



# CHẤM DỨT DỊCH VỤ NƯỚC CƯ DÂN

## 2.3.2. CHẤM DỨT DỊCH VỤ BỞI QUẬN

Đối với tất cả các khách hàng cư dân, Quận sẽ cố gắng cung cấp thông báo ít nhất 48 giờ qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp. Đối với những khách hàng này, nếu không thể liên lạc qua điện thoại hoặc gặp mặt, thông báo chấm dứt dịch vụ sẽ được đăng ở vị trí dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ.

Khi dịch vụ được cung cấp cho người dùng thương mại, Quận sẽ nỗ lực hết sức để thông báo đến người dùng, qua điện thoại, gặp mặt hoặc bằng phương tiện thông báo cho biết khách hàng không trả tiền và dịch vụ sẽ bị chấm dứt trong 48 giờ. Thông báo chấm dứt dịch vụ trong 48 giờ sẽ được đăng ở nơi dễ thấy tại địa điểm thương mại.

Trừ khi các thỏa thuận trả tiền đặc biệt đã được thực hiện, việc thông báo chấm dứt dịch vụ trong 48 giờ sẽ được đưa ra trước khi chấm dứt dịch vụ.

Dịch vụ cư dân hoặc không phải cư dân khách hàng có thể bị ngừng vì không trả tiền hóa đơn cho dịch vụ cư dân trước đây ông bà đến bất kỳ địa điểm nào cũng được Quận phục vụ. Dịch vụ cư dân sẽ không bị chấm dứt vì không trả tiền hóa đơn của dịch vụ riêng cho người không phải cư dân.

Khi dịch vụ cư dân được cung cấp cho các tài khoản với người thuê bên thứ ba (nhà riêng, chung cư cho thuê, nhà trọ, v.v.), nhân viên của Quận sẽ cố gắng xác định các tài khoản của bên thứ ba đó từ thông tin có sẵn cho Quận trong hồ sơ và nếu được xác định hợp lý, sẽ không ngừng dịch vụ vì không trả tiền. Các tài khoản bị gián đoạn sẽ được khôi phục sau khi chứng minh hợp đồng thuê nhà thì chủ nhà chịu trách nhiệm phải trả.

Nếu dịch vụ đã bị chấm dứt và khách hàng cắt khóa móc trên đồng hồ hoặc sử dụng các thiết bị của Quận, khách hàng sẽ phải trả chi phí sửa chữa thường nhưng không thấp hơn phí tối thiểu do Hội đồng quản trị thiết lập (xem Pháp lệnh 4.1 về phí tối thiểu hiện tại).

### 2.3.2.1. KHÔNG TRẢ TIỀN HÓA ĐƠN

Phù hợp với Bộ luật Chính phủ California § § 60373 et seq. và Bộ luật Sức Khỏe và An Toàn § § 116900 et seq.:

**Hóa Đơn Quá Hạn.** Khi hóa đơn bị hoàn trả hàng tháng, chúng sẽ được coi là quá hạn nếu không trả tiền trong vòng 19 ngày kể từ ngày trên hóa đơn. Quận không được chấm dứt dịch vụ vì không trả tiền tài khoản quá hạn trừ khi Quận đưa ra trước:

- Hóa đơn thứ hai có số nợ còn lại chuyển qua từ hóa đơn đầu tiên;
- Thông báo nhắc nhở được gửi qua thư hoặc sau 45 ngày kể từ ngày trên hóa đơn đầu tiên;

- Nỗ lực trung thực để liên lạc qua điện thoại hoặc gặp mặt một cư dân trưởng thành để giải thích các điều khoản thông báo trong 48 giờ và / hoặc, thông báo chấm dứt dịch vụ 48 giờ được gửi đến khách hàng hoặc địa chỉ dịch vụ vào hoặc sau 58 ngày kể từ ngày gửi hóa đơn đầu tiên; và
- Ít nhất 60 ngày kể từ ngày trên hóa đơn đầu tiên để trả tiền.

Để khôi phục dịch vụ, khách hàng phải trả phí kết nối lại theo Pháp lệnh 2.3.3.1, tài khoản nào quá hạn và có thể phải yêu cầu thiết lập lại tín dụng theo Pháp lệnh 2.2.2.2.

Dịch vụ sẽ không bị ngừng vì không trả tiền vào bất kỳ Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất cứ lúc nào trong thời gian mà các văn phòng kinh doanh của Quận không mở cửa cho công chúng.

### **2.3.2.2. ĐỐI VỚI VIỆC KHÔNG HOÀN THÀNH VỚI QUY TẮC**

Quận có thể chấm dứt dịch vụ cho bất kỳ khách hàng nào vi phạm các quy tắc này sau khi họ đã thông báo cho khách hàng ít nhất 5 ngày về ý định đó. Khi sự an toàn của hệ thống đang bị đe dọa, dịch vụ có thể bị chấm dứt ngay lập tức mà không cần thông báo trước.

### **2.3.2.3. VỀ VIỆC NƯỚC THẢI**

Trong trường hợp sử dụng nước bất cẩn hoặc lãng phí trong cơ sở của khách hàng, Quận có thể ngừng dịch vụ nếu các biện pháp đó không được khắc phục trong vòng 48 giờ sau khi thông báo bằng văn bản gửi đến khách hàng về sự hiệu lực đó.

Để tự bảo vệ mình trước các chất thải nghiêm trọng và không cần thiết hoặc sử dụng sai hệ thống thu gom nước thải, Quận có thể đo bất kỳ lưu lượng nước thải nào và áp dụng tỷ lệ thương mại được thiết lập thường xuyên từ Pháp lệnh điều chỉnh tỷ lệ nước thải khi khách hàng tiếp tục lạm dụng nước thải sau 48 giờ sau Quận đã thông báo bằng văn bản đến khách hàng để khắc phục những thực hành đó.

### **2.3.2.4. THIẾT BỊ KHÔNG AN TOÀN HOẶC DỊCH VỤ LÀM HẠI ĐẾN QUẬN HOẶC KHÁCH HÀNG**

Nếu một sự không an toàn hoặc nguy hiểm được tìm thấy tồn tại trong cơ sở của khách hàng, hoặc nếu việc sử dụng nước của thiết bị, máy móc hoặc cách khác được phát hiện là gây bất lợi hoặc gây tổn hại cho Quận hoặc khách hàng của mình, dịch vụ có thể bị tắt mà không cần thông báo trước. Quận sẽ thông báo cho khách hàng ngay lập tức về các lý do chấm dứt dịch vụ và hành động khắc phục của khách hàng trước khi dịch vụ có thể được phục hồi.

### **2.3.2.5. SỬ DỤNG DỊCH VỤ GIAN LẬN**

Nếu Quận phát hiện ra rằng một khách hàng đã nhận được dịch vụ bằng các phương tiện gian lận hoặc đã chuyển hướng dịch vụ sang sử dụng trái phép, dịch vụ cho khách hàng đó có thể bị chấm dứt mà không cần thông báo trước. Quận sẽ không khôi phục dịch vụ cho khách hàng đó cho đến khi khách hàng đó tuân thủ tất cả các quy tắc và yêu cầu hợp lý của Quận. Quận sẽ hoàn trả toàn bộ số tiền của dịch vụ được cung cấp và các chi phí đến Quận xảy ra vì lý do sử dụng gian lận.

### **2.3.2.6. TRÁNH SỰ CHẤM DỨT DỊCH VỤ**

Bất kỳ khách hàng, cư dân cũng như không phải cư dân, người nào có:

- khởi xướng một khiếu nại về hóa đơn;

- yêu cầu điều tra trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được hóa đơn tranh chấp;
- trước khi chấm dứt dịch vụ, đã yêu cầu gia hạn thời hạn trả tiền;

sẽ không bị chấm dứt dịch vụ cho việc không trả tiền trong thời gian thực hiện bất kỳ cuộc điều tra nào của Quận.

#### **2.3.2.6.1. KHIẾU NẠI HÓA ĐƠN, ĐIỀU TRA, VÀ KẾ HOẠCH TRẢ GÓP**

Khi có yêu cầu, khách hàng sẽ được Tổng Giám Thị hoặc Quản Lý Dịch Vụ Hành Chính xem xét tài khoản của họ. Việc xem xét sẽ bao gồm việc xem xét liệu, theo Bộ Luật Chính Phủ § 60372 (c), khách hàng sẽ được phép trả góp trên bất kỳ số nợ chưa trả nào của tài khoản quá hạn trong một khoảng thời gian hợp lý, không quá 12 tháng. Nếu cuộc điều tra kết luận rằng kế hoạch trả dần 12 tháng sẽ gây ra khó khăn, Tổng Giám Thị hoặc Giám Thị Dịch Vụ Hành Chính có thể cho thời gian trả nợ dài hơn, theo Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe § 116910 (b) (2).

Dịch vụ này sẽ không bị chấm dứt vì không trả tiền cho bất kỳ khách hàng nào tuân thủ thỏa thuận trả góp được ký kết với Quận, với điều kiện khách hàng cũng giữ tài khoản của mình cho dịch vụ dưới dạng phí tích lũy trong mỗi kỳ trả tiền tiếp theo. Nếu khách hàng không tuân thủ thỏa thuận trả góp trong 60 ngày hoặc nhiều hơn, Quận sẽ chấm dứt dịch vụ sau khi thông báo chấm dứt dịch vụ đã được đăng tại nơi cư trú năm ngày làm việc trước đó.

Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra đều dẫn đến quyết định bất lợi từ Tổng Giám Thị có thể kháng cáo quyết định bằng văn bản lên Hội Đồng Quản Trị. Bất kỳ khiếu nại nào sau đó về tranh chấp hoặc khiếu nại với Hội Đồng sẽ phải tuân theo bất kỳ quy tắc nào được Hội Đồng thông qua liên quan đến kháng cáo.

#### **2.3.2.6.2. GIA HẠN TRẢ TIỀN**

Nếu sau khi nhận được hóa đơn, thông báo nhắc nhở hoặc thông báo ngừng hoạt động 48 giờ, khách hàng cư dân không thể trả tiền vào ngày đáo hạn được chỉ định, Ông Bà phải liên lạc với văn phòng Quận trước ngày đáo hạn cuối cùng để sắp xếp trả tiền để tránh việc chấm dứt dịch vụ. Nếu, sau khi thực hiện các thỏa thuận trả tiền, khách hàng xác định rằng họ không thể trả tiền trước ngày đáo hạn đã chọn, khách hàng có thể gọi và thay đổi ngày một lần. Sau đó sẽ không cho phép gia hạn nữa.

Khách hàng nào đã trả dần hóa đơn quá hạn theo Bộ Luật Chính Phủ § 60372 (c) sẽ không được phép gia hạn trả dần nữa.

Nếu sau khi liên lạc với văn phòng Quận, khách hàng báo cáo không có khả năng trả tiền và Ông Bà không thể thực hiện các thỏa thuận trả tiền với Tổng Giám Thị, Ông Bà có thể viết thư cho Ban Giám Đốc Quận để kháng cáo chính thức về quyết định của Tổng Giám Thị. Kháng cáo bằng văn bản này phải được thực hiện trước ngày đáo hạn cuối cùng để tránh việc chấm dứt.

Sự không tuân thủ các giới hạn thời gian của khách hàng cư dân, cũng như không phải cư dân, như đã nêu ở trên sẽ dẫn đến việc chấm dứt dịch vụ mà không cần thông báo thêm.