



**QUY ĐỊNH VỀ VIỆC
NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC NHÀ Ở
VÌ KHÔNG THANH TOÁN CHI PHÍ**

**Theo Nghị quyết 1224 của Hội đồng quản trị Sở Thủy cục Desert
vào ngày 17 tháng 12, 2019**

1. **Việc thực thi quy định.** Quy định về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán chi phí ("Quy định" này) sẽ áp dụng cho tất cả các tài khoản của Sở Thủy cục Desert ("Sở Thủy cục") cho dịch vụ nước nhà ở nhưng không áp dụng cho tài khoản nào của các dịch vụ không phải cho nhà riêng. Trong trường hợp quy định này mâu thuẫn với những quy tắc, điều lệ hoặc quy định nào khác của Sở Thủy cục, quy định này sẽ là quy định được áp dụng.

2. **Thông tin liên lạc.** Nếu có điều gì thắc mắc hoặc cần giúp đỡ liên quan đến hóa đơn dịch vụ nước, khách hàng có thể gọi nhân viên Sở Thủy cục tại (760) 323-4971. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến Sở Thủy cục từ thứ hai đến thứ sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, ngoại trừ các ngày lễ của Sở Thủy cục, được trình bày trên trang www.dwa.org. Nếu cần liên lạc khẩn cấp ngoài giờ làm việc, khách hàng có thể gọi 760-323-4971 và nhấn số "9".

3. **Thủ tục gửi hóa đơn.** Khách hàng phải trả chi phí dịch vụ nước cho Sở Thủy cục mỗi tháng một lần hoặc theo một lịch trình nào khác đã được Hội đồng quản trị đôi khi xác định. Khách hàng phải trả tất cả các hóa đơn dịch vụ nước mười lăm (15) ngày sau khi hóa đơn được Sở Thủy cục gửi bằng thư qua bưu điện hoặc bằng thư điện tử. Hóa đơn không được thanh toán trong khoảng thời gian này sẽ bị xem là trễ hạn thanh toán.

4. **Ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán chi phí.** Nếu hóa đơn nào trễ hạn thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày thì Sở Thủy cục có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước tại địa chỉ dịch vụ đó.

4.1 Thông báo bằng văn bản cho khách hàng. Sở Thủy cục sẽ gửi thư thông báo cho khách hàng có tên trong hồ sơ ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước. Trong thư thông báo sẽ có:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền trễ hạn thanh toán;
- (c) ngày mà khách hàng phải thanh toán hóa đơn hoặc thanh toán hóa đơn bằng cách khác để tránh bị cắt dịch vụ;
- (d) thủ tục mà khách hàng có thể áp dụng để khiếu nại, yêu cầu một cuộc điều tra hoặc kháng cáo liên quan đến dịch vụ hoặc chi phí;
- (e) thủ tục mà khách hàng có thể áp dụng để yêu cầu được thu xếp phương pháp thanh toán bằng cách khác, gồm có gia hạn, thanh toán trừ dần định kỳ hoặc một cách thanh toán nào khác;
- (f) thủ tục giúp khách hàng tìm được thông tin về trợ giúp tài chính, nếu cần; và
- (g) số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu được thu xếp phương pháp thanh toán bằng cách khác hoặc nhận thêm thông tin từ Sở Thủy cục.

4.2 Thông báo bằng văn bản cho người cư ngụ tại căn nhà hay người thuê nhà.

(a) Sở Thủy cục cũng sẽ gửi thông báo cho những người cư ngụ tại địa chỉ dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước trong những trường hợp sau: (i) Sở Thủy cục cung cấp dịch vụ qua đồng hồ riêng cho căn nhà nằm rời chỉ dùng cho một gia đình, tòa nhà có nhiều đơn vị gia cư, khu nhà di động mà chủ nhà, nhân viên quản lý hoặc công ty điều hành khu nhà hay căn nhà là khách hàng đứng tên trong hồ sơ, hoặc (ii) địa chỉ của khách hàng đứng tên trong hồ sơ không giống với địa chỉ nơi được cung cấp dịch vụ nước. Thông báo sẽ được gửi tới cho “Người cư ngụ tại đây”, trong đó có những thông tin cần thiết trong Phần 4.1 ở trên và sẽ thông báo cho người cư ngụ tại nhà này biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Sở Thủy cục mà không bắt buộc phải trả số tiền trễ hạn thanh toán. Các điều khoản và điều kiện về việc người cư ngụ có thể trở thành khách hàng của Sở Thủy cục được cung cấp trong Phần 8 dưới đây.

(b) Nếu Sở Thủy cục cung cấp dịch vụ nước cho người cư ngụ qua một đồng hồ chính, Sở Thủy cục, với thiện chí và nỗ lực, sẽ thông báo ít nhất mười (10) ngày trước khi cắt dịch vụ, để báo cho người cư ngụ tại đây biết rằng tài khoản họ đang sử dụng hiện chưa được trả và dịch vụ nước sẽ bị cắt vào ngày thông báo trong thư. Sở Thủy cục sẽ gửi thông báo bằng một trong hai cách sau: (i) gửi thông báo cho từng đơn vị nhà ở; (ii) niêm yết thông báo trên cửa của mỗi đơn vị nhà ở, (iii) nếu việc thông báo cho từng đơn vị nhà ở hoặc khó hoặc không thực hiện được, niêm yết hai (2) bản thông báo ở mỗi khu vực chung ai cũng có thể thấy và tại mỗi điểm ra vào của khu nhà hay các khu nhà; hoặc (iv) với thiện chí và nỗ lực hợp lý, cung cấp thông báo bằng văn bản cho những người cư ngụ tại khu nhà. Thông báo sẽ được gửi tới cho “Người cư ngụ tại đây”, trong đó có những thông tin cần thiết trong Phần 4.1 ở trên và sẽ thông báo cho người cư ngụ tại nhà này biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Sở Thủy cục mà không bắt buộc phải trả số tiền trễ hạn thanh toán. Các điều lệ và điều khoản về việc người cư ngụ có thể trở thành khách hàng của Sở Thủy cục được cung cấp trong Phần 8 dưới đây.

4.3 Thông báo trực tiếp hoặc qua điện thoại. Sở Thủy cục cũng sẽ, với thiện chí và nỗ lực, trực tiếp liên lạc với khách hàng có tên trong hồ sơ hoặc một người trưởng thành sống tại căn nhà của khách hàng hoặc qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Sở Thủy cục sẽ cho người này biết là có thể cung cấp quy định này bằng văn bản và thảo luận về nhiều cách khác nhau để tránh việc họ bị ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán chi phí, như gia hạn, thanh toán trừ dần định kỳ hoặc thu xếp cách thanh toán khác.

4.4 Niêm yết thông báo tại địa chỉ dịch vụ. Nếu Sở Thủy cục không thể liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng hoặc người lớn sống tại địa chỉ của khách hàng, Sở Thủy cục sẽ, với thiện chí và nỗ lực, để lại bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở mà Sở sắp thực hiện và bản quy định này ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ. Thông báo và quy định này sẽ được để lại tại nơi cư ngụ ít nhất là bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Trong thông báo gồm có:

(a) tên và địa chỉ của khách hàng;

- (b) số tiền trễ hạn thanh toán;
- (c) ngày mà khách hàng phải thanh toán hóa đơn hoặc thanh toán hóa đơn bằng cách khác để tránh bị cắt dịch vụ;
- (d) thủ tục giúp khách hàng tìm được thông tin về trợ giúp tài chính, nếu cần; và
- (e) số điện thoại nơi khách hàng có thể yêu cầu được thu xếp thanh toán bằng cách khác hoặc nhận thêm thông tin từ Sở Thủy cục.

4.5 Những trường hợp dịch vụ sẽ không bị cắt. Sở Thủy cục sẽ không cắt dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán trong những trường hợp sau đây:

- (a) Trong lúc Sở Thủy cục đang điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Phần 5.1 dưới đây;
- (b) Trong thời gian khách hàng kháng cáo lên Hội đồng quản trị theo Phần 5.3 dưới đây; hoặc là
- (c) Trong thời gian mà số tiền khách hàng thanh toán đang được Sở chấp thuận cho gia hạn, thanh toán trừ dần định kỳ hoặc thanh toán bằng một phương pháp khác theo Phần 6 bên dưới và khách hàng vẫn làm đúng theo thỏa thuận thanh toán bằng cách khác được chấp thuận.

4.6 Các trường hợp đặc biệt về y tế và tài chính mà theo đó dịch vụ sẽ không bị cắt.

- (a) Sở Thủy cục sẽ không cắt dịch vụ nước nếu khách hàng đáp ứng được tất cả các điều kiện sau:
 - (i) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Sở Thủy cục giấy chứng nhận của bác sĩ gia đình có giấy phép hành nghề, xác nhận rằng việc cắt dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe và sự an toàn của một người nào đó đang sống tại nơi dịch vụ nước nhà ở được cung cấp.
 - (ii) Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước cung cấp cho nhà ở trong chu kỳ thanh toán chi phí thông thường của Sở Thủy cục. Khách hàng được xem là không đủ khả năng tài chính để thanh toán theo chu kỳ thanh toán lệ phí thông thường nếu:
 - (a) có người trong gia đình của khách hàng đang trong chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tiền mặt, Medi-Cal, Phụ cấp an sinh xã hội/Chương trình trợ cấp bổ túc của tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng bổ túc đặc biệt của

California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc (b) khách hàng xác nhận, và nếu khai man sẽ có tội, là lợi tức hàng năm của toàn gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; và

- (iii) Khách hàng sẵn sàng ký giấy thỏa thuận thanh toán bằng cách khác, gồm có gia hạn, thanh toán trừ dần định kỳ hoặc một cách thanh toán nào khác liên quan đến các khoản lệ phí trễ hạn thanh toán.
- (b) Đối với những khách hàng đáp ứng được tất cả những điều kiện trên, Sở Thủy cục sẽ cho phép khách hàng được dùng một trong những cách thanh toán sau đây do chính Sở Thủy cục quyết định: (1) gia hạn thời hạn thanh toán; (2) thanh toán trừ dần định kỳ số tiền còn lại chưa thanh toán; hoặc (3) dùng một phương pháp thanh toán bằng cách khác; Tổng giám đốc Sở Thủy cục sẽ quyết định cho khách hàng cách thanh toán nào phù hợp nhất, thể theo thông tin và giấy tờ, tài liệu khách hàng cung cấp cũng như các nhu cầu thanh toán của Sở Thủy cục.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu phần (a) đã được đáp ứng. Khi nhận được giấy tờ, tài liệu từ khách hàng, Sở Thủy cục sẽ duyệt giấy tờ, tài liệu này trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng biết cách thanh toán theo phương pháp do Sở thu xếp và yêu cầu khách hàng ký giấy xác nhận đồng ý thỏa thuận với cách thanh toán theo phương pháp này; (2) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng biết rằng họ không đáp ứng các điều kiện nêu ra trong tiểu phần (a).
- (d) Sở Thủy cục có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khách hàng nếu khách hàng này đã được cho phép thanh toán theo một phương pháp khác thể theo quy định trong phần này nhưng không thực hiện điều nào sau đây trong sáu mươi (60) ngày trở lên: (a) đến hạn chót là ngày thanh toán được gia hạn mà vẫn chưa thanh toán các chi phí chưa thanh toán; (b) không thanh toán mọi khoản thanh toán trừ dần định kỳ theo kế hoạch thanh toán trừ dần định kỳ; (c) không thanh toán số tiền nào cả khi đến hạn thanh toán theo lịch trình thanh toán bằng phương pháp khác; hoặc (c) không thanh toán chi phí dịch vụ nước hiện tại của họ. Sở Thủy cục sẽ niêm yết Thông báo sau cùng dự tính cắt dịch vụ ở một nơi thuận tiện, dễ nhìn thấy tại địa chỉ của dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Thông báo sau cùng sẽ không cho phép khách hàng được yêu cầu Sở Thủy cục điều tra hoặc đánh giá.

4.7 Thời điểm ngừng dịch vụ. Sở Thủy cục sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán vào thứ bảy, Chủ nhật, các ngày lễ hợp pháp hoặc bất cứ lúc nào mà văn phòng Sở Thủy cục không mở cửa làm việc với công chúng.

4.8 Cung cấp dịch vụ trở lại. Khách hàng đã bị cắt dịch vụ nước có thể liên lạc với Sở Thủy cục qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp để xin được cấp dịch vụ trở lại. Muốn được cấp dịch vụ trở lại, khách hàng phải trả: (a) tất cả các phần tiền chưa thanh toán, gồm cả tiền lời hoặc tiền phạt áp dụng; (b) mọi khoản lệ phí mở dịch vụ trở lại, tuân theo các hạn chế trong Phần 7.1, nếu có; (c) và tiền cọc, nếu Sở Thủy cục yêu cầu.

5. Thủ tục phản đối hoặc kháng cáo hóa đơn

5.1 Thời gian để bắt đầu nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra. Khách hàng có thể nộp cho Sở Thủy cục đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về số tiền trong hóa đơn ít nhất hai (2) ngày làm việc trước ngày cắt dịch vụ ghi trong hóa đơn.

5.2 Sở Thủy cục cứu xét đơn. Đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra nộp đúng thời hạn sẽ được nhân viên quản lý của Sở Thủy cục cứu xét và người này sẽ thông báo cho khách hàng biết quyết định của Sở bằng văn bản. Thủ tục cứu xét sẽ gồm có việc xem khách hàng có thể được gia hạn, thanh toán trừ dần định kỳ hoặc cấp phương pháp thanh toán bằng cách khác như trong Phần 6 hay không. Sở Thủy cục có thể, tùy quyết định của Sở, cứu xét những đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra nộp không đúng thời hạn; tuy nhiên, những khiếu nại hoặc yêu cầu này không được kháng cáo.

5.3 Kháng cáo lên Hội đồng quản trị. Khách hàng nào nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra đúng thời hạn theo Phần 5 này mà bị Sở Thủy cục quyết định không thuận lợi cho họ thì họ có thể kháng cáo quyết định này lên Hội đồng quản trị bằng cách nộp đơn kháng cáo lên cho Thư ký Sở Thủy cục trong vòng mười (10) ngày làm việc tính từ ngày Sở Thủy cục gửi thư thông báo quyết định này. Khi nhận được đơn kháng cáo, Thư ký Sở Thủy cục sẽ lập thủ tục đưa vấn đề ra trước buổi họp Hội đồng lần kế tiếp và gửi thư thông báo cho khách hàng biết ngày giờ và địa điểm của buổi điều trần ít nhất mười (10) ngày trước ngày họp. Quyết định của Hội đồng quản trị sẽ là quyết định tối hậu.

6. Gia hạn và thu xếp thanh toán bằng cách khác

6.1 Thời gian để yêu cầu gia hạn hoặc thu xếp thanh toán bằng cách khác. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong thời gian thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu được gia hạn hoặc thu xếp thanh toán bằng cách khác như được trình bày trong Phần 6 này. Nếu khách hàng gửi yêu cầu trong vòng mười ba (13) ngày sau khi Sở Thủy cục gửi thông báo bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ, yêu cầu của quý vị sẽ được nhân viên quản lý của Sở Thủy cục cứu xét. Mọi quyết định của Sở Thủy cục liên quan đến việc gia hạn và những phương pháp thanh toán bằng cách khác là quyết định sau cùng và không chịu ảnh hưởng bởi việc kháng cáo lên Hội đồng quản trị của Sở Thủy cục.

6.2 Gia hạn. Nếu Sở Thủy cục chấp thuận, khách hàng có thể tạm thời gia hạn việc thanh toán số tiền còn thiếu một thời gian không quá sáu (6) tháng sau ngày đầu

tiền số tiền còn thiếu phải trả. Tổng giám đốc Sở Thủy cục sẽ ấn định, theo ý kiến riêng và quyết định của Tổng giám đốc, thời gian gia hạn cung cấp cho khách hàng. Khách hàng sẽ phải trả toàn phần số tiền còn thiếu chưa thanh toán trước hoặc trễ nhất là vào ngày Sở Thủy cục đã quy định và phải luôn trả xong tất cả những chi phí dịch vụ nước đang có trong bất kỳ thời hạn thanh toán nào sau đó. Ngày gia hạn thanh toán sẽ được quy định bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng.

6.3 Thanh toán trừ dần định kỳ. Nếu Sở Thủy cục chấp thuận, khách hàng có thể trả số tiền trễ hạn bằng cách thanh toán trừ dần định kỳ trong một thời gian không quá mười hai (12) tháng, thời gian này do Tổng Giám đốc Sở Thủy cục ấn định theo ý kiến riêng và quyết định của Tổng giám đốc. Nếu phương pháp thanh toán trừ dần định kỳ được chấp thuận, số tiền trễ hạn sẽ được chia đều cho số tháng trong thời gian thanh toán trừ dần định kỳ và số tiền này sẽ được cho thêm vào hóa đơn dịch vụ nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi trả xong. Trong thời gian thanh toán trừ dần định kỳ, khách hàng phải luôn trả xong tất cả các chi phí dịch vụ nước đang có trong bất kỳ thời hạn thanh toán nào sau đó. Lịch trình thanh toán trừ dần định kỳ và số tiền phải trả sẽ được quy định bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng.

6.4 Thanh toán bằng cách khác. Nếu Sở Thủy cục chấp thuận, khách hàng có thể trả số tiền trễ hạn bằng một cách khác trong một thời gian không quá mười hai (12) tháng, thời gian này do Tổng Giám đốc Sở Thủy cục ấn định theo ý kiến riêng và quyết định của Tổng giám đốc. Nếu được chấp thuận, phương pháp thanh toán bằng cách khác có thể cho phép khách hàng thanh toán một khoản tiền lớn một lần theo định kỳ nhưng không trùng với ngày thanh toán do Sở Thủy cục thiết lập, hoặc khách hàng có thể trả nhiều lần hơn hoặc ít lần hơn so với ngày thanh toán thông thường do Sở Thủy cục đề ra. Trong thời gian trả tiền qua phương pháp thanh toán bằng cách khác, khách hàng phải luôn trả xong tất cả các chi phí dịch vụ nước đang có trong bất kỳ thời hạn thanh toán nào sau đó. Lịch trình thanh toán theo phương pháp thanh toán bằng cách khác và số tiền phải trả sẽ được quy định bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng.

6.5 Không tuân theo quy định. Khách hàng nào đã được thu xếp một cách thanh toán theo Phần 6 này nhưng: (1) không trả các chi phí chưa thanh toán khi đã đến ngày được gia hạn; (2) không trả khoản tiền phải trả theo lịch trình thanh toán trừ dần định kỳ; hoặc (3) không trả một khoản tiền theo phương pháp thanh toán bằng cách khác, thì Sở Thủy cục có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước. Sở Thủy cục sẽ niêm yết Thông báo sau cùng dự tính cắt dịch vụ ở một nơi thuận tiện, dễ nhìn thấy tại địa chỉ của dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Thông báo sau cùng sẽ không cho phép khách hàng được yêu cầu Sở Thủy cục điều tra hoặc đánh giá.

7. Chương trình đặc biệt cho khách hàng có lợi tức thấp.

7.1 Hạn chế lệ phí mở dịch vụ trở lại và miễn tiền lợi. Nếu khách hàng dịch vụ nước nhà ở chứng minh được với Sở Thủy cục là lợi tức của gia đình họ thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang, thì Sở Thủy cục sẽ:

- (a) Hạn chế số tiền lệ phí mở dịch vụ trở lại trong giờ làm việc bình thường ở mức năm mươi đô la (\$50) và ngoài giờ làm việc bình

thường là một trăm năm mươi đô la (\$150). Những hạn chế sẽ chỉ áp dụng khi lệ phí mở dịch vụ trở lại do Sở Thủy cục thực hiện thực sự vượt quá những số tiền này. Những hạn chế này phải được điều chỉnh hàng năm theo đúng những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng của Cục Thống kê lao động đối với tất cả người tiêu dùng thành thị (Consumer Price Index for All Urban Consumers, CPI-U) bắt đầu từ ngày 1 tháng 1, 2021.

7.2 Điều kiện. Sở Thủy cục sẽ xem khách hàng cư ngụ tại nhà riêng là có lợi tức gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang nếu: (a) có người trong gia đình đang trong chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tiền mặt, Medi-Cal, Phụ cấp an sinh xã hội/Chương trình trợ cấp bổ túc của tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng bổ túc đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc (b) khách hàng xác nhận, và nếu khai man sẽ có tội, là lợi tức hàng năm của toàn gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

8. Thủ tục để người cư ngụ tại căn nhà hoặc người thuê nhà trở thành khách hàng của Sở Thủy cục.

8.1 Các trường hợp áp dụng. Phần 8 này chỉ áp dụng khi chủ địa ốc, chủ nhà, người quản lý hoặc công ty điều hành căn nhà tại địa chỉ được cung cấp dịch vụ được ghi là khách hàng có tên trong hồ sơ và đã được gửi thông báo về việc sắp sửa bị ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán.

8.2 Thỏa thuận với điều kiện và điều khoản về dịch vụ của Sở Thủy cục. Sở Thủy cục sẽ cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ thực sự tại căn nhà nếu mỗi người cư ngụ tại đây đồng ý với các điều kiện và điều khoản về dịch vụ và đáp ứng tất cả mọi yêu cầu về quy tắc và điều lệ của Sở Thủy cục. Tuy nhiên, nếu một người hay nhiều người cư ngụ tại căn nhà này sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm trả các khoản chi phí sau đó của tài khoản mà Sở Thủy cục chấp thuận được, hoặc nếu Sở Thủy cục có phương cách vật chất hợp pháp mà Sở Thủy cục có thể sử dụng để cắt dịch vụ theo từng trường hợp cá nhân đối với những người cư ngụ tại căn nhà chưa đáp ứng các điều kiện về quy tắc và điều lệ của Sở Thủy cục, Sở Thủy cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ tại căn nhà này mà có khả năng đáp ứng được những điều kiện đó.

8.3 Chứng minh tình trạng người thuê nhà. Để đủ tiêu chuẩn trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền tài khoản bị trễ hạn, người cư ngụ tại căn nhà phải chứng minh rằng khách hàng có tên trong tài khoản trễ hạn của hồ sơ là hoặc từng là chủ nhà, người quản lý hoặc nhân viên đại diện của căn nhà. Giấy tờ chứng minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, hợp đồng thuê nhà ngắn hạn hoặc dài hạn, biên lai tiền thuê nhà, giấy tờ chính phủ xác nhận rằng người đang ở trong nhà là người thuê nhà hoặc thông tin được tiết lộ theo Phần 1962 của Bộ luật Dân sự, tùy theo quyết định của Sở Thủy cục.

8.4 Phương thức thiết lập tín dụng. Nếu việc trước đây người cư ngụ tại căn nhà đã từng dùng dịch vụ của Sở Thủy cục trong một thời gian là điều kiện để có tín dụng

tốt với Sở Thủy cục, thì nơi cư trú và bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà đúng hạn trong khoảng thời gian đó sẽ được xem là điều kiện thỏa đáng tương đương.

8.5 **Trừ tiền từ tiền thuê nhà.** Thẻ theo Bộ luật Chính phủ Phần 60371(d), người cư ngụ tại căn nhà, khi trở thành khách hàng của Sở Thủy cục theo Phần 8 này và có những khoản tiền thanh toán định kỳ, như tiền thuê nhà, kể cả chi phí dịch vụ nước nhà ở, mà trong đó những chi phí này không được tính riêng, có thể trừ ra, trong số tiền thanh toán định kỳ của mỗi kỳ thanh toán, tất cả những phần chi phí hợp lý đã trả cho Sở Thủy cục cho những dịch vụ đó trong thời gian thanh toán trước đó.

9. **Ngôn ngữ cho một số thông báo bằng văn bản.** Tất cả những thông báo bằng văn bản theo Phần 4 và Phần 6.6 của quy định này sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và những thứ tiếng nào khác dùng bởi ít nhất mười phần trăm (10%) số người trong khu vực dịch vụ của Sở Thủy cục.

10. **Các biện pháp thực thi khác.** Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ nước, Sở Thủy cục có thể thực thi nhiều biện pháp khác áp dụng được đúng theo luật pháp hoặc theo số vốn sở hữu tài sản bất động sản đối với những trường hợp không trả chi phí dịch vụ nước, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, thu số tiền trễ hạn bằng cách nộp đơn đòi thế chấp tài sản bất động sản, nộp đơn đòi nợ hoặc kiện trước tòa, hoặc chuyển số tiền còn thiếu sang công ty đòi nợ. Trong trường hợp tòa án quyết định thuận lợi cho Sở Thủy cục, Sở Thủy cục sẽ được phép đòi được hoàn lại và thanh toán tất cả các lệ phí và chi phí tòa án, gồm cả lệ phí luật sư và tiền lời lũy kế.

11. **Ngừng cung cấp dịch vụ nước vì những vi phạm khác của khách hàng.** Sở Thủy cục có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước đối với những hành động vi phạm sắc lệnh, quy tắc hoặc điều lệ của Sở Thủy cục ngoài việc không thanh toán.

12. **Lệ phí và các chi phí phát sinh.** Trừ phi được xác định rõ ràng trong quy định này, mọi khoản lệ phí và chi phí mà khách hàng gây ra theo những sắc lệnh, quy tắc, điều lệ hoặc quy định nào khác của Sở Thủy cục, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, các chi phí trễ hạn thanh toán, sẽ phải được trả và trả theo đúng như quy định hiện hành.

13. **Quyết định của nhân viên Sở Thủy cục.** Bất cứ quyết định nào do Tổng Giám đốc Sở Thủy cục đưa ra theo quy định này cũng có thể được đưa ra bởi người được Tổng Giám đốc Sở Thủy cục chỉ định.