



# Chính Sách Dịch Vụ Hóa Đơn Điện Nước

MỤC hoặc Số Chính Sách:

SỐ KHỞI TẠO:

Tham khảo:

THAY THẾ:

NGÀY HIỆU LỰC MỚI:

TRANG 1 / 10

PHÊ DUYỆT BỞI:

## Mục Tiêu Chính Sách

- Thiết lập và giải thích rõ các thủ tục của sở về dịch vụ hóa đơn điện nước;
- Tuân thủ Dự luật 998 Thượng viện: Ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt (Bộ luật Chính phủ California Mục 60370-60375.5) còn được gọi là Đạo Luật Bảo Vệ Cắt Nước được phê duyệt ngày 28 tháng 9 năm 2018, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020.

## Phân Công Trách Nhiệm

- Giám đốc Dịch Vụ Hành Chính sẽ đảm bảo rằng các biện pháp phù hợp được thực hiện để đảm bảo có được dịch vụ công bằng và lịch sự cho cư dân của Thành phố Glendora (Thành phố).
- Trợ Lý Giám Đốc - Tài Chính chịu trách nhiệm giám sát việc thực hiện các thủ tục hóa đơn điện nước bao gồm việc xử lý thanh toán, bảo trì tài khoản dịch vụ cấp nước và các yêu cầu dịch vụ, các thủ tục trả chậm và hóa đơn và xử lý séc không đủ tiền (NSF) và các thanh toán qua Hệ Thống Thanh Toán Bù Trừ Tự Động (ACH).
- Tất cả Nhân Viên Tài Chính có trách nhiệm tuân thủ các quy định cụ thể của chính sách này và có thể được liên lạc theo số (626) 914-8239.
- Chính sách này sẽ được cung cấp cho công chúng trên các trang web Sở Thủy Cục và Hóa Đơn Nước của Thành phố Glendora.
  - Chính sách này sẽ được trình bày bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam, Hàn Quốc và bất kỳ ngôn ngữ nào được ít nhất 10% khách hàng trong khu vực dịch vụ sử dụng.
- Chính sách này sẽ được áp dụng cho tất cả các tài khoản dịch vụ cấp nước chưa thanh toán. Có thể gọi số 626-914-8239 để nhận được hỗ trợ thêm về việc thanh toán hóa đơn nước và cơ sở tiềm năng của các giải pháp thay thế được quy định trong chính sách này để tránh bị cắt dịch vụ.

## Thủ tục

### A. Mở và Đóng Tài Khoản Cấp Nước

1. Khách hàng phải gửi mẫu [Yêu Cầu Mở Tài Khoản Cấp Nước Thành Phố Glendora](#), kèm theo ID hợp lệ và bằng chứng về quyền sở hữu để mở tài khoản dịch vụ cấp nước.

2. Khách hàng mới không thể trưng ra bằng chứng về quyền sở hữu cho địa chỉ dịch vụ của tài khoản cần phải trả tiền đặt cọc (theo GMC 14.20.140) tại thời điểm đăng ký.
  - a. Tiền đặt cọc phải được đóng trước khi bắt đầu dịch vụ cấp nước.
  - b. Tiền đặt cọc được giữ trong tài khoản cho đến khi đóng tài khoản và sẽ được dùng để trả cho hóa đơn cuối cùng.
  - c. Nếu có số dư nợ sau khi sử dụng tiền đặt cọc để thanh toán, hóa đơn cuối cùng sẽ được phát hành.
  - d. Nếu có số dư có trên hóa đơn cuối cùng sau khi sử dụng tiền đặt cọc để thanh toán, séc sẽ được phát hành cho khách hàng trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày đóng tài khoản.
3. Tài khoản dịch vụ cấp nước vẫn mở cho đến khi Thành phố nhận được thông báo bằng văn bản về việc đóng tài khoản từ khách hàng hiện tại HOẶC thông báo bằng văn bản về việc mở tài khoản mới tại địa chỉ dịch vụ từ khách hàng mới.
  - a. Các tài khoản được đóng mà không đăng ký sẽ nhận được “Thẻ Xanh” yêu cầu đăng ký dịch vụ cấp nước.
  - b. Nếu tài khoản bị đóng bởi người thuê, đại lý hoặc không phải chủ sở hữu và tài khoản không có thỏa thuận của “Ủy Thác Chủ Nhà” (LLT) trong hồ sơ, dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt sau khi đọc kết quả cuối cùng.
  - c. Tất cả dịch vụ sẽ bị cắt cho đến khi khách hàng mới đăng ký và thanh toán bất kỳ khoản tiền đặt cọc đang được áp dụng.
4. Chủ nhà có thể chọn thiết lập tài khoản của mình làm LLT. Tài khoản này sẽ được hoàn lại tự động vào tên của người sở hữu khi người thuê chuyển đi và dịch vụ vẫn sẽ không bị gián đoạn.
  - a. Dịch vụ sẽ được duy trì theo tên của người sở hữu cho đến khi người sở hữu đóng dịch vụ, hoặc khi người thuê mới đăng ký.
  - b. Thỏa thuận này bị hủy nếu chủ sở hữu tài sản mới có trách nhiệm về địa chỉ dịch vụ hoặc nếu chủ sở hữu hiện tại cung cấp văn bản thông báo ngừng LLT.
5. Tất cả tài khoản cấp nước BỊ ĐÓNG mà có số dư tài khoản từ \$5.00 trở lên sẽ được hoàn tiền qua thư.

## **B. Hóa Đơn Nước**

1. Thành phố được chia làm tám (8) nhóm tuyến cấp nước. Mỗi tuần một (1) nhóm tuyến cấp nước sẽ được đọc đồng hồ nước để lập hóa đơn cho tuần tiếp theo.
2. Khi Thành phố đã lập và gửi hóa đơn nước, hóa đơn này đến hạn và phải trả khi nhận được hóa đơn theo Bộ Luật Thành Phố Glendora 14.12.050, khách hàng có 42 ngày để thanh toán hóa đơn đó, theo ngày đến hạn được ghi trên hóa đơn.

### C. Tài Khoản Quá Hạn

1. Nếu Thành phố không nhận được tiền thanh toán trước ngày thứ 42 kể từ ngày hóa đơn, Thành phố sẽ áp dụng mức phạt 10% và gửi thư nhắc nhở để thông báo cho khách hàng vào ngày thứ 43.
  - a. Theo cách ứng xử lịch sự với khách hàng sử dụng nước của Thành phố, mức phạt đối với tài khoản nước có thể được hủy bỏ, theo yêu cầu, mỗi mười hai (12) tháng một lần, tùy thuộc vào lịch sử thanh toán của khách hàng theo quyết định riêng của Thành phố.
  - b. Miễn Phí Quá Hạn cho Khách Hàng Thu Nhập Thấp
    - i. Nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện là người nhận các lợi ích sau: CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung SSI/Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em; hoặc (ii) khách hàng khai báo thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% so với mức nghèo khó liên bang, Thành phố được yêu cầu miễn phí phạt đối với hóa đơn quá hạn mỗi 12 tháng một lần.
  - c. Miễn Thông Báo và Phí Quá Hạn cho Bang California
    - i. Bang California, vì có cơ sở tài chính vững chắc và các thay đổi trong phê duyệt ngân sách và thủ tục thanh toán bảo đảm, sẽ không được gửi thông báo quá hạn hoặc không được đánh giá khoản phí trễ cho việc thanh toán quá hạn của các tài khoản hiện có.
2. Hóa đơn quá hạn phải được thanh toán (nghĩa là đã nhận, không phải là được đóng dấu bưu điện) trước ngày thứ sáu mươi (thứ 60) kể từ ngày hóa đơn trực tiếp đến Thành phố hoặc trên trang web của Thành phố. Dấu bưu điện không được chấp nhận.

### D. Gia Hạn Thanh Toán Hóa Đơn Quá Hạn

1. Mỗi tài khoản ở trạng thái tốt có thể được gia hạn để thanh toán số tiền còn nợ. Việc gia hạn không ngăn chặn được việc tài khoản bị đánh giá phạt (nếu có), nhưng việc gia hạn này sẽ tạm thời hoãn việc cắt dịch vụ nước.
2. Thành phố có thể gia hạn tối đa mười bốn (14) ngày theo lịch kể từ ngày dịch vụ sẽ bị cắt.
3. Khách hàng phải yêu cầu gia hạn bằng văn bản trước ngày cắt dịch vụ theo lịch trình.
4. Mỗi khách hàng có thể được gia hạn hai (2) lần mỗi năm theo lịch.
5. Mỗi khách hàng sẽ chỉ nhận được một (1) lần gia hạn cho chu kỳ thanh toán.
6. Yêu cầu gia hạn nhận được, sau khi lệnh cắt dịch vụ đã được tạo, sẽ không được chấp nhận.
7. Nếu không nhận được thanh toán vào ngày đã thỏa thuận cho việc gia hạn, dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt, làm cho phần còn lại của chính sách này được tuân theo và tài khoản sẽ phải chịu phí kết nối lại.
8. Tất cả các tài khoản cho thấy có sự lặp đi lặp lại trong việc không thanh toán đúng hạn có thể bị Thành phố hủy bỏ các đặc quyền gia hạn. Bất kỳ yêu cầu

gian hạn nào cũng có thể bị từ chối, và khách hàng sẽ được liên lạc để thông báo cho khách hàng về việc hủy bỏ này. Trạng thái “Hủy Bỏ Gia Hạn” sẽ vẫn có hiệu lực cho đến khi Trợ Lý Giám Đốc – Tài chính cho phép giải phóng tài khoản khỏi tình trạng này.

## **E. Cắt Dịch Vụ Cấp Nước**

1. Tài khoản bị cắt dịch vụ cấp nước nếu Thành phố không nhận được thanh toán trước 5 giờ chiều vào ngày thứ sáu mươi (thứ 60) kể từ ngày hóa đơn.
2. Thông Báo Cắt Dịch Vụ Bằng Văn Bản
  - a. Thành phố sẽ không cắt dịch vụ cấp nước đối với khách hàng chưa thanh toán cho đến khi thanh toán của khách hàng đã quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày. Thành phố sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên lạc với khách hàng bằng văn bản ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ cấp nước đối với khách hàng chưa thanh toán. Thành phố sẽ liên lạc với khách hàng bằng văn bản thông báo cắt dịch vụ tại địa chỉ dịch vụ được cung cấp. Văn bản thông báo cắt dịch vụ (được trình bày bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam, Hàn Quốc, và bất kỳ ngôn ngữ nào được ít nhất 10% khách hàng của Thành phố sử dụng) sẽ bao gồm tất cả các thông tin sau:
    - i. Địa chỉ và tên khách hàng
    - ii. Số tiền quá hạn
    - iii. Ngày mà thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán cần phải được thực hiện để tránh việc bị cắt dịch vụ
    - iv. Mô tả quy trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn
    - v. Mô tả quy trình để tham gia kế hoạch trả góp
    - vi. Số điện thoại của thành phố và liên kết đến trang web của văn bản về chính sách thu tiền của Thành phố
  - b. Nếu văn bản thông báo cắt dịch vụ bị trả về qua thư vì không thể giao được, Thành phố sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để đến nơi cư trú và để lại thông báo cắt dịch vụ đối với khách hàng chưa thanh toán bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam, Hàn Quốc, và bất kỳ ngôn ngữ nào được ít nhất 10% khách hàng của Thành phố sử dụng.
3. Thông báo cho Người thuê/Người cư ngụ trong Khu Nhà Ở Có Đồng Hồ Nước Riêng. Các thủ tục dưới đây áp dụng cho nhà ở một hộ gia đình, nhà ở nhiều hộ gia đình và công viên nhà di động có đồng hồ nước riêng nơi chủ tài sản hoặc người quản lý là khách hàng của hồ sơ và chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn nước.
  - a. Ít nhất mười (10) ngày theo lịch trước khi tài sản là nhà ở nhiều hộ gia đình hoặc công viên nhà di động, hoặc bảy (7) ngày theo lịch trước khi tài sản là nhà ở một hộ gia đình có thể bị cắt dịch vụ cấp nước, Thành phố phải nỗ lực thiện chí để thông báo đến người thuê/người cư ngụ tại tài sản bằng văn bản thông báo rằng dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt.
  - b. Văn bản thông báo cũng phải thông báo cho người thuê/người cư ngụ biết rằng người thuê/người cư ngụ có quyền trở thành khách hàng của dịch vụ sẽ được lập hóa đơn, mà không phải trả thêm bất kỳ số tiền quá hạn nào sau đó.

- c. Văn bản thông báo phải được viết bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam, Hàn Quốc, và bất kỳ ngôn ngữ nào được ít nhất 10% khách hàng của Thành phố sử dụng
  - d. Thành phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho những người thuê/người cư ngụ trừ khi từng người thuê/người cư ngụ đồng ý với điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng được các yêu cầu và luật của Thành phố.
    - i. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người thuê/người cư ngụ cho rằng trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản để hài lòng Thành phố, hoặc có biện pháp vật lý để cắt dịch vụ đối với những người thuê/người cư ngụ không đáp ứng các yêu cầu của Thành phố, thì Thành phố có thể chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê/người cư ngụ đã đáp ứng các yêu cầu.
4. Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ sau khi trải nghiệm việc ngừng dịch vụ.

## F. Khôi Phục Dịch Vụ Cấp Nước

1. Một khoản phí khôi phục dịch vụ sẽ phải trả cho Thành phố trước khi khôi phục dịch vụ cấp nước (GMC 14.20.180).
2. Tất cả các phí còn tồn đọng, bao gồm phí khôi phục dịch vụ và các hình phạt đã áp dụng phải được giải quyết xong trước khi khôi phục dịch vụ cấp nước.
3. Khôi phục dịch vụ cấp nước được thực hiện trong khoảng thời gian 5 giờ chiều đến 8 giờ sáng ngày làm việc tiếp theo, được coi là khôi phục dịch vụ “làm ngoài giờ”.
  - a. Tài khoản yêu cầu khôi phục “làm ngoài giờ” sẽ bị tính phí “làm ngoài giờ” (GMC 14.20.180).
  - b. Tài khoản yêu cầu khôi phục dịch vụ “làm ngoài giờ”, bắt buộc phải thanh toán toàn bộ số dư đến hạn cộng với phí khôi phục “làm ngoài giờ” trước 10 giờ sáng ngày làm việc tiếp theo. Nếu không thực hiện thanh toán theo yêu cầu này thì dịch vụ sẽ bị cắt lần nữa và sẽ phải chịu phí khôi phục dịch vụ bổ sung.
4. Nếu dịch vụ cấp nước bị cắt và sẽ được khôi phục lại thì bất kỳ khoản phí khôi phục dịch vụ nào trong thời gian làm việc bình thường của Thành phố không thể vượt quá 50\$, và phí khôi phục dịch vụ ngoài giờ không thể vượt quá 150\$ đối với khách hàng có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo khó liên bang hoặc nếu khách hàng hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện là người nhận CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung SSI/Tiểu bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em.

## G. Điều Kiện Cấm Cắt Dịch Vụ

1. Khách hàng chưa thanh toán không thể bị cắt dịch vụ sinh hoạt nếu **tất cả** các điều kiện sau được đáp ứng:
  - a. Có Giấy chứng nhận của Bác Sĩ Gia Đình



2. Dịch vụ cấp nước sẽ không bị cắt trong khi đang chờ giải quyết khiếu nại.
3. Khiếu nại với Viên Chức Giải Quyết Khiếu Nại
  - a. Khách hàng có quyền yêu cầu khiếu nại về hóa đơn hoặc phí dịch vụ cấp nước. Yêu cầu phải được gửi bằng văn bản đến Bộ Phận Hóa Đơn Nước của Thành phố không muộn hơn mười lăm (15) ngày theo lịch sau khi ngày hóa đơn được in lên hóa đơn. Thành phố không phải xem xét các khiếu nại không kịp thời gian.
  - b. Khiếu nại sẽ được Trợ Lý Giám Đốc Tài Chính hoặc Trợ Lý Công Trình Công Cộng (“Viên Chức Giải Quyết Khiếu Nại”) để xác định bản chất của khiếu nại. Tài khoản tranh chấp sẽ không được chấp nhận là lý do để không thanh toán hóa đơn, và dịch vụ sẽ phải chịu phí và/hoặc phạt trễ hạn trừ khi thanh toán được thực hiện đầy đủ trong khi chờ giải quyết tranh chấp.
  - c. Khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định của Viên Chức Giải Quyết Khiếu Nại. Đồng thời, khách hàng cũng sẽ được thông báo về quyền khiếu nại ở cấp cao hơn như là Quản Lý Thành Phố, Giám Đốc Công Trình Công Cộng hoặc Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính.
4. Khiếu nại ở cấp Quản Lý Thành Phố, Giám Đốc Công Trình Công Cộng hoặc Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính
  - a. Khiếu nại ở cấp cao hơn sẽ do Quản Lý Thành Phố, Giám Đốc Công Trình Công Cộng hoặc Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính xem xét để xác định bản chất của khiếu nại. Bất kỳ khiếu nại nào như vậy sẽ phải được gửi bằng văn bản trong vòng hai (2) ngày sau khi quyết định của Viên Chức Giải Quyết Khiếu Nại được trả lại Bộ Phận Hóa Đơn Nước của Thành phố. Thành phố không phải xem xét các khiếu nại không kịp thời gian. Khách hàng sẽ được thông báo về quyết định của Quản Lý Thành Phố, Giám Đốc Công Trình Công Cộng hoặc Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính. Quyết định của Quản Lý Thành Phố, Giám Đốc Công Trình Công Cộng hoặc Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính sẽ là quyết định cuối cùng và bắt buộc.
5. Nếu khoản phí nước có nghi vấn được xác định là không chính xác, Thành phố sẽ cung cấp hóa đơn được chỉnh sửa và thanh toán khoản phí được sửa đổi và sẽ đến hạn trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày hóa đơn của phí được sửa đổi. Nếu phí sửa đổi vẫn không được thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch sau khi đã cung cấp hóa đơn được chỉnh sửa, dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt; miễn là Thành phố sẽ cung cấp bất kỳ thông báo cần thiết nào cho khách hàng.
6. Nếu khoản phí nước có nghi vấn được xác định là chính xác, khoản phí nước phải được trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định khiếu nại được đưa ra. Trong trường hợp khoản phí không được thanh toán đủ trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định khiếu nại được đưa ra, Thành phố sẽ cắt dịch vụ cấp nước sau khi hết hạn sáu mươi (60) ngày ban đầu được đưa ra trong văn bản thông báo cắt dịch vụ, miễn là Thành phố đã cung cấp bất kỳ thông báo cần thiết nào cho khách hàng.
7. Khoản phí vượt mức sẽ được ghi có trên hóa đơn thông thường tiếp theo cho khách hàng, hoặc được hoàn trả trực tiếp cho khách hàng, theo quyết định riêng của Thành phố.

## I. Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế

1. Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh gián đoạn dịch vụ. Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều thỏa thuận thanh toán thay thế sau, được Thành phố lựa chọn theo quyết định riêng: (i) trả góp số dư chưa được thanh toán; (ii) lịch thanh toán thay thế; (iii) giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán; hoặc (iv) tạm thời hoãn thanh toán. Thành phố sẽ chọn thỏa thuận thanh toán phù hợp nhất tùy theo quyết định riêng sau khi xem xét thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp cùng với xem xét tình hình tài chính của khách hàng và nhu cầu thanh toán của Thành phố.
2. Khách hàng chỉ có thể có một (1) thỏa thuận thanh toán thay thế tại một thời điểm, hai (2) lần mỗi năm theo lịch. Nếu khách hàng đáp ứng các điều khoản được đưa ra trong Mục G(1), khách hàng có thể ký kết một (1) thỏa thuận thanh toán thay thế tại một thời điểm, bao nhiêu lần cần thiết mỗi năm theo lịch.
3. Trả góp: Nếu Thành phố chọn thỏa thuận thanh toán thay thế này, khách hàng sẽ phải ký kết văn bản kế hoạch trả góp theo các điều khoản sau:
  - a. Kế hoạch trả góp được lập thành văn bản và được khách hàng ký vào.
  - b. Kế hoạch trả góp sẽ yêu cầu thanh toán trước 20% và trả góp phần số dư chưa thanh toán theo thời hạn do Thành phố quyết định, không vượt quá 12 tháng kể từ ngày hóa đơn.
  - c. Thanh toán trả góp sẽ không phải bao gồm với, và phải chịu ngày đến hạn của hóa đơn thông thường của khách hàng, mà là trả góp đúng hạn mỗi tháng.
4. Lịch Thanh Toán Thay Thế: Nếu Thành phố chọn thỏa thuận thanh toán thay thế này, khách hàng sẽ ký kết văn bản với lịch thanh toán thay thế đối với số dư chưa thanh toán theo các điều khoản sau:
  - a. Lịch thanh toán thay thế sẽ được lập thành văn bản và được khách hàng ký vào.
  - b. Khách hàng sẽ trả số dư chưa thanh toán, với bất kỳ khoản phí hành chính và lãi suất được áp dụng, trong khoảng thời gian do Thành phố xác định, không quá mười hai (12) tháng kể từ ngày hóa đơn.
  - c. Thành phố sẽ triển khai lịch thanh toán thay thế cho khách hàng. Lịch thay thế này có thể chuẩn bị cho thanh toán một lần định kỳ không trùng với ngày thanh toán đã thiết lập, có thể chuẩn bị cho thanh toán được thực hiện với tần suất nhiều hơn hàng tháng, hoặc có thể chuẩn bị cho thanh toán được thực hiện với tần suất ít hơn hàng tháng, miễn là trong mọi trường hợp số dư chưa thanh toán và phí hành chính sẽ được thanh toán đầy đủ trong thời hạn do thành phố thiết lập.
5. Giảm Số Dư Chưa Thanh Toán: Nếu Thành phố chọn thỏa thuận thanh toán thay thế này, khách hàng sẽ ký kết văn bản giảm số dư chưa thanh toán do khách hàng đang nợ, không vượt quá ba mươi phần trăm (30%) của số dư này mà không có hành động và chấp thuận của Hội Đồng Thành Phố; miễn là bất kỳ khoản giảm nào như vậy sẽ được cấp vốn từ nguồn không sinh ra các khoản phí bổ sung được áp đặt cho khách hàng khác. Tỷ lệ của bất kỳ khoản



giảm nào sẽ được xác định theo nhu cầu tài chính của khách hàng, nhu cầu và điều kiện tài chính của Thành phố và tính sẵn sàng của các quỹ dùng để bù đắp cho việc giảm số dư chưa thanh toán của khách hàng. Khách hàng sẽ thanh toán số dư đã giảm khi đến hạn do Thành phố quy định.

6. **Tạm Thời Hoãn Thanh Toán:** Nếu Thành phố đã chọn thỏa thuận thanh toán này, khách hàng sẽ được tạm thời hoãn thanh toán cho số dư chưa thanh toán trong thời hạn tối đa sáu (6) tháng sau khi đến hạn thanh toán. Thỏa thuận thanh toán thay thế này sẽ được lập thành văn bản và được khách hàng ký vào. Thành phố sẽ xác định theo quyết định của mình về thời gian hoãn thanh toán sẽ được cung cấp cho khách hàng. Khách hàng sẽ phải thanh toán số dư chưa thanh toán trước ngày tạm hoãn do Thành phố xác định.
7. Khách hàng phải tuân thủ tất cả các điều khoản của thỏa thuận thanh toán thay thế do Thành phố chọn, và duy trì hiện tại như phí tích lũy vào mỗi kỳ hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không thể yêu cầu thêm thỏa thuận thanh toán thay thế về khoản phí chưa thanh toán tiếp theo trong khi đang thanh toán khoản phí quá hạn theo một thỏa thuận thanh toán thay thế khác. Nếu khách hàng không thể tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận thanh toán thay thế trong sáu mươi (60) ngày theo lịch hoặc nhiều hơn, hoặc không thể thanh toán phí dịch vụ cấp nước hiện tại của khách hàng trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch hoặc nhiều hơn, Thành phố sẽ ban hành văn bản thông báo cắt dịch vụ. Thông báo cắt dịch vụ sẽ có dạng móc treo cửa được giao đến chỗ ở không ít hơn năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Văn bản thông báo này sẽ được trình bày bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam, Hàn Quốc và bất kỳ ngôn ngữ nào được ít nhất 10% khách hàng của Thành phố sử dụng.

## J. Xử Lý Thanh Toán

1. Thành phố chấp nhận thanh toán bằng tiền mặt, séc, ngân phiếu, thẻ tín dụng (Visa hoặc MasterCard), hoặc chuyển tiền điện tử. Thanh toán được chấp nhận trực tiếp tại quầy Thu ngân, qua hộp thanh toán đêm, thông qua trang web Thành phố, thông qua hệ thống thanh toán hóa đơn ngân hàng của khách hàng, qua email, hoặc thông qua dịch vụ ACH của Thành phố.
2. Tất cả các thanh toán bằng tiền mặt và séc truyền thống nhận được và được xử lý và ghi có vào tài khoản trong cùng ngày làm việc mà các thanh toán này được nhận.
  - a. Tất cả các thanh toán bằng tiền mặt và séc truyền thống được gửi đến các sở khác của Thành phố không thể được đảm bảo sẽ được xử lý và ghi có vào tài khoản của khách hàng trong cùng một ngày làm việc.
3. Tất cả các thanh toán bằng chuyển tiền điện tử được ghi có vào tài khoản khách hàng vào ngày nhận được tiền vào tài khoản ngân hàng của Thành phố.
4. Tất cả các thanh toán mà trang web Thành phố nhận được sẽ được ghi có vào tài khoản của khách hàng vào ngày giao dịch trực tuyến được hoàn thành, miễn là Thành phố nhận được các thanh toán trước 11 giờ 59 phút khuya.
  - a. Thành phố có quyền dừng hoạt động của trang web bất cứ lúc nào vì mục đích bảo trì.
5. Khách hàng có thể thanh toán bằng séc bất cứ lúc nào bằng các hộp thanh toán đêm nằm trong bãi đậu xe Tòa Thị Chính Glendora.

- a. Nhân viên Tài chính sẽ thu thập các thanh toán này mỗi ngày một lần lúc 8 giờ 30 phút sáng.
  - b. Nếu khách hàng bỏ thanh toán của mình vào hộp thanh toán đêm sau 8 giờ 30 phút sáng vào ngày đến hạn của hóa đơn thông thường của mình, nhưng trước 8 giờ 30 phút sáng của ngày làm việc tiếp theo, thanh toán này sẽ được xử lý và ghi có vào tài khoản theo ngày đến hạn của hóa đơn. Tất cả các thanh toán khác bỏ vào hộp thanh toán đêm sẽ được ghi có vào tài khoản vào ngày làm việc tiếp theo.
6. Bất kỳ khách hàng nào có tài khoản dịch vụ cấp nước đang hoạt động đều có thể đăng ký gói thanh toán ACH. Khách hàng phải hoàn thành đơn đăng ký ACH kèm với séc có chữ void và gửi cho Sở Tài Chính. Quá trình đăng ký này có thể cần đến hai (2) chu kỳ hóa đơn nước mới có hiệu lực. Nếu khách hàng có bất cứ lo ngại nào thì có thể liên lạc với Sở Tài Chính tối thiểu năm (5) ngày trước khi đến hạn để đảm bảo rằng mọi điều chỉnh cần thiết có thể được thực hiện kịp thời. Khách hàng phải cung cấp văn bản thông báo về việc tự nguyện chấm dứt dịch vụ ACH.
7. Tài khoản có trạng thái “Chỉ Tiền Mặt” yêu cầu thanh toán bằng tiền mặt, ngân phiếu, séc của thu ngân, hoặc chỉ bằng thẻ tín dụng. Các tài khoản có thể áp dụng sẽ được gắn cờ trong hệ thống Hóa Đơn Điện Nước bằng ghi chú mô tả “Chỉ Tiền Mặt” và một lời giải thích ngắn.
- a. Các tài khoản phải duy trì trạng thái “Chỉ Tiền Mặt” cho đến khi Trợ Lý Giám Đốc – Tài chính phê duyệt phát hành trạng thái này, hoặc điều khoản một (1) năm, tùy điều kiện nào đến trước.
  - b. Nếu tài khoản có lịch sử trạng thái “Chỉ Tiền Mặt”, thì tài khoản đó sẽ được trả về trạng thái “Chỉ Tiền Mặt” nếu thanh toán khác bị trả về vì NSF.

## **K. Không Đủ Tiền**

1. Tài khoản được thanh toán bằng séc bị trả về vì NSF sẽ bị tính 25.00\$ cho lần đầu tiên hoặc 35.00\$ cho mỗi lần xuất hiện liên tiếp theo giới hạn do Bộ Luật Dân Sự 1719(a)(1) quy định.
2. “Thẻ Xanh” sẽ được xử lý để thu tiền nợ. Nếu “Thẻ Xanh” được xử lý trước 12 giờ trưa, số tiền của séc cộng với phí NSF sẽ đến hạn vào cuối ngày làm việc tiếp theo.
3. Nếu “Thẻ Xanh” được xử lý sau 12 giờ trưa, số tiền của séc cộng với phí NSF sẽ đến hạn vào ngày làm việc thứ hai.
4. Cờ sẽ được gắn vào tài khoản cho biết số tiền và ngày đến hạn thanh toán.
5. Tất cả các séc cộng thêm phí phù hợp sẽ được thanh toán bằng tiền mặt, ngân phiếu, séc thu ngân, hoặc thẻ tín dụng.
6. Nếu không nhận được thanh toán vào ngày đến hạn phù hợp, lệnh làm việc sẽ được tạo ra để cắt dịch vụ cấp nước. Tại thời điểm đó tất cả các khoản tiền và phí, bao gồm cả phí khôi phục phải được thanh toán trước khi khôi phục dịch vụ.
7. Tất cả các tài khoản xuất hiện trên “Danh Sách Cắt Dịch Vụ” gần nhất, những người đã trả tiền khôi phục dịch vụ bằng séc bị trả về vì NSF sẽ bị cắt dịch vụ ngay lập tức. Tất cả các số dư chưa thanh toán và phí phù hợp, bao gồm cả

phí khôi phục dịch vụ bắt buộc phải trả bằng tiền mặt, ngân phiếu, séc của thu ngân, hoặc thẻ tín dụng trước khi khôi phục dịch vụ cấp nước.

8. Tài khoản có ba (3) lần NSF hoặc nhiều hơn trong thời hạn một (1) năm phải chịu trạng thái “Chỉ Tiền Mặt”.
9. Tài khoản được trả bằng thanh toán ACH bị trả về vì NSF sẽ bị xử lý giống như tài khoản đã trả bằng séc bị NSF.
  - a. Sau lần thanh toán NSF thứ hai hoặc sau khi ngân hàng thông báo rằng tài khoản ngân hàng bị đóng, gói thanh toán ACS sẽ bị xóa khỏi tài khoản. Điều khoản của Mục K(8) sẽ được áp dụng.

#### **L. Phí Đọc Đồng Hồ Nước Thủ Công**

1. Tài khoản từ chối tham gia chương trình đọc đồng hồ nước thông minh phải chịu khoản phí 45,86\$ mỗi chu kỳ thanh toán.

#### **M. Yêu Cầu Báo Cáo**

1. Thành phố phải báo cáo số lần cắt dịch vụ sinh hoạt hàng năm vì không có khả năng thanh toán trên trang web của mình và cho Ban Kiểm Soát Tài Nguyên Nước của Bang.