

Carpinteria Valley Water District Rules and Regulations
Non-payment of Water Bills, Alternative Payment and Disputation of Bills

Quy Định và Quy Tắc của Quận Nước Carpinteria Valley
Không Trả Hóa Đơn Nước, Trả Cách Khác và Tranh Chấp Hóa Đơn

Quy tắc 13 d. Hóa đơn không thanh toán:

- (1) Quận có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước cho bất kỳ khách hàng nào không chịu trả tiền hóa đơn được gửi đến bất kỳ địa chỉ nào còn thiếu nợ chưa trả trong khu vực dịch vụ của Quận. Quận có thể ngừng dịch vụ Loại 1 thương mại A, B và C, dịch vụ chữa cháy tư nhân, khách hàng tạm thời và khách hàng thủy lợi và Loại 2 khách hàng nước Nông nghiệp trong vòng mười lăm (15) ngày sau ngày trên hóa đơn. Việc gửi bất kỳ thông báo nào nữa đến khách hàng trước khi Quận ngừng cung cấp dịch vụ. Quận có quyền ngừng cung cấp dịch vụ vì không thanh toán hóa đơn trong vòng mười lăm (15) ngày (xem quy tắc 13 (j)).

Quận có thể ngừng hoặc từ chối cung cấp dịch vụ Loại 1 thương mại A, B và C, dịch vụ chữa cháy tư nhân, khách hàng tạm thời và khách hàng thủy lợi và Loại 2 khách hàng nước Nông nghiệp tại bất kỳ địa điểm mới nào không định trả hoặc từ chối trả bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ đã cung cấp tại bất kỳ địa điểm cũ nào trong vòng ba mươi (30) ngày sau ngày trên hóa đơn cho dịch vụ tại địa điểm cũ đã cung cấp bởi khách hàng khi đăng ký cho dịch vụ tại địa điểm mới.

Khách hàng nào thanh toán hoá đơn chậm có thể Quận sẽ liên lạc bằng điện thoại, gửi thư hoặc bằng phương tiện điện tử.

- (2) **Tài khoản khách hàng quá hạn:** Các tài khoản khách hàng quá hạn đã được xác định là bất kỳ tài khoản A và B Dịch vụ cư dân Loại 1 nào vẫn chưa thanh toán (và không thực hiện các thỏa thuận trả tiền hoặc thiết lập cách trả tiền khác) vào ngày thứ 60 sau ngày trên hóa đơn. Tài khoản không thấy trả tiền sau 60 ngày sẽ bị chấm dứt dịch vụ nước. Các quy tắc sau đây áp dụng cho các tài khoản quá hạn theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe California 104, Phần 12, Chương 6 [116900-116926]:

- (i) **Lệ phí trễ**: Nếu hóa đơn vẫn chưa được thanh toán trong ngày thứ 35 sau ngày trên hóa đơn, thì lệ phí trả trễ sẽ được tính vào. Ngày đáo hạn đã ghi rõ trên hóa đơn. Quận sẽ thông cảm và sẽ gọi điện thoại báo cho khách hàng về lệ phí trễ trước 2 ngày đáo hạn trên hóa đơn. Quận không chịu trách nhiệm về thông tin liên lạc qua điện thoại hoặc điện thư mà khách hàng không cập nhật.
- (ii) **Miễn lệ phí trễ**: Theo yêu cầu của khách hàng và theo quyết định của Trợ lý Tổng giám thị, Quận có thể miễn lệ phí trễ nếu có những tình huống mà khách hàng chưa được hoạch định về khoản lệ phí trễ cho khỏi thanh toán quá hạn trước đó 24 tháng.
- (iii) **Thỏa thuận thanh toán cách khác**: Bất kỳ khách hàng nào không thể trả hóa đơn cho dịch vụ nước thông thường có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán khác để tránh bị lệ phí trễ hoặc gián đoạn dịch vụ. Quận sẽ xem xét tất cả các trường hợp xung quanh lời yêu cầu và đưa ra quyết định về việc liệu thỏa thuận thanh toán có được bảo hành hay không. Sắp xếp thanh toán khác bao gồm:
- (a) Các khoản thanh toán hàng tuần hoặc hai tuần của bất kỳ số nợ còn thiếu;
 - (b) Khấu trừ 12 tháng của bất kỳ số nợ chưa trả.

Một khách hàng muốn thỏa thuận cách trả khác phải liên lạc với Quận và yêu cầu bằng văn bản, lịch trả nợ hàng tuần hoặc hai tuần hoặc kế hoạch khấu trừ 12 tháng. Thư này phải bao gồm những điều sau đây:

- Tên khách hàng, địa chỉ và số tài khoản
- Yêu cầu thanh toán khác
- Chữ ký và ngày

Quận sẽ xem xét đơn yêu cầu thanh toán này và cấp lại bản sao gốc cho khách hàng với số tiền trả nợ và ngày bắt đầu thanh toán.

- (iv) **Sự cần thiết về y tế và khó khăn tài chính**: Dịch vụ nước sẽ không bị chấm dứt nếu khách hàng có hồ sơ hội đủ ba điều kiện sau:

- (a) Khách hàng của hồ sơ đồng ý tham gia việc sắp xếp thanh toán khác trong phần (iii) ở trên;
 - (b) Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (Bác sĩ đa khoa, Bác sĩ sản khoa, Bác sĩ nhi khoa, Bác sĩ gia đình, Phòng khám chính, Bệnh viện hoặc Phòng khám ngoại trú) xác nhận rằng việc chấm dứt dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng sự an toàn của bất kỳ cư dân nào trong các cơ sở nơi cung cấp dịch vụ nước; và
 - (c) Khách hàng của hồ sơ có thể chứng minh rằng thu nhập thấp dưới 200% Mức Nghèo Liên bang bằng cách đưa ra các tài liệu về tài chính hoặc thông qua việc tham gia CalWORKs, CalFresh, Medi-Cal, hỗ trợ bảo hiểm sức khỏe, hỗ trợ tiền bệnh, hỗ trợ an sinh xã hội hoặc hỗ trợ đặc biệt của tiểu bang California, Chương trình dinh dưỡng cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em bởi bất kỳ thành viên nào trong gia đình.
- (v) **Chấm dứt dịch vụ:** Trong trường hợp tài khoản chưa thực hiện các thỏa thuận trả nợ khác hoặc chưa đáp ứng các điều kiện của phần (iv) bên trên, Quận sẽ chấm dứt dịch vụ sau 60 ngày sau ngày trên hóa đơn. Thời gian chấm dứt dịch vụ sẽ là:
- (a.) Vào hoặc khoảng ngày thứ 32 sau ngày trên hóa đơn: thông báo qua điện thoại về việc áp dụng lệ phí trễ;
 - (b.) Vào hoặc khoảng ngày thứ 45 sau ngày trên hóa đơn: gửi thư về lệ phí trễ và ý định chấm dứt dịch vụ sẽ đưa vào hồ sơ của khách hàng. Bức thư này sẽ ghi rõ:
 - i. Tên khách hàng, địa chỉ và số tài khoản
 - ii. Số tiền thiếu
 - iii. Ngày phải trả hoặc sắp xếp để trả được yêu cầu để tránh bị chấm dứt dịch vụ
 - iv. Mô tả cách chọn khác để thanh toán
 - v. Mô tả quá trình tranh chấp hoặc kháng cáo một dự luật
 - vi. Số điện thoại của Quận và trang nhà cho đến chính sách của Quận.
 - (c.) Vào hoặc khoảng ngày thứ 52 sau ngày trên hóa đơn: Thông báo được treo trên cửa ngày dịch vụ chấm dứt cũng được treo tại cơ sở;

(d.) Vào hoặc khoảng ngày thứ 61 sau ngày trên hóa đơn: chấm dứt và khóa dịch vụ nước và lệ phí mở lại được áp dụng (xem Phụ lục C về lệ phí mở lại).

(vi) **Thông báo cho người thuê / người cư ngụ:** Quận sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho người cư ngụ hoặc người quản lý tài sản, bằng cách thông báo bằng văn bản đến địa chỉ dịch vụ, khi tài khoản dịch vụ nước bị truy thu và bị chấm dứt ít nhất 7 ngày trước khi dịch vụ nước bị tắt. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê / người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không cần phải trả tiền do tài khoản còn thiếu lại, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các chi phí tiếp theo cho dịch vụ nước tại địa chỉ đó. Quận sẽ đánh giá tình trạng của khách hàng mới của hồ sơ và có thể từ chối dịch vụ theo quyết định của mình. Một người thuê nhà cho rằng trách nhiệm của một tài khoản sẽ không bị tính tiền quá hạn mà sẽ chịu trách nhiệm trả tiền đặt cọc cho dịch vụ.

(vii) **Phí kết nối lại:** Trong mọi trường hợp đã ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khách hàng vì không trả tiền hóa đơn, khách hàng sẽ không nhận được dịch vụ đó cho đến khi và trừ khi, khách hàng đáp ứng tất cả các yêu cầu của Quy tắc và Quy định, trả cho Quận lệ phí để trang trải công việc hành chính và kết nối lại và trả tất cả các khoản phí quá hạn và tiền phạt. Cho khách hàng chứng minh rằng thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% Mức Nghèo Liên bang sẽ không vượt quá \$50.00 trong giờ làm việc hoặc \$150.00 vào buổi tối và cuối tuần. (xem Phụ lục C về lệ phí kết nối của Quận.)

(viii) **Không tuân thủ các thỏa thuận trả tiền khác:** Trong trường hợp khách hàng không đáp ứng lịch trả tiền theo thỏa thuận (phần iii), một tài khoản sẽ bị coi là chậm thanh toán bắt đầu từ ngày đầu không trả hóa đơn và bị chấm dứt dịch vụ 5 ngày làm việc sau thông báo.

(ix) **Thông tin liên lạc:** Một khách hàng muốn kháng cáo hóa đơn nước hoặc thực hiện các thỏa thuận thanh toán khác có thể liên lạc với Phòng thanh toán theo số (805) 684-2816 ext. 105.

(x) **Hóa đơn tranh chấp và hình phạt tiền:** Một khách hàng có thể yêu cầu xem lại hóa đơn

tiền nước hoặc hình phạt khác theo Quy tắc 15 và Quy định của Quận. Quận sẽ không bắt đầu các thủ tục chấm dứt dịch vụ trong khi hóa đơn đang bị kháng cáo hoặc tranh chấp.

(xi) **Thông báo về dịch vụ bị chấm dứt:** Quận sẽ cung cấp một bản tóm tắt về việc chấm dứt dịch vụ trên trang nhà của mình www.cvwd.net/terminated_service và cung cấp báo cáo bằng văn bản cũng như bằng lời nói đến Hội đồng quản trị trong cuộc họp đầu tiên của Hội đồng về tài chính đầu năm.

(xii) **Các hóa đơn khác chưa thanh toán trong Quận:** Quận có thể ngừng hoặc từ chối cung cấp dịch vụ cho khách hàng tại bất kỳ địa điểm mới nào không tốt hoặc từ chối trả bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ được cung cấp tại bất kỳ địa điểm cũ nào trong vòng chín mươi (90) ngày sau khi hóa đơn cho dịch vụ tại địa điểm cũ đã được gửi đến địa chỉ trong đơn do khách hàng cung cấp khi đăng ký dịch vụ tại địa điểm mới. Các tài khoản phải tuân theo tất cả các điều kiện đã ghi trong Quy tắc 13 d. (2) bên trên.

15. HÓA ĐƠN TRANH CHẤP VÀ PHẠT TIỀN

a) Trong trường hợp khách hàng tranh chấp hoặc từ chối tính chính xác của bất kỳ hóa đơn nào hoặc yêu cầu giảm số tiền thiếu vì rò rỉ hoặc một số vấn đề tương tự khác bên phía khách hàng về đồng hồ, phải tuân thủ quy trình sau:

(1) Khách hàng sẽ ký gửi với Quận một số tiền được xác định bởi Quận dựa trên số lượng nước bình thường được đo trong khoảng thời gian đề cập (và lệ phí đồng hồ liên quan) trong thời gian theo Quy tắc số 13 (d) của Hợp đồng này và kèm theo số tiền gửi với một văn bản cho biết có sự không đúng trong hóa đơn hoặc vượt quá mức sử dụng thông thường do rò rỉ hoặc một số điều không may tương tự khác và nêu ngắn gọn lý do tin rằng hóa đơn bị lỗi hoặc do hoàn cảnh ngoài tầm kiểm soát của khách hàng, một số mức giảm sẽ được cung cấp.

(2) Khi Quận nhận được tiền gửi và văn bản sẽ thông báo bằng văn bản đến khách hàng rằng hóa đơn của ông hay bà sẽ được Hội đồng quản trị của Quận xem xét trong cuộc họp kế tiếp của Hội đồng quản trị không sớm hơn 7 ngày sau khi Quận đưa ra tuyên bố đến khách hàng.

(3) Tại cuộc họp của Hội đồng nói trên, khách hàng có thể đến hoặc người đại diện và đưa ra những bằng chứng nào mà ông hay bà có liên quan đến lỗi bị cáo buộc trong hóa đơn hoặc yêu cầu căn bản và Hội đồng sẽ đưa ra quyết định không muộn hơn hơn mười (10) ngày sau khi kết thúc cuộc họp.

Việc khách hàng không thông báo cho Quận biết về lỗi hoặc yêu cầu giảm phí trong hóa đơn của mình trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn nói trên, sẽ tạo thành sự từ bỏ bất kỳ lỗi nào hoặc yêu cầu giảm phí của khách hàng nói trên và hóa đơn sẽ được coi là đúng và cuối cùng như đã trình bày.

(4) Yêu cầu giảm hóa đơn do rò rỉ hoặc một số vấn đề tương tự khác xảy ra bên phía khách hàng của đồng hồ, có thể đáp ứng tất cả các yêu cầu của quy tắc này, sau khi Hội đồng quản trị xem xét, và trong Hội đồng quản trị có toàn quyền quyết định chấp thuận như sau:

i) Khoản tín dụng 25% lệ phí cho lượng nước được đo vượt quá lượng nước trung bình 4 năm được tính trong tháng theo yêu cầu của Quận có thể được áp dụng cho tài khoản của khách hàng sau khi kiểm toán nước được hoàn thành bởi Quận.

ii) Một khoảng thời gian ba tháng có thể được phép thanh toán tổng số tiền hóa đơn, trừ 25% điều chỉnh.

(5) Người Quản lý, theo quyết định của người quản lý, có thể cung cấp khoản tín dụng 25% cho tài khoản của khách hàng, nếu được tính dưới \$150, mà không cần chuyển yêu cầu giảm giá đến Hội đồng quản trị và sau khi khảo sát tiết kiệm nước đã hoàn thành bởi Quận.

b) Trong trường hợp khách hàng của hồ sơ muốn tranh chấp các hình phạt tiền tệ, thủ tục sau đây phải được thực hiện:

(1) Khách hàng của hồ sơ phải trả tất cả tiền phạt và chi phí dịch vụ nước và giữ cho tài khoản của mình trong tình trạng tài chính tốt;

(2) Khách hàng của hồ sơ sẽ cung cấp tài liệu bằng văn bản đến Quận nêu rõ chi tiết về tranh chấp

của họ và đưa ra lý do xin miễn tiền phạt;

(3) Tổng Giám thị hoặc Trợ lý Tổng Giám thị Quận sẽ xem xét các trường hợp liên quan đến phạt tiền và đưa ra quyết định có nên miễn trừ hay không và thông báo cho khách hàng biết;

(4) Trong trường hợp sự miễn trừ không được chấp thuận bởi Tổng Giám thị hoặc Trợ lý Tổng Giám thị, khách hàng của hồ sơ có thể kháng cáo lên Hội đồng Quản trị.