

---

# Khu nhà máy nước quận Lower Lake số

## 1

### CẨM NANG CHÍNH SÁCH

**TIÊU ĐỀ HỢP ĐỒNG:** NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TIỆN ÍCH ĐỐI VỚI CHÍNH SÁCH KHÔNG THÀNH TOÁN  
**SỐ CHÍNH SÁCH** :1060

**NGÀY THÔNG QUA:** 12 tháng 2020 năm XNUMX

**THAM KHẢO:** Dự luật Thượng viện số 998: Ngừng cung cấp Dịch vụ Tiện ích Khu dân cư Bộ luật An toàn và Sức khỏe California 116900 - 116926 và Bộ luật Chính phủ Mục 60370 -60375.5

**1060.1 MỤC ĐÍCH:** CHÍNH SÁCH NÀY sẽ sửa đổi chính sách hiện tại của Quận Công trình Nước Quận Lower Lake (Quận) liên quan đến các hành động thu thập các tài khoản quá hạn, bao gồm:

Thông báo, phân công phí và ngừng dịch vụ.

Chính sách này áp dụng cho tất cả các tài khoản dịch vụ tiện ích của Học khu. Trong phạm vi Chính Sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Cơ Quan, Chính Sách này sẽ thay thế.

**1060.2 POLICY AVAILABILITY** - Chính sách này sẽ được cung cấp cho công chúng trên trang mạng của Học khu và tại văn phòng Học khu. Học khu có thể được liên hệ qua điện thoại theo số (707) 994-6009 hoặc gặp trực tiếp tại 16254 Main Street, Lower Lake, CA để thảo luận về các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng dịch vụ không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này.

### 1060.3 QUY ĐỊNH CHUNG

**1060.3.1** Tất cả người dùng trong Học khu sẽ phải trả phí sử dụng và dịch vụ tiện ích hàng tháng. Các khoản phí sẽ trở nên quá hạn sau 8:00 sáng vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày đến hạn.

**1060.3.2** Một khoản phạt \$ 15 sẽ được áp dụng cho các khoản phí quá hạn và thông báo ngừng hoạt động sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư trong hồ sơ.

**1060.3.3** Học khu sẽ cố gắng liên hệ với người cư ngụ trong một bất động sản và cung cấp thông báo về việc ngừng các dịch vụ tiện ích như được quy định trong Chính sách này.

**1060.3.4** Học khu, có thể theo quyết định riêng của mình, ngừng các dịch vụ tiện ích đối với các khoản phí đã trở nên quá hạn trong thời gian không ít hơn sáu mươi (60) ngày. Phí dịch vụ \$ 100.00 sẽ được áp dụng cho tài khoản của bất kỳ dịch vụ tiện ích nào bị ngừng cung cấp do không thanh toán các khoản phí quá hạn. Học khu sẽ gửi thư và gửi thông báo ngừng cung cấp thông tin về cách khôi phục dịch vụ tiện ích.

**1060.3.5** Khách hàng đã ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích có thể liên hệ với Cơ Quan qua điện thoại theo số (707) 994-6009 hoặc gặp trực tiếp tại 16254 Main Street, Lower Lake, CA về việc khôi phục dịch vụ. Việc khôi phục sẽ phải thanh toán các khoản phí quá hạn, phí hành chính, khóa phí dịch vụ và phí dịch vụ mở khóa nếu có. Việc kết nối lại dịch vụ tiện ích sẽ được xử lý trong giờ làm việc bình thường, sau khi có thể áp dụng các khoản phí bổ sung cho doanh nghiệp, theo biểu phí và lệ phí của chúng tôi, có sẵn trên trang web của chúng tôi.

**1060.4 Thông báo bằng văn bản cho Khách hàng** - Học khu sẽ cung cấp thông báo qua đường bưu điện cho khách hàng trong hồ sơ ít nhất ba mươi (30) ngày trước khi ngừng dịch vụ tiện ích. Nếu thông báo này được gửi lại qua đường bưu điện là không thể gửi được, Học khu sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản. Thông báo sẽ bao gồm:

**1060.4.1 -**

- I. Tên và địa chỉ của khách hàng;
- II. Số tiền phạm pháp;
- III. Ngày mà thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán được yêu cầu để tránh ngừng dịch vụ tiện ích.
- IV. Mô tả về quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn.
- V. Mô tả thủ tục kiến nghị xem xét và kháng cáo dự luật.
- VI. Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán hoãn lại, giảm hoặc thay thế, bao gồm khấu hao phí dịch vụ dân cư quá hạn, phù hợp với chính sách bằng văn bản này.

**1060.4.2 Đăng thông báo cho người cư ngụ tại địa chỉ dịch vụ**

Học khu sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với một người trưởng thành sống tại địa chỉ dịch vụ bằng cách để lại thông báo về việc ngừng dịch vụ dân cư sắp xảy ra ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ không ít hơn 7 (bảy) ngày làm việc trước khi ngừng các dịch vụ tiện ích. Thông báo sẽ được gửi đến "Người cư ngụ", sẽ chứa cùng một thông tin thông báo được yêu cầu ở trên, và cũng sẽ thông báo cho những người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Cơ Quan mà không phải trả số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn. Các điều khoản và điều kiện để người cư ngụ trở thành khách hàng của Cơ Quan được quy định trong Chính Sách này. Nếu thông báo theo đoạn A được gửi lại qua đường bưu điện là không thể gửi được, và Học khu không thể liên lạc với khách hàng qua điện thoại, Học

khu sẽ bao gồm một bản sao của Chính sách này cùng với Thông báo cho Người cư ngụ tại Địa Chỉ Dịch Vụ.

### **1060.5 HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG: Khiếu nại hoặc xem xét hóa đơn**

**7020.5.1** Bất kỳ khách hàng nào cũng có thể khởi kiện khiếu nại hoặc yêu cầu Cơ Quan điều tra về các khoản phí trên hóa đơn của họ, bất kỳ thành phần nào của hóa đơn hoặc bất kỳ dịch vụ nào do Cơ Quan cung cấp trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn tranh chấp. Học khu sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích trong quá trình điều tra khiếu nại hoặc tranh chấp kịp thời. Đánh giá của Học khu sẽ bao gồm việc xem xét liệu khách hàng có thể nhận được khấu hao, lịch thanh toán thay thế hoặc giảm thanh toán theo Chính sách này hay không.

**1060.5.2** Nếu khách hàng cho rằng kết quả điều tra của Cơ Quan là không thuận lợi, họ có quyền kháng cáo quyết định của Tổng Giám Đốc lên Ban Giám Đốc Học Khu Ban Giám Đốc. Khách hàng phải nộp một thông báo kháng cáo bằng văn bản cho Bí Thư Quận trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi Cơ Quan gửi quyết định của mình qua đường bưu điện. Thư ký Quận sẽ thiết lập vấn đề sẽ được lắng nghe tại một cuộc họp Hội đồng quản trị thường kỳ sắp tới và gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và địa điểm của phiên điều trần ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội đồng quản trị là quyết định cuối cùng.

### **1060.6 Khấu hao hóa đơn**

Cơ Quan sẽ xem xét yêu cầu khấu hao hóa đơn trong một khoảng thời gian hợp lý, không quá mười hai (12) tháng. Lịch trình khấu hao và số tiền đến hạn sẽ được quy định bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng. Trong thời gian khấu hao, khách hàng phải duy trì trạng thái cập nhật tất cả các khoản phí dịch vụ tiện ích trong các kỳ thanh toán tiếp theo.

Học khu có thể chấm dứt dịch vụ tiện ích nếu khách hàng không thanh toán số tiền khấu hao đến hạn trước ngày theo lịch trình và số tiền đến hạn ban đầu bị quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày. Học khu sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc xem xét nào của Cơ Quan.

### **1060.7 Liên hệ**

Khách hàng được khuyến khích liên hệ với Học khu để biết thêm chi tiết về chính sách này hoặc các lựa chọn hỗ trợ khách hàng trong giờ làm việc theo số (707) 994-6009. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến Văn phòng Quận từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 4:00 chiều, trừ các ngày lễ của Quận.

## 1060.8 KHI NÀO DỊCH VỤ SẼ KHÔNG BỊ NGỪNG

**1060.8.1 Chung** - Cơ Quan sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích do không thanh toán vào Thứ Sáu, Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp, hoặc vào bất kỳ thời điểm nào mà văn phòng của Cơ Quan không mở cửa cho công chúng. Ngoài ra, Cơ Quan sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích nhà ở vì không thanh toán trong quá trình Cơ Quan điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng; trong thời gian kháng cáo lên Ban Giám đốc của Học khu; trong thời gian gia hạn được Cơ Quan phê duyệt, khấu hao, lịch thanh toán thay thế, hoặc nếu khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán.

### 1060.8.2 Các trường hợp y tế và tài chính đặc biệt với thỏa thuận khấu hao

Học khu sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích nếu tất cả những điều sau đây được đáp ứng:

**I. Khách hàng, hoặc** người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Cơ Quan xác nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính được cấp phép rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích sẽ đe dọa tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của cư dân nơi cung cấp dịch vụ dân cư;

**II.** Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của Cơ Quan. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu:

**(một)** bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng đều là người nhận CalWORKs hiện tại,

CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, California SSI/SSP, hoặc California Special

Chương trình dinh dưỡng bổ sung cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc **(b)** khách hàng tuyên bố theo hình phạt khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang; và

**III.** Khách hàng sẵn sàng tham gia khấu hao đối với các khoản phí quá hạn. Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các tiêu chuẩn trên, Cơ Quan sẽ cung cấp cho khách hàng khấu hao số dư chưa thanh toán. Cơ Quan sẽ lựa chọn các điều khoản và điều kiện cho việc khấu hao, phù hợp với cả khách hàng và Cơ Quan có thể bao gồm việc từ bỏ tiền lãi hoặc tiền phạt. Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các bằng cấp trên đã được đáp ứng. Sau khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Cơ Quan sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và:

**(1)** thông báo cho khách hàng về các điều khoản khấu hao do Cơ Quan lựa chọn và yêu cầu sự đồng ý đã ký của khách hàng để tham gia khấu hao;

**(2)** yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc

**(3)** thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng đủ điều kiện.

Cơ Quan có thể ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích nếu một khách hàng đã được cấp khẩu hao theo phần này không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong sáu mươi (60) ngày trở lên:

**(một)** thanh toán bất kỳ khoản tiền khẩu hao nào đến hạn theo lịch trình khẩu hao; hoặc

**(b)** để thanh toán các khoản phí hiện tại của mình cho dịch vụ tiện ích. Học khu sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc xem xét nào của Cơ Quan.

### **1060.9 THỦ TỤC ĐỂ NGƯỜI CƯ NGỰ HOẶC NGƯỜI THUÊ NHÀ TRỞ THÀNH KHÁCH HÀNG CỦA QUẬN**

**1060.9.1 Phạm vi** - Phần này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu bất động sản, chủ nhà, người quản lý hoặc nhà điều hành địa chỉ dịch vụ dân cư được liệt kê là khách hàng trong hồ sơ và đã được đưa ra thông báo về ý định ngừng dịch vụ tiện ích do không thanh toán.

**1060.9.2 Đồng Ý với Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ** của Cơ Quan - Cơ Quan sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú thực tế nếu mỗi cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện phục vụ và đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc và quy định của Cơ Quan.

Mặc dù vậy, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo vào tài khoản để Cơ Quan hài lòng, Cơ Quan sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng các yêu cầu đó.

**1060.9.3 Xác minh Hợp đồng Thuê nhà** - Để số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn được miễn, người cư ngụ trở thành khách hàng sẽ xác minh rằng khách hàng tài khoản quá hạn trong hồ sơ là hoặc là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của ngôi nhà.

Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, hợp đồng cho thuê hoặc cho thuê, biên lai tiền thuê, tài liệu của chính phủ chỉ ra rằng người cư ngụ đang thuê tài sản, hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, theo quyết định của Cơ Quan.

### **1060. 10 - CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KHÁC**

Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích, Học khu có thể theo đuổi bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác có sẵn trong luật hoặc vốn chủ sở hữu để không thanh toán phí dịch vụ tiện ích, bao gồm, nhưng không giới hạn ở: đảm bảo số tiền quá hạn bằng cách nộp đơn thế chấp tài sản thực, nộp đơn yêu cầu bồi thường hoặc hành động pháp lý, hoặc chuyển số tiền chưa thanh toán đến các khoản thu. Trong trường hợp một hành động pháp lý được quyết định có lợi cho Cơ Quan, Cơ Quan sẽ có quyền thanh toán tất cả các chi phí và phí tổn, bao gồm phí luật sư và tiền lãi tích lũy.

### **1060.11 - NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TIỆN ÍCH ĐỐI VỚI CÁC VI PHẠM KHÁC CỦA KHÁCH HÀNG**

Học khu có quyền ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích đối với bất kỳ vi phạm nào đối với các pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định của Học khu ngoài việc không thanh toán.

#### **1060.12 - PHÍ VÀ LỆ PHÍ PHÁT SINH**

Trừ khi có quy định rõ ràng khác trong Chính Sách này, bất kỳ khoản phí và lệ phí nào mà khách hàng phải chịu theo bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Cơ Quan, bao gồm, nhưng không giới hạn, các khoản phí quá hạn, sẽ đến hạn và phải trả như được quy định trong đó.

#### **1060.13 - QUYẾT ĐỊNH CỦA NHÂN VIÊN QUẬN**

Bất kỳ quyết định nào có thể được đưa ra bởi nhân viên của Học khu theo Chính sách này cũng có thể được đưa ra bởi Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định của họ.

Hội đồng quản trị đã sửa đổi và thông qua chính sách này tại cuộc họp công khai vào ngày sửa đổi gần nhất. Phiên bản Chính sách này thay thế tất cả các phiên bản trước khác.