



Chính sách ngừng dịch vụ cấp nước cho nhà ở của IRWD

1. **Áp dụng chính sách.** Chính sách ngừng dịch vụ cấp nước cho nhà ở này (“Chính sách”) sẽ được áp dụng cho tất cả cepác tài khoản dịch vụ cấp nước cho nhà ở của Khu và không áp dụng cho bất kỳ tài khoản dịch vụ nào không phải nhà ở. Nếu Chính sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hay chính sách nào khác của Khu, Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng.

2. **Thông tin liên hệ.** Nếu có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ về hóa đơn nước của quý vị, vui lòng liên hệ phòng Dịch vụ Khách hàng theo số (949) 453-5300. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến văn phòng Khu, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, trừ ngày nghỉ lễ của Khu. Văn phòng Khu đặt tại địa chỉ 15600 Sand Canyon Ave Irvine, Ca. 92618.

3. **Thủ tục phát hóa đơn.** Phí của dịch vụ cấp nước phải được thanh toán cho Khu một lần mỗi tháng hoặc theo tần suất khác do Hội đồng quản trị quyết định tùy từng thời điểm. Tất cả các hóa đơn cho dịch vụ cấp nước sẽ đến hạn và phải trả hai mươi lăm (25) ngày sau ngày Khu gửi thư hoặc thư điện tử. Bất kỳ hóa đơn nào không được thanh toán trong khoảng thời gian này đều được coi là không thanh toán đúng hạn.

4. **Ngừng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán.** Nếu hóa đơn không được thanh toán đúng hạn trong tối thiểu sáu mươi (60) ngày, Khu có thể ngừng dịch vụ cấp nước tới địa chỉ nhận dịch vụ.

4.1 **Văn bản thông báo gửi khách hàng.** Khu sẽ gửi thông báo qua thư tới khách hàng trên hồ sơ tối thiểu mười lăm (15) ngày trước khi có thể ngừng dịch vụ cấp nước. Thông báo sẽ có những nội dung sau:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền không thanh toán đúng hạn;
- (c) ngày phải thực hiện thanh toán hoặc thu xếp thanh toán để tránh bị ngừng dịch vụ;
- (d) thủ tục khách hàng có thể thực hiện để khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra hoặc kháng cáo liên quan đến dịch vụ hoặc phí;
- (e) trình bày về thủ tục để khách hàng có thể yêu cầu thu xếp thanh toán, có thể bao gồm gia hạn hoặc thu xếp thanh toán và

- (f) số điện thoại khách hàng có thể liên hệ để yêu cầu thu xếp thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Khu.

4.2 Văn bản thông báo tới người ở hoặc người thuê.

(a) IRWD cũng sẽ gửi thông báo tới những người ở tại địa chỉ nhận dịch vụ tối thiểu mười lăm (15) ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước trong các tình huống sau đây: (i) Khu cung cấp dịch vụ có đồng hồ riêng cho nhà ở đơn hộ, kiến trúc nhà ở nhiều hộ hoặc công viên nhà di động và chủ sở hữu, quản lý hoặc người điều hành là khách hàng trên hồ sơ hoặc (ii) địa chỉ gửi thư của khách hàng trên hồ sơ không giống với địa chỉ nhận dịch vụ. Thông báo được gửi tới “Người ở” sẽ chứa thông tin theo yêu cầu tại Mục 4.1 trên đây và sẽ thông báo cho những người ở nhà ở biết họ có quyền trở thành khách hàng của Khu mà không phải trả số tiền nợ trên tài khoản không thanh toán đúng hạn. Các điều khoản và điều kiện để người ở trở thành khách hàng của Khu được nêu trong Mục 8 dưới đây.

(b) Nếu IRWD cung cấp nước cho các nhà ở thông qua đồng hồ đo tổng, trên tinh thần thiện chí và tối thiểu mười lăm (15) ngày trước khi chấm dứt, Khu sẽ nỗ lực thông báo cho những người ở nhà ở biết tài khoản đang bị truy thu và dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào ngày ghi trong thông báo. Khu sẽ gửi thông báo bằng cách: (i) gửi thông báo qua thư tới mỗi hộ nhà ở hoặc (ii) dán thông báo trên cửa của mỗi hộ nhà ở. Nếu việc gửi thông báo tới mỗi hộ không thực tế hoặc không khả thi, Khu sẽ dán hai (2) bản thông báo ở mỗi khu vực chung có thể tiếp cận và tại mỗi điểm tiếp cận của kiến trúc hoặc các kiến trúc hoặc nỗ lực hợp lý khác trên tinh thần thiện chí để gửi văn bản thông báo tới người ở. Thông báo được gửi tới “Người ở” sẽ chứa thông tin theo yêu cầu tại Mục 4.1 trên đây và sẽ thông báo cho những người ở nhà ở biết họ có quyền trở thành khách hàng của Khu mà không phải trả số tiền nợ trên tài khoản không thanh toán đúng hạn. Các điều khoản và điều kiện để người ở trở thành khách hàng của Khu được nêu trong Mục 8 dưới đây.

4.3 Thông báo qua điện thoại. IRWD cũng sẽ nỗ lực hợp lý trên tinh thần thiện chí để liên hệ với khách hàng trên hồ sơ hoặc một người lớn sống tại địa chỉ của khách hàng qua điện thoại tối thiểu bảy (7) ngày trước khi ngừng dịch vụ. Khu sẽ gửi văn bản Chính sách này và thảo luận về các lựa chọn để tránh bị ngừng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán, bao gồm cả khả năng gia hạn hoặc thu xếp thanh toán khác.

4.4 Dán thông báo tại địa chỉ nhận dịch vụ. Nếu IRWD không thể liên hệ với khách hàng hoặc người lớn sống tại địa chỉ nhận dịch vụ qua điện thoại và văn bản thông báo bị trả lại do không thể giao tới người nhận, trên tinh thần thiện chí, Khu sẽ nỗ lực để Thông báo gián đoạn dịch vụ chờ thanh toán và một bản Chính sách này ở nơi dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ. Thông báo và bản Chính sách này sẽ được để lại tại nhà ở trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo sẽ có những nội dung sau:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền không thanh toán đúng hạn;
- (c) ngày phải thực hiện thanh toán hoặc thu xếp thanh toán để tránh bị ngừng dịch vụ và

- (d) số điện thoại khách hàng có thể liên hệ để yêu cầu thu xếp thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Khu.

4.5 Các trường hợp sẽ không ngừng dịch vụ. IRWD sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước cho nhà ở vì không thanh toán trong các trường hợp sau đây:

- (a) Trong khi Khu điều tra tranh cãi hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 5.1 dưới đây hoặc
- (b) Trong suốt thời gian khoản thanh toán của khách hàng được Khu phê duyệt gia hạn hoặc thu xếp thanh toán theo Mục 6 dưới đây và khách hàng vẫn tuân thủ thu xếp thanh toán đã được phê duyệt và phải duy trì việc thanh toán kịp thời tất cả các khoản phí.

4.6 Các trường hợp đặc biệt về y tế và tài chính sẽ không bị ngừng dịch vụ.

- (a) IRWD sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:
 - (i) Khách hàng hoặc người thuê của khách hàng nộp cho Khu chứng nhận của bác sĩ chính được cấp phép rằng nếu ngừng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người sống tại địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ cho nhà ở và
 - (ii) Khách hàng chứng minh được là không có khả năng về tài chính để thanh toán dịch vụ cho nhà ở trong chu kỳ phát hóa đơn thông thường của Khu. Khách hàng được coi là không có khả năng về tài chính để thanh toán trong chu kỳ phát hóa đơn thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người hiện nhận phúc lợi của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình thu nhập an sinh bổ sung/thanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình bổ sung dinh dưỡng đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ hoặc (b) khách hàng kê khai và chấp nhận bị phạt nếu 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 ký kết thu xếp thanh toán, bao gồm cả gia hạn liên quan đến các khoản phí không thanh toán đúng hạn.
- (b) Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện trên đây, Khu sẽ đưa ra cho khách hàng một trong những lựa chọn sau đây do Khu chọn theo toàn quyền quyết định của Khu: (1) gia hạn thời hạn thanh toán hoặc (2) thu xếp thanh toán. Quản lý dịch vụ khách hàng của Khu hoặc người do Quản lý chỉ định sẽ chọn cách thu xếp

thanh toán phù hợp nhất, có xem xét thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp, cũng như các nhu cầu thanh toán của Khu.

- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh đã đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a). Khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Khu sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về việc thu xếp thanh toán (2) yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin hoặc (3) thông báo cho khách hàng biết họ không đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a).
- (d) IRWD có thể ngừng dịch vụ cấp nước nếu khách hàng đã được cho phép thu xếp thanh toán theo mục này không thực hiện bất kỳ việc nào sau đây trong sáu mươi (60) ngày trở lên: (a) thanh toán phí chưa thanh toán vào ngày thanh toán được gia hạn; (b) thanh toán bất kỳ khoản tiền nào đến hạn theo lịch thanh toán thay thế hoặc (d) thanh toán các khoản phí trong kỳ cho dịch vụ cấp nước. Khu sẽ dán Thông báo gián đoạn dịch vụ chờ thanh toán cuối cùng để ngắt kết nối dịch vụ ở địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ tối thiểu năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng yêu cầu Khu điều tra hoặc xem xét.

4.7 Thời điểm ngừng dịch vụ. IRWD sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán vào ngày thứ Sáu, thứ Bảy, Chủ nhật, ngày nghỉ lễ theo pháp luật hoặc tại bất kỳ thời điểm nào văn phòng Khu không mở cửa hoạt động.

4.8 Khôi phục dịch vụ. Khách hàng bị ngừng dịch vụ cấp nước có thể liên hệ với phòng Dịch vụ Khách hàng qua điện thoại theo số (949) 453-5300 hoặc trực tiếp đến Văn phòng Khu đặt tại địa chỉ 15600 Sand Canyon Ave Irvine, Ca. 92618 về việc kết nối lại dịch vụ. Để kết nối lại phải thanh toán: (a) bất kỳ khoản tiền quá hạn nào, bao gồm cả tiền lãi hoặc tiền phạt được áp dụng; (b) bất kỳ lệ phí kết nối lại nào, tùy theo các giới hạn trong Mục 7.1, nếu được áp dụng.

5. Thủ tục tranh cãi hoặc kháng cáo hóa đơn.

5.1 Thời hạn để tiến hành khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra. Khách hàng có thể tiến hành khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về số tiền trên hóa đơn trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn có tranh cãi. Chỉ cho mục đích của Mục 5.1, hóa đơn sẽ được coi là đã nhận bởi khách hàng năm (5) ngày sau khi gửi thư hoặc nhận được ngay lập tức khi gửi thư điện tử đối với khách hàng nhận hóa đơn điện tử.

5.2 Khu tiến hành xem xét. Khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời sẽ được Quản lý dịch vụ khách hàng hoặc người do Quản lý chỉ định xem xét, người này sẽ đưa ra quyết định đối với khách hàng. Trong khi xem xét sẽ cân nhắc liệu khách hàng có thể được gia hạn hoặc thu xếp thanh toán hay không. Theo toàn quyền quyết định của mình, Khu có thể xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra không kịp thời nhưng các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra đó sẽ không được kháng cáo.

6. Gia hạn hoặc thu xếp thanh toán khác.

6.1 Thời hạn để yêu cầu gia hạn hoặc thu xếp thanh toán khác. Nếu không thể thanh toán hóa đơn trong thời hạn thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc thu xếp thanh toán như trình bày trong Mục 6 này.

6.2 Thu xếp thanh toán. Nếu được Khu phê duyệt, khoản thanh toán của khách hàng cho số dư nợ chưa thanh toán có thể được chia đều trong khoảng thời gian mười hai (12) tháng sau khi số dư nợ đến hạn lần đầu. Quản lý dịch vụ khách hàng hoặc người do Quản lý chỉ định có thể gia hạn thu xếp thanh toán hơn 12 tháng theo toàn quyền quyết định của người đó. Khách hàng phải thanh toán đầy đủ dư nợ chưa thanh toán vào ngày do Khu quy định và phải thanh toán kịp thời tất cả các khoản phí phát sinh trong mọi kỳ phát hóa đơn sau đó. Ngày thanh toán được gia hạn sẽ được quy định bằng văn bản và gửi tới khách hàng.

6.3 Không tuân thủ. Nếu khách hàng không thanh toán đúng hạn trong vòng tối thiểu là 60 ngày, và đã được thu xếp thanh toán theo Mục 6 này và không: (1) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán vào ngày gia hạn hoặc (2) thanh toán một khoản tiền đến hạn theo thu xếp thanh toán vào ngày đến hạn, Khu có thể chấm dứt dịch vụ cấp nước. Khu sẽ dán Thông báo gián đoạn dịch vụ chờ thanh toán cuối cùng ở địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ tối thiểu năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng được yêu cầu Khu tiến hành bất kỳ cuộc điều tra hay xem xét nào.

7. Các chương trình cụ thể dành cho khách hàng có thu nhập thấp.

7.1 Giới hạn lệ phí kết nối lại và từ bỏ lãi. Đối với các khách hàng ở nhà ở chứng minh được với Khu là thu nhập của hộ gia đình dưới 200 phần trăm ngưỡng nghèo của liên bang, Khu sẽ:

- (a) Giới hạn mọi lệ phí kết nối lại trong giờ làm việc bình thường ở \$57 và ngoài giờ làm việc ở \$172. Giới hạn này sẽ chỉ áp dụng nếu lệ phí kết nối lại của Khu trên thực tế cao hơn số tiền này. Những giới hạn này được điều chỉnh hàng năm do những thay đổi về Chỉ số giá tiêu dùng của Cục Thống kê Lao động cho Toàn bộ Người tiêu dùng Đô thị Consumer Price Index for All Urban Consumers, CPI-U) từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.
- (b) Từ bỏ lãi tính trên các hóa đơn không được thanh toán đúng hạn 12 tháng **một lần**.

7.2 Điều kiện. Khách hàng ở nhà ở sẽ được Khu coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình là người hiện nhận phúc lợi của CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình thu nhập an sinh bổ sung/thanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình bổ sung dinh dưỡng đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ hoặc (b) khách hàng kê khai rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.

8. Thủ tục để người ở hoặc người thuê trở thành khách hàng của Khu.

8.1 **Khả năng áp dụng.** Mục 8 này sẽ chỉ áp dụng khi chủ sở hữu của bất động sản, chủ nhà, quản lý hoặc người điều hành địa chỉ nhận dịch vụ cho nhà ở được ghi là khách hàng trên hồ sơ và đã được gửi Thông báo gián đoạn dịch vụ chờ thanh toán để ngừng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán.

8.2 **Đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ của Khu.** Khu sẽ cung cấp dịch vụ cho những người ở nhà ở thực tế nếu một hoặc nhiều người ở đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu trong quy tắc và quy định của Khu.

8.3 **Xác thực việc thuê nhà.** Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền nợ trên tài khoản không thanh toán đúng hạn, người ở phải xác thực là khách hàng trên hồ sơ có tài khoản không thanh toán đúng hạn là hoặc từng là chủ nhà, quản lý hoặc đại lý của nhà ở. Bằng chứng xác thực có thể bao gồm nhưng không giới hạn thỏa thuận thuê hoặc cho thuê, biên nhận tiền thuê hoặc văn kiện của chính phủ cho biết người ở đang thuê nhà ở hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự theo toàn quyền quyết định của Khu.

9. **Ngôn ngữ đối với một số văn bản thông báo cụ thể.** Tất cả văn bản thông báo theo Mục 4 của Chính sách này sẽ được gửi bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác có số người nói chiếm mười phần trăm (10%) trở lên trong khu vực dịch vụ của Khu.

10. **Các biện pháp khắc phục khác.** Ngoài việc ngừng dịch vụ cấp nước, Khu có thể tiến hành bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác sẵn có theo pháp luật hoặc một cách công bằng vì không thanh toán phí dịch vụ cấp nước, bao gồm nhưng không giới hạn trong: bảo đảm số tiền không thanh toán đúng hạn bằng cách nộp đơn xin quyền nắm giữ đối với bất động sản, nộp đơn khiếu nại hoặc khởi kiện hoặc chuyển số tiền chưa thanh toán cho công ty đòi nợ. Trong trường hợp có quyết định khởi kiện để bảo vệ lợi ích của Khu, Khu sẽ có quyền được thanh toán tất cả các chi phí và phí tổn, bao gồm cả phí luật sư và lãi cộng dồn.

11. **Ngừng dịch vụ cấp nước vì các vi phạm khác của khách hàng.** IRWD có quyền ngừng dịch vụ cấp nước vì bất kỳ vi phạm nào đối với các pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định của Khu mà không phải vì không thanh toán.

12. **Lệ phí và phí đã phát sinh.** Trừ khi nêu rõ khác trong Chính sách này, mọi khoản lệ phí và phí mà khách hàng đã phát sinh theo bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Khu, bao gồm nhưng không giới hạn trong các khoản phí không thanh toán đúng hạn, sẽ đến hạn và phải được thanh toán như quy định trong quy tắc, quy định hoặc chính sách đó.