

## Khu dịch vụ cộng đồng Majestic Pines

### NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

#### Chính sách:

Majestic Pines CSD (Quận) sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho những khách hàng không thanh toán theo Chính sách và Thủ tục của mình cũng như chính sách Ngừng Dịch vụ Cấp nước này (Chính sách).

#### Mục đích:

Chính sách này đã được thiết lập để tuân thủ các luật liên quan đến việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước nếu không trả tiền theo Bộ luật Chính phủ § 60371 et seq. và Đạo luật Bảo vệ Ngắt nước (SB 998).

#### Phạm vi:

Chính sách này điều chỉnh tất cả các hóa đơn dịch vụ cấp nước do Học khu tính toán và gửi trong tình trạng quá hạn thanh toán và đã được lên lịch để ngừng cung cấp. Chính sách này nhằm bổ sung các quy định tại Mục 5 của Chính sách và Thủ tục của Học khu. Trong phạm vi Chính sách này xung đột với bất kỳ quy định nào của Chính sách và Thủ tục, Chính sách và Thủ tục sẽ được ưu tiên áp dụng.

#### Các Khoản Trả Nợ:

Tiền nước được lập hóa đơn hàng tháng và phải trả cho Học khu khi nhận được tiền. Bất kỳ hóa đơn nào không được thanh toán trong vòng 15 ngày kể từ Ngày Thanh toán được in trên hóa đơn được coi là quá hạn.

#### A. Phí Trễ:

Nếu không nhận được thanh toán cho một hóa đơn vào ngày thứ 24 sau Ngày Thanh toán, phí trả chậm sẽ được tính vào ngày thứ 25 theo Chính sách và Thủ tục của Học khu. Bất kỳ số dư nào trên hóa đơn nhỏ hơn 20 đô la sẽ không nhận được phí trả chậm và số tiền đó sẽ được chuyển sang hóa đơn tiếp theo.

#### B. Phí và Thông báo ngừng sử dụng:

Nếu số dư quá hạn không được thanh toán vào ngày thứ 65 sau Ngày thanh toán, hóa đơn thông báo quá hạn (thông báo này) sẽ được gửi đến chủ sở hữu và được chuyển đến địa chỉ cư trú. Một khoản phí thông báo sẽ được tính. Thông báo sẽ bao gồm: số tiền hiện tại đã quá hạn, ngày yêu cầu thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh ngừng dịch vụ, thủ tục yêu cầu thu xếp thanh toán để tránh ngừng dịch vụ và thủ tục khiếu nại hóa đơn.

#### C. Thông báo cho Người thuê nhà / Người thuê nhà ở :

Thông báo bằng văn bản được gửi đến địa chỉ nhà ở sẽ thông báo cho bất kỳ người thuê nhà hoặc người cư trú nào rằng tài khoản đang bị thiếu, dịch vụ sẽ bị chấm dứt vào ngày được nêu trong thông báo và những người cư ngụ có thể trở thành khách hàng của Quận mà không bị yêu cầu thanh toán số tiền đến hạn trên tài khoản theo quy định của Chính sách này.

#### D. Ngừng sử dụng và Phí :

Nếu số tiền quá hạn không được thanh toán vào ngày thứ 75 sau Ngày thanh toán và không có thỏa thuận nào khác được thực hiện, tài khoản sẽ bị ngừng cung cấp vào hoặc sau ngày thứ 76 và sẽ bị tính phí khóa tài khoản. Học khu sẽ ngừng dịch vụ cấp nước bằng cách tắt và / hoặc khóa đồng hồ.

#### E. Khôi phục Dịch vụ :

Để tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng cung cấp do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán tất cả các khoản phí chưa thanh toán trên tài khoản và một khoản tiền đặt cọc, nếu cần. Sau khi tất cả các khoản phí và tiền đặt cọc đã được thanh toán, Học khu sẽ khôi phục dịch vụ cấp nước càng sớm càng tốt nhưng ở mức tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ vào cuối ngày làm việc miễn là đã nhận được khoản thanh toán / đặt

cọc trước 3 giờ chiều Thứ Hai. -Thứ sáu (trừ ngày lễ). Nếu không, dịch vụ sẽ được bật vào ngày làm việc tiếp theo.

Dịch vụ cấp nước có thể được khôi phục trong giờ làm việc thông thường sau khi đã thanh toán đầy đủ bằng một trong các cách sau: (1) đến trực tiếp tại quầy giao dịch của văn phòng Quận (1405 Banner Road) bằng séc hoặc chuyển tiền; hoặc (2) trực tuyến ([www.MajesticPinesCSD.org](http://www.MajesticPinesCSD.org)) và được xác minh bởi nhân viên của Học khu. Nếu tài khoản chưa được thanh toán và / hoặc nước được bật bởi bất kỳ người nào không phải là nhân viên của Học khu mà không có sự cho phép của Học khu, thì tài khoản đó sẽ phải chịu các khoản phí và lệ phí bổ sung theo Chính sách và Thủ tục của Học khu. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do dịch vụ khôi phục trái phép là trách nhiệm của chủ sở hữu tài sản và có thể bị Học khu thu hồi.

#### F. Khôi phục sau giờ làm việc :

Các dịch vụ được khôi phục sau 3:00 chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, hoặc vào cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ bị tính phí sau giờ làm việc theo Chính sách và Thủ tục của Học khu. Tất cả các khoản phí chưa thanh toán và tiền đặt cọc, nếu có, sẽ cần được thanh toán. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về khoản phí ngoài giờ và đã ký một thỏa thuận xác nhận khoản phí. Nhân viên học khu trả lời các cuộc gọi ngoài giờ không được phép thu tiền hoặc tiền mặt. Thanh toán phải được thực hiện theo một trong những cách được liệt kê trong phần trên trước khi nhân viên trả lời cuộc gọi.

#### G. Các khoản thanh toán đã trả lại cho các dịch vụ đã ngừng hoạt động trước đây :

Nếu tổ chức tài chính của khách hàng đã cố gắng thanh toán để khôi phục dịch vụ cấp nước trên một tài khoản trước đây đã bị ngừng thanh toán và Khu học chánh đã khôi phục dịch vụ, thì Học khu có thể ngừng cung cấp dịch vụ ngay lập tức mà không cần thông báo thêm .

#### H. Sắp xếp Thanh toán :

Khách hàng của học khu có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán, có thể bao gồm việc gia hạn, khấu hao số dư chưa thanh toán hoặc một lịch trình thanh toán thay thế, nếu được yêu cầu trước ngày <sup>thứ 75</sup> sau Ngày lập hóa đơn. Học khu sẽ xem xét tất cả các trường hợp xung quanh yêu cầu và quyết định xem liệu việc thu xếp có được đảm bảo hay không. Yêu cầu có thể được thực hiện qua điện thoại hoặc bằng văn bản. Lịch sử tài khoản về việc khóa dịch vụ cấp nước hoặc séc bị trả lại trong mười hai (12) tháng qua sẽ bị loại. Học khu sẽ chọn sự sắp xếp nào, nếu có, có sẵn và thiết lập các điều khoản hoàn trả. Thời hạn trả nợ thường sẽ không quá mười hai (12) tháng. Học khu sẽ không ngừng dịch vụ trong khi khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã được Học khu chấp thuận. Ngoài ra, tất cả các hóa đơn tiếp theo phải được cập nhật trong khi thỏa thuận có hiệu lực.

Nếu khách hàng đã được thỏa thuận thanh toán theo phần này và không thanh toán các khoản phí đến hạn theo thỏa thuận trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, hoặc không thanh toán các khoản phí hiện tại trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, Học khu có thể chấm dứt dịch vụ cấp nước sau khi đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ ở vị trí dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Một khoản phí thông báo sẽ được tính. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng thực hiện bất kỳ cuộc điều tra hoặc xem xét nào của Học khu. Nếu khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán, sẽ không có thỏa thuận nào trong tương lai theo phần này trong ba (3) năm.

#### I. Thu xếp Thanh toán cho Khách hàng có Hoàn cảnh Y tế và Tài chính Đặc biệt :

Đối với những khách hàng đáp ứng cả ba yêu cầu sau, Học khu sẽ đưa ra phương án thanh toán:

1) Khách hàng hoặc người thuê nhà nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính được cấp phép đã ngừng hoạt động dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân của địa chỉ dịch vụ;

và

2) Khách hàng không có khả năng thanh toán trong thời hạn thanh toán thông thường. Điều này có thể được thể hiện bằng cách: (a) chứng minh rằng một người nào đó trong gia đình là người nhận một trong các chương trình sau: CalWorks, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung / Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Phụ cấp Đặc biệt của California Chương trình Dinh dưỡng cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em; hoặc (b) tuyên bố theo hình phạt nếu khai man rằng thu nhập hộ gia

đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang;  
và

3) Khách hàng sẵn sàng tham gia một thỏa thuận thanh toán đã được Quận phê duyệt.

Đối với những khách hàng đáp ứng các điều kiện trên, Quận sẽ gia hạn, khấu hao số dư chưa thanh toán hoặc một lịch trình thanh toán thay thế. Thỏa thuận thanh toán đã chọn và các điều khoản của nó sẽ do Học khu tùy ý lựa chọn. Thời hạn trả nợ thường sẽ không quá mười hai (12) tháng.

Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trên đã được đáp ứng. Sau khi nhận được tài liệu bằng văn bản từ khách hàng, Học khu sẽ xem xét tài liệu đó trong vòng bảy (7) ngày và: (a) thông báo cho khách hàng về phương án thanh toán do Học khu lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký vào mẫu đồng ý để tham gia vào sự sắp xếp; (b) yêu cầu thông tin bổ sung từ khách hàng; hoặc (c) thông báo cho khách hàng rằng các điều kiện trên chưa được đáp ứng.

Nếu khách hàng đã được thỏa thuận thanh toán theo phần này và không thanh toán các khoản phí đến hạn theo thỏa thuận trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, hoặc không thanh toán các khoản phí hiện tại trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, Học khu có thể chấm dứt dịch vụ cấp nước sau khi đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ ở vị trí dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Một khoản phí thông báo sẽ được tính. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng thực hiện bất kỳ cuộc điều tra hoặc xem xét nào của Học khu. Nếu khách hàng không đáp ứng các yêu cầu của thỏa thuận thanh toán, sẽ không có thỏa thuận thanh toán nào trong tương lai theo phần này trong thời hạn ba (3) năm.

#### J. Hóa đơn Khiếu nại :

Một khách hàng muốn tranh cãi về tính hợp lệ hoặc tính chính xác của hóa đơn sẽ gọi điện hoặc viết thư cho Tổng Giám đốc của Học khu trong vòng 30 ngày kể từ Ngày thanh toán của hóa đơn được đề cập. Yêu cầu phải nêu rõ lý do khiếu nại và / hoặc cơ sở để phản đối tính hợp lệ của các khoản phí. Các hóa đơn trước Ngày lập hóa đơn từ 31 ngày trở lên sẽ được coi là chính xác và được khách hàng chấp nhận.

Sau khi nhận được kết quả điều tra, khách hàng có thể khiếu nại quyết định của Tổng Giám đốc lên Hội đồng quản trị bằng văn bản gửi Thư ký Hội đồng quản trị trong vòng 7 ngày kể từ ngày Tổng Giám đốc có quyết định. Văn bản yêu cầu phải nêu rõ các căn cứ để kháng cáo và bao gồm bất kỳ tài liệu hoặc bằng chứng liên quan nào.

Học khu sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước nếu không thanh toán trong khi đang chờ kháng nghị. Trong khi được xem xét, tài khoản sẽ không phải chịu phí hoặc phạt trễ hạn cho đến khi việc xem xét hoàn tất và báo cáo kết quả cho khách hàng. Mọi quyết định của Hội đồng quản trị là quyết định cuối cùng.

#### K. Thủ tục để Người ở hoặc Người thuê trở thành Khách hàng Tài khoản :

Phần này chỉ áp dụng cho các trường hợp chủ nhà-người thuê nhà trong đó chủ sở hữu bất động sản, người quản lý hoặc người điều hành địa chỉ dịch vụ dân cư được liệt kê là khách hàng trong hồ sơ và đã được thông báo về ý định ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán. Học khu sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ nếu mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của Chính sách và Thủ tục của Học khu.

Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền quá hạn, người cư trú phải xác minh rằng khách hàng có tài khoản quá hạn trong hồ sơ là chủ nhà, người quản lý tài sản hoặc đại diện hợp pháp của nơi ở. Việc xác minh bao gồm một bản sao của hợp đồng cho thuê hoặc cho thuê và biên lai thanh toán tiền thuê nhà hiện tại cho thấy người ở là người thuê tài sản thuê nhà, hoặc các tài liệu khác theo quyết định của Học khu. Một khoản tiền đặt cọc để thiết lập một tài khoản mới sẽ được yêu cầu trước. Người thuê nhà không thể thiết lập tài khoản nếu hợp đồng thuê nhà quy định rằng người thuê nhà phải thanh toán hóa đơn tiền nước, và sự thất bại đó là lý do khiến tài khoản bị trễ hạn.

#### L. Các điều khoản khác :

Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước, Học khu có thể theo đuổi bất kỳ biện pháp xử lý nào khác dành cho việc không thanh toán phí dịch vụ cấp nước, bao gồm, nhưng không giới hạn, bảo đảm các

khoản tiền quá hạn bằng cách nộp đơn bồi thường đối với bất động sản, nộp đơn yêu cầu bồi thường hoặc hành động pháp lý, hoặc chuyển số tiền chưa thanh toán cho đại lý thu tiền. Học khu cũng có quyền ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho bất kỳ vi phạm nào đối với các Chính sách và Thủ tục của Học khu, trừ trường hợp không thanh toán.

N. Thông tin Liên hệ :

Nếu khách hàng có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ về hóa đơn tiền nước, có thể liên hệ với nhân viên Dịch vụ Khách hàng của Quận theo số 760-765-0532, Thứ Hai-Thứ Sáu, 8:00 sáng - 3:00 chiều, trừ ngày lễ.