

MỤC 3700.**CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG**

<u>Mục</u>	<u>Tiêu đề</u>	<u>Trang</u>
3701	Tổng quát	1
3702	Điều kiện Dịch vụ	1
3703	Khu vực Dịch vụ	1
3704	Kết nối Dịch vụ và Đồng hồ	1
3705	Mô tả Dịch vụ	4
3706	Thủ tục Nộp đơn	6
3707	Hợp đồng Đặc biệt	8
3708	Cấm Bán lại Nước, Mang Nước Đến Nơi Khác	8
3709	Tiền Đặt cọc	8
3710	Thông báo	11
3711	Kê Hóa đơn Tiền Nước.....	11
3712	Thanh toán Hóa đơn	12
3713	Tình trạng Quá hạn và Cúp Nước Sinh hoạt	13
3714	Tranh chấp Hóa đơn.....	16
3715	Thỏa thuận Thanh toán.....	17
3716	Khách hàng Chính thức.....	18
3717	Cúp Nước Vì Lý do Khác Ngoài Hóa đơn Quá hạn.....	19
3718	Lỗi Đồng hồ	19
3719	Thông tin Trương mục Khách hàng/Người dùng.....	20
3720	Tín dụng Rò rỉ.....	21

MỤC 3700. CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG**§ 3701. Tổng quát**

Phần này nêu ra các điều khoản và điều kiện chi phối việc Quận cấp nước cho khách hàng/người dùng mà có thể thay đổi theo thời gian theo quyết định của Hội đồng Quản trị. Hội đồng Quản trị có quyền diễn giải các quy tắc này và có thể đưa ra quy tắc về bất kỳ điểm nào không được đề cập cụ thể ở đây.

Quận phải cấp nước cho khách hàng theo chính sách không phân biệt đối xử và theo các nguyên tắc kinh doanh hợp lý; phải có mức giá đồng nhất hợp lý cho tất cả khách hàng trong các phân loại, và giá dịch vụ cấp nước phải được dựa trên chi phí dịch vụ thực tế cho tất cả khách hàng mà không có loại giá đặc biệt cho một số nhóm khách hàng hoặc tầng lớp kinh tế nhất định.

Các chính sách này nhằm hướng dẫn cho khách hàng và nhân viên của Quận để đạt được mục tiêu chung là dịch vụ nước an toàn và hiệu quả.

§ 3702. Điều kiện Dịch vụ

Quận sẽ cấp nước cho khách hàng nếu khách hàng hoàn tất đơn yêu cầu cấp nước đúng theo quy định nêu ở đây. Trừ khi có quyết định của Hội đồng Quản trị, Quận phải gửi Thư báo Sẽ Phục vụ (Will Serve letters) nếu dự án không được thi hành trong vòng ba năm kể từ ngày ban hành.

§ 3703. Khu vực Dịch vụ

Quận chỉ có thể phục vụ các khu vực nằm trong ranh giới của mình; tuy nhiên, Hội đồng Quản trị có thể cho phép việc bán nước dư thừa cho các đơn vị khác thông qua thỏa thuận trao đổi và theo các điều kiện và mức giá đặc biệt như đã đặt ra.

§ 3704. Kết nối Dịch vụ và Đồng hồ

A. Lắp đặt. Quận sẽ lắp đặt đồng hồ và áp dụng biểu giá phù hợp cho tất cả khách hàng. Trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản, Quận sẽ cung cấp và lắp đặt, với chi phí do khách hàng trả (và theo Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí*), các kết nối dịch vụ và đồng hồ theo quy mô và địa điểm mà khách hàng đã yêu cầu, nhưng với điều kiện là Quận giữ quyền đưa ra quyết định cuối cùng về quy mô và vị trí của từng kết nối và đồng hồ dịch vụ. Các kết nối và đồng hồ dịch vụ sẽ được kết nối với hệ thống phân phối của Quận và sẽ được bao gồm trong phạm vi quyền sử dụng đất hoặc lối đi của Quận hoặc của công chúng.

B. Thanh toán Phí Kết nối. Phí kết nối phải được thanh toán tại thời điểm đăng ký dịch vụ. Sau khi được Quận chấp nhận và phê chuẩn, khách hàng sẽ được phép kết nối với hệ thống nước trong thời gian một năm kể từ ngày phê chuẩn. Nếu việc kết nối không được thực hiện trong vòng một (1) năm, khách hàng phải nộp đơn đăng ký, kể cả các khoản phí được áp dụng vào thời điểm đăng ký đó. Các khoản phí mà khách hàng đã trả trước đây sẽ được trừ vào các khoản phí hiện tại mà họ phải trả. Nếu khách hàng không cập nhật đơn đăng ký

của mình, đơn đăng ký của họ sẽ bị thu hồi, và họ sẽ được hoàn tiền lại trừ đi chi phí hành chính.

C. Thay đổi Vị trí/Sửa đổi Đồng hồ.

1. Chi phí của việc di dời đồng hồ hoặc dây dẫn dịch vụ ngầm để thuận tiện cho khách hàng/người dùng sẽ là trách nhiệm của khách hàng/người dùng. Chi phí của việc di dời đồng hồ hoặc dây dẫn dịch vụ ngầm cho mục đích của Quận sẽ là trách nhiệm của Quận. Phí di dời theo yêu cầu của khách hàng/người dùng sẽ được tính dựa trên thời gian thực tế và các vật liệu cần thiết để thực hiện việc di dời. Chi phí của việc kết nối lại đồng hồ ở phía khách hàng/người dùng sẽ là trách nhiệm của khách hàng/người dùng.
2. Đồng hồ, hộp đồng hồ và các dây dẫn dịch vụ ngầm là tài sản của Quận mà không một ai được phép sửa đổi hoặc di dời ngoài nhân viên của Quận. Nếu Quận cho rằng đồng hồ hoặc dây dẫn dịch vụ ngầm đã bị ảnh hưởng hoặc chỉnh sửa dưới bất kỳ hình thức nào, hoặc nếu đồng hồ hoặc dây dẫn dịch vụ ngầm bị hỏng hoặc phá hoại dưới bất kỳ hình thức nào, khách hàng/người dùng sẽ được thông báo và sẽ chịu trách nhiệm thanh toán tất cả chi phí phát sinh để sửa chữa hư hỏng và/hoặc bất kỳ chi phí nào phát sinh từ việc di dời đồng hồ hoặc dây dẫn dịch vụ ngầm đến một địa điểm do Quận chỉ định.

D. Thay đổi Kích thước và/hoặc Phân loại Đồng hồ

1. Nếu Quận xác định cần thay một đồng hồ hiện tại với một đồng hồ khác kích thước, chi phí thay đồng hồ sẽ là giá thực tế của đồng hồ mới cộng với phí lắp đặt đường dây dịch vụ mới, nếu có. Việc tăng kích thước đồng hồ có thể đòi hỏi một đường dây dịch vụ lớn hơn. Khách hàng/người dùng chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các chi phí này.
2. Phí Cơ sở của Thủ đô để tăng kích thước đồng hồ hoặc thay đổi phân loại của bất kỳ kết nối dịch vụ nào là hiệu số của khoản tiền mà khách hàng/người dùng đã trả cho Quận tại thời điểm đăng ký ban đầu và khoản phí hiện tại của đồng hồ lớn hơn mà khách hàng/người dùng đã yêu cầu. Ngoài ra, khách hàng/người dùng có trách nhiệm thanh toán bất kỳ khoản phí hiện hành nào khác (ví dụ: Phí Công suất của Cơ quan Cấp Nước Quận San Diego, v.v.).
3. Khách hàng/Người dùng sẽ không được cấp tín dụng (credit) trong trường hợp giảm quy mô dịch vụ hiện tại, và cũng không được ghi có cho đồng hồ hoặc các vật liệu liên quan.

4. Trong trường hợp một khách hàng/người dùng có đồng hồ đang hoạt động phân chia khu đất, họ sẽ được cấp một khoản tín dụng bằng với số tiền mà họ thực sự đã thanh toán tại thời điểm đăng ký ban đầu. Tín dụng này chỉ được cấp cho các trường mục có đồng hồ nằm trong khu đất gốc và không thể được sử dụng cho các khu đất khác. Các đồng hồ nằm trong trạng thái "Không hoạt động" trong thời gian trên năm năm không đủ điều kiện nhận tín dụng. Tín dụng sẽ không được cung cấp cho giá trị của đồng hồ, dây dẫn dịch vụ ngầm, hoặc các vật liệu liên quan.
5. Quận cung cấp dịch vụ trong giờ làm việc, và trong trường hợp khách hàng yêu cầu dịch vụ để thuận tiện cho khách hàng mà khiến nhân viên Quận phải làm việc ngoài giờ, khách hàng sẽ phải trả theo mức phí ngoài giờ theo Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí*. Đối với mục đích của chính sách này, mọi yêu cầu được thực hiện sau 4:30 chiều ngày làm việc sẽ được coi là ngoài giờ. Dịch vụ này không có sẵn cho những khách hàng mà đã bị cúp nước do không thanh toán. Những khách hàng này phải đợi đến ngày làm việc tiếp theo để khôi phục dịch vụ nếu Quận không nhận tiền thanh toán từ họ trước khi kết thúc ngày làm việc. Nhân viên làm việc ngoài giờ để cung cấp dịch vụ khẩn cấp không được phép nhận bất cứ khoản thanh toán nào từ khách hàng.

E Quyền sở hữu. Kết nối dịch vụ và đồng hồ là tài sản của Quận và Quận có quyền sửa chữa, thay thế và bảo trì chúng, cũng như loại bỏ chúng sau khi ngừng cung cấp dịch vụ.

F. Bảo trì. Quận có trách nhiệm bảo trì và sửa chữa kết nối dịch vụ, bao gồm đồng hồ và hộp đồng hồ và chịu mọi chi phí phát sinh, trừ khi xảy ra thiệt hại do sơ suất của khách hàng/người dùng, hoặc của gia đình, khách khứa hoặc đại diện của khách hàng/người dùng - trong trường hợp đó khách hàng/người dùng phải trả tiền cho việc sửa chữa do Quận thực hiện. Quận không chịu trách nhiệm lắp đặt hoặc bảo trì các van, bộ điều chỉnh, bộ lọc hoặc bất kỳ đường dây nước hoặc thiết bị nào nằm ngoài đầu xả của đồng hồ.

G. Cản trở Hộp Đồng hồ. Không ai được phép đặt, thải hoặc cho phép đặt, thải hoặc trữ dầu, chất độc, chất nguy hại, hoặc chất lỏng, chất thải bị ô nhiễm, rác, đất, vật liệu xây dựng, hoặc các chất, vật thể hoặc vật cản khác trong, trên hoặc xung quanh hộp đồng hồ hoặc các cơ sở khác của Quận. Không ai được phép để cho cây cối, cây bụi, thực vật hoặc bất kỳ thứ nào khác che khuất hoặc cản trở hộp đồng hồ hoặc các cơ sở khác của Quận theo cách gây trở ngại cho việc tiếp cận hay sử dụng chúng.

Khi có thông báo từ Quận, khách hàng/người dùng sẽ có mười (10) ngày để dọn dẹp, cắt tỉa và/hoặc loại bỏ bất kỳ vật cản nào cản trở việc sử dụng hoặc tiếp cận đồng hồ hoặc dịch vụ của Quận. Nếu khách hàng không dọn sạch

các chất, vật thể hoặc vật cản, Quận sẽ tiến hành dọn sạch và/hoặc loại bỏ các chất hoặc vật cản đó và mọi chi phí sẽ giao cho khách hàng trả. Tiền phí của các dịch vụ này sẽ được cộng vào hóa đơn tiếp theo của khách hàng/người dùng.

H. Tiếp cận các Cơ sở. Khi chấp nhận dịch vụ, khách hàng/người dùng cho phép Quận một cách không thể hủy bỏ để truy cập khu đất của khách hàng/người dùng để lắp đặt, vận hành, bảo trì, đọc, sửa chữa, thay thế hoặc loại bỏ dịch vụ, bao gồm cả đồng hồ và hộp đồng hồ. Việc không cho phép truy cập là nguyên nhân đủ để chấm dứt dịch vụ.

§ 3705. Mô tả Dịch vụ

A. Cung cấp. Quận sẽ nỗ lực một cách hợp lý để cấp nước liên tục và đủ cho khách hàng/người dùng và tránh sự thiếu hụt hoặc gián đoạn trong việc cung cấp, tuy nhiên Quận không và không thể đảm bảo lượng nước hoặc áp lực của nước mà Quận cung cấp.

B. Chất lượng. Khi cấp nước cho mục đích tiêu dùng của con người, Quận sẽ cố gắng đáp ứng tất cả các tiêu chuẩn được quy định về chất lượng nước để phân phối nước uống an toàn theo hướng dẫn của Tiểu bang và Liên bang.

C. Phí Vận hành Hệ thống. Tất cả các dịch vụ dùng đồng hồ phải chịu một khoản Phí Vận hành Hệ thống như được mô tả tại Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí*.

D. Các Phân loại Dịch vụ: Tất cả các dịch vụ do Quận cài đặt sẽ được phân loại theo một trong số các phân loại người dùng sau:

1. Nhà đơn - Một căn nhà đơn lẻ hoặc tương đương cùng với khu đất dính liền được phục vụ bởi một đồng hồ

Ví dụ:

- Một căn nhà đứng riêng
- Nhà di động đơn
- Tất cả các loại nhà/căn hộ khác (căn hộ chung cư, nhà dãy/town home, nhà đôi/duplex, nhà ba/triplex, nhà/căn hộ trong các tòa/khu nhà mà có đồng hồ riêng)
- Phòng cháy - Đồng hồ phòng cháy chữa cháy cho nhà đơn

2. Khu dân cư nhiều căn hộ - Nhiều căn hộ, đồng hồ phục vụ nhiều người dùng (không bao gồm các tình huống thể chế)

Ví dụ:

- Chung cư có đồng hồ chủ
- Khu nhà di động có đồng hồ chủ
- Tất cả các loại nhà/căn hộ khác (căn hộ chung cư, nhà dãy/town home, nhà đôi/duplex, nhà ba/triplex, nhà/căn hộ trong các tòa/khu nhà mà có đồng hồ chủ)

- Phòng cháy - Đồng hồ phòng cháy chữa cháy cho Khu dân cư nhiều căn hộ
3. Thủy lợi - Đồng hồ phục vụ mục đích tưới ngoài trời với nước uống được

Ví dụ:

- Nông nghiệp không thể gián đoạn - Đồng hồ chuyên dụng
 - Nông nghiệp không thể gián đoạn - Kết hợp đồng hồ nông nghiệp/Dân cư
 - Nông nghiệp có thể gián đoạn - Đồng hồ chuyên dụng
 - Nông nghiệp có thể gián đoạn - Kết hợp đồng hồ nông nghiệp/dân cư
 - Phong cảnh
4. Cơ sở thương mại đơn lẻ - Người dùng trong ngành cung cấp/phân phối dịch vụ và/hoặc sản phẩm (hoặc các địa điểm thương mại khác) với một đồng hồ đơn phục vụ riêng một người dùng

Ví dụ:

- Văn phòng
- Cơ sở dịch vụ
- Nhà hàng
- Khách sạn/nhà nghỉ/nhà trọ
- Công trường
- Trạm xăng
- Tiệm giặt ủi
- Tiệm rửa xe
- Bãi đậu xe RV
- Câu lạc bộ sức khỏe/phòng tập thể dục
- Tiệm bán lẻ
- Tiệm sửa xe
- Kho hóa chất
- Nhà máy trộn bê tông
- Dịch vụ xe cứu thương
- Cửa hàng sơn & sửa chữa xe
- Cơ sở thử nghiệm tàu biển
- Cửa hàng sửa chữa/bán hàng tản nhiệt
- Khác
- Hỏa hoạn - Đồng hồ để phòng cháy chữa cháy của một cơ sở thương mại

5. Cơ sở thương mại nhiều đồng hồ - Các người dùng cung cấp/phân phối dịch vụ và/hoặc sản phẩm (hoặc các địa điểm thương mại khác) có nhiều đồng hồ phục vụ nhiều người dùng

Ví dụ:

- Văn phòng
- Cơ sở dịch vụ
- Tiệm bán lẻ
- Khu kinh doanh hỗn hợp/Trung tâm thương mại
- Khác
- Phòng cháy - Đồng hồ để phòng cháy chữa cháy của một cơ sở thương mại nhiều đồng hồ

6. Công nghiệp - Người dùng sản xuất hoặc xử lý vật liệu và/hoặc sản phẩm (như được định nghĩa trong Bộ luật SIC 2000-3999)

Ví dụ:

- Cơ sở sản xuất
- Cơ sở chế biến
- Tất cả các cơ sở khác
- Phòng cháy- Đồng hồ để phòng cháy chữa cháy của cơ sở công nghiệp

7. Thể chế - Người dùng là các cơ quan, tổ chức phục vụ công chúng (không phân biệt chủ sở hữu)

Ví dụ:

- Bệnh viện/Cơ sở chăm sóc y tế
- Nhà thờ
- Trường công lập
- Cơ quan chính phủ
- Thành phố
- Đặc khu
- Cơ sở chăm sóc đặc biệt
- Các tổ chức phi lợi nhuận khác
- Phòng cháy - Đồng hồ để phòng cháy chữa cháy của một thể chế

8. Tái chế - Người dùng được Quận chấp thuận cho sử dụng nước tái chế cụ thể tại các địa điểm cụ thể theo quy định của Tiểu bang

Ví dụ:

- Thủy lợi sân vườn
- Các mục đích sử dụng thương mại/công nghiệp cụ thể
- Phòng cháy

§ 3706. Thủ tục Nộp đơn

A. Quy định. Đơn đăng ký cấp nước hoặc lắp đặt đồng hồ nước có thể cần có chữ ký của khách hàng/người dùng theo quyết định của Trưởng Quản lý hoặc người được chỉ định. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán tất cả các khoản phí và phải tuân thủ bộ Quy tắc và Quy định của Quận. Quận sẽ tính một khoản phí thiết lập tương tự mục không hoàn lại bất cứ khi nào khách hàng/người dùng thiết lập, chuyển nhượng hoặc kích hoạt lại dịch vụ như được mô tả tại Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí*. Khách hàng phải cung cấp tất cả thông tin cần thiết để Quận có thể đưa ra quyết định về điều kiện dịch vụ hoặc tình trạng tín dụng. Đơn đăng ký dịch vụ, ngoại trừ kết nối dịch vụ mới, phải được thực hiện tối thiểu một ngày làm việc trước ngày mà khách hàng muốn bắt đầu có dịch vụ. Khách hàng sắp được cấp dịch vụ có trách nhiệm thanh toán phí khôi phục dịch vụ và mọi khoản phí ngoài giờ, như được quy định tại Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí*.

B. Dịch vụ Đã Cấp cho Khách hàng Trước đây. Quận sẽ không cấp dịch vụ trừ khi khách hàng đã thanh toán đầy đủ cho các dịch vụ mà Quận đã cấp cho khách hàng trước đây cũng như tất cả các khoản phí kết nối, cơ sở và cài đặt, tiền đặt cọc và tiền phạt.

C. Các Giới hạn. Khách hàng chỉ được sử dụng nước cho các cơ sở và/hoặc khu đất mà họ kê khai trên đơn đăng ký. Nếu khách hàng cần được cấp nước cho một khu đất được tách ra khỏi khu đất gốc, họ phải nộp đơn đăng ký lại và xin lắp đặt một đồng hồ mới.

D. Sử dụng Nước Khi Chưa Đăng ký. Một người chiếm hữu khu đất và sử dụng nước mà không nộp đơn đăng ký cấp nước, ngoài việc trả tiền phạt theo quy định tại Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí*, sẽ phải thanh toán tiền nước cho khoảng thời gian kể từ ngày đọc đồng hồ gần đây nhất. Nếu đồng hồ được phát hiện là không hoạt động, lượng nước tiêu dùng sẽ được ước tính dựa trên mức sử dụng trung bình cho khoảng thời gian tương ứng từ hai năm về trước. Nếu không có đủ hai năm dữ liệu, thì Quận sẽ ước tính lượng nước bằng cách so sánh mức sử dụng của các khách hàng/người dùng khác thuộc cùng phân loại dịch vụ trong cùng một khoảng thời gian.

E. Trách nhiệm Cá nhân đối với Dịch vụ Chung. Nếu hai hoặc nhiều bên cùng làm đơn đăng ký dịch vụ, tất cả các bên sẽ chịu trách nhiệm chung và phân chia được đối với các chi phí phát sinh từ dịch vụ đó và có thể được gửi hóa đơn định kỳ khi có yêu cầu và chấp thuận bằng văn bản của cả hai bên.

F. Thay đổi về Thiết bị hoặc Mức độ Sử dụng Nước của Khách hàng/Người dùng. Nếu khách hàng/người dùng sẽ có thay đổi đáng kể về kích thước, tính chất của thiết bị hoặc các hoạt động sử dụng nước, hoặc nếu sự thay đổi về hoạt động có thể gia tăng đáng kể lượng nước cần sử dụng, khách hàng/người dùng phải thông báo trước với Quận bằng văn bản về sự thay đổi này. Thuật ngữ "thay đổi đáng kể" và "gia tăng đáng kể" có nghĩa là trường hợp mà đòi hỏi phải có một đồng hồ lớn hơn, công suất lớn hơn, và/hoặc cần có thêm cơ sở theo quyết định của Quận. Ngoài ra, khách hàng/người dùng dự đoán sẽ có thay đổi phải có sự chấp thuận trước của Quận. Không xin chấp thuận trước có thể dẫn đến tình trạng cúp nước. Sau khi được thông báo hoặc

phát hiện và xác minh thay đổi về thiết bị hoặc mức sử dụng, Quận có thể thay đổi các điều kiện dịch vụ nước, bao gồm nhưng không giới hạn ở loại/nguồn nước, kích thước đường dây dịch vụ, kích thước đồng hồ, thiết bị kiểm soát kết nối chéo và tần suất tính phí. Trong trường hợp mức độ sử dụng nước gia tăng khiến thiết bị đo bị hỏng, ngoài việc lắp đặt đồng hồ có kích thước phù hợp, Quận sẽ ước tính lượng nước sử dụng dựa trên mức trung bình từ hai năm trước đó cho khoảng thời gian tương ứng. Nếu không có đủ hai năm dữ liệu, thì Quận sẽ ước tính tiền nước bằng cách so sánh mức sử dụng của các khách hàng/người dùng khác thuộc cùng phân loại dịch vụ trong cùng một khoảng thời gian. Tất cả các chi phí liên quan đến thiết bị hoặc thay đổi mức sử dụng nước hoặc dịch vụ sẽ do khách hàng/người dùng chịu theo các quy định hiện hành của Bộ luật Hành chính này.

§ 3707. Hợp đồng Đặc biệt

Trước khi cấp nước, ngoài đơn đăng ký, khách hàng có thể phải ký hợp đồng theo các điều kiện sau:

- A. Khi được yêu cầu bởi các điều khoản tại Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí*. Thời hạn của điều khoản này sẽ được quy định trong hợp đồng.
- B. Khi cần phải mở rộng đường dây cố định chính
- C. Cho các dịch vụ tạm thời
- D. Cho các kết nối với các tiện ích đủ điều kiện khác
- E. Cho dịch vụ dự phòng hoặc dịch vụ chữa cháy
- F. Thỏa thuận trao đổi
- G. Theo phê chuẩn của Hội đồng Quản trị

§ 3708. Cấm Bán lại Nước, Mang Nước Đến Nơi Khác

Không một khách hàng/người dùng nào được phép bán lại bất kỳ lượng nước nào mà Quận đã cung cấp cho họ, và đồng thời không được phép mang nước do Quận cung cấp đến những nơi/khu đất khác ngoài những khu đất được kê khai cụ thể trong đơn đăng ký của khách hàng/người dùng và theo quy định của Bộ Luật Chính Phủ California.

§ 3709. Tiền đặt cọc

A. Thẩm quyền. Hội đồng Quản trị theo đây ủy quyền cho Tổng Quản lý yêu cầu khách hàng đóng tiền đặt cọc cho các trương mục mới, hiện có hoặc thiết lập lại khi phù hợp trong các trường hợp được nêu dưới đây. Số tiền đặt cọc có thể được xác định theo Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí*.

B. Khi đăng ký dịch vụ mới, khách hàng phải đóng tiền đặt cọc nếu họ không cung cấp đủ thông tin để cho phép Quận đánh giá lịch sử tín dụng của họ.

C. Cư dân. Quận có thể thu tiền đặt cọc từ khách hàng/người dùng cư dân khi cần thiết nếu có bất kỳ sự kiện nào sau đây xảy ra:

1. Khách hàng/người dùng không thể cung cấp lịch sử thanh toán thỏa đáng từ một công ty tiện ích tương đương vào thời điểm đăng ký. Lịch sử thanh toán thỏa đáng được xác định như sau:
 - a) Không quá một lần để hóa đơn quá hạn trong thời gian 12 tháng
 - b) Chưa bao giờ bị phạt tiền vì séc thanh toán bị trả lại
 - c) Chưa bao giờ bị cúp nước do không thanh toán hóa đơn
 - d) Chưa bao giờ phá sản hoặc bị cầm giữ tài sản
2. Nếu khách hàng/người dùng mới không có lịch sử thanh toán tiện ích trước đó với Quận hoặc một công ty tiện ích khác, Quận có thể đánh giá lịch sử tín dụng dựa trên một báo cáo tín dụng thỏa đáng do khách hàng/người dùng cung cấp. Trường hợp khách hàng bị đánh giá là không có lịch sử tín dụng tốt là nếu trong báo cáo tín dụng có bất kỳ nội dung nào sau đây: bị tịch thu nhà, phá sản, cầm giữ tài sản hoặc lệnh trả nợ.
3. Khách hàng/người dùng trước đây đã nhận dịch vụ từ Quận và đã gặp bất kỳ tình trạng nào sau đây:
 - a) Hơn một lần để hóa đơn quá hạn trong thời gian 12 tháng
 - b) Hơn một lần bị tạm khóa nước (Thông báo 48 giờ) trong khoảng thời gian 12 tháng
 - c) Đã từng bị cúp nước do không thanh toán
 - d) Một hoặc nhiều lần bị tính phí vì séc thanh toán bị trả lại
 - e) Đã từng được xóa nợ xấu
 - f) Quận đã khởi đầu thủ tục cầm giữ tài sản
4. Quận có thể thu tiền đặt cọc trên các trương mục đang hoạt động nếu xảy ra bất kỳ sự kiện nào sau đây:
 - a) Hơn một lần bị tạm khóa nước 48 giờ trong khoảng thời gian 12 tháng
 - b) Đã từng bị cúp nước do không thanh toán
 - d) Hơn một lần bị trả lại séc thanh toán trong khoảng thời gian 12 tháng
 - d) Khách hàng/người dùng đã phá sản và đã đăng ký cấp nước lại

5. Tiền đặt cọc có thể được đánh giá lại và tăng lên đối với các trường hợp đang hoạt động nếu:
 - a) Hơn một lần bị tạm khóa nước 48 giờ trong khoảng thời gian 12 tháng
 - b) Đã từng bị cúp nước do không thanh toán
 - c) Hơn một lần bị trả lại séc thanh toán trong khoảng thời gian 12 tháng
 - d) Điều tra cho thấy khóa/thẻ đã bị cắt, thiết bị của Quận bị hỏng hoặc khách hàng sử dụng nước trái phép
 - e) Khách hàng/người dùng không tuân thủ với bất kỳ/tất cả *Quy tắc và Quy định* của Quận.
6. Tiền đặt cọc sẽ được hoàn trả đầy đủ cho khách hàng/người dùng sau 24 tháng kể từ ngày trả tiền đặt cọc cuối cùng, miễn là khách hàng/người dùng đã lấy lại uy tín và duy trì lịch sử thanh toán thỏa đáng dựa trên các tiêu chí sau:
 - a) Được cho phép một lần bị tính phí do quá đơn quá hạn mỗi 12 tháng
 - b) Không có thông báo khóa dịch vụ trong 48 giờ
 - c) Chưa lần nào bị cúp nước do không thanh toán
 - d) Chưa lần nào bị trả lại séc thanh toán
 - e) Chưa lần nào phá sản hoặc bị cầm giữ tài sản
 - f) Hiện không có thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc khấu hao nào

D. Hướng dẫn về Tiền đặt cọc cho Khách hàng Phi dân cư

1. Quận sẽ thu tiền đặt cọc tất cả các đơn đăng ký mới như được quy định trong Phần 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí*. Quận sẽ giữ tiền đặt cọc cho đến khi đóng trường mục, và có thể đánh giá lại và tăng lên đối với một trường mục đang hoạt động nếu:
 - a) Hơn một lần bị tạm khóa nước (thông báo 48 giờ) trong khoảng thời gian 12 tháng
 - b) Đã từng bị cúp nước do không thanh toán
 - c) Hơn một lần bị trả lại séc thanh toán trong khoảng thời gian 12 tháng
 - d) Khách hàng/người dùng cắt khóa/thẻ, làm hỏng thiết bị của Quận hoặc sử dụng nước trái phép

- e) Khách hàng/người dùng đã từng phá sản và/hoặc bị cầm giữ tài sản, và đang đăng ký để được cấp nước lại
- f) Khách hàng/người dùng không tuân thủ các quy tắc và quy định của Quận

E Hoàn Tiền đặt cọc

Sau khi chấm dứt dịch vụ, trước tiên Quận sẽ dùng tiền đặt cọc để trừ vào bất kỳ khoản nợ nào mà khách hàng/người dùng còn thiếu, sau đó nếu còn dư tiền thì Quận sẽ hoàn lại cho khách hàng/người dùng.

§ 3710. Thông báo

A. Thông báo đến Khách hàng/Người dùng. Thông báo cho khách hàng/người dùng thường được gửi bằng văn bản và gửi qua bưu điện cho khách hàng/người dùng theo địa chỉ hiện tại của khách hàng/người dùng trong hồ sơ. Trong tình huống khẩn cấp hoặc phải làm vậy, Quận có thể thông báo bằng bất kỳ phương tiện thiết thực nào có sẵn, bao gồm thư gửi qua bưu điện, cuộc gọi điện thoại, tin nhắn, e-mail hoặc thông báo treo cửa.

1. Trách nhiệm của khách hàng/người dùng là đảm bảo Quận có thông tin liên lạc hiện tại trong hồ sơ.
2. Thông báo về hóa đơn quá hạn sẽ được gửi đến khách hàng/người dùng đứng tên hồ sơ. Trong trường hợp khách hàng/người sử dụng đứng tên hồ sơ có địa chỉ gửi thư khác với địa chỉ của nơi được cấp nước, Quận sẽ gửi bản sao của thông báo đến địa chỉ của nơi được cấp nước.
3. Nếu khách hàng/người dùng đứng tên hồ sơ là người thuê nhà, Quận có quyền gửi các hóa đơn và thông báo cho chủ nhà.

B. Thông báo từ Khách hàng/Người dùng. Mọi thông báo từ khách hàng/người dùng gửi đến Quận, ngoại trừ những thông báo liên quan đến việc bắt đầu hoặc ngừng cấp nước, phải được cung cấp bởi khách hàng/người dùng đứng tên hồ sơ hoặc đại diện của họ, hoặc là bằng miệng, hoặc bằng thư gửi bưu điện, hoặc trực tiếp với một nhân viên Quận có thẩm quyền tại văn phòng Quận.

§ 3711. Kê hóa đơn Tiền Nước

A. Đọc Đồng hồ đọc và Kê hóa đơn. Đồng hồ được đọc định kỳ hoặc theo yêu cầu để chuẩn bị mở/đóng hóa đơn và kê hóa đơn đặc biệt. Quận sẽ gửi hóa đơn trên cơ sở định kỳ đến địa chỉ gửi thư của khách hàng chính thức. Nội dung tháng dịch vụ trên biểu phí đề cập đến chu kỳ kê hóa đơn chứ không nhất thiết là một tháng thường theo lịch. Quận có quyền đọc đồng hồ và kê hóa đơn cho một khoảng thời gian dài hơn hoặc ngắn hơn.

B. Hóa đơn Mở và Hóa đơn Đóng. Nếu thời gian cấp nước chưa đầy một tháng, Phí Vận hành Hệ thống và tất cả các khoản phí khác sẽ được tính theo tỷ lệ theo số ngày mà khách hàng đã thực sự được cấp nước.

C. Ban hành bản sao kê Dịch vụ. Quận sẽ gửi qua bưu điện hoặc xuất trình bản sao kê dịch vụ nước và các khoản phí khác sớm nhất có thể sau khi đọc đồng hồ và xác định các khoản phí áp dụng.

D. Ngày đáo hạn. Mỗi bản sao kê do Quận xuất trình về các khoản phí như vậy đều đáo hạn và cần được thanh toán ngay vào ngày Quận gửi hay xuất trình bản sao kê cho khách hàng.

E. Ngày Thanh toán Cuối cùng. Tất cả các khoản phí trên bản sao kê phải được thanh toán vào hoặc trước ngày thanh toán cuối cùng (final payment date) ghi trên bản sao kê, tức là ít nhất là 21 ngày sau ngày gửi hoặc xuất trình bản sao kê.

§ 3712. Thanh toán Hóa đơn

A. Phương thức Thanh toán. Hóa đơn đáo hạn và phải trả khi nhận. Khách hàng có thể thanh toán hóa đơn tại văn phòng Quận, qua thư, điện thoại, trực tuyến hoặc thông qua các phương thức thanh toán tự động. Quận chấp nhận tiền mặt, séc (ghi bên nhận là "Rincon Water"), ngân phiếu trả trước, thanh toán trực tiếp, và thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng. Khách hàng/người dùng có trách nhiệm đảm bảo rằng Quận nhận được khoản thanh toán đúng hạn. Việc Quận trước đây cho phép khách hàng thanh toán một phần hóa đơn không hủy quyền của Quận để yêu cầu khách hàng thanh toán toàn bộ số tiền còn nợ trong tương lai. Quận có quyền tính phí tiện lợi như được nêu trong Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí*. Quận sẽ không chấp nhận thanh toán trực tiếp từ tài khoản tiết kiệm/chi tiêu của khách hàng/người dùng nếu khách hàng đã một hay nhiều lần bị trả lại séc thanh toán trong khoảng thời gian 12 tháng qua.

Các khoản thanh toán được gửi kèm với phiếu thanh toán (payment coupon) từ hóa đơn sẽ được xử lý vào ngày nhận. Các khoản thanh toán không gửi kèm với phiếu thanh toán có thể cần thêm thời gian để xử lý, và hóa đơn sẽ không được xem là đã thanh toán cho đến khi được xử lý hoàn toàn. Quận có quyền trả lại các khoản thanh toán không được gửi kèm với phiếu thanh toán.

B. Hóa đơn Đóng. Khi chấm dứt dịch vụ cấp nước, các hóa đơn sẽ đáo hạn và phải được thanh toán khi nhận.

C. Các Bên Có Trách nhiệm. Tất cả các chi phí liên quan đến dịch vụ sẽ là trách nhiệm chung và phân chia được của tất cả các khách hàng/người dùng đứng tên hồ sơ.

D. Thay đổi về Quyền sở hữu. Không thay đổi nào về quyền sở hữu hoặc hình thức chiếm hữu sẽ ảnh hưởng đến việc áp dụng Bộ luật Hành chính này đối với việc thu phí, mức phí, tiền đặt cọc hoặc dịch vụ cấp nước.

E. Nợ Cũ Chưa Thanh toán. Trước khi được cấp nước hay cấp nước lại, khách hàng phải thanh toán tất cả các khoản nợ từ trước đến nay mà

khách hàng chưa thanh toán cho Quận, bao gồm nhưng không giới hạn ở phí kết nối lại, phí quá hạn, tiền phạt và tiền đặt cọc, nếu có.

F. Séc Thanh toán Bị Trả lại. Nếu séc thanh toán bị ngân hàng trả lại do không đủ tiền trong tài khoản, khách hàng sẽ chịu một khoản phí xử lý séc trả lại, như được nêu tại Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí.* Quận sẽ đánh giá hóa đơn, phí xử lý séc bị trả lại và tất cả các khoản phí chưa thanh toán như thể khách hàng chưa thanh toán khoản nào để xác định liệu Quận nên tính phí quá hạn hay cúp nước. Khách hàng có thể sẽ phải đóng tiền đặt cọc để được cấp nước lại.

Quận có quyền quyết định phương thức hay hình thức thanh toán (tiền mặt, ngân phiếu trả trước, ngân phiếu được ngân hàng bảo đảm, thẻ tín dụng, v.v.) từ bất kỳ khách hàng/người dùng nào mà trước đây đã thanh toán bằng séc xấu hoặc cho thấy rằng trong ngân hàng của họ không có đủ tiền để trả khoản tiền đó.

Nếu một khách hàng/người dùng dân cư viết séc thanh toán để tránh bị cúp nước, và tấm séc đó bị ngân hàng trả lại, Quận có quyền cúp nước sau khi cung cấp thông báo 48 giờ cho khách hàng/người dùng.

G. Hóa đơn Quá hạn. Hóa đơn không được thanh toán trong vòng hai mươi một ngày sau khi gửi thư được coi là quá hạn và sẽ chịu các khoản phí quá hạn như được nêu tại Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí.* Quận có thể khởi đầu thủ tục cúp nước bất cứ lúc nào sau đó và áp dụng thêm phí hành chính.

H. Sau khi Rời đi. Khách hàng/người dùng nào muốn Quận ngưng cấp nước phải thông báo cho Quận trước khi rời khỏi địa điểm được cấp nước. Trừ khi khách hàng/người dùng yêu cầu Quận ngưng cấp nước, khách hàng/người dùng sẽ phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các khoản phí cho dù họ có sử dụng nước hay không.

I. Xóa Phí Quá hạn. Phí quá hạn chỉ có thể được xóa khỏi trương mục của khách hàng/người dùng một lần trong khoảng thời gian 12 tháng, miễn là trương mục được xem là chuẩn.

§ 3713. Tình trạng Quá hạn và Cúp Nước Sinh hoạt

Mục này đã được sửa đổi để đảm bảo tuân thủ luật pháp về vấn đề cúp nước khách hàng dân cư vì lý do không thanh toán hóa đơn tiền nước, như được quy định tại Mục 60370 và các mục tiếp theo của Bộ luật Chính phủ, và Mục 116900 và các mục tiếp theo của Bộ luật Sức khỏe và An toàn. (Luật Thượng viện 998 - Đạo luật Bảo vệ Trong Trường hợp Cúp Nước).

A. Trương mục Quá hạn. Khách hàng phải trả tiền nước cho Quận mỗi tháng. Tất cả hóa đơn tiền nước đều đáo hạn và phải được thanh toán trong vòng hai mươi một (21) ngày theo lịch sau ngày kê hóa đơn. Bất cứ hóa đơn nào không được thanh toán trong thời hạn đó đều bị coi là quá hạn và chịu một khoản tiền phạt 10%. Sau khi nhận hóa đơn, khách hàng có thể yêu cầu sắp xếp

việc thanh toán với Quận cho đến ngày dự kiến cúp nước, tức ngày thứ 82 sau ngày kê hóa đơn.

B. Các Quyết định về Tình trạng Quá hạn/Cúp nước. Một khi hóa đơn trở nên quá hạn, những sự kiện sau đây sẽ xảy ra:

1. 70 ngày sau ngày kê hóa đơn, Quận sẽ gửi một thông báo về tình trạng quá hạn cho khách hàng chính thức (một bản sao của thông báo sẽ được gửi đến chủ nhà). Thông báo về tình trạng quá hạn này sẽ cho biết Quận dự định cúp nước của khách hàng vì lý do không thanh toán nếu khách hàng không thanh toán hóa đơn trong vòng 12 ngày sau đó. Việc phát hành thông báo màu đỏ sẽ phát sinh một khoản phí như được quy định tại Mục 2500: Giá biểu, Chi phí và Lệ phí.
2. Vào ngày thứ 76 sau ngày kê hóa đơn, một cuộc gọi điện thoại tự động được gửi đến (các) số điện thoại trong hồ sơ để thông báo với khách hàng rằng trạng mục của họ đang trong tình trạng quá hạn và phải được thanh toán trước ngày dự kiến cúp nước.
3. Nếu Quận không liên lạc được với khách hàng bằng thư hoặc điện thoại, Quận sẽ đăng một thông báo khẩn cấp tại địa chỉ dịch vụ vào ngày thứ 78 sau ngày kê hóa đơn cùng với bản sao của Chính sách này.
4. Vào ngày thứ 83 ngày sau ngày kê hóa đơn, Quận sẽ cúp nước vì lý do khách hàng không thanh toán hóa đơn. Việc cúp nước vì lý do không thanh toán sẽ phát sinh một khoản phí như được quy định tại Mục 2500: Giá biểu, Chi phí và Lệ phí.

C. Các Ngoại lệ của Quy tắc Cúp Nước. Quận sẽ không cúp nước trong các trường hợp sau đây:

1. Khách hàng có thể mang số dư tối đa mười lăm đô la (\$15.00) sang hóa đơn tiền nước tiếp theo mà không bị phạt hoặc trả phí thanh toán trễ.
2. Quận sẽ không cúp nước khách hàng nếu khách hàng có một thuận thanh toán được Quận phê duyệt và vẫn đang tuân thủ thỏa thuận này.
3. Trong lúc chờ Quận thực hiện điều tra một vụ tranh chấp hóa đơn của khách hàng/người dùng.

4. Khách hàng hoặc người thuê của khách hàng cung cấp chứng thư từ bác sĩ cho thấy rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của những người đang cư ngụ tại địa điểm đó, và
5. Khách hàng không đủ khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn theo chu kỳ thanh toán thông thường. Khách hàng có thể chứng minh điều này bằng một trong hai cách sau:
 - i. Chứng minh rằng trong gia đình khách hàng có người đang nhận trợ cấp của một trong các chương trình sau:
 1. CalWorks
 2. Trợ cấp chung của CalFresh
 3. Medi-Cal
 4. Chương trình Trợ cấp An sinh Xã hội Bổ sung/Trợ cấp Bổ sung của Tiểu bang
 5. Chương trình Trợ cấp Thực phẩm Bổ sung cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em California (Women, Infants, and Children, hoặc WIC)
 - ii. Tuyên bố theo hình phạt khai man rằng thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang

Để không bị cúp nước theo mục này, khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng họ đã đáp ứng các điều kiện và sẵn sàng ký kết thỏa thuận để thanh toán các khoản phí quá hạn theo Mục 3715.

D. Các Trương mục Dân cư Có Đồng hồ Chủ Bất cứ khi nào Quận cấp nước sinh hoạt thông qua một đồng hồ chủ, Quận sẽ cố gắng một cách thiện chí để thông báo cho người dùng nước thực tế nếu trương mục trở nên quá hạn khiến họ có thể bị cúp nước. Quận sẽ ban hành thông báo này cùng lúc với thông báo về tình trạng quá hạn (70 ngày sau ngày kê hóa đơn), và cũng sẽ thông báo cho người dùng biết rằng họ có quyền được trở thành khách hàng của Quận mà không phải trả bất kỳ khoản nợ nào. Thông báo này sẽ là thông báo treo cửa và sẽ được treo trên cửa của từng căn nhà/hộ tại khu nhà, hoặc sẽ được đăng ở một nơi dễ thấy, chẳng hạn như nhà sinh hoạt hoặc văn phòng quản lý của khu nhà đó. Nếu một hoặc nhiều người dùng thực tế sẵn sàng và có khả năng tài chính để chịu trách nhiệm về toàn bộ trương mục và Quận hài lòng với điều đó, người dùng sẽ được phép tạm thời trở thành khách hàng chính thức trên trương mục để ngăn chặn việc cúp nước. Đối với các trương mục có đồng hồ chính, ngay khi chủ nhà hoặc người quản lý nhà thanh toán hết các khoản nợ trên trương mục của họ, họ sẽ lại trở thành khách hàng chính thức.

E. Trương mục Phi dân cư. Khách hàng/người dùng phi dân cư mà không thanh toán hóa đơn đúng hạn có thể bị cúp nước ngay sau ngày đáo hạn, trừ khi họ đã ký kết thỏa thuận thanh toán trước ngày đáo hạn.

F. Điều kiện Khôi phục Dịch vụ. Quận sẽ cấp nước lại cho khách hàng sau khi khách hàng thanh toán tất cả các khoản nợ, tiền đặt cọc, hóa đơn thường, phí hành chính, phí tổn ổ khóa, đồng hồ, radio AMI và hộp đồng hồ. Việc cấp nước lại trong trường hợp không thanh toán sẽ phát sinh một khoản phí như được quy định tại Mục 2500: Giá biểu, Chi phí và Lệ phí. Việc cấp nước lại cho các trương mục quá hạn chỉ có thể được thực hiện trong giờ làm việc đã thông báo.

G. Cúp Nước Trái phép. Quận sẽ cấp nước lại và không tính phí cấp nước lại nếu nước đã bị cúp một cách trái phép.

H. Các Biện pháp Khắc phục của Quận. Sau khi hóa đơn quá hạn hơn hai mươi một ngày, Quận có quyền thực hiện bất cứ hành động nào sau đây:

1. Đưa khoản nợ quá hạn vào danh sách thu thuế bất động sản thẻ theo Mục 72100 của Bộ luật Nước California.
2. Khởi đơn khiếu nại, đơn kiện, truy tố để được trả nợ, và thực thi việc thu phí đối với khách hàng/người dùng.
3. Thực hiện quyền cầm giữ tài sản thẻ theo Mục 72102 của Bộ luật Nước California.
4. Không cung cấp bất kỳ dịch vụ nào của Quận cho khách hàng/người dùng, tuy nhiên, việc cúp nước chỉ được thi hành theo các quy định nêu trên.
5. Thực hiện bất kỳ hành động nào khác mà Tổng Quản lý cho là thích hợp để bảo vệ lợi ích của Quận.

§ 3714. Tranh chấp Hóa đơn

A. Tranh chấp Hóa đơn. Khách hàng/người dùng có thể chính thức tranh chấp hoặc yêu cầu một cuộc điều tra liên quan đến hóa đơn tiền nước. Khách hàng phải dùng Mẫu Tranh chấp Hóa đơn (Bill Dispute Form) để trình tranh chấp của mình lên Quận và Quận phải nhận được tranh chấp trong vòng 14 ngày sau ngày kê hóa đơn. Mẫu tranh chấp phải nêu rõ lý do tranh chấp và phải liên quan đến sự thiếu chính xác của các khoản phí hoặc mức tiêu thụ được tính trên hóa đơn tiền nước. Mẫu tranh chấp hóa đơn có sẵn trên trang web của Quận, hoặc khách hàng có thể liên hệ với bộ phận dịch vụ khách hàng. Quận có thể tự quyết định giải quyết các tranh chấp hoặc yêu cầu điều tra mà không được nộp đúng hạn; tuy nhiên, các tranh chấp hoặc yêu cầu như vậy sẽ không khiếu nại được. Trong khi chờ giải quyết, trương mục của khách hàng sẽ không phát sinh phí thanh toán trễ hay tiền phạt cho đến khi có kết quả giải quyết.

Các tranh chấp nộp đúng hạn sẽ được cứu xét bởi Giám đốc Hành chính & Tài chính. Sau quá trình cứu xét và điều tra, khách hàng sẽ được thông

báo bằng văn bản về phán quyết trong tranh chấp. Nếu bên giải quyết không tìm ra được sự thiếu chính xác nào, khách hàng sẽ phải thanh toán hóa đơn tiền nước như đã kê. Nếu quá trình cứu xét dẫn đến sửa đổi hóa đơn tiền nước, khách hàng sẽ được thông báo về việc sửa đổi và cung cấp thông tin sửa đổi để thanh toán.

B. Khiếu nại Phán quyết Tranh chấp. Nếu khách hàng cảm thấy phán quyết của Giám đốc Hành chính & Tài chính là bất lợi cho mình, khách hàng có thể khiếu nại lên Tổng Giám đốc trong vòng mười ngày kể từ ngày có phán quyết ban đầu. Tổng Giám đốc sẽ thực hiện quy trình cứu xét hành chính cuối cùng và xem lại tất cả các vấn đề, điều tra và yêu cầu được thực hiện theo chính sách của Quận, và quyết định của Tổng Giám đốc sẽ là phán quyết hành chính cuối cùng.

Nếu khách hàng không đồng ý với phán quyết hành chính cuối cùng của Tổng Giám đốc, khách hàng có thể khiếu nại lần cuối lên Hội đồng Quản trị bằng cách thông báo cho Tổng Giám đốc trong vòng mười ngày kể từ ngày Tổng Giám đốc ra phán quyết. Khi nhận được thư báo khiếu nại, Tổng Giám đốc sẽ đưa vấn đề này vào lịch điều trần của cuộc họp Hội đồng Quản trị sắp tới và thông báo cho khách hàng về ngày giờ mà Hội đồng sẽ điều trần khiếu nại của họ. Quyết định của Hội đồng Quản trị sẽ là quyết định cuối cùng. Quận sẽ không cúp nước trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại.

§ 3715. Thỏa thuận Thanh toán

A. Tính đủ điều kiện. Trước ngày thứ 82 sau ngày kê hóa đơn, khách hàng/người dùng có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán để thanh toán khoản nợ còn lại. Một khách hàng sắp bị cúp nước do không thanh toán cũng có thể xin thỏa thuận thanh toán để tránh cúp nước nếu họ đáp ứng các ngoại lệ của quy tắc cúp nước như được nêu tại Tiểu mục C, Mục 3713.

B. Các Điều khoản. Khách hàng phải đồng ý đáp ứng các điều khoản trong thỏa thuận thanh toán và thanh toán đúng hạn tất cả các hóa đơn tiếp theo trong khi thỏa thuận thanh toán có hiệu lực. Nếu khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán mà Quận đã phê duyệt hoặc không thanh toán các hóa đơn nước tiếp theo trong khi thỏa thuận thanh toán có hiệu lực, trương mục của khách hàng sẽ trở nên quá hạn và ngay lập tức kích hoạt thủ tục xử lý qua hạn theo Mục 3713.

Thỏa thuận thanh toán các hóa đơn tiền nước còn nợ chỉ được dành cho khách hàng dân cư. Khách hàng/người dùng dân cư được phép sắp xếp thanh toán một hóa đơn trong thời gian không quá 12 tháng, được chia thành nhiều lần trả gộp hàng tháng.

Quận sẽ không cúp nước miễn là khách hàng/người dùng duy trì trương mục của mình ở trạng thái tốt trong suốt thời hạn của thỏa thuận thanh toán. Hơn nữa, số tiền quá hạn theo thỏa thuận thanh toán sẽ không phải chịu thêm phí hoặc tiền phạt trong khi thỏa thuận thanh toán vẫn ở trạng thái tốt.

Nếu một khách hàng/người dùng dân cư không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận thanh toán, trương mục của khách hàng sẽ trở nên quá hạn và ngay lập tức kích hoạt thủ tục xử lý quá hạn theo Mục 3713.

§ 3716. Khách hàng Chính thức

A. Các Thẻ loại Khách hàng/Người dùng. Quận sẽ cho phép chủ bất động sản, chủ nhà, bên quản lý nhà hoặc người thuê nhà (người cư ngụ) trở thành khách hàng/người dùng đứng tên trên trương mục.

B. Trách nhiệm của Chủ sở hữu. Theo Mục 72102 của Bộ luật Nước California, phí dịch vụ cấp nước đi liền với bất động sản và cuối cùng là trách nhiệm của chủ sở hữu bất động sản. Quận sẽ cố gắng hết sức để thu nợ từ khách hàng thực tế, người thuê nhà hoặc người cư ngụ nếu họ không phải là chủ sở hữu, tuy nhiên, Quận có quyền yêu cầu chủ sở hữu thanh toán các khoản phí liên quan đến bất động sản của họ thông qua thủ tục cầm giữ hoặc khấu lưu tiền thuế nếu cần thiết.

C. Quyền Trở thành Khách hàng của Người thuê nhà/Người cư ngụ. Mục này chỉ áp dụng khi chủ bất động sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành một địa điểm dịch vụ dân cư được ghi nhận là khách hàng chính thức và họ đã nhận thư thông báo về ý định cúp nước vì lý do không thanh toán.

1. Quận sẽ cấp nước và cho phép người thuê nhà/cư ngụ thực tế tại địa chỉ đó trở thành khách hàng chính thức để ngăn chặn việc cúp nước vì lý do chủ bất động sản, chủ nhà, hoặc người quản lý đã không thanh toán hóa đơn. Để làm điều này, mỗi người thuê nhà/người cư ngụ phải đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, bao gồm điều kiện về tiền đặt cọc.
2. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có khả năng tiếp tục thanh toán các hóa đơn tiếp theo của trương mục và Quận hài lòng với điều đó, hoặc nếu Quận có khả năng về mặt pháp lý để cúp nước một cách hợp pháp chỉ những người cư ngụ mà không đáp ứng các quy tắc và quy định của Quận, Quận sẽ tiếp tục cấp nước cho những người cư ngụ mà đã đáp ứng các quy tắc và quy định đó.
3. Để đủ điều kiện trở thành khách hàng, người thuê nhà/người cư ngụ phải chứng minh rằng khách hàng chính thức của trương mục quá hạn là chủ bất động sản, chủ nhà hoặc người quản lý của căn nhà/hộ. Bằng chứng này có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở hợp đồng thuê, biên lai thuê, giấy tờ chính phủ cho thấy người đó đang thuê căn nhà/bất động sản đó, hoặc các thông tin được tiết lộ theo mục 1962 của Bộ luật Dân sự, tùy theo quyết định của Quận.
4. Nếu họ đủ điều kiện và sẵn sàng đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, người thuê nhà/người cư ngụ có thể

trở thành khách hàng chính thức mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nào mà chủ bất động sản, chủ nhà hoặc người quản lý bất động sản còn nợ.

5. Nếu người thuê nhà/người cư ngụ không chứng minh được rằng họ là người thuê hoặc cư ngụ tại căn nhà/hộ liên quan hoặc không đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, Quận có quyền từ chối cấp nước cho họ.

§ 3717. Cúp Nước Vì Lý do Khác

A. Bộ máy Không An toàn.

1. Quận có thể từ chối cấp nước và có thể cúp nước tại bất kỳ địa điểm nào mà có các máy móc hay thiết bị sử dụng nước nguy hiểm, không an toàn hoặc không tuân thủ pháp luật hoặc Quy tắc và Quy định của Quận.
2. Quận không chịu trách nhiệm kiểm tra bộ máy hoặc thiết bị của khách hàng/người dùng. Tuy nhiên, Quận có quyền kiểm tra nếu có lý do để tin rằng khách hàng đang sử dụng một bộ máy hoặc thiết bị không an toàn.

B. Dịch vụ Gây Bất lợi cho Người khác. Quận có thể từ chối cấp nước cho bất kỳ cơ sở nào nơi khách hàng/người dùng có nhu cầu quá cao hoặc có thể gây bất lợi cho việc cấp nước cho các khách hàng/người dùng khác hoặc sẽ dẫn đến tình trạng thiếu nước cho mọi người.

C. Gian lận hoặc Lạm dụng. Quận có quyền từ chối hoặc cúp nước tại bất kỳ cơ sở nào để bảo vệ chống gian lận, lạm dụng hoặc sử dụng trái phép nước hoặc các cơ sở.

D. Không tuân thủ. Quận có thể cúp nước của khách hàng/người dùng trên cơ sở không tuân thủ Bộ luật hành chính của Quận nếu khách hàng/người dùng không tuân thủ trong vòng năm ngày làm việc sau khi nhận được thông báo bằng văn bản. Nếu sự không tuân thủ đó ảnh hưởng đến sức khỏe và/hoặc an toàn của công chúng, và nếu tình huống bắt buộc phải làm vậy, Quận có thể cúp nước ngay lập tức mà không cần thông báo trước.

E. Khách hàng/Người dùng Yêu cầu Cúp nước. Khách hàng/Người dùng có thể yêu cầu cúp nước bằng cách thông báo cho Quận. Quận sẽ cúp nước trong vòng 48 giờ trừ các ngày cuối tuần và ngày lễ. Nếu khách hàng/người dùng không thông báo, họ sẽ phải tiếp tục trả tiền nước cho cơ sở cho đến khi họ đưa ra thông báo.

F. Phí Khôi phục-Kết nối lại. Quận sẽ thu phí khôi phục dịch vụ cấp nước từ những khách hàng/người dùng mà đã bị cúp nước do không tuân thủ Bộ luật Hành chính nêu tại Mục 2500: *Giá biểu, Chi phí và Lệ phí.*

§ 3718. Lỗi Đồng hồ

A. Chứng nhân Đồng hồ.

1. Tất cả các đồng hồ do Quận lắp đặt đã được nhà sản xuất kiểm tra, chứng nhận và đánh giá theo quy định của Hiệp hội Công trình Nước Hoa Kỳ (American Water Works Association, hoặc AWWA). Hiệu quả đồng hồ được kiểm tra theo các điều kiện thử nghiệm theo quy định của AWWA.
2. Kiểm tra Đồng hồ.
 - a. Khách hàng/Người dùng có thể, bằng cách trình thư thông báo lên Quận trước ít nhất mười ngày, yêu cầu Quận kiểm tra đồng hồ phục vụ cơ sở của mình.
 - b. Quận sẽ yêu cầu khách hàng/người dùng đóng một khoản tiền mặt để trang trải chi phí kiểm tra.
 - c. Nếu đồng hồ không đạt Tiêu chuẩn của AWWA, Quận sẽ trả lại tiền đặt cọc này và thay đồng hồ mới. Nếu đồng hồ đạt Tiêu chuẩn của AWWA, Quận sẽ dùng tiền đặt cọc này để trang trải chi phí kiểm tra.
 - d. Khách hàng/Người dùng hoặc đại diện của họ có quyền quan sát quá trình kiểm tra đồng hồ.
 - e. Quận sẽ gửi văn bản báo cáo kết quả kiểm tra cho khách hàng/người dùng trong vòng mười ngày sau khi Quận nhận được kết quả.

B. Điều chỉnh Hóa đơn Do Lỗi Đồng hồ.

1. Đồng hồ Nhanh. Nếu sau khi kiểm tra Quận phát hiện ra rằng đồng hồ chạy trên mức tiêu chuẩn của AWWA, Quận sẽ hoàn trả cho khách hàng/người dùng toàn bộ số tiền tính dư dựa trên chỉ số chính xác của chu kỳ không quá bốn tháng mà đồng hồ được sử dụng.
2. Đồng hồ Chậm. Nếu sau khi kiểm tra Quận phát hiện ra rằng đồng hồ chạy dưới mức tiêu chuẩn của AWWA, Quận có thể sẽ tính khách hàng/người dùng số tiền tính hụt dựa trên chỉ số chính xác của chu kỳ không quá bốn tháng mà đồng hồ được sử dụng.
3. Đồng hồ Không Chạy. Quận có thể tính tiền khách hàng/người dùng cho lượng nước đã cấp cho họ trong khoảng thời gian đồng hồ không chạy. Hóa đơn này sẽ được ước tính dựa trên mức sử dụng trung bình trong khoảng thời gian tương ứng của hai năm về trước. Nếu không có đủ hai năm dữ liệu, thì Quận sẽ ước tính lượng nước bằng cách so sánh mức sử dụng của các khách hàng/người dùng khác thuộc cùng phân loại dịch vụ trong cùng một khoảng thời gian.

§ 3719. Thông tin Trương mục Khách hàng/Người dùng.

Tên, địa chỉ và hồ sơ của khách hàng/người dùng và người nộp thuế của Quận không được công khai với công chúng, ngoại trừ trong phạm vi pháp luật cho phép. Không nhân viên hay viên chức nào của Quận được phép công khai với công chúng các danh sách tên và địa chỉ được tổng hợp từ hồ sơ của Quận. Việc tiết lộ thông tin trưng mục cụ thể chỉ được thực hiện theo sự đồng ý của khách hàng hoặc trong trường hợp không có sự đồng ý của khách hàng, việc tiết lộ có thể được thực hiện theo lệnh của tòa án, hoặc nếu việc tiết lộ là do pháp luật liên bang hoặc tiểu bang quy định. Quận có thể cung cấp hồ sơ khách hàng cho các cơ quan bên thứ ba trên cơ sở định kỳ liên quan đến việc thiết lập và quản lý trưng mục khách hàng hoặc trong trường hợp các trưng mục đó bị quá hạn.

Khách hàng/người dùng có trách nhiệm cung cấp cho Quận thông tin liên lạc chính xác và mới nhất.

§ 3720. Tín dụng vì Rò rỉ.

Quận có thể cung cấp tín dụng một lần cho khách hàng/người dùng mà đã gặp tình trạng rò rỉ hệ thống dẫn nước và có thể chứng minh rò rỉ đó đã được sửa chữa. Tín dụng rò rỉ chỉ được cấp một lần duy nhất và sẽ được tính bằng cách tính tiền nước theo mức giá thấp nhất tối đa hai kỳ thanh toán. Quận không chịu trách nhiệm thông báo cho khách hàng về sự cố rò rỉ có thể xảy ra.