



---

RESOLUTION NO. 7591

Thành phố Rialto

CHÍNH SÁCH ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

I. Áp dụng Chính sách và Số điện thoại.

Chính sách này được áp dụng với tất cả các tài khoản dịch vụ cấp nước (sau đây gọi là “Chính sách”). Để được hỗ trợ thêm về việc thanh toán hóa đơn nước và tham gia các kế hoạch thanh toán thay thế được quy định trong chính sách này để tránh ngừng cung cấp dịch vụ, vui lòng liên hệ số điện thoại 909-820-2546 trong giờ làm việc thông thường.

II. Nguồn Thu nhập chung.

A. Các khoản thu nhập chung được thu thông qua phí dịch vụ, phí kết nối, tiền phạt và tiền lãi sẽ được đưa vào quỹ dịch vụ cấp nước và được sử dụng để mua sắm, xây dựng, tái thiết, bảo trì và vận hành các nhà máy, công trình nước, thanh toán tiền gốc và tiền lãi với trái phiếu được phát hành để xây dựng hoặc tái thiết các công trình nước đó, thanh toán các khoản vay hoặc tiền tạm ứng của liên bang, tiểu bang hoặc đơn vị khác đã được sử dụng để xây dựng các công trình nước đó; tuy nhiên, với điều kiện là các khoản thu nhập đó không được sử dụng để mua sắm hoặc xây dựng đường thoát nước thải chính hoặc phụ khác với đường ống truyền dẫn và phân phối nước.

B. Thực thi các quy tắc và quy định liên quan đến vận hành, mở rộng, cải tiến, sửa chữa và bảo vệ hệ thống cung cấp nước là trách nhiệm của Quản lý Thành phố hoặc người được chỉ định. Bất kỳ quyết định tùy ý nào cần được đưa ra theo các quy tắc và quy định này mà không được ủy quyền cho một nhân viên cụ thể của Thành phố sẽ thuộc phạm vi trách nhiệm của, và trách nhiệm đó được ủy thác cho, Quản lý Thành phố hoặc người được chỉ định theo mục đích, định hướng của Chính sách này.

C. Các vấn đề liên quan đến tài chính, bao gồm tiền đặt cọc của khách hàng, hóa đơn và thu phí cũng như các tài khoản nợ quá hạn thuộc trách nhiệm của Quản lý tài chính/Giám đốc Tài chính của Thành phố. Quản lý tài chính/Giám đốc Tài chính có thể thực hiện các hoạt động hành chính, tài chính và thu phí dịch vụ cần thiết để tuân thủ và phù hợp với định hướng, mục đích của các quy tắc và quy định tài chính được nêu trong tài liệu này.

# City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



### III. Giá và Phí Dịch vụ của Doanh nghiệp Cấp nước.

A. Người đăng ký sử dụng dịch vụ cấp nước phải trả phí mở tài khoản và tiến hành đặt cọc với số tiền tương ứng với kích thước của đồng hồ nước với các nơi cư trú mới và bằng hai lần chi phí dịch vụ trung bình hàng tháng của người cư trú trong 12 tháng gần nhất với các nơi cư trú hiện đang sử dụng dịch vụ theo quy định tại Biểu phí, trước khi thiết lập dịch vụ cho từng địa chỉ hoặc địa điểm lắp đặt đồng hồ nước nếu mỗi địa chỉ có nhiều hơn một đồng hồ nước. Quản lý tài chính/Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định có thể không yêu cầu thanh toán tiền đặt cọc nếu người đăng ký có thể chứng minh lịch sử thanh toán đáp ứng yêu cầu tại Thành phố Rialto. Những khách hàng/người đăng ký đã sử dụng liên tục dịch vụ nước tại Thành phố trong khoảng thời gian không dưới hai (2) năm và không bị ngừng cung cấp dịch vụ vì chậm thanh toán sẽ được coi là có lịch sử thanh toán đáp ứng yêu cầu với Thành phố và sẽ không phải đặt cọc sử dụng dịch vụ nước với tài khoản của mình. Đối với các tài khoản sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt đã tiến hành đặt cọc với Thành phố, khoản đặt cọc đó sẽ được ghi có vào các hóa đơn dịch vụ tiếp theo của khách hàng đứng tên sau khoảng thời gian hai (2) năm khi khách hàng không bị ngừng cung cấp dịch vụ vì lỗi không thanh toán chi phí nước trong thời gian đó. Bất kỳ các hóa đơn tiền nước tại một địa chỉ khác mà khách hàng chưa thanh toán cho Thành phố phải được thanh toán đầy đủ trước khi được phê duyệt đơn đăng ký sử dụng dịch vụ cấp nước. Tiền đặt cọc sử dụng dịch vụ cấp nước không được chuyển nhượng cho nhà ở, nơi cư trú hoặc người khác.

B. Phí dịch vụ tối thiểu hàng tháng, phí khối lượng tiêu thụ hàng tháng, phí đặc biệt và phí sử dụng thực tế theo đồng hồ. Tất cả các khoản phí dịch vụ tối thiểu hàng tháng, phí khối lượng tiêu thụ hàng tháng, phí đặc biệt theo quy định trong phần này và phí sử dụng thực tế theo đồng hồ đều được thông qua và áp dụng theo Biểu phí.

#### Các khoản phí Đặc biệt và Quy định Liên quan.

a. Phí Phòng cháy Chữa cháy. Chi phí sử dụng hệ thống đường ống chữa cháy được sử dụng riêng cho mục đích phòng cháy chữa cháy dù được kết nối với hệ thống phun nước tự động hoặc các thiết bị vòi phun (trừ vòi chữa cháy), hệ thống nước chữa cháy, chi phí thuê đồng hồ bình chữa cháy và tiền đặt cọc để thuê đồng hồ sẽ được áp dụng theo quy định tại Biểu phí.

b. Quy định về Đồng hồ đo Lưu lượng Nước Chữa cháy. Tiền đặt cọc để sử dụng đồng hồ đo lưu lượng nước chữa cháy sẽ được hoàn trả sau khi khách hàng thanh toán với lượng nước đã sử dụng theo biểu phí và trả lại đồng hồ trong điều kiện vận hành thông thường. Số tiền đặt cọc sẽ

# City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



được trừ đi để chi trả các chi phí sửa chữa hoặc thay thế các đồng hồ bị hư hỏng hoặc để thanh toán các chi phí khác tại thời điểm trả lại đồng hồ.

c. Phí Lắp đặt và Sử dụng Đồng hồ. Phí lắp đặt, sử dụng đồng hồ, phí kết nối và Phí Tác động Phát triển sẽ được áp dụng theo quy định tại Biểu phí.

d. Quy định về Sử dụng Đồng hồ. Ngoài ra, các quy định dưới đây sẽ được áp dụng với các đồng hồ được lắp đặt trong Thành phố:

i. Tất cả các nhà ở mới và tất cả các tòa nhà văn phòng, kinh doanh, công nghiệp mới sẽ được lắp đặt đồng hồ nước có kích cỡ 3/4 inch hoặc lớn hơn.

ii. Tất cả các kết nối dịch vụ chữa cháy phải được trang bị, gồm ít nhất một cụm van báo động chữa cháy. Cụm van phải được khách hàng lắp đặt, kiểm tra hàng năm và sửa chữa hoặc thay thế khi cần thiết.

iii. Phí kết nối và/hoặc Phí Tác động Phát triển sẽ được người đăng ký trả trước cho Thành phố với mỗi kết nối theo mức phí đã được quy định trong Biểu phí.

iv. Nhân viên kỹ thuật sẽ đến kiểm tra miễn phí mỗi điểm kết nối dịch vụ trong từng chu kỳ thanh toán. Các lần kiểm tra bổ sung trong cùng chu kỳ thanh toán sẽ được tính phí theo quy định trong Biểu phí, trừ khi Thành phố quyết định rằng việc kiểm tra là cần thiết do thiết bị mà Thành phố cung cấp hoạt động không đúng chức năng.

## IV. Thu phí Dịch vụ Nước.

A. Hóa đơn tiền nước phải được thanh toán sau ngày Thành phố chuyển phát hóa đơn qua dịch vụ Thư tín Hoa Kỳ, cũng được coi là ngày phát hành thanh toán, và sẽ được coi là chậm thanh toán sau hai mươi lăm (25) ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn. Nếu hóa đơn tiền nước không được thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày trả chậm, dịch vụ nước sẽ bị ngừng cung cấp.

B. Nếu một tài khoản được xác định là chậm thanh toán hóa đơn, các khoản phí trả chậm theo quy định sẽ được cộng thêm vào chu kỳ thanh toán tiếp theo.

C. Nếu hóa đơn tiền nước không được thanh toán vào hoặc trước ngày thứ hai mươi lăm (25) kể từ ngày trả chậm, một thông báo ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước sẽ được gửi đến khách hàng trước ít nhất mười (10) ngày làm việc. Thông báo thanh toán quá hạn sẽ bao gồm các thông tin sau:

# City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



1. Tên và địa chỉ của khách hàng;
2. Số tiền quá hạn;
3. Ngày phải tiến hành thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ;
4. Thông tin mô tả quy trình gia hạn thời gian thanh toán với khoản tiền còn nợ;
5. Thông tin mô tả quy trình kiến nghị xem xét lại và kháng cáo hóa đơn; và
6. Mô tả về thủ tục để khách hàng có thể yêu cầu áp dụng kế hoạch thanh toán trả chậm, trả góp, kế hoạch giảm thanh toán hoặc kế hoạch thanh toán thay thế.
  - D. Nếu hóa đơn tiền nước không được thanh toán trong ít nhất năm (5) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, thông báo ngừng cung cấp sẽ được gửi đến khách hàng.
  - E. Nếu Thành phố không thể liên lạc với khách hàng qua thông báo bằng văn bản (ví dụ: thông báo chuyển phát được gửi lại do không chuyển thành công), Thành phố sẽ đến trực tiếp nơi cư trú và để lại, hoặc bổ sung các thỏa thuận khác tại một vị trí dễ quan sát trong, thông báo ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán, kèm bản sao Chính sách này.
  - F. Nếu các tài khoản vẫn không thanh toán chi phí dịch vụ sau ngày ngừng cung cấp dịch vụ theo thông báo và thông báo đã được gửi đến khách hàng theo yêu cầu, các dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp. Khách hàng sẽ nhận được thông báo gắn trên cửa về việc ngừng cung cấp dịch vụ kèm thông tin hướng dẫn cách khôi phục dịch vụ này.
  - G. Thủ tục thu nợ và/hoặc hành động pháp lý theo quy định có thể được thực hiện để thu hồi số tiền chưa thanh toán sau khi đã trừ tiền đặt cọc với hóa đơn.
- V. Tiền phạt
  - A. Tất cả các khoản thanh toán quá hạn sẽ bị áp dụng tiền phạt theo quy định tại Nghị quyết của Thành phố hoặc Biểu phí đến khi được thanh toán đầy đủ.
  - B. Bất kỳ cá nhân nào có hành vi can thiệp hoặc làm hư hỏng đồng hồ hoặc thiết bị khác của hệ thống nước sẽ phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các chi phí phục hồi hệ thống và sẽ được lập hóa đơn tương ứng.

## City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



C. Bất kỳ cá nhân, tổ chức, công ty, doanh nghiệp cần sử dụng dịch vụ nước từ một đầu mối dịch vụ đang hoạt động mà không tiến đăng ký dịch vụ lần đầu sẽ phải thanh toán tất cả các chi phí tích lũy kể từ lần đọc đồng hồ gần nhất trước đó tại địa điểm lắp đặt đồng hồ dịch vụ, kèm các khoản chi phí bổ sung.

VI. Điều kiện để Dịch vụ Cấp nước không bị Ngừng cung cấp.

Thành phố sẽ không chấm dứt dịch vụ cấp nước sinh hoạt nếu tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:

A. Điều kiện Sức khỏe. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng nhận của Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu theo quy định tại Mục 14088 (b)(1)(A), Bộ luật Phúc lợi và Định chế, trong đó nêu rõ việc chấm dứt dịch vụ cấp nước sẽ (i) đe dọa đến tính mạng hoặc (ii) ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại địa chỉ sử dụng dịch vụ.

B. Không có Khả năng Tài chính. Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ cấp nước trong chu kỳ thanh toán của Thành phố. Khách hàng được xác định là “không đủ khả năng tài chính để chi trả” nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng: (i) một người hiện tại đang nhận các lợi ích sau: CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang/Phúc lợi an sinh bổ sung hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ hoặc (ii) khách hàng khai báo mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% chuẩn nghèo của liên bang;

C. Lịch trình Thanh toán Thay thế. Khách hàng tham gia lịch trình trả góp, lịch trình thanh toán thay thế, thỏa thuận giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền chưa thanh toán hoặc kế hoạch tạm hoãn thanh toán phù hợp với các quy định tại Mục VII dưới đây và thực hiện thanh toán theo thỏa thuận, lịch trình hoặc kế hoạch đó.

VII. Xác định các Điều kiện để Dịch vụ Cấp nước không bị Ngừng cung cấp.

Khách hàng có bằng chứng để chứng minh mức độ tuân thủ các điều kiện được mô tả trong Mục VI. Để Thành phố có đủ thời gian xử lý yêu cầu hỗ trợ của khách hàng, khách hàng cần cung cấp cho Thành phố các tài liệu cần thiết để chứng minh rằng họ gặp các vấn đề y tế theo Mục VI(A), không có khả năng tài chính theo Mục VI(B) và sẵn sàng tham gia các thỏa thuận thanh toán thay thế theo Mục VI(C) trước ngày dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ. Khi nhận được các tài liệu đó,

# City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



Thành phố sẽ xem xét tài liệu và phản hồi khách hàng trong vòng bảy (7) ngày để yêu cầu cung cấp thêm thông tin, bao gồm thông tin liên quan đến tính khả thi của các thỏa thuận thanh toán thay thế, hoặc để thông báo cho khách hàng thỏa thuận thanh toán thay thế cùng các điều khoản kèm theo mà Thành phố đồng ý để khách hàng tham gia. Nếu Thành phố đã yêu cầu cung cấp thêm thông tin, khách hàng phải cung cấp thông tin theo yêu cầu trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của Thành phố. Trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được thông tin bổ sung, Thành phố sẽ thông báo bằng văn bản về việc khách hàng không đáp ứng các điều kiện theo Mục VI hoặc thông báo cho khách hàng bằng văn bản về thỏa thuận thanh toán thay thế cùng các điều khoản kèm theo mà Thành phố đồng ý để khách hàng tham gia.

## VIII. Lịch trình Thanh toán Thay thế.

Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều thỏa thuận thanh toán thay thế sau đây do Thành phố quyết định lựa chọn: (i) trả góp số tiền chưa thanh toán theo Phân Khoản (A); (ii) lịch trình thanh toán thay thế theo Khoản (B); (iii) giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền chưa thanh toán theo Khoản (C); hoặc (iv) tạm hoãn thanh toán theo Khoản (D). Thành phố, trong phạm vi quyền hạn của mình, sẽ lựa chọn phương án thanh toán thay thế phù hợp nhất sau khi xem xét thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp cũng như tình hình tài chính của khách hàng và nhu cầu thanh toán của Thành phố. Một khách hàng chỉ được tham gia một (1) thỏa thuận thanh toán thay thế tại một thời điểm và tối đa hai (2) lần trong mỗi năm dương lịch. Nếu đáp ứng các điều kiện được quy định trong Mục VI, khách hàng có thể tham gia vào một (1) thỏa thuận thanh toán thay thế tại một thời điểm, với số lần tham gia không hạn chế trong mỗi năm dương lịch. Thỏa thuận thanh toán thay thế được lựa chọn sẽ được quy định bằng văn bản và gửi đến khách hàng.

A. Trả góp. Nếu Thành phố lựa chọn phương thức thay thế này, khách hàng sẽ tham gia kế hoạch trả góp bằng văn bản với các điều khoản sau:

1. Kỳ hạn. Khách hàng sẽ phải thanh toán số dư nợ trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng theo quyết định của Thành phố, tuy nhiên, Thành phố, trong phạm vi quyền hạn của mình, có thể áp dụng thời gian trả góp ngắn hoặc dài hơn mười hai (12) tháng để tránh những vấn đề không đáng có cho khách hàng và Thành phố. Số dư nợ chưa thanh toán, cùng với các chi phí hành chính và tiền lãi liên quan, sẽ được chia đều theo số tháng trong thời gian trả góp và cộng thêm vào hóa đơn dịch vụ cấp nước hàng tháng của khách hàng.

2. Tuân thủ Kế hoạch: Khách hàng phải tuân thủ kế hoạch trả góp và cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ tích lũy trong kỳ hạn thanh toán sau đó. Khi thanh toán các chi phí quá hạn theo kế

## City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



hoạch trả góp đã thống nhất, Khách hàng không được yêu cầu trả góp thêm với các khoản chi phí chưa thanh toán sau đó. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả góp trong sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán chi phí dịch vụ nước của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước đến khách hàng trong vòng ít nhất năm (5) ngày làm việc kể từ ngày đăng thông báo cuối cùng về việc ngừng cung cấp dịch vụ tại địa chỉ cư trú của khách hàng.

B. Lịch trình Thanh toán Thay thế. Nếu khách hàng đã đáp ứng cả hai yêu cầu A & B theo Mục VI, Điều kiện để Dịch vụ Cấp nước không bị Ngừng cung cấp, và Thành phố đã lựa chọn phương án này, khách hàng sẽ tham gia lịch trình thanh toán thay thế với số tiền chưa thanh toán như sau:

1. Thời hạn Trả nợ: Khách hàng sẽ phải thanh toán số dư nợ trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng theo quyết định của Thành phố, tuy nhiên, Thành phố, trong phạm vi quyền hạn của mình, có thể kéo dài thời gian trả nợ dài hơn mười hai (12) tháng để tránh những vấn đề không đáng có cho khách hàng.

2. Lịch trình: Thành phố sẽ xây dựng kế hoạch thanh toán thay thế cho khách hàng. Kế hoạch thanh toán thay thế sẽ xác định các khoản thanh toán một lần định kỳ không trùng với ngày thanh toán theo quy định, xác định các khoản thanh toán với tần suất dài hơn so với ngày thanh toán hàng tháng hoặc các khoản thanh toán với tần suất ngắn hơn so với ngày thanh toán hàng tháng, đảm bảo rằng, trong tất cả các trường hợp, số dư nợ chưa thanh toán và chi phí hành chính sẽ được thanh toán đầy đủ trong khoảng thời gian thiết lập theo Tiểu mục (1) ở trên.

3. Tuân thủ Kế hoạch: Khách hàng phải tuân thủ kế hoạch thanh toán theo thỏa thuận và cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ tích lũy trong kỳ hạn thanh toán sau đó. Khi thanh toán các chi phí quá hạn theo lịch trình đã thống nhất, Khách hàng không được yêu cầu thay đổi lịch trình thanh toán cho bất kỳ khoản chi phí chưa thanh toán sau đó. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của lịch trình thanh toán như đã thống nhất trong sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán chi phí dịch vụ nước của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước đến khách hàng trong vòng ít nhất năm (5) ngày làm việc kể từ ngày đăng thông báo cuối cùng về việc ngừng cung cấp dịch vụ tại địa chỉ cư trú của khách hàng.

C. Giảm số Dư nợ chưa Thanh toán. Nếu khách hàng đã đáp ứng cả hai yêu cầu A & B theo Mục VI, Điều kiện để Dịch vụ Cấp nước không bị Ngừng cung cấp, và Thành phố đã lựa chọn phương án này, khách hàng sẽ được giảm số tiền chưa thanh toán của khách hàng, tối đa là ba mươi phần trăm (30%) tổng số tiền chưa thanh toán mà không cần Hội đồng Thành phố phê duyệt và tiến hành thủ tục cần thiết; đảm bảo rằng số tiền giảm phải được hỗ trợ từ một nguồn thanh toán mà

# City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



không khiến các khách hàng khác chịu các khoản phí bổ sung. Tỷ lệ giảm thanh toán sẽ được xác định theo nhu cầu tài chính của khách hàng, điều kiện và nhu cầu tài chính của Thành phố cung như các nguồn thanh toán có thể bù đắp cho việc giảm dư nợ chưa thanh toán của khách hàng.

1. Thời hạn Trả nợ: Khách hàng phải thanh toán dư nợ đã giảm trước ngày đến hạn do Thành phố xác định (“Ngày Thanh toán Đã giảm”).

2. Tuân thủ Ngày Thanh toán Đã giảm: Khách hàng phải thanh toán dư nợ đã giảm vào hoặc trước Ngày Thanh toán Đã giảm và phải thanh toán đầy đủ các chi phí dịch vụ tích lũy trong kỳ hạn thanh toán sau đó. Nếu khách hàng không thanh toán số dư nợ đã giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ Ngày Thanh toán Đã giảm hoặc không thanh toán chi phí dịch vụ nước của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước đến khách hàng trong vòng ít nhất năm (5) ngày làm việc kể từ ngày đăng thông báo cuối cùng về việc ngừng cung cấp dịch vụ tại địa chỉ cư trú của khách hàng.

D. Tạm hoãn Thanh toán: Nếu Thành phố lựa chọn phương thức này, khách hàng sẽ tạm hoãn thanh toán số dư nợ chưa thanh toán trong khoảng thời gian tối đa sáu (6) tháng sau ngày đến hạn thanh toán. Thành phố có toàn quyền quyết định khoảng thời gian tạm hoãn thanh toán áp dụng với khách hàng.

1. Thời hạn Trả nợ: Khách hàng phải thanh toán dư nợ chưa thanh toán trước ngày đến hạn thanh toán chậm (“Ngày Thanh toán Hoãn lại”) do Thành phố xác định. Ngày Thanh toán Hoãn lại không được quá sáu (6) tháng kể từ ngày phát sinh các chi phí quá hạn; tuy nhiên, Thành phố, trong phạm vi quyền hạn của mình, có thể xác định Ngày Thanh toán Hoãn lại sau sáu (6) tháng để tránh những vấn đề không đáng có cho khách hàng và Thành phố.

2. Tuân thủ Ngày Thanh toán Đã giảm: Khách hàng phải thanh toán dư nợ đã giảm vào hoặc trước Ngày Thanh toán Hoãn lại và phải thanh toán đầy đủ các chi phí dịch vụ tích lũy trong kỳ hạn thanh toán sau đó. Nếu khách hàng không thanh toán số dư nợ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ Ngày Thanh toán Hoãn lại hoặc không thanh toán chi phí dịch vụ nước của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước đến khách hàng trong vòng ít nhất năm (5) ngày làm việc kể từ ngày đăng thông báo cuối cùng về việc ngừng cung cấp dịch vụ tại địa chỉ cư trú của khách hàng.

IX. Tình huống Chủ nhà -Người thuê nhà.



# City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



Các quy định dưới đây áp dụng với dịch vụ gắn đồng hồ nước cho nhà riêng, khu chung cư, khu nhà di động mà chủ sở hữu hoặc người quản lý là khách hàng đứng tên và chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn tiền nước.

## A. Thông báo Bắt buộc.

1. Ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước cho khu chung cư, khu nhà di động hoặc nhà riêng, Thành phố sẽ thông báo bằng văn bản cho người thuê nhà/người cư trú tại địa điểm nhà ở về kế hoạch ngừng dịch vụ cấp.

2. Thông báo bằng văn bản cũng sẽ cho người thuê nhà/người cư trú được biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng, tức đứng tên trên hóa đơn dịch vụ, mà không cần phải trả các khoản thanh toán quá hạn theo tài khoản của chủ nhà.

## B. Người thuê nhà/Người cư trú là Khách hàng.

1. Thành phố không có trách nhiệm cung cấp dịch vụ trực tiếp cho người thuê nhà/người cư trú trừ khi mỗi người thuê nhà/người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ cũng như tuân thủ các quy tắc và quy định của Thành phố.

2. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê nhà/người cư trú chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí cho một tài khoản theo yêu cầu của Thành phố, hoặc (ii) Thành phố có thể áp dụng một hành động giải pháp cụ thể về việc ngừng cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/người cư trú đáp ứng các yêu cầu đó.

## X. Kháng nghị.

Một khách hàng chỉ được phép kháng nghị không thành công tối đa hai (2) lần trong thời gian mười hai (12) tháng bởi khi đó, Thành phố sẽ không có trách nhiệm xem xét các kháng nghị bổ sung do khách hàng hoặc người đại diện của khách hàng thực hiện. Khi chưa có kết quả giải quyết kháng nghị của khách hàng và chờ kết luận điều tra, Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

A. Kháng nghị Ban đầu. Vào hoặc trước ngày thanh toán trên hóa đơn, khách hàng có quyền tiến hành kháng nghị với bất kỳ hóa đơn hoặc chi phí nào. Kháng nghị phải được lập thành văn bản và gửi đến văn phòng của Thành phố. Kháng nghị phải bao gồm tài liệu hỗ trợ hoặc lý do kháng nghị.

# City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



Xem xét Kháng nghị. Khi nhận được yêu cầu kháng nghị, Thành phố sẽ xem xét vấn đề và khách hàng sẽ được thông báo về kết quả qua kênh giao tiếp điện tử, trực tiếp bằng lời nói hoặc bằng văn bản.

Kiểm tra Đồng hồ. Trong trường hợp khách hàng có tranh chấp về tính chính xác của số liệu đọc đồng hồ nước, Thành phố sẽ kiểm tra tính chính xác của đồng hồ nước dựa trên các tiêu chuẩn của Hiệp hội Công trình Nước Hoa Kỳ hoặc tiêu chuẩn tương đương sau khi khách hàng tiến hành đặt cọc theo quy định tại Biểu phí. Nếu kết quả kiểm tra đồng hồ nằm ngoài phạm vi tiêu chuẩn có thể chấp nhận được theo Hiệp hội Công trình Nước Hoa Kỳ hoặc tiêu chuẩn tương đương, số tiền đặt cọc sẽ được trả lại và các hóa đơn tiền nước sẽ được giảm tương ứng với số tiền thừa khách hàng đã thanh toán do số liệu đồng hồ không chính xác. Nếu kết quả kiểm tra đồng hồ nằm trong phạm vi tiêu chuẩn có thể chấp nhận được theo Hiệp hội Công trình Nước Hoa Kỳ hoặc tiêu chuẩn tương đương, số tiền đặt cọc sẽ được đặt vào quỹ dịch vụ cấp nước và các hóa đơn tranh chấp sẽ phải được thanh toán theo quy định. Việc kiểm tra đồng hồ sẽ được thực hiện theo lịch hẹn phù hợp với lịch làm việc của nhân viên.

1. Chi phí Dịch vụ Nước Không chính xác. Nếu chi phí dịch vụ nước được xác định là không chính xác, Văn phòng Dịch vụ Nước Rialto sẽ phát hành lại hóa đơn và việc thanh toán chi phí sau điều chỉnh phải được thực hiện trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày phát hành lại hóa đơn. Nếu các chi phí sau điều chỉnh vẫn không được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát hành lại hóa đơn, dịch vụ nước sẽ bị ngừng cung cấp sau khi Thành phố đã cung cấp cho khách hàng các thông báo cần thiết. Dịch vụ nước sẽ chỉ được khôi phục sau khi khách hàng thanh toán đầy đủ tất cả các chi phí, tiền phạt còn nợ cũng như tất cả các chi phí kết nối lại có liên quan.

2. Chi phí Dịch vụ Nước Chính xác. Nếu được xác định là chính xác, các khoản chi phí nước phải được thanh toán trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ ngày quyết định được đưa ra. Tại thời điểm quyết định được đưa ra, khách hàng sẽ được thông báo về quyền kháng nghị bổ sung lên Thành phố. Trong trường hợp này, các kháng nghị phải được gửi bằng văn bản trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày quyết định được đưa ra.

3. Kháng nghị Bổ sung Không thành công. Nếu khách hàng không kháng nghị lên Thành phố trong khoảng thời gian quy định và các chi phí dịch vụ nước vẫn chưa được thanh toán sau năm (5) ngày làm việc kể từ ngày quyết định được đưa ra, Thành phố sẽ ngừng cung cấp các dịch vụ nước sau khi kết thúc thời hạn sáu mươi (60) ngày ban đầu trong thông báo nợ quá hạn.

4. Số tiền đã thu quá mức. Số tiền đã thu quá mức sẽ được chuyển thành số dư trong tài khoản để thanh toán hóa đơn định kỳ tiếp theo của khách hàng hoặc được hoàn trả trực tiếp cho Khách hàng, theo quyết định của Thành phố.

# City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



5. Điều chỉnh. Các điều chỉnh với tài khoản của khách hàng sẽ không được tính toán lại sau thời gian một (1) năm.

B. Kháng nghị lên Thành phố. Kháng nghị lên Thành phố phải được thực hiện trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày nhận được quyết định. Kháng nghị phải được lập thành văn bản và gửi đến văn phòng của Thành phố. Kháng nghị phải bao gồm tài liệu hỗ trợ hoặc lý do kháng nghị.

1. Chi phí Dịch vụ Nước Không chính xác. Nếu chi phí dịch vụ nước được xác định là không chính xác, Thành phố sẽ phát hành lại hóa đơn và việc thanh toán chi phí sau điều chỉnh phải được thực hiện trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày phát hành lại hóa đơn. Nếu các chi phí sau điều chỉnh vẫn không được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày phát hành lại hóa đơn, dịch vụ nước sẽ bị ngừng cung cấp sau khi Thành phố đã cung cấp cho khách hàng các thông báo cần thiết. Dịch vụ nước sẽ chỉ được khôi phục sau khi khách hàng thanh toán đầy đủ tất cả các chi phí, tiền phạt còn nợ cũng như tất cả các chi phí kết nối lại có liên quan. Quyết định của Thành phố sẽ là kết quả cuối cùng và mang tính ràng buộc.

2. Chi phí Dịch vụ Nước Chính xác. Nếu được xác định là chính xác, các khoản chi phí nước phải được thanh toán trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ ngày quyết định của Thành phố được đưa ra. Trong trường hợp các khoản chi phí không được thanh toán đầy đủ trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ ngày quyết định của Thành phố được đưa ra, Thành phố sẽ ngừng cung cấp các dịch vụ nước sau khi kết thúc thời hạn sáu mươi (60) ngày ban đầu trong thông báo nợ quá hạn sau khi Thành phố đã cung cấp cho khách hàng các thông báo cần thiết.

3. Số tiền đã thu quá mức. Số tiền đã thu quá mức sẽ được chuyển thành số dư trong tài khoản để thanh toán hóa đơn định kỳ tiếp theo của khách hàng hoặc được hoàn trả trực tiếp cho Khách hàng, theo quyết định của Thành phố.

## XI. Phục hồi Dịch vụ.

Để tiếp tục sử dụng dịch vụ nước đã bị ngừng cung cấp do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán tất cả các khoản chi phí còn nợ, bao gồm tiền phạt, tiền đặt cọc và phí kết nối lại theo quy định của Thành phố. Chi phí kết nối lại tối đa là 50 đô la trong thời gian làm việc thông thường và 150 đô la ngoài thời gian làm việc thông thường của Thành phố với khách hàng có bằng chứng để chứng minh rằng (i) hộ gia đình của họ có thu nhập dưới 200% mức nghèo của liên bang hoặc (ii) bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng hiện là đối tượng thụ hưởng của các chương trình phúc lợi: CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang/Phúc lợi an sinh bổ sung hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung

# City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ. Chi phí kết nối lại không được vượt quá chi phí kết nối thực tế nếu thấp hơn mức trần chi phí quy định. Mức trần chi phí có thể được điều chỉnh hàng năm theo những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng (CPI) - đối với khu vực Riverside - San Bernardino - Ontario bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

## XII. Nâng cấp đồng hồ.

Bất kỳ cá nhân, công ty, doanh nghiệp nào (không phải là nhà riêng cho một gia đình) sử dụng dịch vụ nước với lưu lượng vượt quá lưu lượng hoạt động liên tục tối đa theo khuyến nghị của Hiệp hội Công trình Nước Hoa Kỳ sẽ được yêu cầu nâng cấp đồng hồ dịch vụ để phù hợp với nhu cầu sử dụng. Tất cả các chi phí nâng cấp dịch vụ và phí phát triển có liên quan sẽ do khách hàng tự chi trả.

## XIII. Nhà ở Mới.

Ngoài các chi phí được quy định trong tài liệu này, các nhà ở mới sẽ bị tính một mức phí cố định theo từng lô về sử dụng nước trong xây dựng nhà ở, như được quy định tại Biểu phí. Khoản phí này phải được thanh toán trước để được cấp giấy phép xây dựng và bao gồm tất cả dịch vụ nước được sử dụng như sau:

A. Dịch vụ đồng hồ - đấu nối dây điện (tại địa điểm lắp đặt đồng hồ nước) khi bắt đầu xây dựng nhà ở trong thời gian tối đa là 120 ngày hoặc cho đến khi bắt đầu thay đổi cảnh quan khu vực xây dựng hoặc kết thúc xây dựng nhà ở, tùy theo trường hợp nào xảy ra trước. Vào thời điểm đó, đồng hồ nước sẽ được lắp đặt và khách hàng phải thanh toán mọi chi phí theo quy định tại Nghị quyết này và Biểu phí.