

**POLICY ON DISCONTINUATION OF
RESIDENTIAL WATER SERVICE**

Contents

I.	ENGLISH	1
II.	SPANISH.....	6
III.	MANDARIN	10
IV.	TAGALOG	14
V.	KOREAN.....	18
VI.	VIETNAMESE.....	23

I. ENGLISH

EXHIBIT "H" TO THE RULES AND REGULATIONS OF THE MOULTON NIGUEL WATER DISTRICT

**POLICY ON DISCONTINUATION OF
RESIDENTIAL WATER SERVICE**

1. **Application of Policy.** This Policy on Discontinuation of Residential Water Service (this "Policy") applies to all District accounts for residential water service, but does not apply to any accounts for non-residential service. To the extent this Policy conflicts with any provisions of the Rules and Regulations, or any other rules, regulations, or policies of the District, this Policy will control.

2. **Contact Information.** For questions or assistance regarding your water bill, the District's Customer Service staff can be reached at (949) 831-2500. Customers may also visit the District's Customer Service desk in person Monday through Friday, from 8 a.m. to 5 p.m., except on District holidays.

3. **Billing Procedures.** Water service charges will be rendered as part of the District's Water Service Bill at intervals of one month or multiples thereof. All bills for water service are due and payable on the date stated on the bill. Any bills not paid within such period are considered delinquent.

4. **Discontinuation of Water Service for Nonpayment.** If a bill is delinquent for at least sixty (60) days, the District may discontinue water service to the service address.

4.1 Written Notice to Customer. The District will provide a mailed notice to the customer of record at least fifteen (15) days before discontinuation of water service. The notice will contain:

- (a) the name and address of the customer;
- (b) the amount of the delinquency;
- (c) the date by which payment or payment arrangements must be made to avoid discontinuation of service;
- (d) a description of the procedure by which the customer may request an alternative payment arrangement, which may include an extension or payment plan;
- (e) the procedure for the customer to obtain information on financial assistance, if applicable; and
- (f) the telephone number where the customer may request a payment arrangement or receive additional information from the District.

4.2 Written Notice to Occupants or Tenants. If the District furnishes water through a master meter, furnishes individually metered service to a single-family dwelling, multi-unit residential structure, mobile home park, or farm labor camp, or if the customer of record's mailing address is not the same as the service address, the District will also send a notice to the

occupants living at the service address at least ten (10) days before discontinuation of water service. The notice will be addressed to "Occupant," will contain the information required in Section 4.1 above, and will also inform the residential occupants that they have the right to become customers of the District without being required to pay the amount due on the delinquent account. Terms and conditions for occupants to become customers of the District are provided in Section 7 below.

4.3 Telephone or In-Person Contact; Posted Notice. The District will also make a reasonable, good faith effort to contact the customer of record or an adult person living at the service address in person or by telephone at least seven (7) days before discontinuation of service. The District will offer to provide in writing a copy of this Policy and to discuss options to avert discontinuation of water service for nonpayment, including the possibility of an extension or enrollment in a payment plan.

If the District is unable to make personal contact with the customer or an adult person living at the service address in person or by telephone, the District will make a good faith effort to leave a notice of imminent discontinuation of residential service and a copy of this Policy in a conspicuous place at the service address. The notice and copy of this Policy will be left at the residence at least forty-eight (48) hours before discontinuation of service. The notice will include:

- (a) the name and address of the customer;
- (b) the amount of the delinquency;
- (c) the date by which payment or payment arrangements must be made to avoid discontinuation of service;
- (d) the procedure for the customer to obtain information on financial assistance, if applicable; and
- (e) the telephone number where the customer may request a payment arrangement or receive additional information from the District.

4.4 Circumstances Under Which Service Will Not Be Discontinued. The District will not discontinue residential water service for nonpayment under the following circumstances:

- (a) During an investigation by the District of a customer dispute or complaint under Section 5.1 below;
- (b) During the pendency of an appeal to the District's Board of Directors under Section 5.3 below; or
- (c) During the period of time in which a customer's payment is subject to a District-approved extension or payment plan under Section 6 below, and the customer remains in compliance with the approved payment arrangement.

4.5 Special Medical and Financial Circumstances Under Which Services Will Not Be Discontinued.

- (a) The District will not discontinue water service if all of the following conditions are met:
 - (i) The customer, or a tenant of the customer, submits to the District the certification of a licensed primary care provider that discontinuation of water service will be life threatening to, or pose a serious threat to the health and safety of, a resident of the premises where residential service is provided;
 - (ii) The customer demonstrates that he or she is financially unable to pay for residential service within the District's normal billing cycle. The customer is deemed financially unable to pay during the normal billing cycle if: (a) any member of the customer's household is a current recipient of CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State

Supplementary Payment Program, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, or (b) the customer declares under penalty of perjury that the household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty level; and

- (iii) The customer is willing to enter into an alternative payment arrangement, including an extension or payment plan with respect to the delinquent charges.
- (b) For any customers who meet all of the above conditions, the District will offer the customer one of the following options, to be selected by the District in its discretion: (1) an extension of the payment period; or (2) enrollment in a payment plan to pay off the unpaid balance. The District's General Manager will select the most appropriate payment arrangement, taking into consideration the information and documentation provided by the customer, as well as the District's payment needs. Any payment arrangement entered into pursuant to this Section will be subject to the terms, conditions, and remedies, in Section 6.
- (c) The customer is responsible for demonstrating that the conditions in subsection (a) have been met. Upon receipt of documentation from the customer, the District will review the documentation within seven (7) days and: (1) notify the customer of the alternative payment arrangement selected by the District and request the customer's signed assent to participate in that alternative arrangement; (2) request additional information from the customer; or (3) notify the customer that he or she does not meet the conditions in subsection (a).
- (d) The District may discontinue water service if a customer who has been granted an alternative payment arrangement under this section fails to do any of the following for sixty (60) days or more: (a) to pay his or her unpaid charges by the extended payment date; (b) to pay any payment amount due under the payment plan schedule; or (c) to pay his or her current charges for water service. The District will post a final notice of intent to disconnect service in a prominent and conspicuous location at the service address at least five (5) business days before discontinuation of service. The final notice will not entitle the customer to any investigation or review by the District.

4.6 Time of Discontinuation of Service. The District will not discontinue water service due to nonpayment on a Saturday, Sunday, legal holiday, or at any time during which the District's office is not open to the public.

4.7 Restoration of Service. Customers whose water service has been discontinued may contact the District by telephone or in person regarding restoration of service. Restoration will be subject to payment of: (a) any past-due amounts, including applicable interest or penalties or costs; (b) any reconnection fees, if applicable; and (c) a security deposit, if required by the District. Alternatively, the customer may enter a six (6) month payment plan with first payment due at time of restoration. The customer must remain current on all water service charges accruing during any subsequent billing periods, subject to the limitations in Section 6.4.

5. **Procedures to Contest or Appeal a Bill.**

5.1 Time to Initiate Complaint or Request an Investigation. A customer may initiate a complaint or request an investigation regarding the amount of a bill within five (5) days of receiving a disputed bill. For purposes of this Section 5.1 only, a bill will be deemed received by a customer five (5) days after mailing and immediately upon e-mailing.

5.2 Review by District. A timely complaint or request for investigation will be reviewed by a manager of the District, who will provide a written determination to the customer. The review will include consideration of whether the customer may receive an extension or qualify for enrollment in a payment plan under Section 6.

5.3 Appeal to Board of Directors. Any customer whose timely complaint or request for an investigation pursuant to this Section 5 has resulted in an adverse determination by the District may appeal the determination to the Board of Directors by filing a written notice of appeal with the District Secretary within ten (10) business days of the District's mailing of its determination. Upon receiving the notice of appeal, the District Secretary will set the matter to be heard at an upcoming Board meeting and mail the customer written notice of the time and place of the hearing at least ten (10) days before the meeting. The decision of the Board is final.

6. **Extensions and Other Alternative Payment Arrangements.**

6.1 Time to Request an Extension or Other Alternative Payment Arrangement. If a customer is unable to pay a bill during the normal payment period, the customer may request an extension or other alternative payment arrangement described in this Section 6. If a customer submits his or her request within thirteen (13) days after mailing of a written notice of discontinuation of service by the District, the request will be reviewed by a manager of the District. District decisions regarding extensions and other alternative payment arrangements are final and are not subject to appeal to the District's Board of Directors.

6.2 Extension. If approved by the District, a customer's payment of his or her unpaid balance may be temporarily extended for a period not to exceed three (3) months after the balance was originally due. The District's General Manager will determine, in his or her discretion, how long an extension will be provided to the customer. The customer must pay the full unpaid balance by the date set by the District and must remain current on all water service charges accruing during any subsequent billing periods. The extended payment date will be set forth in writing and provided to the customer.

6.3 Payment Plans. If approved by the District, a customer's payment of his or her unpaid balance may be spread over a period not to exceed six (6) months, as determined by the District's General Manager in his or her discretion. If a payment plan is approved, the unpaid balance will be divided by the number of months in the payment plan period, and that amount will be added to the customer's monthly bills for water service until fully paid. During the payment plan period, the customer must remain current on all water service charges accruing during any subsequent billing periods. The payment plan schedule and amounts due will be set forth in writing and provided to the customer.

6.4 Failure To Comply. If the original amount due is delinquent by at least sixty (60) days and the customer does any of the following: (1) fails to pay the unpaid charges by the extended payment date; or (2) fails to pay any payment amount due under the payment plan schedule, then the District may terminate water service. The District will post a final notice of intent to disconnect service in a prominent and conspicuous location at the service address at least five (5) business days before discontinuation of service. The final notice will not entitle the customer to any investigation or review by the District.

7. **Procedures for Occupants or Tenants to Become Customers of the District.**

7.1 Applicability. This Section 7 shall apply only when the property owner, landlord, manager, or operator of a residential service address is listed as the customer of record and has been issued a notice of intent to discontinue water service due to nonpayment.

7.2 Agreement to District Terms and Conditions of Service. The District will make service available to the actual residential occupants if each occupant agrees to the terms and conditions of service and meets the requirements of the District's rules and regulations. Notwithstanding, if one or more of the occupants are willing and able to assume responsibility for the subsequent charges to the account to the satisfaction of the District, or if there is a physical means, legally available to the District, of selectively discontinuing service to those occupants who have not met the requirements of the District's rules and regulations, the District shall make service available to the occupants who have met those requirements.

7.3 Verification of Tenancy. In order for the amount due on the delinquent account to be waived, an occupant who becomes a customer shall verify that the delinquent account customer of record is or was the landlord, manager, or agent of the dwelling. Verification may include, but is not limited to, a lease or rental agreement, rent receipts, a government document

indicating that the occupant is renting the property, or information disclosed pursuant to Section 1962 of the Civil Code, at the discretion of the District.

7.4 **Methods of Establishing Credit.** If prior service for a period of time is a condition for establishing credit with the District, residence and proof of prompt payment of rent for that period of time is a satisfactory equivalent.

7.5 **Deductions from Rental Payment.** Pursuant to Government Code Section 60371(d), any occupant who becomes a customer of the District pursuant to this Section 7 and whose periodic payments, such as rental payments, include charges for residential water service, where those charges are not separately stated, may deduct from the periodic payment each payment period all reasonable charges paid to the District for those services during the preceding payment period.

8. **Language for Certain Written Notices.** All written notices under Section 4 and Section 6.4 of this Policy shall be provided in English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, and any other language spoken by ten percent (10%) or more people within the District's service area.

9. **Other Remedies.** In addition to discontinuation of water service, the District may pursue any other remedies available in law or equity for nonpayment of water service charges, including, but not limited to: securing delinquent amounts by filing liens on real property, filing a claim or legal action, or referring the unpaid amount to collections. In the event a legal action is decided in favor of the District, the District shall be entitled to the payment of all costs and expenses, including attorneys' fees and accumulated interest.

10. **Discontinuation of Water Service for Other Customer Violations.** The District reserves the right to discontinue water service for any violations of District ordinances, rules, or regulations other than nonpayment.

11. **Fees and Charges Incurred.** Except as otherwise expressly stated in this Policy, any fees and charges incurred by a customer under any other rules, regulations, or policies of the District, including, but not limited to, delinquent charges, shall be due and payable as set forth therein.

12. **Decisions by District Staff.** Any decision which may be taken by the District's General Manager under this Policy may be taken by his or her designee.

II. SPANISH

EXPOSICIÓN “H” A LAS NORMAS Y REGLAMENTOS DEL DISTRITO HÍDRICO DE MOULTON NIGUEL POLITICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DEL AGUA

1. **Aplicación de la Política.** La política sobre la interrupción del Servicio Residencial del Agua (esta “Política”) aplica a todas las cuentas del Distrito para el servicio del agua, pero no se aplica a ninguna cuenta de servicio no-residencial. A la medida que esta Política entre en conflicto con alguna provisión de las Normas y Reglamentos, o cualesquiera otras normas, reglamentos, o políticas del Distrito, esta Política controlará.
2. **Información de Contacto.** Si tiene preguntas o necesita ayuda con respecto a su cobro del agua, se puede comunicar con el personal del Servicio al Cliente del Distrito al número telefónico (949) 831-2500. Clientes también pueden visitar en persona el escritorio del Servicio al Cliente de lunes a viernes, entre 8 a.m. a 5 p.m., excepto los días feriados del Distrito.
3. **Proceso de Cobro.** Los cobros al servicio del agua se emitirán como parte del Cobro del Servicio del Agua del Distrito en intervalos de un mes o múltiples del mismo. Todo cobro por el servicio del agua se deberá pagar en la fecha señalada en la factura. Cualquier cobro que no se pague dentro de tal periodo se considerará en mora.
4. **Interrupción del Servicio del Agua por Falta de Pago.** Si algún cobro está en mora por lo menos sesenta (60) días, el Distrito puede interrumpir el servicio del agua al domicilio del servicio.
 - 4.1 Aviso por Escrito al Cliente. El Distrito proveerá un aviso por correo al cliente registrado por lo menos quince (15) días antes de interrumpir el servicio del agua. El aviso incluirá;
 - (a) el nombre y el domicilio del cliente
 - (b) la cantidad en mora;
 - (c) la fecha el cual el pago o arreglo de pagos se deberá hacer para evitar la interrupción del servicio;
 - (d) una descripción del proceso por el cual el cliente puede solicitar un arreglo alternativo de pago, el cual pudiera incluir una extensión o plan de pago;
 - (e) el proceso para que el cliente pueda obtener información sobre ayuda financiera, si corresponde; y
 - (f) el número telefónico donde el cliente pueda solicitar un arreglo de pago o pueda recibir información adicional de parte del Distrito.
 - 4.2 Aviso por Escrito a Residentes o Inquilinos. Si el Distrito proporciona agua por medio de un medidor principal, proporciona servicio medido individual a viviendas unifamiliar, edificios residenciales de unidades múltiples, parque de casas móviles, o campo de trabajo agrícola, o si el domicilio del cliente registrado no es la misma que la del domicilio del servicio, el Distrito también enviara un aviso a los residentes que vivan en el domicilio del servicio por lo menos diez (10) días antes de interrumpir el servicio. El aviso será dirigido al “residente,” incluirá la información requerida en el Artículo 4.1 antes mencionado, y también informará a los residentes que tienen el derecho de hacerse clientes del Distrito sin que se les obligue a pagar la cantidad debida en la cuenta en mora. Los términos y condiciones para que los residentes se conviertan en clientes del Distrito se proveen en el Artículo 7 a continuación.
 - 4.3 Contacto por teléfono o en persona; Aviso Publicado. El Distrito también hará un esfuerzo razonable y de buena fe de comunicarse con el cliente registrado o una persona mayor de edad viviendo en la residencia del servicio en persona o por teléfono por lo menos siete (7) días antes de interrumpir el servicio. El Distrito ofrecerá a proveer por escrito una copia de esta Política y hablar de opciones para evitar la interrupción del servicio del agua por falta de pago, incluyendo la posibilidad en una extensión o inscripción en un plan de pagos.

En caso de que no le sea posible al Distrito comunicarse personalmente con el cliente o una persona adulta que viva en el domicilio del servicio en persona o por teléfono, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe de dejar un aviso de una interrupción inminente del servicio residencial y una copia de esta política en un lugar conspicuo en el domicilio del servicio. Se dejará un aviso y una copia de esta Política en la residencia por lo menos cuarenta y ocho (48) horas antes de interrumpir el servicio. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y domicilio del cliente;

- (b) la cantidad en mora;
- (c) la fecha para cuando se deba hacer el pago o arreglo de pago para evitar interrupción del servicio;
- (d) el proceso para que el cliente pueda obtener información de ayuda financiera, si corresponde; y
- (e) el número telefónico donde el cliente pueda llamar y solicitar un arreglo de pagos o recibir información adicional del Distrito.

4.4 Circunstancias por las cuales no se Interrumpirá el Servicio. El Distrito no interrumpirá el servicio residencial del agua por falta de pago bajo las siguientes circunstancias:

- (a) Durante una investigación por el Distrito de una disputa de un cliente o queja según el Artículo 5.1 a continuación;
- (b) Durante la pendencia de una apelación a la Junta de Directores del Distrito según el Artículo 5.3 a continuación;
- (c) Durante el periodo de tiempo en el cual el pago del cliente este sujeto a una extensión aprobada por el Distrito o plan de pago según el Artículo 6 a continuación, y el cliente permanezca en cumplimiento con el arreglo de pago aprobado.

4.5 Circunstancias Especiales Medicas y Económicas por las cuales no se Interrumpirá el Servicio.

- (a) El Distrito no Interrumpirá el servicio del agua si se cumplen con todas las condiciones;
 - (i) El Cliente, o el inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un Proveedor de atención primaria con licencia que la interrupción del servicio del agua amenazaría la vida a, o representaría una amenaza grave a la salud y seguridad de, un residente de las instalaciones donde se provee el servicio residencial;
 - (ii) El cliente demuestra que él o ella económicamente no puede pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de cobro usual del Distrito. Se considera al cliente no poder pagar durante el ciclo usual si: (a) algún miembro del hogar del cliente es un beneficiario de CalWorks, CalFresh, ayuda general, Medi-Cal, Ingreso Suplemental de Seguridad/Programa de Pago Suplementario Estatal, o el Programa de Nutrición Suplemental de California para Mujeres, Infantes, y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es menos del 200 por ciento del nivel federal de la pobreza; y
 - (iii) El cliente está dispuesto a entrar en un arreglo alternativo de pagos, incluyendo una extensión o un plan de pago con respecto a los cobros en mora.
- (b) Para cualquier cliente que reúna todas las condiciones antes mencionadas, el Distrito ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, a ser seleccionadas por el Distrito a su discreción: (1) una extensión del periodo de pago; o (2) inscripción en un plan de pago para pagar el saldo pendiente. El Gerente General seleccionará el arreglo de pagos más adecuado, tomando bajo consideración la información y documentación provistos por el cliente, tanto como las necesidades de pago del Distrito. Todo arreglo de pagos concertado consiguiente a este Artículo quedara sujeto a términos, condiciones, y recursos, en el Artículo 6.
- (c) El cliente se hará responsable de demostrar que las condiciones en el inciso (a) se hayan cumplido. Después de recibir documentación del cliente, el Distrito estudiara la documentación dentro de siete (7) días y: (1) notificara al cliente del arreglo alternativo de pago seleccionado por el Distrito y solicitar el consentimiento firmado por el cliente para participar en ese arreglo alternativo; (2) solicitara información adicional del cliente; o (3) notificara al cliente que él o ella no reúne las condiciones en el inciso (a).
- (d) El Distrito puede interrumpir el servicio del agua si un cliente a quien se le haya otorgado un arreglo alternativo de pago según este artículo no hace ninguno de lo siguiente por sesenta (60) días o más: (a) pagar sus tasas impagadas para la fecha extendida de pago; (b) pagar cualquier cantidad de pago vencido según el calendario del plan de pago; o (c) pagar sus cobros actuales por el servicio del agua. El Distrito pondrá un último aviso de la intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y conspicuo en el domicilio del servicio por lo menos cinco (5) días laborales antes de interrumpir el servicio. El último aviso lo le dará derecho al cliente a alguna investigación o repaso por el Distrito.

4.6 Hora de Interrupción del Servicio. El Distrito no interrumpirá el servicio del agua por debido a impago en sábado, domingo, día feriado legal, o en cualquier hora que la oficina del Distrito no esté abierto al público.

4.7 Restauración del Servicio. Clientes a quienes se les ha interrumpido el servicio del agua pueden comunicarse con el Distrito por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. La restauración quedara sujeta al pago de: (a) cualquier cantidad atrasada, incluyendo interés aplicable o multas o costos; (b) cualquier cuota de reconexión, si corresponde; y (c) un deposito de seguridad, si así lo requiere el Distrito. Alternativamente, el cliente puede entrar en un plan de pago de seis (6) meses con el primer pago debido en el momento de restauración. El cliente deberá permanecer al corriente en todo cobro del servicio del agua que se acumule durante cualquier periodo de cobro posterior sujeto a las limitaciones en el Artículo 6.4.

5. **Procedimientos para Disputar o Apelar una Factura.**

5.1 Momento para Iniciar una Queja o Solicitar una Investigación. Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación con respecto a la cantidad de una factura dentro de cinco (5) días después de recibir una factura disputada. Para propósitos de este Artículo 5.1 solamente, se considerará recibido un cobro por un cliente cinco (5) días después de enviar por correo e inmediatamente al mandar por correo electrónico.

5.2 Revisión de Parte del Distrito. Una queja oportuna o solicitud para una investigación será evaluada por un gerente del Distrito, quien le proveerá una determinación por escrito al cliente. La evaluación incluirá consideración si el cliente puede recibir una extensión o calificará para inscripción en un plan de pago según el Artículo 6.

- 5.3 Apelación a la Junta de Directores. Todo cliente cuya queja oportuna o solicitud para una investigación según a este Artículo 5 haya resultado en una determinación adversa por el Distrito puede apelar la determinación a la Junta de Directores al presentar un aviso por escrito de apelación con la Secretaría del Distrito dentro de diez (10) días laborales de la correspondencia del Distrito de su propia determinación. Después de recibir el aviso de apelación, la Secretaría del Distrito programara que se conozca la causa durante una próxima junta Directiva y le enviara por correo al cliente un aviso por escrito de la hora y lugar de la audiencia por lo menos diez (10) días antes de la junta. La decisión de la Junta será definitiva.

6. **Extensiones y Otros Arreglos Alternativos de Pago.**

- 6.1 Tiempo para Solicitar una Extensión u Otro Arreglo Alternativo de Pagos. En caso de que un cliente no pueda pagar una factura durante el periodo normal de pago, el cliente puede solicitar una extensión u otro arreglo alternativo de pago descrito en este Artículo 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de trece (13) días después del envío por correo de un aviso por escrito de interrupción por el Distrito, la solicitud será evaluada por un gerente del Distrito. Las decisiones por el Distrito con respecto a extensiones y otros arreglos alternativos de pago son definitivos y no están sujetos a apelar a la Junta de Directores del Distrito.
- 6.2 Extensiones. En caso de que el Distrito las apruebe, el pago de un cliente de su saldo no pagado puede ser temporalmente extendido por un periodo que no excederá tres (3) meses después la fecha que se debía el saldo originalmente. El Gerente General determinará, a su discreción, que tan larga la extensión que se le proveerá al cliente. El cliente deberá pagar el saldo impagado antes de la fecha establecida por el Distrito y deberá permanecer al corriente en todos los cobros del servicio del agua que se acumulen durante los periodos de cobro posteriores. La fecha de pago extendida se establecerá por escrito y se le proveerá al cliente.
- 6.3 Planes de pago. Si se aprueba por el Distrito, el pago del cliente de su saldo no pagado se podrá esparcir sobre un periodo que no deberá exceder seis (6) meses, según determine por el Gerente General del Distrito a su discreción. Si se aprueba un plan de pagos, en saldo pendiente será dividido por el número de meses en el periodo del plan de pago, y esa cantidad se agregará a las facturas mensuales del cliente para el servicio del agua hasta que se pague por completo. Durante el periodo del plan de pago, el cliente deberá permanecer al corriente en todos los cobros del agua que se acumule durante cualquier periodo de cobro posterior. El horario del plan de pago y cantidades pendientes se expondrán por escrito y se le proveerán al cliente.
- 6.4 Falta de Cumplimiento. Si la cantidad debida original se encuentra en mora por lo menos sesenta (60) días y el cliente hace uno de los siguiente: (1) no paga las tasas impagadas para la fecha de pago extendido; (2) no paga cualquier cantidad de pago debido según el horario del plan de pago, entonces el Distrito podrá interrumpir el servicio del agua. El Distrito pondrá un aviso final con la intención de suspender el servicio en un lugar prominente y conspicuo en el domicilio de servicio por lo menos cinco (5) días laborales antes de suspender el servicio. El aviso final no le dará el derecho al cliente a ninguna investigación o evaluación de parte del Distrito.

7. **Procedimientos para Residentes o Inquilinos para Convertirse en Clientes del Distrito.**

- 7.1 Aplicabilidad. Este Artículo 7 se aplicará únicamente cuando el propietario, casero, gerente, u operador de un domicilio de servicio residencial este mencionado como el cliente registrado y se le ha entregado un aviso de intención de interrumpir el servicio del agua debido a falta de pago.
- 7.2 Acuerdo a los Términos y Condiciones del Distrito. El Distrito hará el servicio disponible a los residentes actuales si cada residente acuerda a los términos y condiciones del servicio y reúne los requisitos de las normas y reglamentos del Distrito. No obstante, si uno o más de los residentes estén dispuestos y hábiles de aceptar responsabilidad por los cargos posteriores a la cuenta a la satisfacción del Distrito, o si existen medios físicos, legalmente disponible al Distrito, de selectivamente suspender el servicio a esos residentes que no han reunido los requisitos de las normas y reglamentos del Distrito, el Distrito hará disponible el servicio a los residentes quien hayan reunidos esos requisitos.
- 7.3 Verificación del Arrendamiento. Para que se elimine la cantidad en mora en la cuenta, un residente que se convierte en cliente deberá verificar que la cuenta en mora del cliente registrado es o era en propietario, casero, gerente, o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no está limitada a, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de renta, un documento del gobierno que indique que el residente alquila la propiedad, o información divulgada consiguiente al Artículo 1962 del Código Civil, a la discreción del Distrito.
- 7.4 Métodos para Establecer Crédito. Si el servicio anterior para un periodo de tiempo es condición para establecer crédito con el Distrito, residencia y comprobante de pago de alquiler oportuno para ese periodo de tiempo es un equivalente satisfactorio.
- 7.5 Deducciones de Pago de Renta. Consiguiente al Artículo 60371 (d) del Código Gubernamental, todo residente que se convierta en cliente del Distrito consiguiente a este Artículo 7 y cuyos pagos periódicos, tal como pagos de alquiler, incluyan cobros del servicio residencial del agua, donde esos cobros no se mencionen por separado, pueden deducir del pago periódico cada periodo de pago todo cobro razonable pagados al Distrito por esos servicios durante el periodo de pago anterior.

8. **Lenguaje para Ciertos Avisos por Escrito.** Todo aviso por escrito según el Artículo 4 y Artículo 6.4 de esta Política se proveerá en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano, o cualquier otro lenguaje que se hable por el diez por ciento (10%) o más personas dentro del área del servicio del Distrito.

9. **Otros Recursos.** Además de la interrupción del servicio del agua, el Distrito puede buscar cualquier otro recurso disponible en la ley o equidad por impago de cobros por el servicio del agua, incluyendo, pero no limitado a: asegurando cantidades en mora al presentar gravámenes

en bienes inmuebles, presentar una demanda u acción civil, o al referir las cantidades no pagadas al departamento de colecciones. En el caso que se decida una demanda civil a favor del Distrito, el Distrito tendrá el derecho al pago de todo costo y gasto, incluyendo los honorarios de abogados e interés acumulado.

10. **Interrupción del Servicio del Agua por otros Incumplimientos de Clientes.** El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio del agua por cualquier incumplimiento de decreto, normas o reglamentos aparato de impago.
11. **Tarifas y Cobros Contraídos.** Salvo las excepciones expresamente mencionadas en esta Política, cualquier tarifa o cobro contraído por un cliente bajo cualquier otra norma, reglamento, o políticas del Distrito, incluyendo, pero no limitado a, cobros en mora, deberán pagarse como se establece en el presente.
12. **Decisiones por el Personal del Distrito.** Toda decisión que pueda tomar el Gerente General del Distrito según esta Política puede ser tomada por la persona designada por él mismo.

III. MANDARIN

遵守Moulton Niguel水域規則和規定附件H

終止使用的政策

住宅供水服務

1. 政策的應用。本《中止供水服務的政策》(本“政策”)適用於所有居民用水服務的地區賬戶，但不適用於任何非居民服務的賬戶。如果本政策與《規則與條例》的任何規定本地區的任何其他規則，條例或政策相抵觸，則以本政策為準。
2. 聯繫信息。對於您的水費單有任何疑問或幫助，請致電(949)831-2500與該地區的客戶服務人員聯繫。客戶也可以在周一至周五的上午8點至下午5點親自訪問本區的客戶服務台，本區假期除外。
3. 計費程序。水費將作為本區水費法案的一部分，每隔一個月或其倍數支付一次。所有自來水費賬單均應在賬單上註明的日期到期應付。在此期間未支付的任何賬單均被視為拖欠。
4. 未付款終止停水服務。如果賬單拖欠了至少六十(60)天，則本區可能會停止向服務地址供水。
 - 4.1. 給客戶的書面通知。 在停止供水服務之前，本區將至少在十五(15)天之前向客戶郵寄記錄通知。該通知將包含：
 - (a) 客戶的姓名和地址；
 - (b) 違約金額；
 - (c) 為避免服務中斷，必須進行付款或付款安排的日期；
 - (d) 對客戶可以請求替代付款安排程序的解釋，其中可能包括延期或付款計劃；
 - (e) 客戶獲取財務幫助信息的程序(如果適用)；和
 - (f) 客戶可以要求付款安排或從本區接收其他信息的電話號碼。
 - 4.2. 給住戶或租客的書面通知。 如果本區通過主水錶提供水，或者為單戶住宅，多單元住宅結構，活動房屋公園或農場勞動營地提供單獨計量的服務，或者記錄的郵寄地址的客戶與服務地址，本區還將在停水服務前至少十(10)天向居住在該服務地址的居民發送通知。該通知將發送給“住戶”，其中將包含以上第4.1節中要求的信息，還將通知居住者他們有權成為該地區的客戶，而無需支付欠款的應付金額。下文第7節提供了居民成為該區客戶的條款和條件。

4.3. 電話或親自聯繫；已發布的通知。 本區還將在停止服務之前至少七（7）天以合理的真誠努力與記錄客戶或居住在服務地址的成年人員親自聯繫或通過電話聯繫。地區將提供書面形式的本政策的副本，並討論避免因未付款而中斷供水服務的選擇，包括延長或加入付款計劃的可能性。

如果本區無法親自或通過電話與居住在服務地址上的客戶或成年人進行個人聯繫，本區將盡最大努力留下即將停止居住服務的通知，並提供一份副本。策略位於服務地址的顯眼位置。本政策的通知和副本將在停止服務前至少四十八（48）小時留在住所。該通知將包括：

- (a) 客戶的姓名和地址；
- (b) 違約金額；
- (c) 為避免服務中斷，必須進行付款或付款安排的日期；
- (d) 客戶獲取財務幫助信息的程序（如果適用）；和
- (e) 客戶可以要求付款安排或從本區接收其他信息的電話號碼。

4.4. 在不中斷服務的情況下。 在以下情況下，本區將不停止住宅供水服務的未付費用：

- (a) 在本區根據以下第5.1節調查客戶糾紛或投訴時；
- (b) 在根據以下第5.3條向區域董事會提出上訴的待決期間；要么
- (c) 在客戶的付款受以下第6節所述的地區批准的擴展或付款計劃約束的時間內，客戶仍遵守批准的付款安排。

4.5. 在特殊的醫療和財務情況下，不會中斷服務。

- (a) 如果滿足以下所有條件，本區將不會中斷供水服務：
 - (i) 客戶或客戶的租戶向本區提交獲得許可的初級保健醫療服務提供者的證明，即自來水服務的中斷將危及該住所居民的生命，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅提供住宿服務的地方；
 - (ii) 客戶證明他或她在財務上無法在本區的正常計費周期內支付住宿服務費用。如果出現以下情況，則認為客戶在財務上無法支付正常費用：（a）該客戶家庭的任何成員當前是CalWORK，CalFresh，一般幫助，Medi-Cal，補充安全收入/州補充付款計劃的接受者，或加利福尼亞州針對婦女，嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃，或（b）客戶宣稱因家庭偽造而受到懲罰，該家庭的年收入低於聯邦貧困線的200%；和
 - (iii) 客戶願意訂立其他付款安排，包括針對拖欠費用的延期或付款計劃。

- (b) 對於滿足以上所有條件的任何客戶，本區將為客戶提供以下選項之一，由本區酌情選擇：(1) 延長付款期限；或(2) 參加付款計劃以償還未付餘額。本區總經理將根據客戶提供的信息和文件以及本區的付款需求，選擇最合適的付款方式。根據本節訂立的任何付款安排均應遵守第6節中的條款，條件和救濟。
- (c) 客戶有責任證明已滿足(a)小節中的條件。收到客戶提供的文件後，本區將在七(7)天內審查文件，並：
 - (1) 將本區選擇的替代付款安排通知客戶，並要求客戶簽署同意參加該替代安排；
 - (2) 請求客戶提供其他信息；或
 - (3) 通知客戶他或她不符合(a)小節的條件。
- (d) 如果根據本節獲得其他付款安排的客戶在六十(60)天或更長時間內未執行以下任何一項操作，則本區可能會中斷供水服務：
 - (a) 通過擴展付款來支付其未付費用日期；
 - (b) 支付根據付款計劃時間表應支付的任何款項；或
 - (c) 支付其當前的供水費用。本區將在終止服務前至少五(5)個工作日在服務地址的顯眼和顯眼位置發布最終的終止服務通知。最終通知不會使客戶有權接受本區的任何調查或審查。

4.6. 停止服務的時間。 由於週六，週日，法定節假日或本區辦公室不向公眾開放的任何時間未付款，本區將不會中斷供水服務。

4.7. 恢復服務。 停水服務的客戶可以通過電話或親自聯繫本區以恢復服務。恢復必須支付以下費用：

- (a) 任何逾期款項，包括適用的利息或罰款或費用；
- (b) 任何重新開通費(如適用)；
- (c) 保證金(如果本區要求)。

或者，客戶可以輸入六(6)個月的付款計劃，並在恢復時支付第一筆款項。在第6.4節中的限制下，客戶必須在任何以後的計費期間保持最新的所有自來水費用。

5. 競爭或對帳單進行上訴的程序。

5.1. 提出投訴或請求調查的時間。 客戶可以在收到有爭議的賬單後五(5)天內提出投訴或要求對賬單金額進行調查。僅出於本第5.1條的目的，客戶將在寄出郵件後五(5)天並立即通過電子郵件將其視為已收到賬單。

5.2. 本水區進行審查。 及時的投訴或調查請求將由本區經理進行審查，該經理將向客戶提供書面決定。審核將考慮客戶是否可以接受延期或符合第6節所述的付款計劃的註冊條件。

5.3. 向委員會提出上訴。 根據本第5節的規定，及時投訴或要求調查的客戶導致地區做出不利決定的客戶，可以在十(10)天內向地區秘書提交書面上訴通知，以向董事會提出上訴區確定的天數。收到上訴通知後，地區秘書將在即將舉行的董事會會議上進行聽證，並將有關聽證會的時間和地點的書面通知郵寄給客戶，至少要在會議召開前十(10)天。董事會的決定為最終決定。

6. 延期和其他替代性付款安排。

6.1. 請求延期或其他替代性付款安排的時間。 如果客戶在正常付款期內無法支付帳單，則該客戶可以請求第6條所述的延期付款或其他替代付款安排。如果客戶在郵寄付款通知後的十三(13)天內提交了請求，區域終止服務的書面通知，該請求將由區域經理進行審核。本區關於擴展名和其他替代性付款安排的決定是最終決定，不得向本區董事會上訴。

6.2. 延期。 如果獲得了本區的批准，則客戶可以將其未付餘額的付款暫時延期至不超過原本應付餘額的三(3)個月。本區總經理將自行決定向客戶提供擴展服務的時間。客戶必須在本區設定的日期之前付清全部未付餘額，並且必須保持其後任何計費周期內產生的所有水費的最新狀態。延長付款日期將以書面形式提出並提供給客戶。

- 6.3. 付款計劃。如果獲得區政府的批准，則客戶支付其未付餘額的時間可能會不超過區總經理決定的六（6）個月。如果付款計劃獲得批准，則未付款餘額將除以付款計劃期內的月數，並將該金額添加到客戶的每月供水費用中，直到全部付款為止。在付款計劃期間，客戶必須保持最新狀態，以了解在隨後的任何計費周期內產生的所有水費。付款計劃時間表和到期金額將以書面形式提出並提供給客戶。
- 6.4. 不遵守。如果原始應付款額拖欠了至少六十（60）天，並且客戶採取了以下任何措施：（1）在延長付款日期之前未支付未付款項；或（2）沒有按照付款計劃表支付任何應付款，則本區可以終止供水服務。本區將在終止服務前至少五（5）個工作日在服務地址突出和顯眼位置發布最終的終止服務通知。最終通知不會使客戶有權接受本區的任何調查或審查。
7. 住戶或租戶成為本區域客戶的程序。
- 7.1. 適用性。只有當物業所有者，房東，經理或住宅服務地址的經營者被列為記錄的客戶，並且因未付款而被告知有意中止供水服務時，本第7條才適用。
- 7.2. 同意本區服務條款和條件。如果每個居住者同意服務條款和條件並符合該區域規則和規定的要求，則該區域將向實際的居住者提供服務。儘管如此，如果一個或多個居住者願意並能夠對隨後的帳戶收費負責，以使本區感到滿意，或者本區有合法的物理手段選擇性地中止對這些人的服務不符合地區規則和規定要求的居民，地區應向符合這些要求的居民提供服務。
- 7.3. 租約驗證。為了免除欠款帳戶上的欠款，成為客戶的佔用人應核實記錄的欠款帳戶客戶是或曾經是房屋的房東，經理或代理商。驗證可能包括但不限於租約或租賃協議，租金收據，表明居住者正在租用該物業的政府文件，或根據民法典第1962條披露的信息。
- 7.4. 建立信用的方法。如果一定時期內的在先服務是在本區建立信用的條件，則該時期的居住和及時支付租金的證明是令人滿意的。
- 7.5. 從租金中扣除。根據《政府法規》第60371（d）條的規定，任何根據本第7條成為本地區客戶的居民，其定期付款（例如租金）包括住宅供水服務的費用（未單獨說明這些費用），從每個付款期間的定期付款中扣除在前一個付款期間向本區支付的所有合理費用。
8. 某些書面通知的語言。本政策第4節和第6.4節中的所有書面通知均應以英語，西班牙語，中文，他加祿語，越南語，韓語以及該地區服務範圍內百分之十（10%）或更多的人說的任何其他語言提供。
9. 其他補救措施。除了中止供水服務外，本區還可以針對不支付供水費用而尋求法律或衡平法下可用的任何其他補救措施，包括但不限於：通過對房地產提出留置權，提出索賠或採取法律行動來確保欠款，或將未付金額轉給託收。如果決定採取有利於本區的法律訴訟，則本區有權支付所有費用和支出，包括律師費和累積利息。
10. 因違反其他客戶條款而中止供水。對於任何違反本區條例，規則或法規（不付款的情況除外）的行為，本區保留中止供水的權利。
11. 產生的費用。除非本政策中另有明確規定，否則客戶根據本區的任何其他規則，法規或政策所產生的任何費用和收費，包括但不限於拖欠的收費，均應按其中的規定繳納和應付。
12. 區工作人員的決定。本區總經理根據本政策可能做出的任何決定都可以由其指定人員做出。

IV. TAGALOG

EXHIBIT "H" SA MGA TUNTUNIN AT REGULASYON NG MOULTON NIGUEL WATER DISTRICT

PATAKARAN SA PAGTIGIL NG RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG

1. **Aplikasyon ng Patakaran.** Ang Patakaran sa Pagtigil ng Residensyal na Serbisyo ng Tubig na ito ("Patakarang" ito) ay naaangkop sa lahat ng District account para sa residensyal na serbisyo ng tubig, ngunit hindi ito naaangkop sa anumang account para sa hindi residensyal na serbisyo. Kung ang Patakarang ito ay sumasalungat sa anumang probisyon ng Mga Tuntunin at Regulasyon, o anumang iba pang mga tuntunin, regulasyon, o patakaran ng Distrito, ang Patakarang ito ang magkokontrol.
2. **Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan.** Para sa mga tanong o tulong hinggil sa iyong bill ng tubig, maaaring makipag-ugnay sa mga kawani ng Customer Service ng Distrito sa (949) 831-2500. Maaari ring bumisita nang personal ang mga customer sa Customer Service desk ng Distrito Lunes hanggang Biyernes, mula 8 n.u. hanggang 5 n.h., maliban sa mga holiday ng Distrito.
3. **Mga Pamamaraan sa Billing.** Ang mga singil sa serbisyo ng tubig ay ibibigay bilang bahagi ng Bill ng Serbisyo ng Tubig ng Distrito nang buwanan o mga multiple nito. Ang lahat ng bill para sa serbisyo ng tubig ay naka-due at dapat bayaran sa petsang nakasaad sa bill. Ituturing na delingkwente ang anumang bill na hindi nabayaran sa loob ng takdang panahon.
4. **Pagtigil sa Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad.** Kung delingkwente ang bill nang hindi kukulangin sa animnapung (60) araw, maaaring itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa service address.
 - 4.1 **Nakasulat na Paunawa sa Customer.** Magpapadala ang Distrito ng isang nakasulat na punawa sa customer na nasa record nang hindi kukulangin sa labinlimang (15) araw bago itigil ang serbisyo ng tubig. Maglalaman ang paunawa ng:
 - (a) pangalan at address ng customer;
 - (b) halaga ng delingkwensya;
 - (c) ang petsa na kailangan ay nakapagbayad na o nakagawa na ng kasunduan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagputol sa serbisyo;
 - (d) isang paglalarawan ng pamamaraan na kung saan maaaring humiling ang customer ng isang alternatibong kasunduan ng pagbabayad, na maaaring kabilangan ng isang extension o plano ng pagbabayad;
 - (e) ang pamamaraan para makakuha ang customer ng impormasyon tungkol sa tulong pinansyal, kung naaangkop; at
 - (f) ang numero ng telepono na kung saan maaaring humiling ang customer ng kasunduan ng pagbabayad o makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.
 - 4.2 **Nakasulat na Paunawa sa Mga Occupant o Tenant.** Kung ang Distrito ay nagbibigay ng tubig sa pamamagitan ng isang master meter, nagbibigay ng serbisyonang indibidwal na nakametro sa isang single-family dwelling, multi-unit residential structure, mobile home park, o farm labor camp, o kung ang mailing address ng customer sa record ay hindi katulad ng service address, magpapadala rin ang Distrito ng isang paunawa sa mga occupant na nakatira sa service address ng hindi kukulangin sa sampung (10) araw bago itigil ang serbisyo ng tubig. Ang paunawa ay ipapangalan sa "Occupant," maglalaman ng impormasyong kinakailangan sa Seksyon 4.1 sa itaas, at ipapaalam din sa mga residensyal na occupant na mayroon silang karapatang maging mga customer ng Distrito nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang naka-due sa delingkwenteng account . Ang mga tuntunin at kundisyon upang maging mga customer ng Distrito ang mga occupant ay nakasaad sa Seksyon 7 sa ibaba.
 - 4.3 **Pakikipag-ugnay sa Pamamagitan ng Telepono o Nang Personal; Ipinaskil na Paunawa.** Magkukusang-loob ang Distrito na gumawa rin ng isang makatwiran at mabuting aksyon upang makipag-ugnay sa customer sa record o sa isang taong may sapat na gulang na naninirahan sa service address nang personal o sa pamamagitan ng telepono ng hindi bababa sa pitong (7) araw bago itigil ang serbisyo. Mag-aalok ang Distrito na magbigay ng

isang nakasulat na kopya ng Patakarang ito at para mapag-usapan ang mga pagpipilian upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, kasama ang posibilidad ng isang extension o enrollment sa isang plano ng pagbabayad.

Kung nabigo ang Distrito na personal na makipag-ugnay sa customer o sa isang taong may sapat na gulang na naninirahan sa service address nang personal o sa pamamagitan ng telepono, magkukusang-loob ang Distrito na mag-iwan ng isang paunawa ng napipintong pagtigil sa residensyal na serbisyo at isang kopya ng Patakarang ito sa isang nakalantad na lugar sa service address. Ang paunawa at kopya ng Patakarang ito ay maiiwan sa tirahan ng hindi bababa sa apatnapu't walong (48) na oras bago itigil ang serbisyo. Maglalaman ang paunawa ng:

- (a) pangalan at address ng customer;
- (b) halaga ng delingkwensya;
- (c) ang petsa na kailangan ay nakapagbayad na o nakagawa na ng kasunduan sa pagbabayad upang maiwasan ang pagputol sa serbisyo;
- (d) ang pamamaraan para makakuha ang customer ng impormasyon tungkol sa tulong pinansyal, kung naaangkop; at
- (e) ang numero ng telepono na kung saan maaaring humiling ang customer ng kasunduan ng pagbabayad o makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Distrito.

4.4 Mga Kalagayan Kung Saan Hindi Ititigil ang Serbisyo. Hindi ititigil ng Distrito ang residensyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na kalagayan:

- (a) Habang isinasagawa ng Distrito ang imbestigasyon sa dispute o reklamo ng customer sa ilalim ng Seksyon 5.1 sa ibaba;
- (b) Habang nakabinbin ang apela sa Lupon ng Mga Direktor ng Distrito sa ilalim ng Seksyon 5.3 sa ibaba; o
- (c) Sa panahong sumasailalim ang pagbabayad ng customer sa extension na aprubado ng Distrito o plano ng pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 6 sa ibaba, at nananatiling nakakatugon ang customer sa inaprubahang kasunduan ng pagbabayad.

4.5 Mga Espesyal na Kalagayang Medikal at Pinansyal Na Kung Saan Hindi Ititigil ang mga Serbisyo.

- (a) Hindi ititigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung natutugunan ang lahat ng sumusunod na kundisyon:
 - (i) Ang customer, o tenant ng customer, ay magsusumite sa Distrito ng sertipikasyon mula sa isang lisensyadong primary care provider na nagsasabing ang paghinto sa serbisyo ng tubig ay magdudulot ng panganib sa buhay, o magbabanta sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng lugar na binibigyan ng residensyal na serbisyo;
 - (ii) Ipinapakita ng customer na wala siyang pinansiyal na kakayahan upang bayaran ang residensyal na serbisyo sa loob ng normal na billing cycle ng Distrito. Ang customer ay itinuturing na walang pinansyal na kakayahang magbayad sa loob ng normal na billing cycle kung: (a) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang resipiyente ng CalWORKS, CalFresh, general assistance, MediCal, SSI/State Supplement Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (b) pinapahayag ng customer sa ilalim ng parusa ng perjury na ang taunang kita ng kanilang sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng federal poverty level; at
 - (iii) Sumasang-ayon ang customer na pumasok sa isang alternatibong kasunduan sa pagbabayad, kabilang ang extension o plano ng pagbabayad sa mga delingkwenteng bayarin.
- (b) Sa sinumang customer na nakakatugon sa lahat ng mga kundisyon sa itaas, aalukin ng Distrito ang customer ng isa sa mga sumusunod na pagpipilian, na pipiliin ng Distrito ayon sa diskresyon nito: (1) extension ng payment period; o (2) enrollment sa isang plano ng pagbabayad upang mabayaran ang hindi pa bayad na balanse. Ang General Manager ay pipili ng pinakaangkop na alternatibong kasunduan sa pagbabayad pagkatapos suriin ang impormasyon at dokumentasyong ibinigay ng customer, at gayundin ang mga pangangailangan sa pagbabayad ng Distrito. Ang anumang kasunduan ng pagbabayad na pinasukan alinsunod sa Seksyong ito ay mapapailalim sa mga tuntunin, kundisyon, at mga remedyo, sa Seksyon 6.
- (c) Ang customer ay responsable sa pagpapakita na ang mga kundisyon sa subseksyon (a) ay natutugunan. Kapag natanggap ang dokumentasyon mula sa customer, susuriin ng Distrito ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw at: (1) aabisuhan ang customer tungkol sa alternatibong kasunduan sa pagbabayad na napili ng Distrito at hihingi ng nilagdaang pahintulot ng

customer na makilahok sa alternatibong kasunduang iyon; (2) hihingi ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o (3) aabisuhan ang customer na hindi siya nakakatugon sa mga kundisyon sa subseksyon (a).

- (d) Maaaring itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung ang customer na binigyan ng alternatibong kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng seksyong ito ay nabigong gawin ang sumusunod sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa: (a) bayaran ang kanyang mga hindi pa bayad na bayarin sa loob ng pinalawig na petsa ng pagbabayad; (b) bayaran ang anumang halagang dapat bayaran sa ilalim ng schedule ng plano ng pagbabayad; o (c) bayaran ang kanyang mga kasalukuyang bayarin para sa serbisyo ng tubig. Magpapaskil ang Distrito ng panghuling paunawa sa layuning itigil ang serbisyo sa isang nakalantad na lokasyon sa service address ng hindi kukulangin sa limang (5) business days bago ang pagtigil ng serbisyo. Ang panghuling paunawa ay hindi magpapahintulot sa customer sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Distrito.

4.6 Oras ng Pagputol sa Serbisyo. Hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa Sabado, Linggo, legal na holiday, o anumang oras na hindi bukas sa publiko ang tanggapan ng Distrito.

4.7 Pagbabalik ng Serbisyo. Maaaring makipag-ugnay ang mga customer na naputulan ng serbisyo ng tubig sa Distrito sa pamamagitan ng telepono o nang personal tungkol sa pagbabalik ng serbisyo. Ang pagbabalik ng serbisyo ay napapailalim sa pagbabayad ng: (a) anumang past-due na halaga, kabilang ang mga naaangkop na interes o multa o mga singil; (b) anumang reconnection fee, kung naaangkop; at (c) isang security deposit, kung kakailanganin ng Distrito. Bilang kahalili, ang customer ay maaaring pumasok sa anim (6) na buwang plano ng pagbabayad na kung saan ang unang singil ay dapat bayaran sa oras ng pagpapanumbalik ng serbisyo. Dapat bayaran ng customer sa takdang panahon ang lahat ng bayarin sa serbisyo ng tubig sa mga susunod na billing period, napapailalim sa mga limitasyon sa Seksyon 6.4.

5. **Mga Pamamaraan sa Pag-dispute o Pag-apela ng Bill.**

5.1 Oras upang Maghain ng Reklamo o Humiling ng Imbestigasyon. Maaaring maghain ng reklamo ang customer o humiling ng imbestigasyon tungkol sa halaga ng bill sa loob ng limang (5) araw mula nang natanggap ang bill. Sa mga layunin lamang ng Seksyon 5.1 na ito, ituturing na natanggap ng customer ang bill sa loob ng limang (5) araw mula nang ipinadala ito at sa sandaling na-email ito.

5.2 Pagsusuri ng Distrito. Ang napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon ay susuriin ng manager ng Distrito, na magbibigay ng isang nakasulat na pagpapasiya sa customer. Kasama sa pagsusuri ang pagsasaalang-alang sa kung ang customer ay maaaring makatanggap ng isang extension o kung kwalipikado siya para sa enrollment sa isang plano ng pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 6.

5.3 Pag-apela sa Lupon ng mga Direktor. Ang sinumang customer na mayroong napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon alinsunod sa Seksyon 5 na ito na nagresulta sa salungat na desisyon ng Distrito ay maaaring iapela ang desisyon sa Lupon ng mga Direktor sa pamamagitan ng pagsumite ng isang nakasulat na abiso ng apela sa Kalihim ng Distrito sa loob ng sampung (10) business days mula nang ipinadala ng Distrito ang desisyon nito. Sa pagtanggap ng paunawa ng apela, itatakda ng Kalihim ng Distrito ang pagdinig sa usaping ito sa darating na pulong ng Lupon at ipapadala sa customer ang nakasulat na abiso tungkol sa oras at lugar ng pagdinig nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pagpupulong. Pinal na ang desisyon ng Lupon.

6. **Mga Extension at Iba Pang Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad.**

6.1 Oras ng Paghiling ng Extension o Iba Pang Alternatibong Kasunduan sa Pagbabayad. Kung ang consumer ay hindi makakapagbayad ng bill sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad, maaaring humiling ang customer ng extension o iba pang alternatibong kasunduan sa pagbabayad na inilarawan sa Seksyon 6 na ito. Kung nagsumite ang customer ng kanyang kahilingan sa loob ng labintatlong (13) araw pagkatapos ng pagpapadala ng isang nakasulat na paunawa ng pagtigil ng serbisyo ng Distrito, ang kahilingan ay susuriin ng isang tagapamahala ng Distrito. Ang mga desisyon ng distrito tungkol sa mga extension at iba pang alternatibong kasunduan sa pagbabayad ay pinal na at hindi napapailalim sa apela sa Lupon ng mga Direktor ng Distrito.

6.2 Extension. Kung naaprubahan ng Distrito, ang pagbabayad ng customer ng kanyang hindi bayad na balanse ay maaaring pansamantalang palawigin nang hindi lalampas sa tatlong (3) buwan mula sa orihinal na petsa na dapat bayaran ang balanse. Tutukuyin ng General Manager ng Distrito, sa kanyang pagpapasya, kung gaano kahaba ang ibibigay na extension sa customer. Kailangang bayaran ng customer ang buong balanse pagsapit ng petsang itinakda ng Distrito at dapat manatiling bayad ang lahat ng bayarin sa serbisyo ng tubig na naipon sa anumang kasunod na mga billing period. Ang pinalawig na petsa ng pagbabayad ay dapat nakasulat at ibibigay sa customer.

6.3 Mga Plano ng Pagbabayad. Kung naaprubahan ng Distrito, ang pagbabayad ng customer ng kanyang hindi bayad na balanse ay maaaring hatiin sa hindi hihigit sa anim (6) na buwan, ayon sa napagpasyahan ng General Manager ng Distrito. Kung naaprubahan ang plano sa pagbabayad, ang hindi bayad na balanse ay mahahati sa bilang ng mga buwan sa payment plan period, at ang halagang iyon ay idadagdag sa buwanang bill ng customer para sa serbisyo ng tubig hanggang sa ganap na mabayaran ito. Sa loob ng payment plan period, dapat bayaran ng customer ang lahat ng singil sa serbisyo ng tubig na naipon sa anumang kasunod na mga billing period. Ang schedule ng plano ng pagbabayad ay dapat nakasulat at ibibigay sa customer.

6.4 Kabiguang Sumunod. Kung ang orihinal na halagang dapat bayaran ay delingkwente ng hindi bababa sa animnapung (60) araw at ginagawa ng customer ang alinman sa mga sumusunod: (1) nabigong bayaran ang mga hindi bayad na singil sa loob ng pinalawig na petsa ng pagbabayad; o (2) nabigong bayaran ang anumang halagang dapat bayaran sa ilalim ng schedule ng plano sa pagbabayad, kung gayon ay maaaring putulin ng Distrito ang serbisyo ng tubig. Magpapaskil ang Distrito ng panghuling paunawa sa layuning itigil ang serbisyo sa isang nakalantad na lokasyon sa service address ng hindi kukulangin sa limang (5) business days bago ang pagtigil ng serbisyo. Ang panghuling paunawa ay hindi magpapahintulot sa customer sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Distrito.

7. **Pamamaraan Upang Maging Customer ng Distrito ang mga Occupant o Tenant.**

7.1 Pagpapatupad. Ang Seksyon 7 na ito ay mailalapat lamang kapag ang may-ari ng property, landlord, manager, o operator ng isang residential service address ay nakalista bilang customer ng record at inisyuhan ng isang abiso ng layuning itigil ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad.

7.2 Pagsang-ayon sa Mga Tuntunin at Kundisyon ng Serbisyo ng Distrito. Ibibigay ng Distrito ang serbisyo sa mga aktwal na residential occupant kung ang bawat occupant ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo at nakakatugon sa mga rekisito ng mga tuntunin at kundisyon ng Distrito. Sa kabila nito, kung ang isa o higit pa sa mga occupant ay gusto at maaaring maging responsable sa mga kasunod na singil sa account, o kung mayroong isang pisikal na paraan, na legal na magagamit ng Distrito, upang piliin lamang at putulin ang serbisyo ng mga occupant na hindi nakakatugon sa mga rekisito ng mga tuntunin at regulasyon ng Distrito, ay dapat magbigay ng serbisyo ang Distrito sa mga occupant na nakakatugon sa mga rekisitong iyon.

7.3 Beripikasyon ng Pangungupahan. Upang ma-waive ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, ang isang occupant na naging customer ay dapat magpatunay na ang customer of record ng delingkwenteng account ay ang landlord, manager, o ahente ng tirahan. Maaaring kasama sa beripikasyon, ngunit hindi limitado sa, isang lease o rental agreement, mga resibo sa pag-upa, isang dokumento ng gobyerno na nagpapahiwatig na ang occupant ay umuupa sa property, o impormasyong isiniwalat alinsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code, ayon sa pagpapasya ng Distrito.

7.4 Mga Paraan ng Pagtatatag ng Credit. Kung ang naunang serbisyo para sa isang haba ng panahon ay isang kundisyon upang makapagtatag ng credit sa Distrito, ang paninirahan at katibayan ng agarang pagbabayad ng upa sa loob ng panahong iyon ay sapat na katumbas.

7.5 Mga Pagbabawas Mula sa Bayad sa Upa. Alinsunod sa Civil Code Seksyon 60371(d), ang sinumang occupant na naging customer ng Distrito alinsunod sa Seksyon 7 at kung saan ang mga periodic payment nito, tulad ng pagbabayad ng upa, ay mayroong mga singil para sa residensyal na serbisyo ng tubig, na kung saan ang mga singil na iyon ay hindi hiwalay na nakasaad, ay maaaring ibawas mula sa periodic payment ang bawat payment period ng lahat ng makatwirang singil na ibinayad sa Distrito para sa mga serbisyong iyon sa naunang payment period.

8. **Wika para sa Ilang Nakasulat na Paunawa.** Ang lahat ng nakasulat na paunawa sa ilalim ng Seksyon 4 at Seksyon 6.4 ng Patakarang ito ay dapat ipagkaloob sa English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean at anumang iba pang wikang sinasalita ng sampung porsyento (10%) o higit pang tao sa service area ng Distrito.

9. **Iba Pang Mga Remedyo.** Bilang karagdagan sa pagpapahinto ng serbisyo sa tubig, maaaring gumamit ang Distrito ng anumang iba pang remedyo nang naaayon sa batas o equity para sa hindi pagbabayad ng mga singil sa serbisyo ng tubig, kasama ang, ngunit hindi limitado sa: pag-secure ng mga delingkwenteng halaga sa pamamagitan ng pagsumite ng liens sa real property, pag-file ng claim o legal action, o pagpapadala sa hindi bayad na halaga sa collections. Kung sakaling napagpasyahan ang isang legal action na pabor sa Distrito, ang Distrito ay may karapatang tumanggap ng bayad sa lahat ng halaga at gastos, kabilang ang mga bayad sa abogado at mga naipong interes.

10. **Pagtigil sa Serbisyo ng Tubig Dahil sa Iba pang mga Paglabag ng Customer.** May karapatan ang Distrito na itigil ang serbisyo ng tubig dahil sa anumang paglabag sa mga ordenansa, panuntunan, o regulasyon ng Distrito maliban sa hindi pagbabayad.

11. **Mga Bayarin at Singil na Natamo.** Maliban sa malinaw na nakasaad sa Patakarang ito, ang anumang bayarin at singil na natamo ng isang customer sa ilalim ng anumang iba pang mga tuntunin, regulasyon, o patakaran ng Distrito, kasama, ngunit hindi limitado sa, mga delingkwenteng singil, ay dapat bayaran tulad ng nakalagay doon.

12. **Mga Desisyon ng Kawani ng Distrito.** Ang anumang desisyong maaaring ginawa ng General Manager ng Distrito sa ilalim ng Patakarang ito ay maaaring gawin ng kanyang inatasang kawani.

V. KOREAN

몰튼 니켈 수도 지역구의 법규와 규정에 관한 증거자료 “H”

거주용 수도서비스 중단 방침

1. **방침의 적용.** 거주용 수도서비스 중단에 관한 본 방침은 (본 “방침”) 거주용 수도 서비스의 지역구 계정에 전부 해당한다. 하지만 비 거주용 서비스 계정에 해당하지 않는다. 지역구의 법규와 규정의 조항이나 혹은 기타 지역구 법규, 규정, 방침과 상충하는 경우 본 방침이 주도하게 된다.
2. **연락처.** 수도요금에 관한 질문이나 도움이 필요하면, 지역구의 고객상담원에게 (949) 831-2500으로 연락한다. 고객은 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일 아침8시에서 저녁5시에 지역구 고객 상담소에 직접 찾아가도 된다.
3. **고지서 절차.** 수도요금은 한달 단위로 그 몇 배의 간격으로 지역구의 수도 고지서의 일부로 발급된다. 수도서비스 고지서는 전부 고지서에 나온 날짜까지 납부해야 한다. 기간에 납부하지 않은 고지서는 체납으로 간주된다.
4. **미납 수도서비스 중단.** 고지서가 최소한 육십(60)일이 체납된 경우, 지역구는 서비스 주소에 수도서비스를 중단한다.
 - 4.1 **고객 통지서.** 수도서비스를 중단하기 최소한 십오(15)일 전에 기록상 고객에게 우편 통지서를 보내게 된다. 통지서에 다음과 같은 내용이 담겨있다.
 - (a) 고객의 이름과 주소
 - (b) 체납액
 - (c) 서비스 중단을 피하기 위한 요금 납부일이나 납부약정 날짜
 - (d) 고객이 납부연장이나 납부약정을 포함한 별도의 납부약정을 신청하는 절차 설명,
 - (e) 해당되는 고객은 경제적 지원 정보를 받을 수 있는 절차
 - (f) 고객이 납부약정을 신청하거나 지역구에서 추가 정보를 받아보는 전화번호
 - 4.2 **입주자, 세입자 통지서.** 지역구가 매스터 계량기로 급수하거나, 단독주택이나 다세대 주택, 모빌홈 파크, 농장 노동수용소에 개별적 계량서비스를 공급한 경우, 혹은 기록상 고객의 우편주소가 서비스 주소가 다른 경우, 수도서비스를 중단하기 최소한 십(10)일 전에 서비스 주소에 사는 입주자에게 통지서를 보내게 된다. 통지서는 “입주자” 앞으로 보내며, 상기 4.1항에 규정된 정보가 나오게 되며, 체납 계정에 금액을 납부하지 않고도 지역구의 고객이 될 권리가 있다는 점을 거주용 입주자에게 알려주게 된다. 또한 입주자가 지역구의 고객이 되는 약정이 하단 7항에 규정되어 있다.

4.3 전화나 직접 방문연락; 게시된 통지서. 지역구는 서비스 중단하기 최소한 칠(7)일 전에 서비스 주소에 사는 기록상 고객이나 성인에게 전화나 직접 방문하여 연락하는 성실한 노력을 하게 된다. 지역구는 본 방침 사본을 제공할 것을 제안하고 납부연장 가능성이나 납부약정 가입 등 미납으로 인한 수도서비스의 중단을 피하기 위한 방법을 의논할 것을 제안하게 된다.

만일 지역구가 서비스 주소에 사는 고객이나 성인에게 전화나 직접 방문하여 연락하지 못하는 경우, 지역구는 거주용 서비스의 임박한 중단 통지서와 본 방침 사본을 서비스 주소에 눈에 잘 띄는 장소에 두고 오는 성실한 노력을 하게 된다. 통지서와 본 방침 사본은 서비스 중단일로부터 최소한 사십팔(48)시간 전에 거주지에 남기게 된다. 통지서에 다음과 같은 내용이 나오게 된다.

- (a) 고객의 이름과 주소
- (b) 체납액
- (c) 주소 중단을 막기 위한 요금 납부일이나 납부약정날짜
- (d) 해당되는 고객이 경제적 지원 정보를 받아보는 절차
- (e) 고객이 납부약정을 신청하거나 지역구에서 추가 정보를 받아보기 위한 전화번호

4.4 서비스를 중단하지 않는 상황. 다음과 같은 상황에서 지역구는 주거용 수도서비스를 중단하지 않게 된다.

- (a) 하단 5.1항에 의거하여 고객 분쟁이나 불만신고를 지역구가 조사하고 있는 경우
- (b) 하단 5.3항에 의거하여 지역구의 이사회에 제기한 항소가 대기 중인 경우
- (c) 하단 6항에 의거하여 고객의 요금납부는 지역구가 승인한 연장이나 납부약정을 따르게 되고, 고객이 승인된 납부약정을 준수하고 있는 기간

4.5 서비스를 중단하지 못하는 의료 및 경제적 특수 상황.

- (a) 다음 조건을 모두 충족하지 못하면 지역구는 수도서비스를 중단하지 못한다.
 - (i) 수도서비스 중단이 거주용 서비스를 받는 부지의 거주민의 생명을 위협하거나 거주민의 건강과 안전에 심각한 위협이라는 내용을 고객이나 고객의 세입자가 의사면허증이 있는 주치의로부터 증서를 받아서 지역구에 제출한다.
 - (ii) 고객이 지역구의 정상 청구주기에 거주용 서비스를 납부할 경제적 능력이 없다는 것을 증명한다. 다음과 같은 경우 고객은 정상 청구주기에 납부할 경제적인 능력이 없다고 간주된다. (a) 고객의 가족 중 한 명이 쉐웍스, 쉐프레시, 일반 보조금, 메디칼, 보조 보장소득/ 주정부 보조금 프로그램, 여성, 유아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 보조 영양 프로그램 (b) 위증의 처벌 하에 고객은 연간 가구소득이 연방정부 빈곤수치의 200퍼센트보다 적다고 신고한다.
 - (iii) 고객은 체납액에 관한 납부연장이나 납부약정 등 별도의 납부약정을 체결할 의사가 있다.
- (b) 상기 조건을 전부 충족한 고객에게 지역구의 재량으로 다음 중 한 가지를 선정하여 고객에게 제안하게 된다. (1) 납부기간 연장 (2) 미납잔액을 완납하기 위한 납부약정 가입. 지역구의 부장은 고객이 제출한

정보와 서류, 지역구의 납부 필요성을 감안하여 가장 적절한 납부약정을 정하게 된다. 본 조항에 의거하여 맺은 납부약정은 6항의 약정과 면책조항을 따르게 된다.

- (c) 고객은 (a)관의 조건을 충족하였음을 증명할 책임이 있다. 고객의 서류를 접수 받은 후, 지역구는 칠(7)일 내에 서류를 검토하게 된다. (1) 지역구가 별도 납부약정을 선정하여 고객에게 통보하고 별도 약정에 참여하기 위해 고객에게 서명한 동의서를 요구한다. (2) 고객에게 추가 정보를 요청하거나 혹은 (3) 고객이 (a)관의 조건을 충족하지 않는다고 통보한다.
- (d) 본 조항에 의거하여 고객이 별도납부 약정을 승인 받고 육십(60)일 이상 다음과 같이 하지 않으면 지역구는 수도서비스를 중단한다. (a) 연장 납부일까지 미납요금을 납부한다 (b) 납부약정 일정에 따라 만기된 요금을 납부한다. 혹은 (c) 수도서비스의 현재 요금을 납부한다. 지역구는 서비스 중단일로부터 최소한 오(5)영업일 전에 서비스 주소에 눈에 잘 보이는 장소에 서비스를 중단할 의사에 관한 최종통지서를 게시하게 된다. 최종 통지서로 고객이 지역구의 조사나 재고에 대한 권리는 없게 된다.

4.6 서비스 중단 시간. 토요일, 일요일, 법적 공휴일, 지역구 사무실이 영업하지 않는 시간에 지역구가 미납으로 인해 수도서비스를 중단하지 않게 된다.

4.7 서비스 복구. 수도서비스가 중단된 고객은 서비스를 복구하기 위하여 지역구에 전화나 직접 방문 연락한다. 다음과 같은 요금납부에 따라 복구를 하게 된다. (a) 해당 이자나 벌금이나 비용을 포함한 만기가 지난 금액 (b) 해당되는 연결 비용 (c) 지역구가 요청하는 경우 보증금. 그렇지 않으면, 복구하면서 첫 번째 요금을 납부하는 조건으로 고객은 육(6)개월 납부약정을 맺는다. 6.4항의 제한사항에 따라서 고객은 후속 청구주기 동안 수도요금을 모두 현상유지해야 한다.

5. 고지서 이의 제기나 항소 절차.

5.1 불만신고를 시작하거나 조사를 신청하는 시기. 고객은 분쟁 고지서를 받고 오(5)일 내에 고지서 금액으로 불만신고를 시작하거나 조사를 신청할 수 있다. 본 5.1항의 목적으로만, 우편을 발송하고 이메일을 보낸 즉시 오(5)일 후에 고객이 고지서를 받은 것으로 간주한다.

5.2 지역구 재고. 적시에 제기한 불만신고나 조사 신청은 지역구의 부장이 재고하게 되며 고객에게 판결문을 제공하게 된다. 6항에 의거하여 재고에서 고객이 납부연장이나 납부약정의 가입 자격 여부를 참작하게 된다.

5.3 이사회 항소. 본 5항에 의거하여 적시에 불만신고를 하거나 조사를 신청한 고객에게 지역구가 불리한 판결을 내리게 되면, 지역구가 판결문을 발송한 이후 십(10)영업일 내에 항소 통지를 지역구 서기에게 제출하여 판결을 이사회에 항소한다. 항소 통지를 접수 받고 지역구 서기는 심리 일정을 다음 이사회 회의로 정하게 되며, 회의일로부터 최소한 십(10)일 전에 심리할 시간과 장소 통지서를 고객에게 발송한다. 이사회 결정은 최종적이다.

6. 연장과 기타 별도 납부약정.

6.1 연장신청이나 기타 별도 납부약정 시기. 정상 납부기간에 고지서 요금을 납부할 수 없는 경우, 고객은 본 6항에서 서술한 연장 신청이나 기타 별도 납부약정을 신청한다. 지역구가 서비스 중단 통지서를 발송하고 십삼(13)일 내에 고객이 신청서를 제출하면, 지역구의 부장이 신청을 재고하게 된다. 연장이나 기타 별도 납부약정에 대한 지역구의 결정은 최종적이며 지역구 이사회에 항소하지 못한다.

6.2 **연장.** 지역구가 승인하는 경우, 고객의 미납잔액의 납부는 잔금의 본래 납부 마감일로부터 삼(3)개월을 초과하지 않는 기한까지 일시 연장한다. 지역구 부장은 재량으로 얼마 동안 고객에게 연장해줄 것인지 결정한다. 고객은 지역구가 정한 날짜까지 미납잔액을 완납해야 하며 후속 청구주기에 누적되는 수도요금은 모두 현상유지를 해야 한다. 연장된 납부일은 문서로 작성하며 고객에게 제공하게 된다.

6.3 **납부약정.** 지역구가 승인하는 경우, 지역구 부장의 권한으로 정해지며 육(6)개월을 초과하지 않는 기한으로 고객의 미납잔액 납부는 나누어서 납부할 수 있다. 납부약정이 승인될 경우, 미납잔액은 납부약정기간의 개월 수로 나누고, 완납할 때까지 고객의 매월 수도요금 고지서에 금액이 합산된다. 납부약정기간 동안 고객은 후속 청구주기에 누적되는 수도요금은 모두 현상유지를 해야 한다. 납부약정 일정과 지급액은 문서로 작성하며 고객에게 제공하게 된다.

6.4 **불응.** 본래 금액이 최소한 육십(60)일 이상 체납이 되고 고객이 다음 중 한가지를 하는 경우이다. (1) 연장 납부일까지 미납요금을 납부하지 않는다 (2) 납부약정 일정에 따라서 납부금액을 납부하지 않고, 지역구가 수도서비스를 종료한다. 서비스 중단일로부터 최소한 오(5)영업일 전에 지역구는 서비스 주소에서 눈에 잘 보이는 장소에 서비스 중단 의사 최종 통지서를 게시한다. 최종 통지서로 고객은 지역구의 조사나 재고를 받을 자격이 없게 된다.

7. **입주자나 세입자가 지역구 고객이 되는 절차.**

7.1 **해당성.** 건물주, 집주인, 관리인, 거주용 서비스 주소의 영업자가 기록상 고객으로 되어 있고 미납으로 인한 수도서비스의 중단 의사 통지서를 발급한 경우에만 본 7항이 해당한다.

7.2 **지역구의 서비스 약정에 동의.** 입주자가 전부 서비스 약정에 동의하고 지역구의 법규와 규정 요건을 충족하면, 지역구는 실제 거주용 입주자가 서비스를 사용하게 할 것이다. 그럼에도 불구하고, 한 명 이상의 입주자가 지역구가 만족할 만큼 계정의 후속 요금을 책임지고 인수할 용의가 있고 능력이 되는 경우, 혹은 지역구의 법규와 규정 요건을 충족하지 못한 입주자에게 지역구가 합법적인 방법으로 서비스를 선별적으로 중단할 물리적인 방법이 있는 경우, 지역구는 요건을 충족한 입주자에게 서비스를 사용하게 할 것이다.

7.3 **임대 증명.** 체납된 계정의 금액을 면제받기 위해서, 고객이 된 입주자는 기록상 체납 계정의 고객이 과거나 현재 거주지의 집주인, 관리인, 대리인이었음을 증명해야 한다. 증명서류는 임대계약서, 집세 영수증, 입주자가 건물을 임대하고 있다고 나온 정부 문서, 민사법 1962항에 의거 공개정보 등을 지역구의 재량에 따라 포함하나 제한되지 않는다.

7.4 **신용을 쌓는 방법.** 과거 어느 기한 동안 서비스가 있어서 지역구와 신용을 쌓는 조건인 경우, 그러한 기간 동안 거주증명과 집세를 적시에 납부한 증명으로 충분히 대등소이다.

7.5 **집세 공제.** 정부법 60371(d)항에 의거하여, 본 7항에 따라서 지역구의 고객이 되는 입주자는 집세 등 주기적 납부금에 거주용 수도요금이 포함되며, 그러한 요금을 별도로 정하지 않는 한, 과거 납부기한 동안 지역구에 납부한 타당한 서비스 요금을 주기적 납부금에서 납부기한마다 공제할 수 있다.

8. **특정 통지문의 언어.** 본 방침의 4항과 6.4항에 관한 통지문은 전부 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어, 지역구 서비스구역 내에서 십 퍼센트 (10%) 이상 주민이 사용하는 기타 언어로 제공된다.

9. **별도 구제책.** 수도서비스의 중단에 추가적으로, 지역구는 수도서비스 요금의 미납에 관한 법령이나 형평성에 따라 다음 내용을 포함하나 제한하지 않는 별도 구제책을 지향한다. 실물재산에 유치권을 신청하여 체납금에 대한 담보로 설정하는 것, 청구나 법적 소송을 제기하는 것, 혹은 수금대행 회사에 미납금을 회부하는 것 등이다. 법적 소송에서 지역구에게 유리한 판결을 내려진 경우, 지역구는 변호사 수임료와 누적 이자를 포함한 비용과 지출비용을 받을 권리가 있다.

10. **고객의 위반사항으로 인한 수도서비스의 중단.** 지역구는 미납을 제외한 지역구의 조례, 법규, 규정 위반으로 수도서비스를 중단할 권리가 있다.
11. **발생한 수수료와 요금.** 본 방침에서 별도로 분명히 언급하지 않은 점은 제외하고, 지역구의 법규, 규정, 정책에 따라서 고객이 초래한 수수료와 요금은 정해진 바에 따라 납부해야 한다.
12. **지역구 직원의 결정.** 본 방침에 따라서 지역구 부장이 선택한 결정을 대리인이 선택할 수도 있다.

VI. VIETNAMESE

BỔ SUNG QUY TẮC VÀ ĐIỀU LỆ CỦA SỞ THỦY CỤC MOUTON NIGUEL VỚI CHỨNG TÍCH “H”

CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CUNG CẤP NƯỚC CHO GIA CƯ

1. **Áp Dụng Chính Sách.** Chính Sách Ngừng Dịch Vụ Cung Cấp Nước Cho Gia Cư này (“Chính Sách” này) sẽ áp dụng vào tất cả các trường hợp dành cho dịch vụ cung cấp nước cho gia cư của Sở Thủy Cục, nhưng sẽ không áp dụng vào bất kỳ trường hợp nào không phải dành cho gia cư. Chứng nào Chính Sách này có mâu thuẫn với bất kỳ điều khoản nào của Quy Tắc Và Điều Lệ, hoặc bất kỳ quy tắc, điều lệ, hoặc chính sách nào khác của Sở Thủy Cục, Chính Sách này sẽ chi phối.
2. **Thông Tin Liên Lạc.** Quý vị có thể liên lạc nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng của Sở Thủy Cục tại số (949) 831-2500 nếu có thắc mắc hoặc cần sự giúp đỡ liên quan đến hóa đơn nước của quý vị. Khách hàng cũng có thể đích thân đến bàn Dịch Vụ Khách Hàng của Sở Thủy Cục thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, ngoại trừ những ngày lễ của Sở Thủy Cục.
3. **Thủ Tục Lập Hóa Đơn.** Các chi phí thuộc dịch vụ cung cấp nước sẽ trở thành một phần của Hóa Đơn Dịch Vụ Cung Cấp Nước của Sở Thủy Cục theo quãng thời gian một tháng hoặc nhiều tháng từ đó. Tất cả các hóa đơn cho dịch vụ cung cấp nước đều phải trả và cần được thanh toán vào ngày ghi trong hóa đơn. Bất kỳ hóa đơn nào không thanh toán trong thời gian đó sẽ được coi như là không trả đúng kỳ hạn.
4. **Ngừng Dịch Vụ Cung Cấp Nước Vì Không Thanh Toán Hóa Đơn.** Nếu một hóa đơn không trả đúng kỳ hạn tối thiểu sáu mươi (60) ngày, thì Sở Thủy Cục có thể ngưng dịch vụ cung cấp nước cho địa chỉ nhận dịch vụ.
 - 4.1 **Gửi Thông Báo Bằng Văn Bản Cho Khách Hàng.** Sở Thủy Cục sẽ cung cấp giấy báo gửi qua đường bưu điện cho khách hàng trong hồ sơ tối thiểu mười lăm (15) ngày trước khi ngưng dịch vụ cung cấp nước. Giấy báo sẽ có:
 - (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
 - (b) số tiền không trả đúng kỳ hạn;
 - (c) ngày phải thanh toán hoặc dàn xếp thanh toán để tránh bị ngưng dịch vụ;
 - (d) mô tả thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu dàn xếp thanh toán thay thế, sự dàn xếp đó có thể bao gồm việc cho thêm thời gian để thanh toán hoặc kế hoạch thanh toán;
 - (e) thủ tục để khách hàng có thể lấy thông tin về sự giúp đỡ về tài chính, nếu thích hợp; và
 - (f) số điện thoại mà khách hàng có thể gọi để yêu cầu dàn xếp thanh toán hoặc lấy thêm thông tin từ Sở Thủy Cục.
 - 4.2 **Gửi Giấy Báo Bằng Văn Bản Cho Người Cư Ngụ Hoặc Người Thuê Nhà.** Nếu Sở Thủy Cục cung cấp nước thông qua một đồng hồ đo lượng nước chính, cung cấp nước thông qua một đồng hồ đo nước cho nhà ở riêng biệt của một gia đình, khu chung cư có nhiều căn hộ, công viên nhà di động, hoặc trại lao động nông nghiệp, hoặc nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng trong hồ sơ không giống như địa chỉ nhận dịch vụ, thì Sở Thủy Cục cũng sẽ gửi giấy báo cho những người cư ngụ tại địa chỉ nhận dịch vụ tối thiểu mười (10) ngày trước khi ngưng dịch vụ cung cấp nước. Giấy báo sẽ được ghi là gửi cho “Người Cư Ngụ”, sẽ có thông tin cần thiết ở Đoạn 4.1 ở trên, và cũng sẽ thông báo cho người cư ngụ tại gia cư đó rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Sở Thủy Cục mà không cần phải thanh toán số tiền phải trả trong trường hợp đã bị trễ hạn. Những điều khoản và điều kiện để người cư ngụ có thể trở thành khách hàng của Sở Thủy Cục được cung cấp ở Đoạn 7 ở dưới.
 - 4.3 **Điện Thoại Hoặc Đích Thân Đến Gặp; Niêm Yết Giấy Báo.** Sở Thủy Cục sẽ cố gắng, một cách chân thành và hợp lý, liên hệ với khách hàng trong hồ sơ hoặc một người lớn đang sống tại địa chỉ nhận dịch vụ bằng điện thoại hoặc đích thân đến nhà tối thiểu bảy (7) ngày trước khi ngưng dịch vụ. Sở Thủy Cục sẽ đề nghị cung cấp một bản sao của Chính Sách này bằng văn bản và thảo luận những lựa chọn hầu tránh việc ngưng dịch vụ cung cấp nước do không thanh toán hóa đơn, bao gồm khả năng gia hạn thời gian thanh toán hoặc ghi danh tham gia một kế hoạch thanh toán.

Nếu Sở Thủy Cục không thể liên lạc trực tiếp với khách hàng hoặc một người lớn đang sống tại địa chỉ nhận dịch vụ khi đích thân đến đó hoặc qua điện thoại, Sở Thủy Cục sẽ cố gắng một cách chân thành để lại giấy báo về việc sắp ngưng dịch vụ cung cấp nước cho gia cư đó và một bản sao của Chính Sách này ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ. Giấy báo và bản sao của Chính Sách này sẽ được để lại tại gia cư tối thiểu bốn mươi tám (48) tiếng trước khi ngưng dịch vụ. Giấy báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền không trả đúng kỳ hạn;
- (c) ngày phải thanh toán hoặc dàn xếp thanh toán để tránh bị ngưng dịch vụ;
- (d) thủ tục để khách hàng có thể lấy thông tin về sự giúp đỡ về tài chính, nếu thích hợp; và
- (e) số điện thoại mà khách hàng có thể gọi để yêu cầu dàn xếp thanh toán hoặc lấy thêm thông tin từ Sở Thủy Cục.

4.4 Sẽ Không Ngưng Dịch Vụ Trong Những Hoàn Cảnh Này. Sở Thủy Cục sẽ không ngưng dịch vụ cung cấp nước cho gia cư vì không thanh toán hóa đơn trong những hoàn cảnh sau đây:

- (a) Trong lúc Sở Thủy Cục đang điều tra một tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng chiếu theo Đoạn 5.1 ở dưới;
- (b) Khi một đơn kháng cáo gửi cho Ban Giám Đốc của Sở Thủy Cục đang trong tình trạng chưa giải quyết chiếu theo Đoạn 5.3 ở dưới; hoặc
- (c) Trong khoảng thời gian mà khách hàng được Sở Thủy Cục phê chuẩn cho thêm thời gian thanh toán hoặc kế hoạch thanh toán chiếu theo Đoạn 6 ở dưới, và khách hàng vẫn tuân thủ theo sự dàn xếp thanh toán đã được phê chuẩn.

4.5 Sẽ Không Ngưng Dịch Vụ Trong Những Hoàn Cảnh Y Tế Và Tài Chính Đặc Biệt Này.

- (a) Sở Thủy Cục sẽ không ngưng dịch vụ cung cấp nước nếu tất cả những điều kiện sau đây được đáp ứng:
 - (i) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp giấy chứng thực từ một vị bác sĩ chăm sóc ban đầu được cấp giấy hành nghề rằng việc ngưng dịch vụ cung cấp nước sẽ đe dọa tính mạng, hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn, của người sống trong tòa nhà nhận dịch vụ cung cấp nước dành cho gia cư; và
 - (ii) Nếu khách hàng chứng minh rằng về mặt tài chính anh ta hoặc cô ta không thể trả tiền trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Sở Thủy Cục. Khách hàng sẽ được coi như là không thể trả tiền về mặt tài chính trong chu kỳ hóa đơn thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người đang hưởng CalWorks, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bỏ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bỏ Sung Đặc Biệt California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ, hoặc (b) khách hàng tuyên bố chịu hình phạt cho sự khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình là dưới 200% mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định; và
 - (iii) Khách hàng chịu ký kết một dàn xếp thanh toán thay thế, bao gồm việc gia hạn thời gian thanh toán hoặc kế hoạch thanh toán đối với những chi phí trễ hạn thanh toán.
- (b) Đối với những khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện ở trên, Sở Thủy Cục sẽ đề nghị một trong những lựa chọn sau đây, sẽ được chọn theo quyền tùy nghi của Sở Thủy Cục: (1) gia hạn thời hạn thanh toán; hoặc (2) ghi danh tham gia một kế hoạch thanh toán để trả hết số tiền còn lại chưa thanh toán. Vị Tổng Giám Đốc của Sở Thủy Cục sẽ chọn một dàn xếp thanh toán thích hợp nhất, xét theo thông tin và giấy tờ chứng minh được cung cấp bởi khách hàng cũng như nhu cầu thanh toán của Sở Thủy Cục. Bất kỳ một dàn xếp thanh toán nào được ký kết chiếu theo Đoạn này sẽ phải chịu theo những điều khoản, điều kiện, và biện pháp bù đắp, ở Đoạn 6.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng những điều kiện ở phân đoạn (a) đã được đáp ứng. Một khi nhận được giấy tờ chứng minh từ khách hàng, Sở Thủy Cục sẽ duyệt xét lại giấy tờ chứng minh trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về sự dàn xếp thanh toán thay thế được chọn bởi Sở Thủy Cục và yêu cầu khách hàng đồng ý bằng chữ ký để tham gia sự dàn xếp thay thế đó; (2) yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng biết rằng anh ta hoặc cô ta không đáp ứng những điều kiện ở phân đoạn (a).

- (d) Sở Thủy Cục có thể ngưng dịch vụ cung cấp nước nếu một khách hàng không thực hiện bất kỳ những điều sau đây trong sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn khi họ đã được cho phép dàn xếp thanh toán thay thế chiếu theo đoạn này: (a) trả tiền cho những chi phí chưa thanh toán vào ngày thanh toán đã được gia hạn; (b) trả bất kỳ số tiền nào cần phải trả theo lịch kế hoạch thanh toán; hoặc (c) thanh toán các chi phí hiện tại cho dịch vụ cung cấp nước. Sở Thủy Cục sẽ niêm yết giấy báo cuối cùng về ý định ngưng dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ tối thiểu năm (5) ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ cung cấp nước. Với giấy báo cuối cùng này khách hàng sẽ không có quyền yêu cầu Sở Thủy Cục điều tra hoặc duyệt xét.

4.6 Thời Gian Ngưng Dịch Vụ Cung Cấp Nước. Sở Thủy Cục sẽ không ngưng dịch vụ cung cấp nước do không thanh toán hóa đơn vào ngày thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày nghỉ pháp định, hoặc bất cứ lúc nào mà văn phòng của Sở Thủy Cục không mở cửa cho công chúng vào.

4.7 Khôi Phục Dịch Vụ. Những khách hàng nào mà dịch vụ cung cấp nước của họ đã bị ngưng thì họ có thể liên lạc với Sở Thủy Cục qua điện thoại, hoặc đích thân đến văn phòng, về việc khôi phục dịch vụ. Việc khôi phục dịch vụ sẽ tùy thuộc vào việc thanh toán; (a) bất kỳ những số tiền nào đã trễ hạn thanh toán, bao gồm cả tiền lãi thích hợp hoặc tiền phạt hoặc chi phí; (b) bất kỳ những lệ phí của việc tái kết nối dịch vụ, nếu thích hợp; và (c) đồng tiền đặt cọc, nếu được đòi hỏi bởi Sở Thủy Cục. Mặt khác, khách hàng có thể tham gia kế hoạch thanh toán sáu (6) tháng và phải trả khoản đầu tiên vào lúc dịch vụ được khôi phục. Khách hàng phải trả đúng thời hạn tất cả chi phí thuộc dịch vụ cung cấp nước được tích lũy trong những chu kỳ hóa đơn sau đó, tùy thuộc vào những hạn chế ở Đoạn 6.4.

5. Thủ Tục Tranh Cãi Hoặc Kháng Cáo Một Hóa Đơn.

5.1 Thời Gian Bắt Đầu Đơn Khiếu Nại Hoặc Yêu Cầu Một Cuộc Điều Tra. Một khách hàng có thể bắt đầu đơn khiếu nại hoặc yêu cầu một cuộc điều tra về số tiền của một hóa đơn trong vòng năm (5) ngày sau khi nhận được hóa đơn đang tranh cãi. Vì những mục đích của Đoạn 5.1 này thôi, một hóa đơn sẽ được coi như là đã được nhận bởi khách hàng năm (5) ngày sau khi Sở Thủy Cục gửi hóa đơn qua đường bưu điện và ngay lập tức khi hóa đơn được gửi bằng thư điện tử.

5.2 Duyệt Xét Bởi Sở Thủy Cục. Một đơn khiếu nại hoặc yêu cầu một cuộc điều tra đúng thời hạn sẽ được duyệt xét bởi một vị quản lý của Sở Thủy Cục, vị quản lý này sẽ cung cấp khách hàng một quyết định bằng văn bản. Cuộc duyệt xét sẽ bao gồm sự cân nhắc liệu khách hàng có thể được gia hạn thời hạn thanh toán hoặc hội đủ tiêu chuẩn để ghi danh tham gia kế hoạch thanh toán chiếu theo Đoạn 6 không.

5.3 Kháng Cáo Với Ban Giám Đốc. Bất kỳ khách hàng nào mà đơn khiếu nại hoặc yêu cầu tiến hành một cuộc điều tra chiếu theo Đoạn 5 này dẫn đến việc đưa ra quyết định trái với ý muốn bởi Sở Thủy Cục có thể kháng cáo quyết định này với Ban Giám Đốc bằng cách nộp giấy thông báo kháng cáo bằng văn bản với Thư Ký Sở Thủy Cục trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Sở Thủy Cục gửi giấy báo quyết định của Sở Thủy Cục qua đường bưu điện. Một khi nhận được giấy thông báo kháng cáo, Thư Ký Sở Thủy Cục sẽ đưa vấn đề này vào lịch họp tới của Ban Giám Đốc và sẽ gửi cho khách hàng giấy báo về thời gian và địa điểm của phiên điều trần tối thiểu mười (10) ngày trước ngày họp. Quyết định của Ban Giám Đốc là quyết định cuối cùng.

6. Gia Hạn Và Những Dàn Xếp Thanh Toán Thay Thế Khác.

6.1 Thời Gian Xin Gia Hạn Hoặc Dàn Xếp Thanh Toán Thay Thế Khác. Nếu một khách hàng không thể thanh toán một hóa đơn trong thời hạn thanh toán bình thường, khách hàng có thể yêu cầu thêm thời gian hoặc dàn xếp thanh toán thay thế khác như được mô tả ở Đoạn 6 này. Nếu một khách hàng nộp yêu cầu của anh ta hoặc cô ta trong vòng mười ba (13) ngày sau khi Sở Thủy Cục gửi giấy báo ngưng dịch vụ bằng văn bản, yêu cầu này sẽ được duyệt xét bởi một vị quản lý của Sở Thủy Cục. Những quyết định được đưa ra bởi Sở Thủy Cục về việc gia hạn và những dàn xếp thanh toán thay thế khác là quyết định cuối cùng và không thể kháng cáo với Ban Giám Đốc của Sở Thủy Cục.

6.2 Gia Hạn. Nếu được phê chuẩn bởi Sở Thủy Cục, thời hạn trả số tiền còn lại chưa thanh toán của anh ta hoặc cô ta có thể tạm thời được gia hạn một thời gian không quá ba (3) tháng sau khi số tiền còn lại ban đầu đã đến thời hạn. Tổng Giám Đốc của Sở Thủy Cục sẽ quyết định, theo quyền tùy nghi của vị Tổng Giám Đốc, thời gian gia hạn cho khách hàng là bao lâu. Khách hàng phải trả số tiền còn lại chưa thanh toán không muộn hơn ngày đã được định bởi Sở Thủy Cục và phải trả đúng thời hạn tất cả chi phí thuộc dịch vụ cung cấp nước được tích lũy trong những chu kỳ hóa đơn sau đó. Thời điểm thanh toán được gia hạn sẽ được nêu ra bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng.

6.3 Kế Hoạch Thanh Toán. Nếu được phê chuẩn bởi Sở Thủy Cục, khách hàng có thể trả số tiền còn lại chưa thanh toán bằng cách chia số tiền đó ra trong khoảng thời gian không quá sáu (6) tháng, như được quyết định theo quyền tùy nghi của vị Tổng Giám Đốc của Sở Thủy Cục. Nếu một kế hoạch thanh toán được phê chuẩn, số tiền còn lại chưa thanh toán sẽ được chia ra theo số tháng trong khoảng thời gian của kế hoạch thanh toán, và số tiền đó sẽ được thêm vào hóa đơn dịch vụ cung cấp nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi trả hết số tiền còn lại chưa thanh toán đó. Trong khoảng thời gian của kế hoạch thanh toán, khách hàng phải trả đúng thời hạn tất cả chi phí thuộc dịch vụ cung cấp nước được tích lũy trong những chu kỳ hóa đơn sau đó. Lịch kế hoạch thanh toán và số tiền phải trả sẽ được nêu ra bằng văn bản và cung cấp cho khách hàng.

6.4 Sự Không Tuân Theo. Nếu số tiền ban đầu phải trả bị trễ hạn tối thiểu sáu mươi (60) ngày và khách hàng làm bất kỳ điều nào sau đây: (1) không trả tiền cho những chi phí chưa thanh toán vào ngày thanh toán đã được gia hạn; hoặc (2) không trả bất kỳ số tiền nào cần phải trả theo lịch kế hoạch thanh toán, thì Sở Thủy Cục có thể ngưng dịch vụ cung cấp nước. Sở Thủy Cục sẽ niêm yết giấy báo cuối cùng về ý định ngưng dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận dịch vụ tối thiểu năm (5) ngày làm việc trước khi ngưng dịch vụ cung cấp nước. Với giấy báo cuối cùng này khách hàng sẽ không có quyền yêu cầu Sở Thủy Cục điều tra hoặc duyệt xét.

7. **Thủ Tục Trở Thành Khách Hàng Của Sở Thủy Cục Dành Cho Người Cư Ngụ Hoặc Người Thuê Nhà.**

7.1 **Khả Năng Áp Dụng.** Đoạn 7 này chỉ áp dụng khi chủ tài sản, chủ nhà, người quản lý, hoặc người điều hành của địa chỉ nhận dịch vụ cung cấp nước cho gia cư là khách hàng trong hồ sơ và đã được cấp giấy về ý định ngưng dịch vụ cung cấp nước do không trả tiền.

7.2 **Đồng Ý Với Những Điều Khoản Và Điều Kiện Của Dịch Vụ Của Sở Thủy Cục.** Sở Thủy Cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những người thật sự sống tại gia cư đó nếu mỗi người cư ngụ đồng ý với những điều khoản và điều kiện và đáp ứng những yêu cầu về quy tắc và điều lệ của Sở Thủy Cục. Mặc dù vậy, nếu một người cư ngụ hoặc nhiều hơn chịu và có khả năng chịu trách nhiệm cho những chi phí của trường mục sau đó và Sở Thủy Cục thấy được vừa ý, hoặc nếu có biện pháp hữu hình, có sẵn về mặt pháp lý cho Sở Thủy Cục, để tuyển chọn việc ngưng dịch vụ cung cấp nước cho những người cư ngụ không đáp ứng được những yêu cầu về quy tắc và điều lệ của Sở Thủy Cục, thì Sở Thủy Cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng những yêu cầu về quy tắc và điều lệ đó.

7.3 **Xác Minh Sự Thuê Nhà.** Để miễn số tiền phải trả trong trường mục không trả đúng kỳ hạn, một người cư ngụ đã trở thành khách hàng sẽ xác minh rằng khách hàng trong hồ sơ của trường mục không trả đúng kỳ hạn là hoặc từng là người chủ nhà, người quản lý, hoặc người đại diện của nhà đó. Quy trình xác minh có thể bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn đến, hợp đồng thuê nhà, biên lai thuê nhà, văn kiện từ chính phủ cho thấy rằng người cư ngụ đang thuê nhà đó, hoặc thông tin được tiết lộ chiếu theo Khoản 1962 của Bộ Luật Dân Sự, theo thẩm quyền của Sở Thủy Cục.

7.4 **Những Phương Pháp Thiết Lập Uy Tín.** Nếu một điều kiện để thiết lập uy tín với Sở Thủy Cục là trước đây người cư ngụ hoặc người thuê nhà đã từng được cung cấp dịch vụ trong một thời gian, để thỏa mãn điều kiện này người cư ngụ hoặc người thuê nhà có thể chứng minh họ sống ở đó và trả tiền thuê nhà đúng thời hạn trong khoảng thời gian đó.

7.5 **Khấu Trừ Từ Tiền Thuê Nhà.** Chiếu theo Bộ Luật Chính Phủ Điều Khoản 60371(d), bất kỳ người cư ngụ nào trở thành khách hàng của Sở Thủy Cục chiếu theo Đoạn 7 này và những khoản thanh toán theo định kỳ của họ, chẳng hạn như tiền thuê nhà, bao gồm các chi phí cho dịch vụ cung cấp nước cho gia cư, và những chi phí đó không được kê khai riêng biệt, có thể được khấu trừ từ khoản thanh toán theo định kỳ trong mỗi thời hạn thanh toán tất cả các chi phí hợp lý được trả cho Sở Thủy Cục cho những dịch vụ đó trong thời hạn thanh toán trước đó.

8. **Ngôn Ngữ Cho Một Số Thông Báo Bằng Văn Bản.** Tất cả các thông báo bằng văn bản được quy định ở Đoạn 4 và Đoạn 6.4 của Chính Sách này sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hoa, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Đại Hàn, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi mười phần trăm (10%) số người hoặc cao hơn sống trong khu vực dịch vụ của Sở Thủy Cục.

9. **Những Biện Pháp Bù Đắp Khác.** Ngoài việc ngưng dịch vụ cung cấp nước, Sở Thủy Cục có thể theo đuổi bất kỳ những biện pháp bù đắp nào khác theo luật pháp hoặc yêu sách hợp tình hợp lý vì không thanh toán các chi phí thuộc dịch vụ cung cấp nước, bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn vào: lấy những số tiền không trả đúng kỳ hạn bằng cách đệ trình quyền lưu giữ tài sản thực tế, đệ đơn đòi bồi thường hoặc đệ đơn kiện, hoặc đưa những số tiền chưa trả qua cho công ty đòi nợ. Trong trường hợp Sở Thủy Cục thắng kiện, Sở Thủy Cục sẽ có quyền được trả tất cả các chi phí và phí tổn, bao gồm phí luật sư và lãi tích lũy.

10. **Ngưng Dịch Vụ Cung Cấp Nước Vì Những Vi Phạm Khác Của Khách Hàng.** Sở Thủy Cục có quyền ngưng dịch vụ cung cấp nước vì bất kỳ vi phạm nào về quy điều, quy tắc, hoặc điều lệ của Sở Thủy Cục ngoài việc không thanh toán hóa đơn.

11. **Những Lệ Phí Và Chi Phí Phát Sinh.** Trừ phi có quy định khác trong Chính Sách này, bất kỳ lệ phí và chi phí nào gây ra bởi một khách hàng theo bất kỳ những quy tắc, điều lệ, hoặc chính sách nào khác của Sở Thủy Cục, bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn vào, các chi phí không trả đúng kỳ hạn, thì khách hàng sẽ phải trả và cần được thanh toán như được quy định trong trường hợp đó.

12. **Những Quyết Định Đưa Ra Bởi Ban Nhân Viên Sở Thủy Cục.** Bất kỳ những quyết định nào có thể được đưa ra bởi vị Tổng Giám Đốc của Sở Thủy Cục theo Chính Sách này thì người được chỉ định bởi vị Tổng Giám Đốc cũng có thể đưa ra quyết định đó.