



Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt

Bộ Phận: **Tài Chính**

Thông Qua: **Ngày 25 tháng 11 năm 2024**

Sửa Đổi Gần Đây Nhất: **Ngày 22 tháng 7 năm 2024**

Đã Xem Xét CA

Căn cứ theo Mục 9-3C-5 của Bộ Luật Thành Phố Solvang, Thành Phố ban hành chính sách này nhằm quy định việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt. Chính sách này phù hợp với và thi hành Đạo Luật Bảo Vệ Chống Cắt Nước (Mục 116902 và các mục tiếp theo của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn) và các Mục 10010 và 10010.1 của Bộ Luật Dịch Vụ Công Cộng.

Trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước của bất kỳ khách hàng cư dân nào do không thanh toán đúng hạn các phí, khoản phí, lệ phí nước hoặc khoản phạt, Thành Phố Solvang ("Thành Phố") sẽ tuân thủ các thủ tục và yêu cầu của Chính Sách này. Chính Sách này chỉ áp dụng cho việc ngừng cung cấp dịch vụ đối với các tài khoản khách hàng cư dân do không thanh toán. Ngoài ra, Thành Phố vẫn có quyền ngừng cung cấp dịch vụ trong trường hợp khách hàng thực hiện các hành vi trái phép khác.

1. Thông Tin Liên Hệ. Để thảo luận về các tùy chọn giúp tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ, khách hàng cư dân có thể liên hệ với Thành Phố qua số điện thoại sau trong giờ làm việc thông thường: 805-688-5575, x202.
2. Trễ Hạn Thanh Toán. Theo quy định của Bộ Luật Thành Phố, hóa đơn nước/nước thải sẽ đến hạn và phải thanh toán ngay khi được gửi đến khách hàng. Nếu khách hàng không thanh toán đầy đủ số tiền trên hóa đơn trước ngày 25 của tháng kế tiếp tháng sử dụng dịch vụ, thì dịch vụ nước có thể bị ngừng cung cấp, theo quy định tại chính sách này và Mục 9-3C-4 của Bộ Luật Thành Phố Solvang.
3. Thời Gian Trễ Hạn Dẫn Đến Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Tùy thuộc vào các quy định khác của chính sách này, dịch vụ nước sinh hoạt có thể bị ngừng cung cấp do không thanh toán nếu khách hàng trễ hạn thanh toán số tiền bắt buộc trong ít nhất sáu mươi (60) ngày. Dịch vụ nước sẽ không bị ngừng cung cấp vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ chính thức hoặc bất kỳ thời điểm nào văn phòng kinh doanh của Thành Phố không mở cửa cho công chúng.
4. Thủ Tục Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Do Không Thanh Toán.
 - a. Ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ do khách hàng không thanh toán, và không quá mười chín (19) ngày kể từ ngày hóa đơn dịch vụ được gửi qua đường bưu điện, Thành Phố sẽ liên lạc với khách hàng qua thông báo bằng văn bản để cảnh báo về việc sắp tạm ngừng cung cấp dịch vụ, cung cấp và giải thích các điều khoản của Chính Sách này, thảo luận về các tùy chọn để tránh bị ngừng dịch vụ và cung cấp các thông tin khác theo quy định của pháp luật. Thời hạn mười (10) ngày này sẽ bắt đầu tính từ ngày thứ năm (5) sau khi thông báo bằng văn bản được gửi đi.
 - i. Đối với khách hàng cư dân là người cao tuổi từ 65 tuổi trở lên hoặc người lớn phụ thuộc theo định nghĩa của Mục 15610.23, Đạo Luật Phúc Lợi và Thẻ Chế, Thành Phố sẽ cung cấp dịch vụ thông báo cho bên thứ ba, trong đó Thành Phố sẽ cố gắng thông báo cho người được khách hàng chỉ định nhận thông báo khi tài khoản của khách hàng quá hạn thanh toán và có nguy cơ bị chấm dứt dịch vụ. Thông báo này phải bao gồm thông tin về các yêu cầu cần thực hiện để tránh bị chấm dứt dịch vụ. Khách hàng cư dân phải yêu cầu dịch vụ thông báo cho bên thứ ba trên biểu mẫu do Thành Phố cung cấp và phải có sự chấp thuận bằng văn bản của bên thứ ba được chỉ định. Việc thông báo cho bên thứ ba không có nghĩa là bên thứ ba phải thanh toán các khoản phí quá hạn, cũng không ngăn chặn hoặc trì hoãn việc chấm dứt dịch vụ.

- b. Khi Thành Phố liên hệ với khách hàng qua thông báo bằng văn bản, Thành Phố sẽ gửi thông báo qua đường bưu điện đến khách hàng cư trú tại nơi dịch vụ sinh hoạt được cung cấp. Nếu địa chỉ của khách hàng khác với địa chỉ nơi dịch vụ sinh hoạt được cung cấp, thì thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ nơi dịch vụ được cung cấp, cho “Người Cư Trú”. Thông báo bằng văn bản sẽ bao gồm các thông tin sau:
- Tên và địa chỉ của khách hàng;
 - Số tiền quá hạn;
 - Ngày phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ;
 - Quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các phí, khoản phí hoặc lệ phí quá hạn;
 - Thủ tục kiến nghị xem xét lại hóa đơn và kháng nghị; và
 - Thủ tục để khách hàng có thể yêu cầu hoãn thanh toán, giảm số tiền thanh toán hoặc thay thế lịch thanh toán, gồm cả việc chia nhỏ khoản phí dịch vụ sinh hoạt quá hạn thành các khoản trả góp phù hợp với Chính Sách này.
- c. Thành Phố cũng sẽ cố gắng liên lạc với khách hàng qua điện thoại ít nhất hai mươi tư (24) giờ trước khi chấm dứt bất kỳ dịch vụ nào. Khi Thành Phố liên hệ với khách hàng qua điện thoại, Thành Phố sẽ đề nghị cung cấp Chính Sách này bằng văn bản. Thành Phố sẽ đề nghị thảo luận các tùy chọn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán, bao gồm lịch thanh toán thay thế, hoãn thanh toán, thanh toán ở mức tối thiểu, thủ tục yêu cầu trả góp số dư chưa thanh toán và kiến nghị xem xét lại hóa đơn và kháng nghị.
- d. Nếu Thành Phố không thể liên lạc với khách hàng hoặc người lớn đang sinh sống tại nơi cư trú qua điện thoại, và thông báo bằng văn bản bị trả lại do không có người nhận, thì Thành Phố sẽ dán thông báo ngừng cung cấp dịch vụ và Chính Sách này tại một vị trí dễ thấy tại nơi cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.
5. Xem Xét Lại Hóa Đơn và Kháng Nghị. Bất kỳ khách hàng nào nhận được thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ có thể kháng nghị về các phí, khoản phí, lệ phí hoặc khoản phạt quá hạn dẫn đến thông báo ngừng cung cấp dịch vụ, trừ khi kháng nghị về cùng các khoản phí, cước phí hoặc lệ phí đã được đưa ra và giải quyết trước đó. Biểu mẫu kháng nghị có trên trang web của Thành Phố <https://www.cityofsolvang.com/DocumentCenter/View/5391/Appeal-of-Disputed-Utility-Bill-Form-> hoặc khi có yêu cầu tại Phòng Quản Lý và Tài Chính. Khách hàng phải nộp đơn kháng nghị trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo quá hạn bằng cách gửi thông báo kháng nghị bằng văn bản giải thích cơ sở của kháng nghị, bao gồm cả lời giải thích về bất kỳ lỗi nào được cho là có trong quy trình lập hóa đơn của Thành Phố, ngày ghi trên hóa đơn bị kháng nghị và số tiền trên hóa đơn bị kháng nghị. Kháng nghị sẽ được xem xét, lắng nghe và giải quyết theo thủ tục sau:
- Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố sẽ xem xét đơn kháng nghị, tất cả các tài liệu được gửi để hỗ trợ cho kháng nghị cũng như bất kỳ thông tin liên quan nào khác và đưa ra quyết định về kháng nghị trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận được kháng nghị.
 - Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố có thể phê duyệt kháng nghị và điều chỉnh hoặc bãi bỏ các phí, khoản phí hoặc lệ phí quá hạn khi Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố xác định, dựa trên thông tin và tài liệu có sẵn được gửi để hỗ trợ cho kháng nghị, rằng một hoặc nhiều trường hợp sau đây đã xảy ra:

- i. Phí, khoản phí, lệ phí hoặc khoản phạt đã bị tính sai và do đó bị áp dụng sai.
 - ii. Xảy ra sự cố rò rỉ nước phía bên khách hàng dẫn đến việc tăng đáng kể lượng nước tiêu thụ so với mức “tiêu thụ bình thường” của khách hàng và vấn đề rò rỉ này đã được khắc phục.
 1. Mức “tiêu thụ bình thường” của khách hàng, như được sử dụng trong trường hợp này, sẽ được xác định bằng cách xem xét các hóa đơn nước của khách hàng trong cùng kỳ với hóa đơn bị kháng nghị trong 5 năm trước đó. Nếu khách hàng chưa sử dụng dịch vụ nước đủ 5 năm, thì chúng tôi sẽ xem xét các hóa đơn nước trong cùng kỳ của một tài khoản có điều kiện sử dụng nước tương tự và đã sử dụng dịch vụ trong ít nhất 5 năm.
 2. Đối với kỳ thanh toán mà Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố xác định có sự cố rò rỉ nước, hóa đơn sẽ được điều chỉnh lại theo mức phí tiêu thụ thấp nhất cho phép, theo quyết định của Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố.
 3. Trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày phê duyệt điều chỉnh do rò rỉ, khách hàng phải ký xác nhận điều chỉnh do rò rỉ, cung cấp hóa đơn và bằng chứng thanh toán chứng minh việc sửa chữa rò rỉ đã hoàn thành và hóa đơn điều chỉnh đã được thanh toán. Nếu khách hàng không làm như vậy, việc điều chỉnh do rò rỉ sẽ bị từ chối và khách hàng sẽ chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ hóa đơn nước ban đầu cộng với các lệ phí và khoản phí bổ sung được tính đến ngày thanh toán.
 - iii. Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố xác định rằng đồng hồ đo tại nơi cung cấp dịch vụ bị hư hỏng và ghi quá mức hơn năm phần trăm. Đối với kỳ thanh toán trong đó Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố xác định rằng đồng hồ đo bị hư hỏng, hóa đơn sẽ được điều chỉnh để phản ánh mức sử dụng bình thường trung bình cho kỳ đó và loại bỏ mọi khoản phí phát sinh do chênh lệch giữa mức sử dụng bình thường và sai số.
 - c. Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố sẽ gửi quyết định qua đường bưu điện cho người kháng nghị.
 - d. Khách hàng có thể kháng nghị quyết định bất lợi của Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố lên Hội Đồng Thành Phố bằng cách nộp đơn kháng nghị trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày có quyết định của Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố. Hội Đồng Thành Phố sẽ đánh giá kháng nghị theo các tiêu chí trên hoặc có thể cung cấp hỗ trợ theo Mục 9-3A-5.C của Bộ Luật Thành Phố Solvang dựa trên các trường hợp đặc biệt.
6. Hoãn Thanh Toán hoặc Giảm Số Tiền Thanh Toán và Lịch Thanh Toán Thay Thế. Thành Phố cho phép khách hàng hoãn thanh toán, giảm số tiền thanh toán hoặc có lịch thanh toán trả góp hoặc thay thế đối với các phí, khoản phí, lệ phí hoặc khoản phạt quá hạn, phù hợp với các điều khoản của Mục này.
- a. Việc giảm các phí, khoản phí, lệ phí hoặc khoản phạt quá hạn chỉ có thể được cho phép vì các lý do được liệt kê trong Mục 5(b) của Chính Sách này.
 - b. Các lệ phí và khoản phạt quá hạn có thể được miễn trừ một lần mỗi năm dương lịch.

- c. Các phí, khoản phí hoặc lệ phí quá hạn có thể được hoãn thanh toán hoặc trả góp bằng cách sử dụng lịch thanh toán thay thế tuân thủ các điều sau:
- i. Yêu cầu hoãn lại, trả góp hoặc lịch thanh toán thay thế phải được gửi đến Thành Phố bằng văn bản ít nhất hai (2) ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ như đã nêu trong Mục 4 của Chính Sách này.
 - ii. Mọi kế hoạch thanh toán đều phải đảm bảo hoàn trả toàn bộ số tiền quá hạn trong vòng mười hai (12) tháng. Giai đoạn hoãn thanh toán không được quá hai (2) tháng và giai đoạn trả góp không được quá mười hai (12) tháng, bao gồm cả giai đoạn hoãn thanh toán.
 - iii. Nếu khách hàng vi phạm kế hoạch đã thỏa thuận hoặc không thanh toán các khoản phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại, thì Thành Phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ sau bảy (7) ngày làm việc kể từ khi Thành Phố dán thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ thấy tại nơi cư trú của khách hàng. Dịch vụ nước cho khách hàng có Miễn Trừ Dựa Trên Nhu Cầu không tuân thủ kế hoạch thanh toán sẽ bị ngừng cung cấp theo Mục 8.c.
 - iv. Việc trả góp, hoãn thanh toán hoặc áp dụng lịch thanh toán thay thế chỉ được thực hiện tối đa một lần trong vòng mười hai (12) tháng, trừ khi khách hàng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu tại Mục 7(e) của chính sách này.
7. Nghiêm Cấm Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ. Dịch vụ nước sẽ không bị ngừng cung cấp do không thanh toán trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:
- a. Trong thời gian kháng nghị quyết định ngừng cung cấp dịch vụ của Thành Phố.
 - b. Trong thời gian Thành Phố điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng.
 - c. Trong thời gian khách hàng tuân thủ lịch thanh toán thay thế được cho phép hoặc kế hoạch hoãn thanh toán hoặc giảm mức thanh toán theo Mục 6 của Chính Sách này.
 - d. Trong trường hợp nhân viên y tế cộng đồng hoặc nhân viên phụ trách tòa nhà xác nhận rằng việc ngừng cung cấp nước cho công trình nhà ở nhiều căn hộ, khu nhà di động, hoặc công trình nhà ở cố định trong trại lao động, theo định nghĩa tại Mục 170009 của Bộ Luật Y Tế và An Toàn sẽ gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc sự an toàn của cư dân hoặc công chúng.
 - e. Trong trường hợp khách hàng đáp ứng đủ tất cả ba điều kiện sau, như được nêu trong biểu mẫu do Thành Phố cung cấp (“Miễn Trừ Dựa Trên Nhu Cầu”):
 - i. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng cung cấp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính cho biết việc ngừng cung cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại địa điểm dịch vụ nước được cung cấp.
 - ii. Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ nước sinh hoạt trong chu kỳ thanh toán bình thường bằng cách tuyên bố bằng văn bản rằng một trong những trường hợp sau đây áp dụng: một thành viên trong hộ gia đình của khách hàng là người đang nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp công, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Xã Hội Bỏ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bỏ Sung của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bỏ Sung Đặc Biệt của California cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình họ thấp hơn 200% so với mức nghèo khó liên bang. Nếu một hoặc nhiều trường hợp này được chứng minh, thì khách hàng được coi là “Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp”; và

- iii. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn thanh toán hay giảm mức thanh toán đối với tất cả các khoản phí quá hạn theo Mục 6 của Chính Sách này.

8. Cân Nhắc Đặc Biệt dành cho Miễn Trừ Dựa Trên Nhu Cầu.

- a. Đối với khách hàng đủ tiêu chuẩn cho Miễn Trừ Dựa Trên Nhu Cầu, Thành Phố có thể cung cấp một hoặc nhiều tùy chọn sau đây để thanh toán lại phí, khoản phí hoặc lệ phí quá hạn: (i) trả góp số dư chưa thanh toán; (ii) tham gia vào lịch thanh toán thay thế; hoặc (iii) hoãn thanh toán tạm thời không quá hai (2) tháng. Thành Phố có thể xem xét tùy chọn thanh toán ưu tiên của khách hàng, nhưng việc xác định tùy chọn thanh toán sẽ hoàn toàn thuộc quyền quyết định của Thành Phố.
- b. Các điều khoản của tùy chọn thanh toán sẽ phù hợp với Mục 6 của Chính Sách này, với dự kiến cần được hoàn trả toàn bộ trong vòng mười hai (12) tháng (bao gồm cả thời gian hoãn thanh toán) trừ khi khách hàng yêu cầu thêm thời gian và được Giám Đốc Thành Phố phê duyệt nhằm tránh gây khó khăn quá mức.
- c. Nếu khách hàng có Miễn Trừ Dựa Trên Nhu Cầu không tuân thủ các điều khoản của tùy chọn thanh toán trong sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán các khoản phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại trong sáu mươi (60) ngày trở lên trong khi đang sử dụng một trong các tùy chọn thanh toán trên, thì Thành Phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ sau bảy (7) ngày làm việc kể từ khi Thành Phố dán thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ thấy tại nơi cư trú của khách hàng.

9. Mối Quan Hệ giữa Chủ Nhà-Người Thuê Nhà. Các quy định của Mục này áp dụng khi Thành Phố cung cấp dịch vụ thông qua đồng hồ đo tổng hoặc cung cấp dịch vụ sinh hoạt có đồng hồ đo riêng cho cư dân của nhà ở đơn hộ tách biệt, công trình nhà ở nhiều căn hộ, khu nhà di động hoặc công trình nhà ở cố định trong trại lao động theo định nghĩa tại Mục 17008 của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California, và chủ nhà, quản lý hoặc người điều hành nhà ở, công trình hoặc khu nhà là khách hàng đứng tên trong hồ sơ. Ngoài việc thông báo cho chủ nhà theo Mục 4 của Chính Sách này, Thành Phố sẽ thực hiện các biện pháp sau:

- a. Ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ có đồng hồ đo riêng và ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cư trú có đồng hồ đo tổng, Thành Phố sẽ nỗ lực để thông báo bằng văn bản cho cư dân rằng tài khoản của căn hộ đang quá hạn và dịch vụ sẽ bị chấm dứt.
- b. Đối với công trình nhà ở nhiều căn hộ, khu nhà di động hoặc công trình nhà ở cố định trong trại lao động theo định nghĩa tại Mục 17008 của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California có lắp đồng hồ đo tổng, nếu việc dán thông báo trên cửa của từng căn hộ không khả thi, thì Thành Phố sẽ dán hai bản sao của thông báo tại các khu vực chung và tại mỗi lối ra vào của công trình hoặc khu nhà.
- c. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho cư dân rằng họ có thể trở thành khách hàng đứng tên trong hồ sơ và nhận hóa đơn cho dịch vụ nước của căn hộ và cư dân sẽ không phải chịu trách nhiệm đối với các khoản tiền quá hạn do khách hàng đứng tên trên hồ sơ hiện tại nợ. Thông báo cũng sẽ nêu rõ những việc cư dân phải làm để tránh bị chấm dứt dịch vụ hoặc để khôi phục dịch vụ; chi phí dịch vụ hàng tháng ước tính; chức vụ, địa chỉ và số điện thoại của đại diện của Thành Phố có thể hỗ trợ cư dân tiếp tục dịch vụ; địa chỉ và số điện thoại của một dự án dịch vụ pháp lý đủ tiêu chuẩn, theo định nghĩa tại Mục 6213 của Bộ Luật Kinh Doanh và Nghề Nghiệp, được đề xuất bởi hiệp hội luật sư quận địa phương.
- d. Thành Phố không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho cư dân trừ khi tất cả các cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu của luật hiện hành và quy định của Thành Phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều cư dân sẵn sàng

và có khả năng chịu trách nhiệm chi trả các khoản phí tiếp theo tính cho tài khoản đó theo các yêu cầu của Thành Phố, hoặc nếu Thành Phố có biện pháp vật lý hợp pháp cho phép chấm dứt dịch vụ riêng lẻ một cách chọn lọc đối với những người không đáp ứng các yêu cầu theo quy định của Thành Phố, thì Thành Phố sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ cho những cư dân đủ điều kiện.

- e. Tuy nhiên, đối với nhà ở đơn hộ tách biệt, Thành Phố sẽ: (i) thông báo cho người cư trú về việc ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày trước ngày dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ; và (ii) yêu cầu người cư trú xác nhận rằng khách hàng của tài khoản có thanh toán quá hạn là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện của căn hộ. Xác nhận có thể bao gồm hợp đồng thuê nhà, biên nhận tiền thuê nhà hoặc tài liệu chính phủ khác.

10. Khôi Phục Dịch Vụ. Khi ngừng cung cấp dịch vụ, Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về các thủ tục để khôi phục dịch vụ sau khi dịch vụ của họ bị ngừng, bao gồm cả việc thanh toán các lệ phí áp dụng theo Mục 9-3C-5 của SMC. Đối với Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp, Thành Phố sẽ tính phí kết nối lại tùy theo việc kết nối lại dịch vụ xảy ra trong giờ làm việc bình thường hay ngoài giờ làm việc bình thường như quy định trong Biểu Phí của Thành Phố, nhưng sẽ không lớn hơn chi phí thực tế của việc kết nối lại, và sẽ miễn tính lãi trên hóa đơn quá hạn một lần mỗi mười hai (12) tháng.

11. Báo Cáo. Thành Phố sẽ báo cáo số lượng ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt hàng năm do không thanh toán trên trang web của Thành Phố và gửi đến Hội Đồng Kiểm Soát Tài Nguyên Nước Tiểu Bang.

12. Ngôn Ngữ. Theo Mục 116922 của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn, Chính Sách này và tất cả các thông báo bằng văn bản được yêu cầu theo Chính Sách này sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn.

Quý vị có thể nhận Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt của Thành Phố Solvang tại Văn Phòng Thành Phố, 1644 Oak Street, Solvang, CA 93463, trong giờ làm việc bình thường; hoặc xem trên trang web của Thành Phố:

<https://www.cityofsolvang.com/DocumentCenter/View/5393/Solvang-Discontinuation-of-Residential-Water-Service->