

DIABLO WATER DISTRICT

REGULATION NO. 7

CONDITIONS OF WATER SERVICE

Section 1. Service Subject to District Regulations

Water service shall be furnished by the District in accordance with the regulations of the District from time to time adopted or amended by the District's Board of Directors. By applying for or receiving water service from the District, each applicant or customer covenants and agrees to be bound by and to comply with all regulations of the District from time to time in effect.

Section 2. New Services

No new water service shall be connected to the District's water distribution system unless each of the following conditions are met:

- a. The land to be served is within the corporate territory of the District.
- b. The District solely and conclusively determines that its water treatment, storage and distribution facilities, including, without limitation, reservoirs, looping mains and pumps, are of sufficient structure, location and capacity to provide permanently a safe, reliable and adequate water supply to the land to be served. In determining the sufficiency of existing facilities, the District may take into consideration any fact or circumstance it considers relevant including, without limitation, future water requirements of all land to be served through the facilities, flows needed for firefighting, and the effect the new service will have on the present customers of the District.
- c. There is a District water main of adequate capacity and pressure in a public street or easement satisfactory to the District that is adjacent to the land to be served.

- d. The customer makes an application for water service and pays the connection charges provided by Regulation No. 3. Applications for new service shall be supported by such data as the District shall reasonably require and is approved by the General Manager, including but not limited to:
- a map or legal description of the property to be served;
 - the business day service is to begin;
 - the billing name and mailing address of the applicant and/or co-applicant;
 - driver's license or tax identification number;
 - date of birth (for non-business customers);
 - a contact telephone number;
 - whether the applicant is the owner, property manager or tenant of the property;
 - information regarding the deposit; and
 - a signature of the main applicant taking responsibility for the payment of the District's fees, charges and rates.
- e. All service lines shall be installed in accordance with the District's standard specifications.
- f. If the service address is bank owned, the Water Service Retention Agreement for Bank Owned Homes must be completed by the bank or by a person who is contracted with the bank to represent the sale of the property. The deposit must be paid in advance by cashier's check, cash, credit card or money order. Water Service Retention Agreements for new service shall be supported by such data as the District shall reasonably require and is approved by the General Manager, including but not limited to:
- a map or legal description of the property to be served;
 - the billing name, company name and contact name;

- a contact telephone number;
- a mailing address for billing purposes;
- the business day service is to begin; and
- a signature of the applicant taking responsibility for the payment of the District's fees charges and rates.

Section 3. Extensions and Enlargements of the District's Facilities

- a. The design, size, type and location of all facilities necessary to meet the conditions in paragraphs (b) and (c) of Section 2 hereof shall be determined solely and conclusively by the District taking into consideration such factors as anticipated future land uses and water requirements of the entire area that can be supplied economically by the facilities and desirability of looping mains to provide multiple sources of water and multiple routes to move water to points of use. Mains shall be extended to the end of new street paving when such extension is required by the County or a city.
- b. All extensions and enlargements of the District's facilities shall be constructed in accordance with plans and specifications approved in writing by the District's general manager or engineer prior to commencement of construction.

Section 4. Non-liability of the District

The District will exercise reasonable care and diligence to deliver to its customers a continuous and sufficient supply of water under proper pressure at the meter. However, the District is not, and will not be, liable for any loss, damage or inconvenience to any person by reason of shortage, insufficiency, suspension or discontinuance of water service or the increase or decrease of water pressure, when the same is caused by an act of God, and unavoidable accident, a disturbance or condition of any kind beyond the reasonable control of the District, or when the same is reasonably necessary for the repair, maintenance, alteration or extension of any of the District's facilities.

Section 5. Customer's Responsibility for Water Delivered

Title to water furnished by the District, the risk of loss thereof and full responsibility for the carriage, handling, storage, disposal and use thereof shall pass from the District to the water user at the outlet of a District meter, the operating stem (on/off) of a fire hydrant or the outlet of a backflow device.

Section 6. Access to and Non-Obstruction of Facilities

- a. By applying for or receiving water service from the District, each customer irrevocably licenses the District and its authorized employees and agents to enter upon the customer's property at reasonable times for the purpose of reading, inspecting, testing, checking, repairing, maintaining, or replacing the District's meters, valves, backflow prevention devices, and other District facilities on or adjacent to the customer's property.
- b. If an obstruction of a meter or other District facility on or adjacent to a customer's property prevents convenient reading or servicing of the facility, the District may deliver written notice to the property served, or to the address for billing service to the property, to remove the obstruction within a stated number of days not less than ten. If the customer fails to do so the District may thereafter cause the obstruction to be removed and its costs and expenses thereby incurred, including overhead, shall be charged to the customer.

Section 7. Service Interruption

The District reserves the right at any and all times to shut off water delivery for the purpose of maintenance, making repairs and alterations to its system. Wherever possible, advance notice of interruption of services will be given to all water users affected.

Phần 8. Ty Thủy Cục Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ

a. Lý Do Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ

Ty Thủy Cục bảo lưu quyền ngưng bất kỳ đường ống cung cấp nước hoặc kết nối nào với hệ thống phân phối nước và chấm dứt dịch vụ cung cấp nước vì bất kỳ lý do nào sau đây: Ty

Thủy Cục hoặc nhân viên y tế của Tiểu Bang hoặc Quận phát hiện có tình trạng gây nguy hiểm đến sức khỏe hoặc an toàn của khách hàng hoặc bất kỳ người sử dụng nước nào của Ty Thủy Cục;

- Khách hàng không tuân thủ bất kỳ Quy Định nào của Ty Thủy Cục;
- Dịch vụ được cung cấp mà không có đơn đăng ký hợp lệ hoặc thông qua đơn đăng ký sai sự thật hoặc gian lận;
- Có bằng chứng cho thấy khách hàng can thiệp hoặc phá hoại bất hợp pháp các cơ sở của Ty Thủy Cục;
- Nếu sau khi điều tra, Hội Đồng Kiểm Soát Nguồn Nước Tiểu Bang, Sở Tài Nguyên Nước California, hoặc Ty Thủy Cục phát hiện nước được cung cấp qua đường ống kết nối đang bị lãng phí hoặc việc sử dụng hoặc phương thức sử dụng nước là không hợp lý;
- Khách hàng không loại bỏ, sau khi được Ty Thủy Cục yêu cầu, bất kỳ chướng ngại vật nào cản trở việc đọc đồng hồ đo nước của khách hàng một cách thuận tiện;
- Khách hàng không thanh toán bất kỳ hóa đơn nào cho các mức giá hoặc phí phải trả cho Ty Thủy Cục trong vòng 60 ngày kể từ ngày lập hóa đơn.

b. Thời Điểm Ngưng Cung Cấp Dịch Vụ

- Không cần thông báo trước nếu mục đích của việc ngưng dịch vụ là để loại bỏ hoặc ngăn chặn mối nguy hiểm đối với sức khỏe hoặc an toàn.
- Đối với khách hàng sinh hoạt không tham gia thỏa thuận trả dần, Ty Thủy Cục sẽ thông báo trước cho khách hàng qua điện thoại hoặc thư từ ít nhất bảy ngày trước khi ngưng dịch vụ, thông báo sẽ nêu rõ ý định ngưng dịch vụ và lý do liên quan.
- Đối với khách hàng sinh hoạt tham gia thỏa thuận trả dần nhưng không tuân thủ thỏa

thuận hoặc không thanh toán hóa đơn hiện tại, dịch vụ có thể bị ngưng trong ít nhất năm ngày làm việc sau khi thông báo cuối cùng về ý định ngưng dịch vụ được dán tại một vị trí nổi bật và dễ thấy tại tài sản.

c. Ngôn Ngữ Của Thông Báo Ngưng Dịch Vụ

Thông báo về việc ngưng cung cấp nước cho nhà do không thanh toán có sẵn bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ Luật Dân Sự, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất 10 phần trăm dân số sinh sống trong khu vực phục vụ của Ty Thủy Cục.

d. Thông Báo Ngưng Dịch Vụ

1. Khách hàng sẽ được cung cấp chính sách thành văn bản của Ty Thủy Cục (Quy Định này) về việc ngưng cung cấp nước cho nhà do không thanh toán hóa đơn, cùng với các lựa chọn được thảo luận để tránh tình trạng ngưng cung cấp nước cho nhà do không thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn ở: kỳ hạn thanh toán thay thế, phương thức trả chậm, thanh toán số tiền tối thiểu, thủ tục yêu cầu trả dần số tiền còn thiếu, và đơn yêu cầu xem xét lại hóa đơn và kháng nghị.
2. Thông báo thành văn bản về tình trạng không trả đúng kỳ hạn và việc cúp nước sắp xảy ra sẽ được gửi qua đường bưu điện đến khách hàng tại nơi cư trú được cấp nước sinh hoạt. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của tài sản được cấp nước sinh hoạt thì thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của tài sản được cấp nước sinh hoạt, để gửi đến “Người Cư Ngụ”. Sau khi gửi thông báo này qua đường bưu điện, một khoản phí \$10 sẽ được cộng vào tài khoản của khách hàng. Thông báo sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn, các thông tin sau đây dưới hình thức rõ ràng và dễ đọc:
 - Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - Số tiền không trả đúng kỳ hạn.

- Ngày phải trả tiền hoặc phải dàn xếp thanh toán để tránh tình trạng ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt.
 - Mô tả quá trình xin thêm thời gian thanh toán các phí đã trễ hạn.
 - Mô tả quy trình kháng nghị và yêu cầu xem xét lại hóa đơn.
 - Mô tả quy trình khách hàng có thể xin trả chậm, giảm số tiền thanh toán, hoặc kỳ hạn thanh toán thay thế, bao gồm việc trả dần các khoản phí cung cấp nước cho nhà quá hạn.
 - Mô tả cách yêu cầu kết nối lại dịch vụ trong trường hợp dịch vụ nước bị cúp.
3. Nếu không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người lớn cư ngụ tại gia cư qua điện thoại, và thông báo thành văn bản bị gửi trả lại qua đường bưu điện do không giao được cho khách hàng, Ty Thủy Cục sẽ chân thành nỗ lực đến gia cư và để lại giấy thông báo về tình trạng dịch vụ cấp nước sinh hoạt sắp bị ngưng do không thanh toán hóa đơn, cùng với chính sách của hệ thống nước đô thị và cộng đồng về việc cúp nước sinh hoạt do không thanh toán hóa đơn.
 4. Nếu một người lớn tại gia cư kháng nghị hóa đơn nước thông qua mẫu kháng nghị có sẵn của Ty Thủy Cục, dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ không bị cúp trong khi đơn kháng nghị đang được xử lý.
 5. Nếu khách hàng không thanh toán trước giờ đóng cửa của ngày đến hạn được nêu trong thông báo cuối cùng, một khoản phí \$30 sẽ được cộng vào tài khoản của khách hàng để chi trả cho thời gian làm việc của nhân viên và việc chuẩn bị tài liệu cho thông báo ngưng dịch vụ cuối cùng.

e. Giới Hạn Việc Ngưng Dịch Vụ

Ty Thủy Cục sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán hóa đơn nếu khách hàng đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

1. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp giấy chứng thực từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu có giấy hành nghề rằng việc ngưng cấp nước sinh hoạt sẽ đe dọa tính mạng, hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn, của người sống ở nơi được cấp nước sinh hoạt.
2. Nếu khách hàng chứng minh họ không thể trả tiền cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt về phương diện tài chính trong chu kỳ hóa đơn theo thường lệ của hệ thống nước đô thị và cộng đồng. Về phương diện tài chính khách hàng sẽ được coi như là không thể trả tiền cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn bình thường của hệ thống nước đô thị và cộng đồng nếu bất kỳ người nào trong gia đình của khách hàng là người đang hưởng CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bổ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ California, hoặc khách hàng tuyên bố thành văn bản, trong biểu mẫu do Ty Thủy Cục cung cấp, rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định.
3. Khách hàng chịu ký kết thỏa thuận trả dần (tối đa là 12 tháng)
 - Theo toàn quyền quyết định của Ty Thủy Cục, Ty Thủy Cục có thể đề nghị kỳ hạn thanh toán thay thế hoặc giảm số tiền thanh toán.

f. Khôi Phục Dịch Vụ Cấp Nước

1. Khách hàng sinh hoạt có tổng thu nhập của gia đình hàng năm dưới 200 phần trăm Mức Sống Nghèo Khổ Do Liên Bang Ấn Định (Federal Poverty Level, FPL) (bất kỳ thành viên nào của hộ gia đình là người đang hưởng CalWORKs, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bổ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California Dành Cho

Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Em, hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định), sẽ tự động đủ điều kiện nhận các khoản giảm giá sau:

- Phí kết nối lại dịch vụ trong giờ làm việc bình thường sẽ không vượt quá năm mươi đồng (\$50), hoặc chi phí thực tế của việc kết nối lại nếu thấp hơn.
- Đối với việc kết nối lại dịch vụ cấp nước sinh hoạt ngoài giờ làm việc, phí sẽ được ấn định ở mức một trăm năm mươi đồng (\$150), nhưng không vượt quá chi phí thực tế của việc kết nối lại nếu thấp hơn.
- Miễn trả tiền lãi đối với những hóa đơn trễ hạn mỗi 12 tháng một lần.

2. Tất cả các khách hàng sinh hoạt khác:

- Phí kết nối lại dịch vụ trong giờ làm việc bình thường là \$35.
- Đối với việc kết nối lại dịch vụ cấp nước sinh hoạt ngoài giờ làm việc, phí sẽ được ấn định ở mức \$300.
- Miễn trả tiền lãi đối với những hóa đơn trễ hạn mỗi 12 tháng một lần.

g. Trường Hợp Ngưng Dịch Vụ Liên Quan Đến Chủ Nhà Và Người Thuê Nhà

1. Khi Ty Thủy Cục được thông báo trước khi ngưng dịch vụ rằng người thuê nhà hợp pháp đang cư trú tại gia cư, Ty Thủy Cục sẽ chân thành nỗ lực thông báo cho người sống ở đó, qua thông báo thành văn bản khi tài khoản còn thiếu tiền ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt dịch vụ. Giấy thông báo thành văn bản sẽ báo cho người sống ở đó biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng, rồi Thành Phố sẽ lập hóa đơn dưới tên của họ, và họ không cần phải thanh toán bất kỳ số tiền nào đã đến hạn thanh toán thuộc tài khoản đã trễ hạn.

- Sau khi được thông báo về mối quan hệ này, Ty Thủy Cục sẽ gửi thông báo chấm dứt

dịch vụ ít nhất bảy ngày trước ngày dự kiến chấm dứt.

2. Ty Thủy Cục chỉ cung cấp dịch vụ cho những người sống ở đó khi mỗi cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng tất cả các yêu cầu khác của Ty Thủy Cục để thiết lập dịch vụ nước.
3. Tại một tài sản có nhiều hộ gia đình, nếu một hoặc nhiều người sống ở đó sẵn sàng về phương diện pháp lý và có khả năng chịu trách nhiệm đối với các khoản phí tiếp theo của tài khoản và đồng ý đáp ứng tất cả các yêu cầu khác của Ty Thủy Cục để thiết lập dịch vụ nước, Ty Thủy Cục sẽ cung cấp dịch vụ nước.
4. Để miễn số tiền phải trả trong tài khoản đã trễ hạn thanh toán, người sống ở nhà đó nay đã trở thành khách hàng phải xác minh rằng khách hàng đứng tên tài khoản trễ hạn thanh toán là hoặc từng là chủ nhà, người quản lý, hoặc người đại diện của nhà đó. Sự xác minh đó có thể bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở, 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.

h. Báo Cáo Về Việc Ngưng Dịch Vụ

1. Hàng năm, một báo cáo thể hiện số lượng trường hợp ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không có khả năng thanh toán sẽ được đăng tải trên trang web của Ty Thủy Cục.
2. Hội Đồng Kiểm Soát Nguồn Nước Tiểu Bang cũng sẽ nhận được báo cáo này.

Section 9. Place of Use of Water; Resale Prohibited

Except with the prior written authorization of the District, no customer shall use, or permit the use of, any water furnished by the District on any premise other than that specified in his application for service, nor shall any customer resell any water furnished by the District.

Section 10. Electric Grounds

No electric circuit shall be grounded to the District's facilities or to any plumbing or metal in

contiguity therewith. Any person who makes, or permits to be made, such connection will be liable for damages to the District's facilities and for personal injury resulting therefrom.

Section 11. Disconnection of Service at the Request of the Customer

The customer responsible for the water bill must submit a Request to Disconnect Water service form in order to disconnect their service. The customer is responsible for all charges incurred up through the first business day that the Request to Disconnect Water service form has been received and processed by the District. Request to Disconnect Water service forms shall be supported by such information as the District shall reasonably require and is approved by the General Manager, including but not limited to:

- requested disconnect date on a business day;
- billing names on account;
- service address to be disconnected;
- the name of the person requesting the service to be disconnected;
- a contact telephone number;
- the date-of-birth of the person requesting the service to be disconnected;
- the driver's license number of the person requesting the service to be disconnected;
- a forwarding address; and
- a signature and date of the person requesting the service to be disconnected.