



CHÍNH SÁCH HÓA ĐƠN DỊCH VỤ TIỆN ÍCH CỦA THÀNH PHỐ PORTOLA

I. Chủ Sở Hữu Bất Động Sản có trách nhiệm trả Các Khoản Phí Dịch Vụ Tiện Ích

- A. Tất cả các khoản phí dịch vụ tiện ích trong hóa đơn của Thành Phố Portola đều thuộc trách nhiệm của chủ sở hữu bất động sản nơi cung cấp dịch vụ, bất kể ai cư ngụ trong ngôi nhà đó.
- B. Thành Phố Portola có quyền thu bất kỳ khoản nợ chưa thanh toán nào phát sinh do phí dịch vụ tiện ích từ chủ sở hữu bất động sản, bất kể các khoản phí đó do chủ sở hữu bất động sản hay người khác làm phát sinh. Quy trình thu các khoản nợ chưa thanh toán sẽ do Thành Phố quyết định và có thể bao gồm ngắt dịch vụ cho đến khi trả nợ, khiếu kiện để truy thu nợ đối với chủ sở hữu bất động sản và/hoặc thế chấp để bảo đảm trả nợ và/hoặc áp phí đối với bất động sản đó.
- C. Các dịch vụ tiện ích sẽ được lập hóa đơn gửi cho chủ sở hữu bất động sản. Chủ sở hữu bất động sản có thể chọn điền mẫu đơn cho phép Thành Phố gửi bản sao hóa đơn cho người thuê nhà hoặc quản lý căn nhà và nhận tiền thanh toán từ người thuê nhà hoặc quản lý căn nhà. Nếu cho phép người thuê nhà hoặc quản lý căn nhà nhận hóa đơn và thực hiện thanh toán, chủ sở hữu bất động sản vẫn phải là người chịu trách nhiệm cuối cùng đối với các khoản phí dịch vụ tiện ích.

II. Bắt Đầu Dịch Vụ

- A. Trong trường hợp căn nhà được nối với hệ thống cấp thoát nước của Thành Phố được mua lại hoặc đổi chủ, thì chủ sở hữu bất động sản phải điền mẫu “Đơn Xin và Thỏa Thuận về các Dịch Vụ Tiện Ích” trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày thay đổi quyền sở hữu. Tất cả các đơn xin đều phải gửi qua fax, trực tiếp tới nộp, qua email hoặc các phương tiện điện tử khác, trong giờ làm việc của Thành Phố. Thành Phố yêu cầu phải điền và nộp đơn xin này ít nhất hai mươi tư (24) giờ trước ngày giờ muốn bắt đầu nhận dịch vụ.

- B. Thành Phố sẽ áp dụng, thu, và giữ một khoản đặt cọc với số tiền tương đương với hai (2) tháng hóa đơn Theo Mức Giá Căn Bản hiện hành, trừ khi khách hàng yêu cầu và được phép miễn khoản đặt cọc đó dựa trên các điều kiện sau đây.
- 1) Mức độ tín nhiệm dựa trên việc tài khoản dịch vụ tiện ích trước đây không có sai phạm gì với Thành Phố Portola.
 - 2) Hoàn tất thành công bước xác minh lịch sử tín dụng, dựa trên các tiêu chí mà Thành Phố đề ra, thông qua một dịch vụ đánh giá tín dụng của bên thứ ba do Thành Phố thuê.
- C. Khoản đặt cọc sẽ được Thành Phố giữ trong một (1) năm kể từ ngày bắt đầu dịch vụ tiện ích, vào thời điểm đó tài khoản sẽ được duyệt xét và nếu lịch sử thanh toán cho thấy tài khoản không có sai phạm gì, và không quá ba (3) lần phạt trong một (1) năm, thì khoản đặt cọc sẽ được chuyển trả lại cho tài khoản đó hoặc, nếu một người thuê nhà đứng tên trong tài khoản, thì số tiền đó sẽ được hoàn trả lại qua ngân phiếu gửi qua thư bưu điện tới cho chủ sở hữu căn nhà tại địa chỉ lưu trong hồ sơ.
- D. Trong trường hợp ngắt dịch vụ và Thành Phố đang giữ khoản tiền đặt cọc, thì khoản tiền đặt cọc đó sẽ được tính vào hóa đơn cuối cùng và bất kỳ số tiền nào còn dư sẽ được hoàn trả cho chủ sở hữu bất động sản.
- E. Các khoản hoàn trả tiền đặt cọc sẽ được giải quyết qua các quy trình thủ tục và lịch thanh toán tài khoản chi của Thành Phố.
- F. Không được chuyển tiền đặt cọc sang tài khoản dịch vụ tiện ích khác, trừ khi đã trả toàn bộ số tiền thanh toán cuối cùng của tài khoản đó.
- G. Một khoản lệ phí chuyển đổi sẽ được tính vào trong hóa đơn hàng tháng đầu tiên. Nếu có bất kỳ thay đổi nào, chẳng hạn như tên, địa chỉ bưu tín, số điện thoại hoặc địa chỉ email cung cấp trong đơn xin, khách hàng phải nộp thông báo bằng văn bản, qua fax, email hoặc đích thân tới nộp, hay gửi qua phương tiện điện tử khác.
- H. Nếu đương đơn xin nhận dịch vụ tiện ích vẫn còn nợ Thành Phố một khoản tiền từ dịch vụ trước đây, thì đương đơn sẽ phải thanh toán số tiền còn nợ đó thì mới có thể bắt đầu sử dụng dịch vụ mới.

III. Hóa Đơn Hàng Tháng

- A. Các khoản phí dịch vụ tiện ích sẽ được lập hóa đơn vào ngày làm việc đầu tiên hàng tháng và sẽ bao gồm các khoản phí phát sinh trong tháng trước. Hóa đơn có thể bao gồm các khoản lệ phí, tiền phạt, lãi suất, các khoản phí phạt trả trễ và các khoản lệ phí liên quan đến dịch vụ có trong hóa đơn trước đây và chưa được thanh toán.

- B. Các khoản phí dịch vụ tiện ích đến hạn phải trả vào ngày hóa đơn được gửi qua thư bưu điện. Các khoản phí được coi là trễ hạn sau 5:00 chiều của ngày thứ hai mươi (20) sau ngày hóa đơn đó được gửi qua thư bưu điện. Nếu không thanh toán trong vòng hai mươi (20) ngày đã nói, sẽ áp dụng thêm một mức phạt tương đương với mười phần trăm (10%) số tiền phải trả. Trong trường hợp không nhận được hóa đơn, khách hàng vẫn sẽ không miễn trừ các khoản phí hoặc tiền phạt.
- C. Sau khi áp dụng mức phạt, chủ sở hữu bất động sản sẽ nhận được thư thông báo lần thứ 2 về việc quá hạn thanh toán, trong đó cho biết các số tiền phải trả cho Thành Phố và dịch vụ nước sẽ bị ngắt sau sáu mươi (60) ngày.

IV. Thành Phố Chấm Dứt Dịch Vụ

- A. Thành Phố sẽ không ngắt dịch vụ nước do không thanh toán cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng đã quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày. Thành Phố sẽ gửi cho khách hàng Thông Báo Tài Khoản Quá Hạn Thanh Toán (thông báo đầu tiên về ngắt dịch vụ) khoảng bảy (7) đến bốn mươi (40) ngày trước khi ngắt dịch vụ do không thanh toán. Thông báo ngắt dịch vụ đầu tiên sẽ được gửi qua thư bưu điện tới (các) địa chỉ bưu tín ghi trong tài khoản đó. Nếu địa chỉ nhận thư không phải là địa chỉ của căn nhà nơi nhận dịch vụ, thì thông báo thứ hai sẽ được gửi qua thư bưu điện tới địa chỉ nhận dịch vụ và ghi là gửi cho “Người Cư Ngụ”. Văn bản thông báo đầu tiên về việc ngắt dịch vụ sẽ có nội dung sau đây:
- Tên và địa chỉ của khách hàng
 - Số tiền quá hạn thanh toán
 - Ngày hạn chót phải thanh toán hoặc thu xếp kế hoạch thanh toán để tránh bị ngắt dịch vụ
 - Mô tả về quy trình thu xếp kế hoạch thanh toán hoặc xác định hoàn cảnh khó khăn nên không thể thanh toán
 - Mô tả về quy trình khiếu nại và phản đối hóa đơn
 - Số điện thoại của Thành Phố Portola và địa chỉ web tới văn bản *Chính Sách Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích* của thành phố Portola
- B. Đối với những người thuê nhà/người cư ngụ trong một căn nhà có đồng hồ đo riêng, Thành Phố sẽ cố gắng một cách hợp lý và thiện chí để thông báo cho những người cư ngụ, qua hình thức thông báo bằng văn bản, khi tài khoản dịch vụ nước đã quá hạn thanh toán và có thể bị ngắt dịch vụ, ít nhất mười (10) ngày trước ngày ngắt dịch vụ. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết là họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố Portola mà không bắt buộc phải trả số tiền chưa thanh toán trong tài khoản dịch vụ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm trả các khoản phí dịch vụ nước sau này tại địa chỉ đó và trả tất cả các khoản tiền đặt cọc bắt buộc. Để được miễn trừ số tiền phải trả trong tài khoản quá hạn thanh toán và lập tài khoản khác, người thuê nhà/người cư ngụ phải cung cấp giấy tờ chứng minh việc thuê nhà, dưới dạng hợp đồng thuê nhà.
- C. Đối với những người thuê nhà/người cư ngụ trong một khu chung cư sử dụng đồng hồ đo chính; Thành Phố sẽ cố gắng một cách hợp lý và thiện chí để thông báo cho

những người cư ngụ biết khi tài khoản dịch vụ nước đã quá thanh toán và có thể bị ngắt dịch vụ, ít nhất mười (10) ngày trước ngày ngắt dịch vụ. Một văn bản thông báo sẽ được treo trên cửa của mỗi căn nhà. Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết là họ có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không bắt buộc phải trả số tiền chưa thanh toán trong tài khoản dịch vụ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm trả các khoản phí sau này cho dịch vụ nước tại tất cả các địa chỉ sử dụng đồng hồ đo chính đó và thanh toán tất cả các khoản đặt cọc bắt buộc. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm trả các khoản phí dịch vụ nước sau này ở mức độ Thành Phố thấy thỏa đáng, sẽ không ngắt dịch vụ trừ khi và cho tới khi tài khoản mới đó bắt đầu quá hạn thanh toán trong sáu mươi (60) ngày, vào thời điểm đó tài khoản sẽ phải qua các bước thủ tục ngắt dịch vụ thông thường.

- D. Nếu thông báo đầu tiên về việc ngắt dịch vụ bị trả lại qua thư bưu điện do không thể giao đến người nhận, Thành Phố sẽ cố gắng một cách hợp lý và thiện chí tới căn nhà đó và để lại thông báo ngắt dịch vụ do không thanh toán.
- E. Nếu không trả các khoản phí dịch vụ nước hiện tại trong sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch thanh toán đã thỏa thuận trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, Thành Phố sẽ đưa ra thông báo cuối cùng về việc ngắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ được treo trên cửa căn nhà sớm nhất là mười (10) ngày trước khi ngắt dịch vụ.
- F. Tất cả các khoản phí dịch vụ nước quá hạn thanh toán và các khoản lệ phí liên quan đều phải đến tay Thành Phố trễ nhất là 5 giờ chiều của ngày ghi trong văn bản thông báo ngắt dịch vụ.
- G. Thành Phố sẽ ngắt dịch vụ nước bằng cách tắt, và trong một số trường hợp sẽ khóa đồng hồ đo. Nhân viên công chánh không bao giờ được phép nhận tiền thanh toán từ khách hàng. Ngoài ra, Nhân Viên Công Chánh không được trì hoãn việc ngắt dịch vụ theo lịch trình của ban lập hóa đơn.
- H. Khách hàng sẽ phải trả một khoản lệ phí nôi lại dịch vụ trong hệ thống hóa đơn, cho dù đồng hồ đo có thực sự bị khóa hay không.
- I. Nếu không đồng ý với nội dung hóa đơn, khách hàng có thể khiếu nại. Quý vị phải khiếu nại bằng văn bản và nộp khiếu nại trễ nhất là mười (10) ngày sau khi cơ quan đưa ra thông báo quá hạn thanh toán hoặc mười lăm (15) ngày sau ngày ghi trên hóa đơn ban đầu. Nếu khách hàng phản đối hóa đơn nước và thực thi quyền khiếu nại với Quản Lý Thành Phố, Thành Phố sẽ không ngắt dịch vụ nước do không thanh toán trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại.
- J. Thành Phố sẽ không ngắt dịch vụ nước gia đình nếu TẤT CẢ các điều kiện sau đây đều được đáp ứng:
 - 1. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng nhận của bác sĩ, trong đó xác nhận việc ngắt dịch vụ nước sẽ (i) đe dọa đến tính mạng,

hoặc (ii) đe dọa nghiêm trọng tới sức khỏe và an toàn của một người cư ngụ tại căn nhà đó.

2. Khách hàng chứng minh rằng ông ta hoặc bà ta không đủ khả năng tài chính để thanh toán lệ phí dịch vụ nước trong thời hạn chu kỳ lập hóa đơn bình thường của hệ thống cấp nước. Khách hàng được coi là “không đủ khả năng tài chính để thanh toán” nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng đó: (i) hiện đang được nhận các phúc lợi trợ cấp sau đây: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Phụ Trả của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Trợ Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em của Tiểu Bang California; hoặc (ii) khách hàng khai mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình là thấp hơn 200% mức thu nhập nghèo theo quy định của liên bang; khách hàng sẽ cần phải cung cấp bản sao của các giấy tờ cần thiết và ký xác nhận theo hình phạt về tội khai man theo luật pháp Tiểu Bang California để xác nhận tất cả các đơn xin nộp cho Thành Phố là đúng và trung thực; và
 3. Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận kế hoạch thanh toán cho 1/3 số tiền quá hạn thanh toán và trả 2/3 số tiền quá hạn thanh toán còn lại trong vòng mười lăm (15) ngày.
- K. Thành Phố và khách hàng chỉ được phép ký một (1) thỏa thuận kế hoạch thanh toán một lần trong giai đoạn mười hai (12) tháng.
- L. Khách hàng không được yêu cầu gia hạn lịch trình thanh toán cho bất kỳ khoản phí nào chưa thanh toán sau này trong khi đang trả các khoản quá hạn thanh toán theo kế hoạch thanh toán đã thỏa thuận trước đó. Nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch thanh toán đã thỏa thuận trong ít nhất sáu mươi (60) ngày hoặc không trả các khoản phí dịch vụ nước hiện tại trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, thì Thành Phố có thể ngắt dịch vụ nước cung cấp cho địa chỉ nhận dịch vụ trong vòng năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố niêm yết văn bản thông báo chính thức cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ tại địa chỉ nhận dịch vụ.
- M. Khách hàng có thể hội đủ điều kiện được miễn trừ một (1) lần khoản phạt. Khoản phạt sẽ tương đương với một lần phạt (một tháng). Việc miễn trừ một lần này sẽ chỉ áp dụng mười hai (12) tháng một lần.
- N. Thông báo chấm dứt dịch vụ sẽ được niêm yết tại địa điểm ngôi nhà và sẽ cho biết ngày giờ ngắt dịch vụ. Nếu không nhận được toàn bộ tiền thanh toán trước ngày ghi trong thông báo chấm dứt dịch vụ, thì thành phố sẽ tính thêm một khoản lệ phí giải quyết thủ tục ngắt dịch vụ.

V. Chủ Sở Hữu Bất Động Sản Chấm Dứt Dịch Vụ

- A. Vào thời điểm chuyển nhượng quyền sở hữu bất động sản, chủ sở hữu bất động sản phải điền giấy “Yêu Cầu Chấm Dứt Dịch Vụ Tiện Ích”. Vào ngày bắt đầu có hiệu lực, Thành Phố sẽ ngắt dịch vụ nước tại địa điểm căn nhà đó.
- B. Nếu muốn tạm ngắt dịch vụ nước, trong không quá sáu mươi (60) ngày, thì chủ sở hữu bất động sản phải điền giấy “Yêu Cầu Chấm Dứt Dịch Vụ Tiện Ích” và Thành Phố sẽ ngắt dịch vụ nước tại địa điểm ngôi nhà đó. Khoản lệ phí có sẵn dịch vụ sẽ tiếp tục được tính vào hóa đơn cho chủ sở hữu bất động sản đó.

VI. Ngân Phiếu Bị Trả Lại

- A. Trong trường hợp ngân phiếu bị trả lại do không được thanh toán, lệ phí phạt do ngân phiếu bị trả lại sẽ được tính vào tài khoản. Khi đó và ngay khi có thể được, Thành Phố sẽ thông báo cho chủ sở hữu bất động sản biết là họ có 48 giờ để trả số tiền ghi trên ngân phiếu và lệ phí phạt do ngân phiếu bị trả lại. Nếu không trả toàn bộ số tiền đó trước ngày quy định, khách hàng sẽ bị ngắt dịch vụ. Để yêu cầu nối lại dịch vụ, phải tuân thủ quy trình tương tự như trình bày trong mục IV. “Thành Phố Chấm Dứt Dịch Vụ” SẼ KHÔNG CHẤP NHẬN NGÂN PHIẾU thay thế cho ngân phiếu bị trả lại do không thanh toán. SẼ CHỈ nhận tiền mặt, lệnh phiếu (money order), hoặc thẻ ghi nợ/thẻ tín dụng. Một khi ngân phiếu bị trả lại do không thanh toán lần thứ hai kể từ khi mở tài khoản, Thành Phố sẽ không chấp nhận các khoản thanh toán bằng ngân phiếu, bất kể ai là người viết ngân phiếu.
- B. Trong trường hợp khách hàng thanh toán bằng ngân phiếu không thể chuyển nhượng được để nối lại dịch vụ nước từng bị ngắt do không thanh toán và Thành Phố khôi phục lại dịch vụ, thì Thành Phố có thể ngắt dịch vụ đó ngay lập tức mà không cần thông báo thêm. Sẽ không có thông báo chấm dứt dịch vụ trước 48 giờ trong trường hợp sử dụng ngân phiếu không thể chuyển nhượng để thanh toán các khoản phí dịch vụ nước đã bị ngắt dịch vụ.

VII. Mẫu Đơn Ủy Quyền của Người Thuê Nhà/Ban Quản Lý Khu Nhà

- A. Nếu chủ sở hữu bất động sản muốn Thành Phố cung cấp hóa đơn dịch vụ tiện ích cho người thuê nhà hoặc quản lý căn nhà, thì chủ sở hữu bất động sản phải điền “Mẫu Đơn Ủy Quyền của Người Thuê Nhà/Bên Quản Lý Căn Nhà”. Mẫu đơn này cho phép Thành Phố gửi hóa đơn và nhận tiền thanh toán từ người khác không phải là chủ sở hữu bất động sản. Nếu cho phép người thuê nhà hoặc quản lý căn nhà nhận hóa đơn và thực hiện thanh toán, chủ sở hữu bất động sản vẫn phải là người chịu trách nhiệm cuối cùng về các khoản phí dịch vụ tiện ích.

VIII. Lệ Phí Có Sẵn Dịch Vụ

- A. Tất cả các căn nhà nối với hệ thống cấp thoát nước của Thành Phố sẽ được tính một khoản lệ phí có sẵn dịch vụ hàng tháng trong hóa đơn, bất kể có sử dụng cư ngụ hay không.
- B. Khoản phí có sẵn dịch vụ nước là tương đương với phí đồng hồ đo nước hàng tháng mà Hội Đồng Thành Phố ấn định trong Biểu Phí của Thành Phố Portola.
- C. Đối với các căn hộ, khoản lệ phí có sẵn dịch vụ sẽ bắt đầu áp dụng khi mức sử dụng trên đồng hồ đo nước hàng tháng là không.
- D. Các cơ sở thương mại, các tòa nhà chính phủ, trường học, nhà thờ và các căn nhà sử dụng hỗn hợp sẽ phải trả khoản phí dịch vụ thoát nước hàng tháng, trừ khi chủ sở hữu bất động sản điền đơn “Yêu Cầu Chấm Dứt Dịch Vụ Tiện Ích” và Thành Phố ngắt dịch vụ nước tại đồng hồ đo. Việc chấm dứt dịch vụ tiện ích này chỉ áp dụng cho các giai đoạn kéo dài hơn sáu mươi (60) ngày. Một khi dịch vụ tiện ích bị ngắt, tài khoản sẽ được tính khoản phí có sẵn dịch vụ thoát nước cho đến thời điểm quay lại sử dụng dịch vụ.

IX. Dịch Vụ Thu Rác

- A. Sau khi bắt đầu sử dụng dịch vụ tiện ích của Thành Phố, tất cả các căn nhà có người cư ngụ, theo định nghĩa trong Thỏa Thuận Chi Nhánh Ủy Quyền của Thành Phố để Thu Rác và các Bộ Luật Thành Phố của Thành Phố Portola, và như chủ sở hữu bất động sản ghi trong đơn xin cung cấp dịch vụ, bắt buộc phải có dịch vụ thu rác. Thông tin lập hóa đơn sẽ được chuyển cho công ty dịch vụ thu rác được ủy quyền của Thành Phố. Hóa đơn thu rác sẽ được bên ủy quyền đó giải quyết theo đúng các yêu cầu trong thỏa thuận ủy quyền.

X. Lệ Phí Xử Lý Rác Dạng Chất Rắn và Đóng Cửa Bãi Chôn Rác

- A. Các hóa đơn cho dịch vụ trong phạm vi ranh giới của Thành Phố Portola bao gồm các khoản phí hàng tháng về đóng cửa bãi chôn rác và điều hành cơ sở xử lý rác dạng chất rắn của Thành Phố. Các khu nhà chung cư và các khu nhà dành cho một hộ gia đình sẽ được tính các khoản lệ phí hàng tháng này trong hóa đơn cho mỗi căn hộ. Các cơ sở thương mại sẽ được tính các khoản lệ phí hàng tháng này vào hóa đơn cho mỗi dịch vụ nước kết nối với cơ sở đó. Các căn nhà sử dụng hỗn hợp sẽ được tính các khoản lệ phí hàng tháng này vào hóa đơn cho mỗi căn hộ và cho mỗi dịch vụ nước kết nối với cơ sở thương mại.
- B. Các khoản lệ phí hàng tháng này được áp dụng cho tất cả các tài khoản dịch vụ tiện ích, trừ khi tài khoản đó được tính khoản lệ phí có sẵn dịch vụ chiếu theo quy định của Mục VIII ở trên.

XI. Các Điều Khoản Phụ

- A. Đồng hồ đo nước là tài sản của Thành Phố Portola. Các chủ sở hữu bất động sản, người thuê nhà, quản lý khu nhà, thợ sửa chữa đường ống nước và các nhà thầu không được phép vận hành các van thuộc sở hữu của Thành Phố hoặc chỉnh sửa đồng hồ đo nước.
- B. Trong trường hợp Thành Phố bật nước tại đồng hồ đo nước khi chủ sở hữu bất động sản hoặc người đại diện không hiện diện và đồng hồ đo cho thấy nước đang chảy, Thành Phố sẽ khóa lại nước và khách hàng sẽ được thông báo. Thành Phố sẽ giúp khách hàng xác định khi nào có thể bật đồng hồ đo nước.
- C. Tất cả các yêu cầu liên quan đến dịch vụ tiện ích phải được chuyển qua Tòa Thị Chánh. Các nhân viên Thành Phố làm việc tại hiện trường không được phép tiếp nhận các cuộc gọi dịch vụ hoặc tiền thanh toán.

XII. Các Định nghĩa

- A. Tài Khoản Không Có Sai Phạm Gì - Tài khoản dịch vụ tiện ích cho giai đoạn ít nhất mười hai (12) tháng không bị phạt quá ba (3) lần.
- B. Hóa Đơn Theo Mức Giá Căn Bản – Mức giá đồng hồ đo nước, mức giá dịch vụ thoát nước hàng tháng, lệ phí đóng cửa bãi chôn rác và lệ phí xử lý rác thải dạng chất rắn.
- C. Lệ Phí Đóng Cửa Bãi Chôn Rác – Khoản phí được áp dụng để đòi thợ cho việc đóng cửa bãi chôn rác và xử lý sau khi đóng cửa bãi chôn rác Portola Landfill theo quy định bắt buộc của tiểu bang.
- D. Lệ Phí Phạt do Ngân Phiếu Bị Trả Lại – Khoản phí được tính vào tài khoản khi ngân phiếu bị ngân hàng trả lại cho Thành Phố.
- E. Lệ Phí Có Sẵn Dịch Vụ – Các khoản phí dịch vụ cấp thoát nước hàng tháng được tính trong hóa đơn cho tất cả các căn nhà nối với hệ thống cấp thoát nước của Thành Phố, bất kể có sử dụng hay cư ngụ hay không.
- F. Lệ Phí Dịch Vụ – Khoản phí áp dụng cho việc cung cấp thêm dịch vụ cho một tài khoản, trong đó bao gồm nhưng không giới hạn ở: ngắt dịch vụ để sửa chữa.
- G. Lệ Phí Giải Quyết Thủ Tục Ngắt Dịch Vụ – Khoản phí áp dụng cho tài khoản khi thực hiện quy trình ngắt dịch vụ nước do không thanh toán.
- H. Xử Lý Rác Dạng Chất Rắn – Khoản phí áp dụng để trang trải các khoản chi phí của Thành Phố liên quan đến quy trình xử lý rác dạng chất rắn.
- I. Lệ Phí Chuyển Nhượng – Khoản phí áp dụng cho mỗi tài khoản vào thời điểm tài khoản được kích hoạt.

- J. Phí Dịch Vụ Tiện Ích – Tất cả các khoản phí và giá liên quan đến dịch vụ cấp thoát nước mà Thành Phố Portola cung cấp cho khách hàng, trong đó bao gồm: các khoản phí căn bản hàng tháng, mức giá tiêu dùng nước, phí dung lượng thoát nước, các cuộc gọi dịch vụ, phí chuyển nhượng, phí nổi lại dịch vụ, phí đóng cửa bãi chôn rác và xử lý rác dạng chất rắn.