

CÓ HIỆU LỰC NGÀY 1 THÁNG TƯ NĂM 2020
CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGUNG DỊCH VỤ NƯỚC CHO NHÀ VÌ KHÔNG TRẢ TIỀN
CỦA CƠ QUAN DỊCH VỤ TIỆN ÍCH CÔNG CỘNG FRAZIER PARK

Bất kể có bất kỳ chính sách hay quy định nào khác, Chính Sách Về Việc Ngung Dịch Vụ Nước Trong Nhà Vì Không Trả Tiền này (“Chính Sách”) sẽ áp dụng cho việc ngưng dịch vụ nước trong nhà vì không trả tiền chiếu theo các điều khoản được nêu ở đây. Trong trường hợp có những mâu thuẫn giữa Chính Sách này và bất kỳ chính sách hay quy định nào khác của Cơ Quan Tiện Ích Công Cộng Frazier Park, Chính Sách này sẽ chiếm ưu thế.

I. Áp Dụng Chính Sách; Số Điện Thoại Để Liên Lạc: Chính Sách này chỉ áp dụng cho việc ngưng dịch vụ nước trong nhà thôi, và tất cả các chính sách và thủ tục hiện hành khác về việc không thanh toán hóa đơn đúng kỳ hạn sẽ tiếp tục áp dụng cho các tài khoản dịch vụ nước cho gia cư, cơ sở thương mại và công trường. Để được trợ giúp thêm về việc thanh toán hóa đơn nước và có thể thiết lập các giải pháp khác được nêu ra trong Chính Sách này để tránh trường hợp ngưng dịch vụ cấp nước bằng cách gọi số (661) 245-3734.

II. Ngung Dịch Vụ Cấp Nước Trong Nhà Vì Không Trả Tiền:

A. **Cung cấp và Thanh Toán Hóa Đơn:** Hóa đơn cho dịch vụ nước sẽ được cung cấp đến mỗi khách hàng gia cư hàng tháng trừ khi có quy định khác trong lịch trình giá biểu của Cơ Quan. Hóa đơn cho dịch vụ sau khi nhận được khách hàng phải trả và cần được thanh toán, và sẽ trở nên quá hạn vì những mục đích của Dịch Vụ và có thể bị ngưng dịch vụ nếu không thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn. Những chính sách khác, quy tắc và điều lệ khác của Cơ Quan liên quan đến việc không trả đúng kỳ hạn cho Dịch Vụ sẽ vẫn còn hiệu lực đến mức chúng không có mâu thuẫn với Chính Sách này.

Có thể trả tại văn phòng chính của Cơ Quan, cho bất kỳ đại diện Cơ Quan nào được quyền thu hay bằng cách chuyển tiền bằng điện tử nếu được Cơ Quan cho phép. Tuy nhiên, trách nhiệm của khách hàng là đảm bảo tiền thanh toán phải được Cơ Quan thu nhận đúng thời hạn. Chi thanh toán một phần nào là không được ngoại trừ đã được Cơ Quan cho phép bằng văn bản trước. Hóa đơn sẽ được tính như sau:

1. Đồng hồ nước sẽ được đọc theo chu kỳ để chuẩn bị hóa đơn hàng tháng và khi có nhu cầu cho việc mở hóa đơn, đóng hóa đơn, và hóa đơn đặc biệt.
2. Hóa đơn cho dịch vụ được đo bằng đồng hồ sẽ cho thấy số công tơ cho thời gian đọc đồng hồ hiện thờ và trước đó mà từ đó hóa đơn được cung cấp, số lượng đơn vị, ngày, số ngày cung cấp dịch vụ cho số đọc hiện tại của đồng hồ.
3. Hóa đơn phải được trả dùng tiền tệ hợp pháp của Hoa Kỳ. Mặc dầu đã nêu trên, Cơ Quan có quyền từ chối mọi khoản thanh toán hóa đơn dùng tiền xu.

B. Hóa Đơn Quá Hạn: Các quy tắc cho việc ngưng Dịch Vụ sau đây sẽ áp dụng cho khách hàng có hóa đơn vẫn chưa thanh toán hơn sáu mươi (60) ngày sau ngày lập hóa đơn:

1. Thông Báo Quá Hạn: Nếu hóa đơn gửi ra không được thanh toán vào đúng hay trước bốn mươi lăm (45) ngày sau ngày lập hóa đơn, một thông báo về việc ngưng dịch vụ cấp nước vì đã quá hạn thanh toán (“Thông Báo Ngưng Dịch Vụ”) sẽ được gửi đến khách hàng ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể ngưng Dịch Vụ có ghi trong Thông Báo Ngưng Dịch Vụ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của nhà nơi dịch vụ được cung cấp, Thông Báo Ngưng Dịch Vụ cũng phải được gửi cho "Người Cư Ngụ" tại địa chỉ nhà nhận dịch vụ. Thông Báo Ngưng Dịch Vụ phải bao gồm các điều sau đây:

- a) Tên và địa chỉ của khách hàng;
- b) Số tiền không trả đúng kỳ hạn;
- c) Ngày phải trả hay phải dàn xếp thanh toán hóa đơn để tránh trường hợp ngưng dịch vụ;
- d) Ghi rõ quy trình xin gia hạn thời gian để trả số tiền còn thiếu (xem Đoạn III(D), bên dưới);
- e) Ghi rõ thủ tục xin cứu xét và khiếu nại về hóa đơn dẫn đến việc không thanh toán hóa đơn đúng kỳ hạn (xem Đoạn IV, bên dưới); và
- f) Ghi rõ thủ tục mà khách hàng có thể xin trả chậm, trả dần, giảm bớt hay kỳ hạn thanh toán thay thế (xem Đoạn III, bên dưới).

Mặt khác, Cơ Quan có thể thông báo cho khách hàng về việc ngưng dịch vụ qua điện thoại, trong trường hợp đó Cơ Quan sẽ cung cấp tất cả thông tin có trong một thông báo bằng văn bản, và sẽ đề nghị cung cấp khách hàng Chính Sách này. Cơ Quan sẽ lưu lại trong hồ sơ của khách hàng cuộc nói chuyện đó, và cuộc nói chuyện đó sẽ được coi như là Thông Báo Ngưng Dịch Vụ có cùng hiệu lực như thông báo bằng văn bản được mô tả ở trên.

2. Nhắc Nhở Qua Điện Thoại: Thịnh thoảng Cơ Quan có thể nhắc khách hàng về hóa đơn không trả đúng kỳ hạn và việc dịch vụ nước sắp bị ngưng bằng cách gọi thông điệp tự động qua điện thoại. Thông điệp tự động bằng điện thoại sẽ bổ sung, nhưng sẽ không thay thế, thông báo bằng văn bản được mô tả ở trên.

3. Không Liên Lạc Được Khách Hàng: Nếu Cơ Quan không thể liên lạc được với khách hàng bằng thông báo văn bản hoặc điện thoại, Cơ Quan sẽ cố gắng đến tận nhà và để lại, hay sắp đặt cách nào khác để đặt thông báo ở một vị trí dễ thấy, một Thông Báo Tạm Ngưng Dịch Vụ và Chính Sách này.

4. Thời Hạn Cuối Cùng Của Việc Tạm Ngưng Dịch Vụ: Cơ Quan phải nhận được tiền thanh toán cho Dịch Vụ nước không muộn hơn 5 giờ chiều vào ngày được ghi rõ trong Thông Báo Tạm Ngưng Dịch Vụ. Không chấp nhận dấu ấn bưu điện.

5. Thông Báo Về Chi Phiếu Bị Từ Chối: Sau khi nhận chi phiếu bị từ chối được dùng để thanh toán cho Dịch Vụ hay các phí khác, Cơ Quan sẽ coi tài khoản như là chưa được thanh toán. Cơ Quan sẽ cố gắng đích thân đến thông báo cho khách hàng và để lại một thông báo về việc chấm dứt Dịch Vụ trong nhà. Dịch Vụ nước sẽ bị cúp nếu số tiền trong ngân phiếu trả bị từ chối và chi phí tính cho việc ngân phiếu bị từ chối không được thanh toán vào hạn chót có ghi trong thông báo, mà hạn chót này sẽ không sớm hơn ngày ghi trong Thông Báo Ngưng Dịch Vụ; hoặc nếu một Thông Báo Ngưng Dịch Vụ chưa được cung cấp trước đó cho khách hàng, không sớm hơn ngày thứ sáu mươi (thứ 60) sau khi hóa đơn được trả bởi chi phiếu bị từ chối. Để chuộc lại chi phí bị từ chối và thanh toán chi phí tính cho việc ngân phiếu bị từ chối, tất cả các số tiền còn thiếu phải được trả bằng tiền mặt hay ngân khoản có chứng nhận.

6. Ngân Phiếu Bị Từ Chối Được Dùng Để Thanh Toán cho Dịch Vụ Nước Bị Ngắt Kết Nối Vì Không Trả Tiền:

a) Nếu ngân phiếu dùng để trả và đã nhận để thanh toán dẫn đến việc khôi phục lại Dịch Vụ cho một tài khoản đã bị ngắt kết nối vì không trả tiền bị từ chối vì không thể đổi lấy tiền, Cơ Quan có thể ngắt kết nối dịch vụ nước đó sau ít nhất ba (3) ngày kể từ ngày được thông báo bằng văn bản. Tài khoản của khách hàng chỉ có thể khôi phục bằng cách trả tiền mặt hay ngân khoản có chứng nhận. Một khi tài khoản của khách hàng được khôi phục, tài khoản sẽ được đưa vào tình trạng thử thách cho thời gian một năm.

b) Nếu bất kỳ lúc nào trong khoảng thời gian một năm được mô tả ở trên, Dịch Vụ của khách hàng lại bị ngắt kết nối lần nữa vì không trả tiền, Cơ Quan có thể yêu cầu khách hàng phải trả hết số tiền để khôi phục Dịch Vụ, ngoài việc phải đóng tiền đặt cọc mà Cơ Quan có thể đòi hỏi theo quyền tùy nghi hợp lý của Cơ Quan.

C. Những Trường Hợp Không Được Ngưng Dịch Vụ: Cơ Quan sẽ không ngưng Dịch Vụ nếu tất cả những điều kiện sau đây được đáp ứng:

1. Tình Trạng Sức Khỏe – Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng thực từ một vị bác sĩ chăm sóc ban đầu rằng việc ngưng Dịch Vụ sẽ (i) đe dọa tính mạng, hay (ii) là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người sống trong nhà đó;

2. Thiếu Khả Năng Tài Chính – Khách hàng chứng minh họ không thể chi trả cho Dịch Vụ trong chu kỳ hóa đơn bình thường của Cơ Quan. Khách hàng được xem như là "không thể thanh toán về mặt tài chính" nếu bất thành viên nào trong gia đình của khách hàng là: (i) người hiện đang nhận các phúc lợi sau: 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; hay (ii) 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 (xem đường dẫn liên kết này để biết mức nghèo khổ do liên bang ấn định áp dụng tại California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); và

3. Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế – Khách hàng chịu ký kết một thỏa thuận trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế hoặc phương án trả chậm hoặc giảm khoản thanh toán, phù hợp với các quy định ở Đoạn III, bên dưới.

D. Quy Trình Quyết Định Các Trường Hợp Cấm Việc Ngưng Dịch Vụ: Khách hàng có trách nhiệm chứng minh việc tuân thủ với các điều kiện ghi trong Phân Điểm (C), phía trên. Để giúp Cơ Quan có đủ thời gian xử lý bất kỳ một yêu cầu xin trợ giúp nào của một khách hàng, khách hàng đó nên cung cấp cho Cơ Quan giấy tờ cần thiết cho thấy vấn đề y tế theo Phân Điểm (C)(1), thiếu khả năng tài chính theo Phân Điểm (C)(2), và sự sẵn lòng ký kết thỏa thuận thanh toán thay thế được mô tả ở Phân Điểm (C)(3) càng sớm trước ngày dự kiến sẽ ngưng Dịch Vụ càng tốt. Sau khi nhận được các giấy tờ đó, Tổng Giám Đốc của Cơ Quan, hay người được ủy quyền, sẽ xét duyệt tài liệu đó và phúc đáp cho khách hàng trong vòng bảy (7) ngày để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm các thông tin liên quan đến tính khả thi của những thỏa thuận thanh toán thay thế có sẵn, hay để thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế, và các điều khoản của thỏa thuận đó theo Đoạn III, bên dưới, mà theo đó Cơ Quan sẵn lòng đồng ý. Nếu Cơ Quan có yêu cầu thêm thông tin, khách hàng sẽ cung cấp thông tin được yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của Cơ Quan. Trong vòng năm (5) ngày kể từ khi Cơ Quan nhận được thông tin đó, Cơ Quan sẽ báo cho khách hàng bằng văn bản rằng khách hàng đó không đáp ứng các điều kiện dưới Phân Điểm (C), phía trên, hay báo cho khách hàng bằng văn bản về thỏa thuận thanh toán thay thế, và các điều khoản của thỏa thuận đó, dưới Đoạn III, bên dưới. Các khách hàng không đáp ứng được những điều kiện nêu trong Phân Điểm (C), phía trên, phải trả số tiền đã trễ hạn thanh toán, bao gồm bất kỳ số tiền phạt và các phí khác, đang thiếu Cơ Quan với phần sau xảy ra: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ Cơ Quan rằng khách hàng không đáp ứng các điều kiện của Cơ Quan; hoặc (ii) ngày dự kiến sẽ ngưng Dịch Vụ, như đã có ghi trong Thông Báo Ngưng Dịch Vụ.

E. Quy Tắc Đặc Biệt Cho Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp: Những điều sau đây sẽ được áp dụng cho những Khách Hàng được coi như là không thể thanh toán về mặt tài chính chiếu theo Phân Điểm (C)(2) ở trên:

1. Lệ Phí Kết Nối Lại Dịch Vụ: Nếu dịch vụ đã bị ngưng và sẽ được kết nối lại, thì các lệ phí kết nối lại dịch vụ trong giờ làm việc của Cơ Quan không thể cao hơn \$50, và phí tái kết nối ngoài giờ làm việc không thể quá \$150. Các lệ phí đó không thể cao hơn chi phí thực tế để kết nối lại nếu chi phí đó thấp hơn mức tối đa được ấn định theo luật. Những mức tối đa đó có thể được điều chỉnh hàng năm theo những thay đổi trong Chỉ Số Giá Sinh Hoạt cho khu vực đô thị Los Angeles-Long Beach-Anaheim bắt đầu ngày 1 tháng Một năm 2021.

2. Miễn Trừ Tiền Lãi: Cơ Quan sẽ không áp đặt bất kỳ khoản lãi nào cho các hóa đơn trễ hạn thanh toán.

F. Chủ Nhà-Người Thuê: Thủ tục dưới đây sẽ áp dụng cho các căn nhà riêng biệt cho một gia đình có đồng hồ riêng, các khu chung cư có nhiều căn hộ và khu nhà di động nơi chủ nhà hay người quản lý là khách hàng trên giấy tờ và chịu trách nhiệm cho việc thanh toán hóa đơn nước.

1. Đòi Hỏi Phải Thông Báo:

a. Ít nhất trước 10 ngày nếu là khu chung cư có nhiều căn hộ hay khu nhà di động, hoặc trước 7 ngày nếu là nhà riêng biệt dành cho một gia đình, về việc có thể bị ngưng dịch vụ cấp nước, Cơ Quan phải cố gắng một cách chân thành thông báo bằng văn bản cho người thuê/cư ngụ tại nơi đó rằng dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng.

b. Thông báo bằng văn bản cũng phải cho người thuê/cư ngụ biết họ có quyền để trở thành khách hàng, sau đó họ sẽ được là người nhận hóa đơn cho dịch vụ (Xem Phân Điểm 2, bên dưới), mà không phải trả bất kỳ số tiền trễ hạn thanh toán lúc đó.

2. Người thuê/Cư ngụ Trở Thành Khách Hàng:

a. Công Ty Cung Cấp không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người thuê/cư ngụ trừ khi mỗi một người thuê/cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện cho dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu và quy tắc của Cơ Quan.

b. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê/cư ngụ chịu trách nhiệm cho các khoản phí sau đó cho tài khoản mà Cơ Quan thấy hài lòng, hoặc (ii) có một biện pháp hữu hình để tuyển lựa việc ngưng cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào không đáp ứng các yêu cầu của Cơ Quan, thì Cơ Quan có thể chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào đã đáp ứng theo các yêu cầu đó.

c. Nếu một điều kiện để thiết lập uy tín với Cơ Quan là trước đó người đó từng nhận dịch vụ từ Cơ Quan, thì việc cư trú tại nhà đó và

bằng chứng họ đã trả tiền thuê đúng hạn trong khoảng thời gian đó, đáp ứng điều Cơ Quan đòi hỏi, điều đó có thể đáp ứng điều kiện đó.

d. Nếu người thuê/cư ngụ trở thành khách hàng của Cơ Quan và tiền thuê nhà của người thuê/cư ngụ bao gồm phí dịch vụ nước cho gia cư nhưng không được nêu riêng, người thuê/cư ngụ có thể khấu trừ vào các khoản trả tiền thuê trong tương lai tất cả các khoản phí hợp lý đã trả cho Cơ Quan trong khoảng thời hạn thanh toán trước đó.

III. Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế: Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng được bất kỳ điều kiện nào theo Đoạn II(C), ở trên, chiếu theo quy trình được nêu trong Đoạn II (D), phía trên, Cơ Quan sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều thỏa thuận thanh toán thay thế, do Cơ Quan tuyển chọn theo tùy theo quyền tùy nghi của Cơ Quan. Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định, theo quyền định đoạt hợp lý, sẽ chọn một thỏa thuận thanh toán thích hợp sau khi cứu xét thông tin và giấy tờ được khách hàng cung cấp. Bất kỳ khách hàng nào không thể trả tiền cho Dịch Vụ trong thời hạn thanh toán bình thường và đáp ứng bất kỳ điều kiện nào theo Đoạn II(C), ở trên, có thể, theo sự lựa chọn của Cơ Quan, ký kết một thỏa thuận với Cơ Quan cho một trong những phương án thay thế sau đây:

A. Trả Dần:

1. Điều Khoản: Khách hàng sẽ trả số tiền còn thiếu chưa thanh toán, cùng với tiền lãi như đã quy định trong Phân Điểm (2), bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, theo sự quyết định của Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định. Số tiền còn thiếu chưa thanh toán, cùng với tiền lãi thích hợp sẽ được áp dụng, sẽ được chia cho số tháng trong thời gian trả dần và số tiền đó sẽ được cộng thêm vào hóa đơn hàng tháng tiếp diễn của khách hàng cho Dịch Vụ.

2. Tiền Lãi: Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định, tiền lãi ở mức tỉ lệ hàng năm không được vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả dần dưới Đoạn A này.

3. Tuân Thủ Phương Án: Khách hàng phải tuân thủ phương án trả dần và trả đúng hạn khi các chi phí tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó. Khách hàng không thể xin trả dần thêm các chi phí chưa trả trong khi đang thanh toán các chi phí không trả đúng kỳ hạn theo đúng phương án trả dần. Trong trường hợp người tiêu dùng không tuân thủ các điều khoản của phương án trả dần trong sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán các chi phí cho dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Cơ Quan có thể ngưng dịch vụ nước cho nhà của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi dán thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của khách hàng về ý định ngưng dịch vụ.

B. Kỳ Hạn Thanh Toán Thay Thế:

1. Kỳ Hoàn Trả: Khách hàng sẽ trả số tiền còn thiếu chưa thanh toán, cộng với lãi như được nêu rõ ở Phân Điểm (2) bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như đã quy định bởi Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định; tuy nhiên, với điều kiện, là Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định, theo quyết định hợp lệ của họ, có thể kéo dài thời hạn hoàn trả lâu hơn mười hai (12) tháng để tránh tình trạng khó khăn quá đáng cho khách hàng.

2. Tiền Lãi: Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định, tiền lãi ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng vào số tiền phải trả theo Phân Đoạn B này.

3. Kỳ Hạn: Sau khi tham vấn với khách hàng và xem xét giới hạn về mặt tài chính của khách hàng, Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định sẽ lập ra một kỳ hạn thanh toán thay thế với khách hàng. Kỳ hạn thanh toán thay thế có thể cho phép khách hàng trả một lần theo định kỳ mà không trùng với ngày trả đã định, có thể cho phép trả thường xuyên hơn hoặc ít hơn hàng tháng, miễn là ở cả hai trường hợp, số tiền thiếu chưa thanh toán và tiền lãi sẽ được trả hết trong vòng mười hai (12) tháng kể từ khi thiết lập kỳ hạn thanh toán. Kỳ hạn thanh toán mà hai bên đồng ý sẽ được đưa ra bằng văn bản và có chữ ký của khách hàng.

4. Tuân Thủ Phương Án: Khách hàng phải giữ đúng theo kỳ hạn thanh toán được thỏa thuận và trả đúng hạn khi các chi phí tích lũy theo mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó. Khách hàng không thể yêu cầu một kỳ hạn thanh toán lâu hơn cho những chi phí chưa trả sau đó trong khi đang trả các chi phí trễ hạn thanh toán chiếu theo kỳ hạn thanh toán đã thỏa thuận trước đó. Trong trường hợp người tiêu dùng không tuân thủ các điều khoản của kỳ hạn trả góp cho sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn hoặc không trả tiền dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày hay hơn, Công Ty Cung Cấp có thể cúp dịch vụ nước cho nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của người tiêu dùng về ý định cúp dịch vụ.

C. Giảm Số Tiền Còn Thiếu Chưa Thanh Toán:

1. Cơ Quan có thể bằng lòng giảm số tiền còn thiếu chưa thanh toán mà khách hàng nợ Cơ Quan, không quá ba mươi phần trăm (30%) của số còn thiếu mà không cần sự chấp thuận hay tác động của Ban Giám Đốc; miễn là những giảm thiểu ấy được tài trợ từ một nguồn không dẫn đến

việc phải áp đặt thêm chi phí cho những khách hàng khác. Tỷ lệ của bất kỳ giảm thiểu nào sẽ được quyết định dựa vào nhu cầu tài chính của khách hàng, nhu cầu và tình trạng tài chính của Cơ Quan và sự sẵn có của nguồn tài chính để bù đắp sự giảm thiểu của số tiền còn thiếu chưa thanh toán của khách hàng.

2. Thời Gian Hoàn Trả: Khách hàng sẽ trả số tiền còn thiếu đã được giảm không muộn hơn ngày tới hạn được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định, ngày đó (“Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm”) sẽ là ít nhất mười lăm (15) ngày sau ngày có hiệu lực của sự giảm bớt số tiền còn thiếu chưa thanh toán.

3. Tuân Thủ Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm: Khách hàng phải trả số tiền còn thiếu đã được giảm vào hay trước Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm, và phải trả đầy đủ tất cả các chi phí tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó. Nếu khách hàng không trả số tiền đã giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày sau Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm, hay không trả các chi phí dịch vụ hiện thời của khách hàng trong vòng sáu mươi (60) ngày hay lâu hơn, Cơ Quan có thể ngưng Dịch Vụ cho nhà của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đã dán thông báo cuối cùng tại nhà của khách hàng về ý định ngưng dịch vụ.

D. Tam Thời Trả Chậm:

Theo quyền tùy nghi của Cơ Quan, Cơ Quan có thể bằng lòng cho khách hàng trả chậm số tiền còn thiếu chưa thanh toán trong khoảng thời gian lên đến mười hai (12) tháng sau ngày đến hạn thanh toán.

1. Thời Gian Hoàn Trả: Khách hàng sẽ trả số tiền còn thiếu chưa thanh toán trước ngày trả chậm (“Ngày Trả Chậm”) được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định. Ngày Trả Chậm sẽ là trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày số tiền còn thiếu chưa thanh toán đã trễ hạn.

2. Tuân Thủ Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm: Khách hàng phải trả số tiền còn thiếu đã được giảm vào hay trước Ngày Trả Chậm, và phải trả đầy đủ tất cả các chi phí tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó. Nếu khách hàng không trả số tiền còn thiếu chưa thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày sau Ngày Trả Chậm, hay không thanh toán các chi phí dịch vụ hiện thời của khách hàng trong vòng sáu mươi (60) ngày hay lâu hơn, Cơ Quan có thể ngưng Dịch Vụ cho nhà của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đã dán thông báo cuối cùng tại nhà của khách hàng về ý định ngưng dịch vụ.

IV. Khiếu Nại: Thủ tục dùng để khiếu nại số tiền đưa ra trong bất kỳ hóa đơn nào cho Dịch Vụ được trình bày dưới đây. Một khách hàng sẽ chỉ có thể khiếu nại ba (3) lần không

thành công trong bất kỳ thời hạn mười hai (12) tháng nào và nếu khách hàng đã đạt tới giới hạn đó, Cơ Quan không bắt buộc phải cứu xét bất kỳ các khiếu nại nào sau đó.

A. Khiếu Nại Lần Đầu: Trong vòng mười (10) ngày sau khi nhận được hóa đơn Dịch Vụ, khách hàng có quyền yêu cầu cứu xét bất kỳ hóa đơn hay khoản phí nào. Yêu cầu đó phải được lập bằng văn bản và gửi đến văn phòng của Cơ Quan. Cơ Quan không thể ngưng Dịch Vụ cho khách hàng trong thời gian chờ đợi kết quả của đơn xin khiếu nại của khách hàng.

B. Cứu Xét Thông Báo Ngưng Dịch Vụ: Ngoài các quyền khiếu nại được quy định dưới Phân Đoạn A, phía trên, bất kỳ khách hàng nào nhận Thông Báo Ngưng Dịch Vụ có thể xin khiếu nại hay cứu xét hóa đơn liên quan đến Thông Báo Ngưng Dịch Vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc sau ngày Thông Báo Ngưng Dịch Vụ nếu khách hàng cho rằng hóa đơn có sai trật về số lượng nước dùng ghi trong hóa đơn; tuy nhiên, với điều kiện rằng quyền khiếu nại hay xin cứu xét sẽ không được áp dụng cho bất kỳ hóa đơn nào mà đã có một khiếu nại nay xin cứu xét theo Phân Đoạn A, phía trên. Bất kỳ sự khiếu nại hay yêu cầu xin cứu xét dưới Phân Đoạn B này phải được thực hiện bằng văn bản và phải bao gồm giấy tờ hỗ trợ đơn khiếu nại hay lý do xin cứu xét. Yêu cầu khiếu nại hay xin cứu xét phải được gửi đến văn phòng Cơ Quan trong vòng năm (5) ngày làm việc đó. Cơ Quan không thể ngưng Dịch Vụ cho khách hàng trong thời gian chờ đợi kết quả cuộc điều tra về khiếu nại của khách hàng.

C. Tổng Giám Đốc Duyệt Xét: Tổng Giám Đốc sẽ cố gắng giải quyết yêu cầu cứu xét hóa đơn theo Phân Điểm (A) và (B) và đưa ra quyết định về độ chính xác của phí nước ghi trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng kết quả bằng văn bản trong vòng mười (10) ngày.

1. Nếu phí nước được xác định là không đúng, Cơ Quan sẽ đưa ra một hóa đơn được chỉnh sửa và việc thanh toán chi phí được chỉnh sửa sẽ tới hạn phải trả trong mười (10) ngày kể từ ngày lập hóa đơn cho chi phí được chỉnh sửa. Nếu chi phí được chỉnh sửa vẫn không được trả hơn sáu mươi (60) ngày sau khi hóa đơn chỉnh đổi đã được cung cấp, Dịch Vụ sẽ bị ngưng, vào ngày làm việc kế sau hạn sáu mươi (60) ngày đó; miễn là Cơ Quan sẽ cung cấp cho khách hàng Thông Báo Ngưng Dịch Vụ theo đúng Đoạn II(B)(1), phía trên. Dịch Vụ chỉ được phục hồi sau khi khách hàng trả trọn tất cả các chi phí nước chưa thanh toán, các lệ phí, và bất kỳ và tất cả các chi phí tái kết nối thích hợp.

2. (a) Nếu các chi phí nước đang được đề cập đến được xác định là đúng, chi phí nước đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi Ban Giám Đốc đưa ra quyết định.

(b) Đối với việc khiếu nại lần đầu theo Phân Điểm A, phía trên, nếu khách hàng không khiếu nại theo thời hạn đến Ban Giám Đốc theo thủ tục được trình bày ở đây, các chi phí nước đang đề cập đến sẽ đến hạn và

phải trả ngay lập tức. Trong trường hợp khách hàng không trả hết các chi phí trong vòng sáu mươi (60) ngày sau ngày lập hóa đơn ban đầu, thì Cơ Quan sẽ phát hành Thông Báo Ngưng Dịch Vụ chiếu theo Đoạn II(B)(1), phía trên, và có thể diễn tiến đến việc có thể ngưng Dịch Vụ cho nhà của khách hàng.

(c) Đối với việc khiếu nại về Thông Báo Ngưng Dịch Vụ theo Phân Điểm B, phía trên, nếu khách hàng không khiếu nại đúng thời hạn đến Ban Giám Đốc theo thủ tục được trình bày ở đây, thì Cơ Quan phải báo cho khách hàng tối thiểu hai mươi bốn (24) tiếng bằng văn bản hay điện thoại rằng Dịch Vụ cho nhà có thể bị ngưng sau các điều sau đây xảy ra: (i) thời gian sáu mươi (60) ngày sau thông báo ban đầu nêu ra trong Thông Báo Ngưng Dịch Vụ đã hết hạn; hay (ii) thời gian khiếu nại đã hết hạn.

D. Phiên Điều Trần Về Khiếu Nại: Nếu khách hàng cảm thấy không thỏa mãn với giải pháp chiếu theo quy trình trình bày ở trên, khách hàng có thể yêu cầu một phiên điều trần trước Ban Giám Đốc.

Yêu cầu xin điều trần trước Ban Giám Đốc phải được lập bằng văn bản và gửi đến Cơ Quan tại văn phòng của Cơ Quan. Khách hàng phải đích thân đến trước Ban Giám Đốc và trình bằng chứng và lý do vì sao chi phí nước trong hóa đơn đang đề cập đến là không đúng. Ban Giám Đốc sẽ xem xét bằng chứng được trình bởi khách hàng, cũng như thông tin trong hồ sơ của Cơ Quan liên quan đến chi phí nước đó, và đưa ra quyết định về tính chính xác của các chi phí đó.

1. Nếu Ban Giám Đốc quyết định rằng các chi phí nước đó là không đúng, khách hàng sẽ được gởi hóa đơn cho những chi phí được chỉnh sửa. Nếu chi phí được chỉnh sửa vẫn không được trả hơn sáu mươi (60) ngày sau khi hóa đơn chỉnh đỗi đã được cung cấp, Dịch Vụ sẽ bị ngưng, vào ngày làm việc kế sau hạn sáu mươi (60) ngày đó; miễn là Cơ Quan sẽ cung cấp cho khách hàng Thông Báo Ngưng Dịch Vụ theo đúng Đoạn II(B)(1), phía trên. Dịch Vụ chỉ được phục hồi sau khi khách hàng đã trả trọn tất cả các chi phí nước chưa thanh toán và bất kỳ và tất cả các chi phí tái kết nối dịch vụ thích hợp.

2. Nếu các chi phí nước đó được xác định là đúng, các chi phí nước đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi Ban Giám Đốc đưa ra quyết định. Trong trường hợp khách hàng không trả hết các chi phí trong vòng sáu mươi (60) ngày sau ngày lập hóa đơn ban đầu, thì Cơ Quan sẽ phát hành Thông Báo Ngưng Dịch Vụ chiếu theo Đoạn II(B)(1), phía trên, và có thể diễn tiến đến việc có thể ngưng Dịch Vụ cho nhà của khách hàng.

3. Các khoản phí tính hơn sẽ được phản ánh trong hóa đơn tới dưới dạng tín dụng cho khách hàng, hay hoàn trả trực tiếp cho khách hàng, tùy quyền quyết định của Ban Giám Đốc.
4. Dịch vụ cung cấp cho bất kỳ khách hàng nào sẽ không được ngưng vào bất cứ lúc nào trong khi khách hàng đang chờ đợi quyết định của Cơ Quan hay Ban Giám Đốc về đơn khiếu nại của khách hàng.
5. Quyết định của Ban Giám Đốc là quyết định cuối cùng.

V. **Khôi Phục Dịch Vụ:** Để khôi phục hoặc tiếp tục Dịch Vụ đã bị ngưng vì không trả tiền, khách hàng phải trả tiền đặt cọc, nếu thích hợp, và Phí Kết Nối Lại dịch vụ do Cơ Quan thiết lập và phải chịu theo giới hạn được nêu ra ở Đoạn II(E)(1), phía trên. Cơ Quan sẽ kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể thực hiện được, nhưng trong mọi tình huống sẽ không muộn hơn cuối ngày làm việc kế tiếp sau khi khách hàng yêu cầu và trả bất kỳ Lệ Phí Kết Nối Lại dịch vụ thích hợp nào.