

Phần	<b>FIN-5 Tài chính</b>	Ngày chấp thuận	
Quy định	<b>FIN-5.10 Quy định về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán chi phí</b>	Sửa đổi mới nhất	

## FIN-5.10 Quy định về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán chi phí

### 5.10.1 Các điều khoản tổng quát

#### A. Áp dụng

Quy định này chỉ áp dụng cho việc ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán chi phí. Những sắc lệnh, nghị quyết, quy định và thủ tục hiện hành của Sở Thủy cục sẽ tiếp tục được áp dụng cho mọi tài khoản dịch vụ nước không phải dành cho nhà ở cũng như áp dụng cho việc ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì những lý do khác, gồm cả việc Sở Thủy cục ngừng cung cấp dịch vụ vì khách hàng vi phạm bất cứ sắc lệnh, quy tắc, quy định hoặc quy định nào khác của Sở Thủy cục. Trong trường hợp giữa quy định này và những sắc lệnh, quy tắc, quy định hoặc quy định nào khác của Sở Thủy cục có vấn đề mâu thuẫn, quy định này sẽ là quy định được áp dụng.

#### B. Trách nhiệm của khách hàng

Theo sắc lệnh hiện hành của Sở Thủy cục, Sở Thủy cục sẽ gửi hóa đơn dịch vụ nước cho khách hàng mỗi hai tháng một lần và khách hàng phải thanh toán ngay khi nhận được hóa đơn. Hóa đơn dịch vụ nước sẽ bị trễ hạn thanh toán nếu không được trả trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Khách hàng có trách nhiệm phải bảo đảm là văn phòng Sở Thủy cục nhận được tiền thanh toán hóa đơn một cách nhanh chóng. Khách hàng có thể trực tiếp trả tiền tại văn phòng Sở Thủy cục, trả tiền qua mạng hoặc gửi thư về địa chỉ đặc biệt để trả tiền qua bưu điện.

#### C. Thông báo quy định

Sở Thủy cục sẽ cung cấp nội dung của quy định này và tất cả những thông báo bằng văn bản căn cứ theo quy định này bằng tiếng Anh, bằng những ngôn ngữ liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật Dân sự và bằng bất cứ ngôn ngữ nào khác có ít nhất 10 phần trăm số người cư trú trong khu vực dịch vụ của Sở Thủy cục sử dụng. Quy định này sẽ được công bố trên trang mạng của Sở Thủy cục.

#### D. Số điện thoại

Khách hàng có thể liên lạc với Phòng Dịch vụ Khách hàng của Sở Thủy cục tại (916) 791-0115 để được giúp đỡ liên quan đến việc thanh toán hóa đơn dịch vụ nước và tham khảo về những cách thức yêu cầu không bị ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán.

### 5.10.2 FIN-5.10 Ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán chi phí

#### A. Trễ hạn thanh toán trong thời gian 60 ngày

Sở Thủy cục sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi đã 60 ngày mà khách hàng vẫn chưa thanh toán.

## **B. Thông báo 10 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ**

Ít nhất là 10 ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán nhưng không sớm hơn, Sở Thủy cục sẽ liên lạc với khách hàng có tên trong tài khoản qua điện thoại hoặc gửi thông báo bằng văn bản.

- i. Khi Sở Thủy cục liên lạc với khách hàng có tên trong tài khoản qua thông báo bằng văn bản theo phần này, thông báo bằng văn bản về việc trễ hạn thanh toán và tình trạng sắp sửa ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi cho khách hàng hiện cư ngụ tại địa điểm được cung cấp dịch vụ nước nhà ở. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của căn nhà được cung cấp dịch vụ nước nhà ở, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của căn nhà nơi dịch vụ nước nhà ở được cung cấp; trên thông báo sẽ có ghi chữ “Occupant” (“Người cư ngụ tại đây”).
- ii. Trong thông báo bằng văn bản sẽ ghi rõ ràng và dễ đọc tất cả những thông tin sau đây:
  1. Tên và địa chỉ của khách hàng.
  2. Số tiền trễ hạn thanh toán, trong đó có ghi tiền phạt thanh toán trễ và tiền lời áp dụng trên số tiền trả trễ.
  3. Ngày giờ khách hàng phải thanh toán tiền trả trễ hoặc thu xếp cách thanh toán để tránh tình trạng bị ngừng cung cấp dịch vụ nước.
  4. Chi tiết thủ tục xin gia hạn thời gian thanh toán số tiền trả trễ.
  5. Chi tiết thủ tục thỉnh nguyện xem xét hóa đơn và kháng cáo.
  6. Chi tiết thủ tục mà khách hàng có thể dùng để yêu cầu được trả chậm, giảm tiền hoặc thu xếp cách thanh toán chi phí theo lịch trình khác, bao gồm chương trình thanh toán trừ dần định kỳ chi phí dịch vụ nước nhà ở trả trễ, phù hợp với quy định này.
  7. Số điện thoại, địa chỉ và giờ hoạt động của văn phòng dịch vụ khách hàng của Sở Thủy cục
- iii. Thay vì gửi thư thông báo, Sở Thủy cục cũng có thể gọi điện thoại thông báo cho khách hàng về tình trạng dịch vụ nước của họ sắp sửa bị ngừng cung cấp. Nếu Sở Thủy cục thông báo cho khách hàng qua điện thoại, Sở Thủy cục phải cho khách hàng biết là Sở có thể cung cấp cho khách hàng bản quy định này, đồng thời đề nghị thảo luận với khách hàng về những phương pháp thanh toán theo lịch trình khác cùng các thủ tục xem xét và kháng cáo hóa đơn của khách hàng.
- iv. Nếu Sở Thủy cục không liên lạc được với khách hàng hoặc người lớn nào hiện cư ngụ tại nơi được cung cấp dịch vụ qua điện thoại và thông báo bằng văn bản gửi qua bưu điện bị gửi trả lại vì không gửi được đến tay người nhận, Sở Thủy cục, với thiện chí, sẽ cố gắng cho nhân viên đến tại địa điểm này, để lại tại đây thư thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở vì không thanh toán mà Sở sắp sửa thực hiện, hoặc để tại nơi dễ thấy, cùng với bản quy định này.

## **C. Thông báo trước 48 giờ**

Sở Thủy cục, với thiện chí và nỗ lực hợp lý, sẽ cố gắng liên lạc với một người lớn hiện cư ngụ tại căn nhà cho thuê của khách hàng qua điện thoại hoặc gặp họ trực tiếp ít nhất 48 giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, trừ khi không thể liên lạc trực tiếp với người này hoặc qua điện thoại, Sở Thủy cục sẽ gửi thông báo ngừng cung cấp dịch vụ, ít nhất

48 giờ trước khi cắt dịch vụ, qua thư bưu điện, hoặc để tại nơi dễ thấy tại căn nhà này. Trong thông báo ngừng dịch vụ sẽ có tất cả các thông tin sau:

- i. Tên và địa chỉ của khách hàng.
- ii. Số tiền trễ hạn thanh toán, trong đó có ghi tiền phạt thanh toán trễ và tiền lời áp dụng trên số tiền trả trễ.
- iii. Ngày giờ khách hàng bắt buộc phải thanh toán tiền trả trễ hoặc thu xếp cách thanh toán để tránh tình trạng bị ngừng cung cấp dịch vụ nước.
- iv. Thủ tục giúp khách hàng biết cách tìm thông tin về trợ giúp tài chính từ các nguồn tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu phù hợp.
- v. Số điện thoại của nhân viên Sở Thủy cục có thể cung cấp thêm thông tin hoặc thu xếp cho khách hàng một phương pháp thanh toán khác.

**D. Thông tin về việc cung cấp dịch vụ trở lại**

Ngay lúc cắt dịch vụ, Sở Thủy cục sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách xin được cung cấp dịch vụ nước nhà ở trở lại

**5.10.3 Giới hạn của việc ngừng cung cấp dịch vụ nước**

- A.** Sở Thủy cục sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở trong những trường hợp sau đây:
- i. Trong thời gian Sở Thủy cục đang điều tra vấn đề mà khách hàng tranh chấp hoặc khiếu nại theo phần 8 trong quy định này.
  - ii. Khi khách hàng đã được gia hạn thời gian thanh toán hóa đơn.
- B.** Ngoài những trường hợp trình bày trong tiểu phần (a) bên trên, Sở Thủy cục sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước nhà ở nếu khách hàng đáp ứng được tất cả các điều kiện sau:
- i. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Sở Thủy cục giấy chứng nhận của bác sĩ gia đình, theo đúng định nghĩa trong mục 14088(b)(A)(1) của Bộ luật Phúc lợi và Định chế, việc cắt dịch vụ cung cấp cho nhà ở sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến tình trạng sức khỏe và sự an toàn của một người nào đó đang sống tại nơi dịch vụ nước cho nhà ở được cung cấp.
  - ii. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ cung cấp cho nhà ở theo chu kỳ thanh toán lệ phí thông thường của hệ thống nước đô thị và cộng đồng. Khách hàng sẽ được xem là không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ cung cấp cho nhà ở theo chu kỳ thanh toán lệ phí thông thường của hệ thống nước đô thị và cộng đồng nếu (1) có người trong gia đình của khách hàng đang hưởng chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tiền mặt, Medi-Cal, Phụ cấp an sinh xã hội/Chương trình trợ cấp bổ túc của tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng bổ túc đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc (2) khách hàng nộp giấy chứng nhận lợi tức hàng năm của toàn gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

- iii. Khách hàng sẵn sàng thu xếp cách thanh toán chi phí theo một phương pháp khác, phù hợp với các điều khoản trong Phần 4 của quy định này.
- C. Sở Thủy cục không được phép cắt dịch vụ nước cung cấp cho khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng vào thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc ngoài giờ làm việc.

#### 5.10.4 Thu xếp cách thanh toán chi phí theo phương pháp khác

##### A. Những phương pháp có thể áp dụng

Nếu khách hàng đáp ứng được ba điều kiện ghi trong Phần 3(b) bên trên, Sở Thủy cục sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều phương pháp thanh toán sau:

- i. Thanh toán trừ dần định kỳ số tiền còn lại chưa thanh toán;
- ii. Thu xếp cách thanh toán chi phí theo lịch trình khác;
- iii. Giảm bớt một phần hoặc toàn phần số tiền còn lại chưa thanh toán, được tài trợ mà không phải trả thêm lệ phí cho những người phải trả tiền dịch vụ khác; và/hoặc
- iv. Tạm hoãn thanh toán.

##### B. Ban hành chánh Sở Thủy cục

Tổng giám đốc Sở Thủy cục, hoặc người được giám đốc chỉ định, có thể chọn một trong những phương pháp thanh toán được mô tả trong phần 4(a) bên trên cho khách hàng và sắp đặt giới hạn cho phương pháp thanh toán đó. Thông thường, phương pháp thanh toán đã thu xếp sẽ cho phép khách hàng trả hết số tiền còn thiếu trong vòng 12 tháng. Sở Thủy cục có thể cho khách hàng thời gian trả số tiền còn thiếu lâu hơn nếu Sở Thủy cục thấy cần, để tránh cho khách hàng những khó khăn không cần thiết, tùy theo từng trường hợp. Sở Thủy cục có thể ấn định lệ phí hành chánh cho chi phí quản lý thủ tục thanh toán chi phí theo những phương pháp khác theo quy định này.

##### C. Trách nhiệm của khách hàng

Khách hàng phải trả tiền đúng hạn tất cả các chi phí dịch vụ nước mới khi nhận được hóa đơn cho những kỳ thanh toán sau đó. Khách hàng không được phép yêu cầu được thanh toán trừ dần định kỳ hoặc giảm thêm những khoản chi phí chưa thanh toán cho những hóa đơn tiếp theo sau đó trong khi đang trả các khoản tiền trễ hạn thanh toán theo điều kiện của thỏa thuận thanh toán chi phí theo phương pháp khác.

- D. Bắt đầu từ ngày đầu tiên mà thỏa thuận thanh toán chi phí theo phương pháp khác có hiệu lực, khách hàng nào không tuân theo thỏa thuận thanh toán mà họ đã đồng ý thực hiện sẽ không đủ tiêu chuẩn để thực hiện những thỏa thuận thanh toán trong tương lai trong thời gian 12 tháng, trừ khi luật pháp không cho phép.

#### 5.10.5 Ngừng cung cấp dịch vụ vì không tuân đúng thỏa thuận thanh toán theo phương pháp khác

- A.** Sở Thủy cục có thể cắt dịch vụ, sau năm ngày làm việc, sau khi Sở Thủy cục đã niêm yết giấy thông báo sau cùng về dự định cắt dịch vụ tại một nơi rõ ràng, dễ thấy tại địa điểm nhà ở trong một trong những trường hợp sau:
- i.** Khách hàng không tuân theo lịch trình thanh toán trừ dần định kỳ đã được thu xếp, không thanh toán chi phí theo lịch trình khác hoặc theo chương trình trả chậm hoặc giảm tiền cho những khoản lệ phí trễ hạn thanh toán từ 60 ngày trở lên.
  - ii.** Trong khi đang thực thi thỏa thuận thanh toán trừ dần định kỳ, thanh toán chi phí theo lịch trình khác hoặc theo chương trình trả chậm hoặc giảm tiền đối với các khoản lệ phí trễ hạn, khách hàng đã không trả tiền dịch vụ nước nhà ở hiện tại của mình từ 60 ngày trở lên.
- B.** Nếu khách hàng không tuân theo thỏa thuận thanh toán trừ dần định kỳ theo tiêu phần 5(a)(i) bên trên, Sở Thủy cục sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nếu chưa thông báo cho khách hàng về những điều kiện mà khách hàng phải đáp ứng để tránh bị cắt dịch vụ. Nhận được thông báo này sẽ có nghĩa là khách hàng được phép tìm hiểu thêm về thỏa thuận thanh toán chi phí theo lịch trình khác hoặc được Sở Thủy cục cho phép dùng thủ tục này.

### 5.10.6 Ngừng cung cấp dịch vụ cho đồng hồ chánh trong trường hợp chủ nhà và người thuê nhà

#### **A. Các trường hợp áp dụng**

Phần này áp dụng cho dịch vụ của Sở Thủy cục cung cấp cho một đồng hồ riêng cho nhà nằm rời chỉ cho một gia đình, tòa nhà có nhiều đơn vị gia cư, khu nhà di động, hoặc khu nhà ở cố định trong trại lao động, chỉ trong trường hợp chủ nhà, người quản lý hoặc công ty điều hành khu nhà hay căn nhà là khách hàng đứng tên trong hồ sơ, đồng thời mối quan hệ giữa người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà và chủ nhà, người quản lý hoặc công ty điều hành khu nhà là mối quan hệ chủ nhà và người thuê nhà.

#### **B. Thông báo**

Sở Thủy cục, với thiện chí và nỗ lực, sẽ thông báo bằng văn bản cho người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà, là tài khoản hiện chưa được trả và dịch vụ nước sẽ bị cắt. Thông báo này sẽ được gửi đi ít nhất là 10 ngày trước khi Sở cắt dịch vụ. Trong thông báo này sẽ cho người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà biết thêm rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Sở Thủy cục. Trong trường hợp này, hóa đơn dịch vụ sau đó sẽ được gửi trực tiếp cho họ mà họ không cần phải trả số tiền trễ hạn của tài khoản trước đây.

#### **C. Dịch vụ cho người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà**

Sở Thủy cục không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà trừ khi mỗi người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà đồng ý chấp thuận các điều khoản và điều kiện của dịch vụ cung cấp nước của Sở Thủy cục và đáp ứng các yêu cầu pháp luật và các sắc lệnh, quy tắc, điều lệ và quy định của Sở Thủy cục. Tuy nhiên, nếu một người hay nhiều người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà này sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm cho các khoản chi phí sau đó của tài khoản mà Sở Thủy cục chấp thuận được, hoặc nếu Sở Thủy cục có phương cách vật chất hợp pháp mà Sở Thủy cục có thể sử dụng để cắt dịch vụ theo từng trường hợp cá nhân đối với những người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà chưa đáp ứng các điều kiện về sắc lệnh, quy tắc

và quy định của Sở Thủy cục, Sở Thủy cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà mà có khả năng đáp ứng được những điều kiện đó.

#### **D. Bằng chứng có tín dụng tốt**

Nếu trước đây người cư ngụ tại khu nhà hay căn nhà đã có dịch vụ với Sở Thủy cục trong một khoảng thời gian là điều kiện để có tín dụng tốt với Sở Thủy cục, nơi cư trú và bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà hoặc những tiền nợ tín dụng khác đúng hạn được Sở Thủy cục chấp nhận trong khoảng thời gian đó sẽ được xem là điều kiện thỏa đáng tương đương.

#### **E. Nhà rời, cho một gia đình**

Trong trường hợp nhà nằm rời, chỉ cho một gia đình, Sở Thủy cục có thể áp dụng bất cứ điều nào sau đây:

- i. Gửi thông báo cắt dịch vụ ít nhất mười ngày trước ngày dự tính cắt dịch vụ.
- ii. Để được miễn trả số tiền trong tài khoản đã bị trễ hạn, người cư ngụ trong căn nhà, mà nay đã trở thành khách hàng, phải chứng minh rằng người khách hàng có tên trong hồ sơ mà tài khoản đã bị trễ hạn là chủ nhà, quản lý, hoặc đại lý của căn nhà này.

### **5.10.7 Cứu xét bỏ tước đối với vấn đề khó khăn tài chính**

**A.** Nếu khách hàng chứng minh được cho Sở Thủy cục thấy là lợi tức của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang, thì Sở Thủy cục sẽ:

- i. Định lệ phí gắn dịch vụ nước trở lại trong giờ làm việc bình thường là \$50.00 và lệ phí gắn dịch vụ nước trở lại ngoài giờ làm việc là \$150.00. Những lệ phí này sẽ không được cao hơn lệ phí gắn dịch vụ nước trở lại nếu những lệ phí đó thấp hơn. Lệ phí gắn dịch vụ nước trở lại sẽ được điều chỉnh hàng năm tính theo thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1, 2021.
- ii. Miễn trả tiền lời hóa đơn trễ hạn thanh toán mỗi 12 tháng một lần.

**B.** Sở Thủy cục sẽ xem khách hàng cư ngụ nhà riêng có lợi tức gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang nếu:

- i. Có người trong gia đình đang hưởng trợ cấp chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tiền mặt, Medi-Cal, Phụ cấp an sinh xã hội/Chương trình trợ cấp bổ tước của tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng bổ tước đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em, hoặc;
- ii. Khách hàng nộp giấy chứng nhận lợi tức hàng năm của toàn gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang.

### **5.10.8 Thủ tục phản đối hoặc kháng cáo hóa đơn**

Thủ tục kháng cáo số tiền ghi trong hóa đơn cho dịch vụ nước nhà ở được thực hiện như sau:

#### **A. Kháng cáo tổng quát**

Trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn dịch vụ nước, khách hàng có quyền yêu cầu được kháng cáo hoặc cứu xét lại bất cứ hóa đơn hoặc chi phí hay lệ phí

nào do Sở Thủy cục đưa ra. Yêu cầu phải nộp bằng văn bản và được gửi đến văn phòng Sở Thủy cục. Trong thời gian kháng cáo của khách hàng đang được cứu xét và điều tra được thực hiện, Sở Thủy cục không thể cắt dịch vụ nước của khách hàng.

**B. Kháng cáo khi nhận được thông báo 10 ngày trước khi cắt dịch vụ**

Ngoài các quyền kháng cáo theo tiểu phần (a) bên trên, khách hàng nhận được Thông báo 10 ngày trước khi cắt dịch vụ trình bày trong Phần 3(c) của quy định này có thể yêu cầu được kháng cáo hoặc cứu xét lại hóa đơn trong thông báo trong vòng năm ngày của ngày ghi trong thông báo. Tuy nhiên, quyền yêu cầu kháng cáo hoặc cứu xét này sẽ không được áp dụng cho hóa đơn nào mà kháng cáo hoặc cứu xét theo tiểu phần (a) bên trên đã được giải quyết. Kháng cáo hoặc cứu xét theo tiểu phần này phải nộp bằng văn bản và phải có giấy tờ, tài liệu hỗ trợ cho sự kháng cáo hoặc lý do để cứu xét. Yêu cầu kháng cáo phải được gửi đến văn phòng Sở Thủy cục trong vòng năm ngày. Trong thời gian kháng cáo của khách hàng đang được cứu xét và điều tra được thực hiện, Sở Thủy cục không thể cắt dịch vụ nước của khách hàng.

**C. Thủ tục kháng cáo.**

- i. Sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo hoặc cứu xét lại theo các tiểu phần (a) hoặc (b) bên trên, Tổng Giám đốc Sở Thủy cục, hoặc người được giám đốc chỉ định, sẽ đánh giá yêu cầu cứu xét và giấy tờ bằng chứng khách hàng cung cấp cũng như thông tin có trong hồ sơ của Sở Thủy cục liên quan đến chi phí dịch vụ nước đang cần cứu xét. Trong vòng 10 ngày làm việc sau khi nhận được yêu cầu cứu xét của khách hàng, Tổng Giám đốc, hoặc người được giám đốc chỉ định, sẽ quyết định các chi phí dịch vụ nước ghi trong hóa đơn đúng hay sai và sẽ trao cho khách hàng đang kháng cáo bản tóm tắt quyết định ngắn.
- ii. Nếu chi phí dịch vụ nước được xác định là không đúng, Sở Thủy cục sẽ điều chỉnh lại hóa đơn và trao hóa đơn này cho khách hàng. Khách hàng phải thanh toán các khoản chi phí được điều chỉnh trong vòng 10 ngày tính theo lịch kể từ ngày ghi trong hóa đơn. Nếu sau 60 ngày tính theo lịch sau khi Sở Thủy cục cung cấp hóa đơn đã điều chỉnh cho khách hàng mà khách hàng vẫn chưa trả chi phí này, dịch vụ nước sẽ bị cắt. Trước khi cắt dịch vụ nước, Sở Thủy cục sẽ gửi thông báo 10 ngày trước khi cắt dịch vụ cho khách hàng theo Phần 3(c) bên trên. Dịch vụ nước chỉ sẽ được gắn trở lại sau khi khách hàng thanh toán đầy đủ tất cả các khoản chi phí, tiền phạt, tiền lờn và lệ phí gắn dịch vụ nước trở lại.
- iii. Nếu chi phí dịch vụ nước cần cứu xét được xác định là đúng, khách hàng phải trả những chi phí dịch vụ nước này ngay và phải trả trong vòng ba ngày làm việc sau khi Tổng Giám đốc, hoặc người được giám đốc chỉ định, cho biết quyết định và gửi quyết định này đến khách hàng. Khi nhận được quyết định, khách hàng cũng được thông báo về quyền được tiếp tục kháng cáo trước Hội đồng quản trị Sở Thủy cục. Những kháng cáo này phải được nộp bằng văn bản trong vòng năm ngày tính theo lịch sau khi được quyết định của Tổng Giám đốc, hoặc người được giám đốc chỉ định. Cuộc điều trần kháng cáo sẽ được thực hiện trong buổi họp định kỳ kế tiếp của Hội đồng quản trị Sở Thủy cục, trừ khi khách hàng và Tổng giám đốc, hoặc người được giám đốc chỉ định, đồng ý chọn một ngày nào khác sau đó.
- iv. Nếu khách hàng không đệ đơn kháng cáo đúng lúc lên Hội đồng quản trị Sở Thủy cục, khách hàng sẽ phải trả chi phí dịch vụ nước cần được cứu xét ngay lập tức. Trong trường hợp những khoản chi phí này không được thanh toán đầy

đủ trong vòng 60 ngày sau ngày đầu tiên hóa đơn được gửi ra, thì Sở Thủy cục sẽ gửi cho khách hàng Thông báo 10 ngày trước khi cắt dịch vụ theo Phần 3(c) bên trên và có thể cắt dịch vụ nước cung cấp cho căn nhà của khách hàng nếu hóa đơn không được thanh toán đúng lúc.

- v. Khi khách hàng yêu cầu được điều trần trước Hội đồng quản trị, khách hàng phải ra trước Hội đồng quản trị và trình bày bằng chứng và lý do tại sao chi phí dịch vụ nước trong hóa đơn cần cứu xét không đúng. Hội đồng sẽ xem xét bằng chứng khách hàng đưa ra, cũng như thông tin trong hồ sơ Sở Thủy cục liên quan đến chi phí dịch vụ nước đang cần được cứu xét (gồm cả quyết định của Tổng Giám đốc/người được chỉ định) và phần trình bày của nhân viên, sau đó sẽ quyết định xem chi phí nói trên có đúng hay không. Quyết định của Hội đồng quản trị sẽ là quyết định sau cùng và sẽ có giá trị pháp lý.
  - vi. Nếu Hội đồng xác định rằng chi phí dịch vụ nước đang cần được cứu xét không đúng, khách hàng sẽ nhận được hóa đơn đã được điều chỉnh. Nếu khách hàng vẫn chưa thanh toán chi phí đã được điều chỉnh sau 60 ngày tính theo lịch sau khi nhận được hóa đơn được điều chỉnh, dịch vụ nước sẽ bị cắt vào ngày làm việc thông thường ngay sau ngày hết hạn của thời gian đó. Sở Thủy cục sẽ gửi cho khách hàng giấy Thông báo 10 ngày trước khi cắt dịch vụ theo Phần 3(c) bên trên.
  - vii. Nếu chi phí dịch vụ nước cần được cứu xét được Hội đồng xác định là đúng, khách hàng phải trả chi phí này ngay và trả trong vòng ba ngày làm việc sau khi nhận được quyết định của Hội đồng. Trong trường hợp các khoản chi phí không được thanh toán đầy đủ trong vòng 45 ngày tính theo lịch sau ngày đầu tiên hóa đơn được gửi ra, thì Sở Thủy cục sẽ cung cấp cho khách hàng Thông báo 10 ngày trước khi cắt dịch vụ theo Phần 3(c) bên trên và có thể cắt dịch vụ nước cung cấp cho căn nhà của khách hàng nếu hóa đơn không được thanh toán đúng lúc.
- D. Những khoản chi phí mà Sở Thủy cục tính dư sẽ được xem là tiền có dư trong tài khoản và sẽ được áp dụng vào hóa đơn thông thường kế tiếp cho khách hàng, hoặc được trực tiếp hoàn lại cho khách hàng, tùy theo quyết định của Tổng Giám đốc hoặc Hội đồng quản trị.
- E. Sở Thủy cục không được cắt dịch vụ nước cung cấp cho khách hàng trong lúc khách hàng đang kháng cáo lên Tổng Giám đốc hoặc Hội đồng quản trị.

#### Quá trình sửa đổi:

Ngày sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Yêu cầu bởi