

## **ĐIỀU KHOẢN VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ NƯỚC KHI KHÔNG TRẢ TIỀN**

Bất kể có những điều khoản hay quy định nào khác, Điều Khoản Về Việc Ngưng Dịch Vụ Nước Khi Không Trả Tiền này sẽ áp dụng cho việc ngưng hoàn toàn các tài khoản dịch vụ nước khi không trả tiền theo các quy định được nêu ở đây. Trong trường hợp có những mâu thuẫn giữa Điều Khoản này và bất kỳ điều khoản hay quy định nào khác, Điều Khoản này sẽ chiếm ưu thế.

**I. Áp Dụng về Điều Khoản; Số Điện Thoại Liên Lạc:** Điều khoản này sẽ áp dụng cho tất cả các tài khoản dịch vụ nước khi không trả tiền. Để được trợ giúp thêm về việc thanh toán hóa đơn nước và thiết lập tiềm năng các giải pháp khác được quy định trong điều khoản này để tránh việc bị ngưng cắt dịch vụ bằng cách gọi 661-947-4111.

### **II. Ngưng Dịch Vụ Nước Khi Không Trả Tiền:**

A. **Cung cấp và Thanh Toán Hóa Đơn:** Hóa đơn cho dịch vụ nước sẽ được cung cấp đến mỗi người tiêu dùng hàng tháng trừ khi có quy định khác trong lịch trình giá biểu. Hóa đơn cho dịch vụ sau khi nhận được có ngày hạn và phải trả, và sẽ trở nên quá hạn và bị ngưng cắt dịch vụ nếu không trả trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn. Có thể trả tại văn phòng, cho bất kỳ đại diện nào được quyền thu hay bằng cách chuyển ngân nếu có thể được. Tuy nhiên, trách nhiệm của người tiêu dùng là đảm bảo tiền thanh toán phải được thu nhận tại địa điểm chỉ định đúng thời hạn. Chi thanh toán một phần nào là không được ngoại trừ đã được chấp thuận 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 dịch vụ 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 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. Dù đã nêu trên, Quận Hạt có quyền từ chối mọi khoản thanh toán hóa đơn dùng tiền xu.

B. **Hóa Đơn Quá Hạn:** Các quy tắc sau đây áp dụng cho người tiêu thụ có hóa đơn 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 hai mươi lăm (25<sup>th</sup>) ngày sau ngày lập hóa đơn, một thông báo về việc thanh toán quá hạn (“Thông Báo Quá Hạn”) sẽ được gửi đến khách hàng dùng dịch vụ nước ít nhất ba mươi lăm (35) ngày dương lịch trước ngày ngưng cắt dịch vụ có ghi trong Thông Báo Quá Hạn. Cho mục đích của điều khoản này, ngôn từ “ngày làm việc” sẽ được nói về những

ngày nào mà Công Ty Cung Cấp mở cửa làm việc. Nếu địa chỉ của người tiêu dùng không phải là địa chỉ của nhà nơi dịch vụ được cung cấp, Thông Báo Quá Hạn cũng phải được gửi đến địa chỉ nhà nhận dịch vụ, đề tên “Người Thuê”. Thông Báo Quá Hạn phải bao gồm các điều sau đây:

- a) Tên và địa chỉ Người Khách Hàng;
- b) Số tiền thiếu quá hạn;
- c) Ngày phải trả hay thỏa thuận để trả phải thanh toán để tránh việc ngưng cắt dịch vụ;
- d) Ghi rõ quy trình áp dụng việc gia hạn thời gian để trả số tiền thiếu (xem Phần III(D), bên dưới);
- e) Ghi rõ quy trình xin cứu xét và khiếu nại về hóa đơn dẫn đến sự trả trễ (xem Phần IV, bên dưới); và
- f) Ghi rõ quy trình mà khách hàng có thể xin gia hạn, trả góp, giảm bớt hay cách trả theo lịch trình (xem Phần III, bên dưới).

2. **Thông Báo Cúp Nước trong vòng 48 Tiếng Đồng Hồ.** Ít nhất bảy ngày trước khi thực sẽ cúp, Quận Hạt sẽ gửi một thông báo thứ hai cho người đứng tên tài khoản để đảm bảo Khách hàng nhận được thông báo ít nhất 48 tiếng đồng hồ trước khi cúp. Thư báo thứ hai sẽ bao gồm:

- a. Tên và địa chỉ khách hàng;
- b. Số tiền đang thiếu
- c. Ngày phải trả hay dàn xếp phải trả để tránh cúp dịch vụ;
- d. Quy trình cho người tiêu dùng có thể khởi kiện hay yêu cầu cứu xét;
- e. Quy trình cho người tiêu dùng nhận được thông tin về tài trợ, bao gồm các nguồn trợ cấp từ tư nhân, tiểu bang địa phương, hay liên bang nếu có; và
- f. Số điện thoại của đại diện Quận Hạt người có thể cung cấp thêm thông tin hay thiết lập việc dàn xếp để trả.

3. **Không Liên Lạc Được Người Tiêu Dùng:** Nếu Quận Hạt không thể liên lạc được với người tiêu dùng bằng thư báo (ví dụ, thư gửi báo bị trả vì không đưa thư được), Quận Hạt sẽ thiện chí đến tận nhà và để lại, hay sắp đặt cách nào để đặt thông báo ở một vị trí thấy rõ ràng, một thông báo cho việc sắp ngưng cắt dịch vụ vì không trả tiền, và một bản điều khoản này.

4. **Phí Trễ:** Một phí trễ, như được quy định trong biểu phí và phí dụng, sẽ được định lượng và cộng vào số thiếu chưa thanh toán trong tài khoản của người tiêu dùng nếu số thiếu trong tài khoản không được thanh toán sau ngày thứ hai mươi lăm (25) theo sau ngày lập hóa đơn. Nếu số tiền thiếu trong tài khoản không thanh toán vào hay trước ngày thứ 30 sau ngày thành lập hóa đơn, một lãi phí 1.5% sẽ được tính thêm cho mỗi ba mươi ngày.

5. Hạn Chót Ngưng Cắt: Thanh toán cho phí dịch vụ nước phải được nhận vào Văn phòng của Quận Hạt không trễ hơn 4:30 p.m. vào ngày được chỉ định trong Thông Báo Quá Hạn. Dấu ấn bưu chính không được chấp nhận.

6. Thông Báo về Chi Phiếu Bị Trả Lại: Sau khi nhận chi phiếu bị trả lại để thanh toán cho dịch vụ nước hay các phí khác, Công Ty Cung Cấp sẽ coi như tài khoản chưa được thanh toán. Quận Hạt sẽ cố gắng thông báo trực tiếp cho người tiêu dùng và để lại một thông báo việc ngưng cắt nước trong nhà. Dịch vụ nước sẽ bị cúp nếu số tiền trong chi phiếu trả không được thanh toán vào hạn chót có ghi trong thông báo, hạn chót này sẽ không sớm hơn ngày ghi trong Thông Báo Quá Hạn; hoặc nếu một Thông Báo Quá Hạn đã chưa được cung cấp trước đó, không quá sáu mươi (60<sup>th</sup>) ngày sau khi hóa đơn đã trả bởi chi phiếu bị trả lại. Để trả hết cho chi phiếu bị trả lại và trả phí bị trả, toàn bộ số tiền thiếu phải được trả bằng tiền mặt hay khoản tiền được chứng nhận.

7. Chi Phiếu Bị Trả Dừng Để Thanh Toán cho Dịch Vụ Nước Bị Ngưng Cắt vì Không Trả Tiền:

a. Nếu chi phiếu dùng để trả và đã nhận để thanh toán dẫn đến việc khôi phục lại dịch vụ cho một tài khoản đã bị ngưng cắt vì không trả tiền bị trả lại vì không thể giao dịch, Quận Hạt có thể ngưng dịch vụ nước sau ít nhất ba (3) ngày làm việc kể từ ngày có văn bản. Tài khoản của người tiêu dùng chỉ có thể phục hồi bằng cách trả tiền mặt hay ngân khoản có chứng nhận. Một khi tài khoản của người tiêu dùng được phục hồi, tài khoản sẽ bị đánh dấu cho thời gian một năm cho thấy sự kiện việc chi phiếu không giao dịch được đã dùng bởi người tiêu dùng.

b. Nếu bất kỳ lúc nào trong khoảng thời gian một năm nói đến ở trên, tài khoản của người tiêu dùng bị ngưng cắt lại vì không trả tiền, Quận Hạt có thể yêu cầu người tiêu dùng phải trả tiền mặt hay ngân khoản có chứng nhận để phục hồi dịch vụ nước.

C. Trường Hợp Cấm Ngưng Cắt Dịch Vụ Nước cho Khu Dân Cư: Quận Hạt không được ngưng cắt dịch vụ nước cho khu dân cư nếu các điều kiện sau đây được đáp ứng:

1. Tình Trạng Sức Khỏe – Người tiêu dùng hay người thuê nhà của người tiêu dùng nộp chứng từ của bác sĩ gia đình chứng nhận rằng việc ngưng cắt dịch vụ nước sẽ (i) nguy hiểm cho tính mạng, hay (ii) gây đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của người sống trong nhà;

2. Thiếu Khả Năng Tài Chính – Người tiêu dùng chứng minh người ấy không thể chi trả cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán nước bình thường. Người tiêu dùng được xem là “không có khả năng tài chính để trả” nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình người tiêu dùng là: (i) người hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp, Medi-Cal, SSI/Chương trình Phụ Trợ hay Chương Trình Phụ Cấp Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Sơ Sinh và Trẻ Em; hay (ii) người tiêu dùng tuyên khai mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; (xem nói kết này để biết mức nghèo của liên bang áp dụng tại California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); và
3. Thỏa Thuận Giải Pháp Trả Kỳ Hạn – Người tiêu dùng sẵn lòng thỏa thuận để trả góp, dàn xếp cách trả khác hay có kế hoạch để hoãn hoặc trả giảm, phù hợp với các điều khoản của Phần III, bên dưới.

Phụ phần (C) này không áp dụng cho các tài khoản không thuộc khu dân cư.

D. Quy Trình Quyết Định Các Trường Hợp Cấm Việc Ngưng Cắt Dịch Vụ Nước cho Khu Dân Cư: Trách nhiệm chứng minh việc tuân thủ với các điều kiện ghi trong Phân đoạn (C), phía trên, thuộc về người tiêu dùng nước trong khu dân cư. Để giúp Quận Hạt có đủ thời gian xử lý bất kỳ một yêu cầu xin trợ giúp nào của một người tiêu dùng, người tiêu dùng được khuyến khích cung cấp cho Quận Hạt các chứng từ cần thiết cho thấy vấn đề y tế dưới Phân Đoạn (C)(1), thiếu khả năng tài chính dưới Phân Đoạn (C)(2) và sự sẵn lòng thỏa thuận dàn xếp cách trả khác dưới Phân Đoạn (C)(3) càng xa trước ngày dự kiến để ngưng cắt dịch vụ càng tốt. Sau khi nhận được các chứng từ đó, Tổng Giám Đốc của Quận Hạt, hay người được ủy quyền, sẽ xét duyệt các chứng từ đó và phúc đáp cho người tiêu dùng trong vòng bảy (7) ngày làm việc để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm các thông tin liên quan đến sự khả thi của trong việc dàn xếp các cách trả khác, hay để thông báo cho người tiêu dùng về các cách trả khác, và các điều khoản theo đó, dưới Phần III, bên dưới, mà theo đó Quận Hạt sẽ cho phép người tiêu dùng được dự phần. Nếu Quận Hạt có yêu cầu thêm thông tin, người tiêu dùng phải cung cấp thông tin yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Quận Hạt. Trong vòng năm (5) ngày lịch kể từ khi nhận được thêm thông tin, Quận Hạt phải báo cho người tiêu dùng bằng văn bản cho biết người tiêu dùng không hội đủ điều kiện dưới Phân Đoạn (C), phía trên, hay báo cho người tiêu dùng bằng văn bản về việc dàn xếp các cách trả khác, và các điều khoản theo đó, dưới Phần III, bên dưới, mà theo đó Quận Hạt sẽ cho phép người tiêu dùng được tham gia. Người tiêu dùng không hội đủ điều kiện nêu trong Phân Đoạn (C), phía trên, phải trả số tiền thiếu, bao gồm bất kỳ số tiền phạt và các phí khác, đang thiếu Quận Hạt với phần sau xảy ra của: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ Quận Hạt về quyết định của Quận Hạt cho việc không hội đủ các điều kiện ấy; hoặc (ii) ngày dự kiến sẽ ngưng cắt dịch vụ, như đã có ghi trong Thông Báo Quá Hạn.

E. Quy định Đặc biệt cho Người Tiêu Dùng trong Khu Cư Dân Có Thu Nhập Thấp: Người tiêu dùng trong khu cư dân được cho có mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang nếu: (i) bất kỳ thành viên nào trong gia đình người tiêu dùng hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp, Medi-Cal,

SSI/Chương trình Phụ Trợ hay Chương Trình Phụ Cấp Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Sơ Sinh và Trẻ Em; hay (ii) người tiêu dùng tuyên khai mức thu nhập hàng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; (xem nối kết này để biết mức nghèo của liên bang áp dụng tại California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); Nếu một người tiêu dùng chứng minh được một trong hai hoàn cảnh này, thì hãy nộp đơn xin:

1. Phí Tái Kết Nối: Nếu dịch vụ đã bị ngưng cắt và được kết nối lại, thì các phí kết nối lại trong giờ làm việc của Quận Hạt không thể trội hơn \$50, và phí tái kết nối ngoài giờ làm việc không thể trội hơn \$150. Các phí đó không thể trội hơn phí thực tại để kết nối lại nếu phí đó thấp hơn giới hạn luật định. Giới hạn này có thể được chỉnh đổi hàng năm theo thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng cho khu vực đô thị Los Angeles-Long Beach-Anaheim bắt đầu ngày 1 tháng năm 2021.
2. Miễn Tha Lãi Phí: Quận Hạt sẽ miễn tha lãi phí cho các hóa đơn quá hạn một lần trong mỗi 12 tháng.

Phần này không áp dụng cho các tài khoản không thuộc khu cư dân.

F. Trường Hợp Chủ Nhà-Người Thuê: Các phương thức dưới đây áp dụng cho các căn nhà riêng lẻ có đồng hồ riêng, các chung cư 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. Thông Báo Cần Có:
  - a. Ít nhất trước 10 ngày dương lịch nếu là chung cư nhiều căn hộ hay khu nhà di động, hoặc 7 ngày dương lịch nếu là nhà riêng, về việc có thể bị ngưng cắt dịch vụ nước, Quận Hạt phải tỏ thiện ý báo cho người thuê/cư ngụ tại nơi ở với thông báo bằng văn bản cho biết dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt.
  - b. Văn bản thông báo cũng phải cho người thuê/cư ngụ biết họ có quyền để trở nên khách hàng là người sẽ nhận hóa đơn cho dịch vụ (Xem Phụ phần 2, bên dưới), mà không phải trả bất kỳ số tiền hiện đã thiếu quá hạn.
2. Người thuê/Người Tro Trở Nên Khách Hàng:
  - a. Quận Hạt không bắt buộc phải cung cấp 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 luật lệ và quy tắc của Quận Hạt.
  - b. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê/cư ngụ chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp tục cho tài khoản theo như điều Quận

Hạt đòi hỏi, hoặc (ii) có một cách cụ thể để tuyển lựa ngưng cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào không đáp ứng luật lệ của Quận Hạt, thì Quận Hạt có thể chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào đã đáp ứng theo các luật lệ.

c. **Nếu có dịch vụ trong một khoảng thời gian trước đó là điều kiện để thiết lập tín dụng với Quận Hạt, thì việc cư trú tại nhà và bằng chứng trả tiền thuê đúng hạn trong khoảng thời gian đó, đáp ứng điều Quận Hạt đòi hỏi, là một điều thỏa đáng tương đương.**

**III. Dàn Xếp Cách Trả Kỳ Hạn:** Cho bất kỳ người tiêu dùng nào hội đủ ba điều kiện theo Phần II (C), phía trên, theo như quy trình được nêu trong Phần II (D), phía trên, Quận Hạt sẽ cung cấp cho người tiêu dùng một hoặc hơn các cách dàn xếp trả kỳ hạn sau đây, tùy quyền quyết định chọn lựa của Quận Hạt: (i) trả góp số tiền thiếu chưa thanh toán theo Phân mục (A), bên dưới; (ii) giải pháp trả kỳ hạn theo Phân mục (B), bên dưới; (iii) giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền thiếu chưa thanh toán theo Phân mục (C), bên dưới; hoặc (iv) hoãn thanh toán tạm thời theo Phân mục (D), bên dưới. Bất kỳ người tiêu dùng nào không hội đủ ba điều kiện trong Phần II(C), nêu trên, Quận Hạt tùy theo ý mình có thể cho người tiêu dùng một cách dàn xếp để trả theo kỳ hạn. Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định, sẽ tùy tiện, chọn cách dàn xếp trả kỳ hạn phù hợp nhất sau khi xem xét thông tin và tài liệu do người tiêu dùng cung cấp và suy xét tình trạng tài chính của người tiêu dùng và nhu cầu cần được thanh toán của Quận Hạt.

A. **Trả Góp:** Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường và đáp ứng ba điều kiện theo Mục II (C), phía trên, như Quận Hạt sẽ xác định, có thể, nếu Quận Hạt đã chọn phương cách này, bắt đầu chương trình trả góp với các điều kiện sau:

1. **Điều kiện:** Người tiêu dùng sẽ trả số tiền thiếu chưa thanh toán, với phí hành chính và lãi suất như đã quy định trong Phân mục (2), bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được xác định bởi Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định thay mình; tuy nhiên, với điều kiện là Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định, theo quyết định hợp lý của họ, có thể áp dụng thời hạn trả góp dài hơn mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng cho người tiêu dùng. Số tiền thiếu chưa thanh toán, cùng với phí hành chính và mọi khoản lãi nào sẽ được tính, sẽ được chia cho số tháng trong thời gian trả góp và số tiền đó sẽ được cộng thêm vào hóa đơn hàng tháng tiếp diễn của người tiêu dùng cho dịch vụ nước.

2. **Phí Hành Chính; Lãi Suất:** Cho bất kỳ chương trình trả góp nào được chấp thuận, người tiêu dùng sẽ chịu khoản phí hành chính, theo mức đã định bởi Quận Hạt tùy lúc, tượng trưng cho chi phí đề xuất và điều hành chương trình. Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định, lãi suất ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả góp dưới Phân mục A này. Chương trình trả góp sẽ được ấn định theo văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng.

3. Tuân Thủ Theo Hoạch Định: Người tiêu dùng phải giữ đúng theo chương trình trả góp và trả đúng hạn vì khoản phí sẽ tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn. Người tiêu dùng không thể xin trả góp thêm trên các khoản phí thiếu chưa trả trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo chương trình trả góp. Trong trường hợp người tiêu dùng không tuân thủ các điều khoản của chương trình trả góp cho sáu mươi (60) ngày dương lịch trở lên hoặc không trả tiền dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày hay hơn, Quận Hạt 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.

B. Giải Pháp Trả Kỳ Hạn: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong thời gian hạn định bình thường và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như Quận Hạt sẽ xác định, có thể, nếu Quận Hạt chọn cách này, bắt đầu cách trả theo giải pháp kỳ hạn cho số tiền còn thiếu tương ứng với những điều như sau:

1. Thời Hạn Trả Góp: Người tiêu dùng có thể trả số tiền thiếu, với phí hành chính và lãi suất như đã quy định trong Phần mục (2), bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như đã quy định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt; tuy nhiên, với điều kiện, là Tổng Giám Đốc hay người thay mặt, theo quyết định hợp lẽ của họ, có thể kéo dài thời hạn trả góp dài hơn mười hai (12) tháng để tránh khó khăn quá đáng cho người tiêu dùng.

2. Phí Hành Chính; Lãi Suất: Cho bất kỳ giải pháp kỳ hạn nào đã được chấp thuận, người tiêu dùng sẽ chịu khoản phí hành chính, theo mức đã định bởi Quận Hạt theo tù lúc, tượng trưng cho chi phí đề xuất và điều hành hạn định. Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định, lãi suất ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả góp dưới Phần mục B.

3. Kỳ Hạn: Sau khi tham vấn với người tiêu dùng và xem xét giới hạn tài chính của người tiêu dùng, Tổng Giám Đốc hay người thay mặt sẽ lập ra một giải pháp trả theo kỳ hạn. Giải pháp trả kỳ hạn ấy có thể cho phép trả một lần định kỳ mà không trùng với ngày trả đã định, có thể được trả nhiều lần hơn mỗi tháng, hay có thể được trả ít hơn mỗi tháng, miễn là trong mọi trường hợp, phụ thuộc vào Phần mục (1), phía trên, số thiếu còn lại và phí hành chính sẽ phải trả hoàn tất trong vòng mười hai (12) tháng kể từ lúc thiết lập kỳ hạn thanh toán. Kỳ hạn trả sẽ được đưa ra bằng văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng.

4. Tuân Thủ Theo Hoạch Định: Người tiêu dùng phải giữ đúng theo kỳ hạn thanh toán và trả đúng hạn vì khoản phí sẽ tích lũy theo mỗi chu kỳ lập hóa đơn. Người tiêu dùng không thể xin trả góp dài hạn hơn trên các khoản phí chưa trả trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo kỳ hạn trả góp đã thỏa thuận. 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, Quận Hạt 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 Ha Số Còn Thiếu Lại: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong khoảng thời gian thanh toán bình thường và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như Quận Hạt sẽ xác định, có thể, nếu Quận Hạt chọn giải pháp này, được giảm 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 ảnh hưởng đến phí tổn thêm cho những khách hàng khác. Tỷ lệ của bất kỳ giảm thiểu nào sẽ được quyết định dựa vào nhu cầu tài chính của người tiêu dùng, điều kiện và nhu cầu tài chính của Quận Hạt và sự sẵn có của nguồn tài chính để bù đắp sự giảm thiểu của số tiền còn thiếu của người tiêu dùng. Sự khấu giảm của số tiền còn thiếu sẽ được cho thấy trong văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng.

1. Thời Gian Hoàn Trả: Người tiêu dùng sẽ trả số tiền còn thiếu đã giảm trước ngày hạn được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt, là ngày (“Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm”) sẽ là ít nhất mười lăm (15) ngày dương lịch sau ngày có hiệu lực của sự giảm bớt số còn thiếu lại.

2. Tuân Thủ Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm: Người tiêu dùng phải trả số còn thiếu đã giảm vào hay trước Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm, và phải trả đầy đủ tất cả khoản phí tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn sau đó. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền đã giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm, hay không trả số tiền dịch vụ hiện thời của người tiêu dùng trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn, Quận Hạt có thể ngưng cắt dịch vụ nước tại nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đã đăng thông báo cuối cùng tại nhà của người tiêu dùng về ý định ngưng cắt dịch vụ.

D. Tạm Hoãn Thanh Toán: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong khoảng thời gian thanh toán bình thường và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như Quận Hạt sẽ xác định, có thể, nếu Quận Hạt chọn giải pháp này, cho phép số tiền còn thiếu tạm được hoãn cho khoảng thời gian lên đến sáu (6) tháng sau khi khoản thanh toán đến hạn phải trả. Quận Hạt sẽ quyết định, theo ý của họ, thời hạn bao lâu được trì hoãn cho người tiêu dùng. Dự kiến tạm hoãn việc thanh toán nợ sẽ được ghi bằng văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng.

1. Thời Gian Hoàn Trả: Người tiêu dùng sẽ trả số tiền còn thiếu trước ngày hoãn (“Ngày Hoãn Thanh Toán”) được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt. Ngày Hoãn Trả sẽ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày số tiền còn thiếu lại đã quá hạn; tuy nhiên, với điều kiện, là Tổng Giám Đốc hay người thay mặt, theo ý hợp lý của họ, có thể lập ra một Ngày



Hoãn Thanh Toán vượt hơn mười hai (12) tháng để tránh gây khó khăn quá đáng cho người tiêu dùng.

2. **Giữ Đúng Hạn Ngày Trả Góp**: Người tiêu dùng phải trả số còn thiếu đã giảm vào hay trước Ngày Hoãn Thanh Toán, và phải trả đầy đủ tất cả khoản phí tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn sau đó. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền còn thiếu trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau Ngày Hoãn Thanh Toán, hay không trả số tiền dịch vụ hiện thời của người tiêu dùng trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn, Quận Hạt có thể ngưng cắt dịch vụ nước tại nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đã đăng thông báo cuối cùng tại nhà của người tiêu dùng về ý định ngưng cắt dịch vụ.

**IV. Khiếu Nại**: Quy trình dùng để khiếu nại số tiền đưa ra trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước trong nhà được ghi dưới đây. Một người tiêu dùng sẽ giới hạn được ba (3) lần khiếu nại không thành đạt trong bất kỳ thời hạn mười hai (12) tháng nào và nếu giới hạn đó đã hết, Quận Hạt không bị buộc phải cứu xét bất kỳ các khiếu nại nào sau đó đưa ra bởi người tiêu dùng hay người thay cho người tiêu dùng ấy.

A. **Khiếu Nại Lần Đầu**: Trong vòng mười (10) ngày sau khi nhận được hóa đơn dịch vụ nước, người tiêu dùng có quyền khởi xin khiếu nại hay cứu xét bất kỳ hóa đơn hay phí khoản nào. Yêu cầu đó phải được lập bằng văn bản và gửi đến văn phòng Quận Hạt. Trong thời gian khiếu nại của người tiêu dùng và kết quả của sự điều tra đang chờ được xử lý, Quận Hạt không thể ngưng cắt dịch vụ nước cho người tiêu dùng.

B. **Xét Xử Khiếu Nại**: Sau khi nhận yêu cầu xin khiếu nại và cứu xét dưới Phụ phần A, phía trên, một ngày xét xử sẽ được sắp đặt trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày Quận Hạt nhận được đơn khiếu nại trước Tổng Giám Đốc hay người thay mặt (“Viên Chức Xét Xử”). Sau khi xem duyệt bằng chứng cung cấp bởi người tiêu dùng và thông tin trong hồ sơ với Quận Hạt về phí nước đang nói đến, Viên Chức Xét Xử sẽ đưa ra quyết định về tính xác thực của phí nước ghi trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho người tiêu dùng khiếu nại một tóm tắt bằng văn bản của sự quyết định.

1. Nếu phí nước được xác định sai trật, Quận Hạt sẽ đưa ra một hóa đơn chỉnh sửa và việc thanh toán cho phí sửa đổi sẽ có hạn phải trả trong mười (10) ngày dương lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho phí sửa đổi. Nếu phí sửa đổi vẫn không được trả hơn sáu mươi (60) ngày dương lịch sau khi hóa đơn chỉnh đổi đã được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt, vào ngày làm việc kế sau hạn sáu mươi (60) ngày dương lịch đó; miễn là Quận Hạt gọi cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1), và Thông Báo việc Cúp Nước trong vòng 48 tiếng đồng hồ theo như Phần II(B)(2) phía trên. Dịch vụ nước chỉ được phục hồi sau khi đã trả trọn tất cả các phí nước, khoản phí, và bất kỳ và các phí tái kết nối có thể ứng dụng.

2. a. Nếu các khoản phí nước đang được đề cập đến được xác định là đúng, phí nước đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau

quyết định của Chức Viên Xét Xử đưa ra. Vào lúc quyết định của Chức Viên Xét Xử được đưa ra, người tiêu dùng được khuyến cáo về quyền khiếu nại thêm trước Ban Giám Đốc. Mọi khiếu nại này phải được nộp bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày dương lịch sau khi sự quyết định của Chức Viên Xét Xử đưa ra. Việc xét xử khiếu nại sẽ diễn ra tại lần họp thường kỳ kế tới của Ban Giám Đốc, ngoại trừ người tiêu dùng và Quận Hạt đồng ý vào một ngày sau đó.

b. Cho việc khiếu nại lần đầu dưới Phần mục A, phía trên, nếu người tiêu dùng không khiếu nại theo thời hạn đến Ban Giám Đốc, và khoản phí nước đang đề cập đến vẫn chưa được trả sau bảy (7) ngày dương lịch sau khi quyết định của Chức Viên Xét Xử đã đưa ra, Quận Hạt sẽ ngưng cắt dịch vụ nước sau hạn sáu mươi (60) ngày đầu tiên đã đưa ra trong Thông Báo Quá Hạn, với điều kiện Quận Hạt đã cung cấp người tiêu dùng bản Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1) và bản Thông Báo việc Cúp Nước trong vòng 48 tiếng đồng hồ theo như Phần II(B)(2) phía trên.

3. Khi một phiên xử trước Ban Giám Đốc được yêu cầu, điều yêu cầu này phải được lập bằng văn bản và gửi đến Quận Hạt tại văn phòng. Người tiêu dùng sẽ cần đến trước Hội Đồng và trình bằng chứng và lý do vì sao phí nước trong hóa đơn đang đề cập đến không đúng. Hội Đồng sẽ xem xét bằng chứng trình bởi người tiêu dùng, cũng như thông tin trong hồ sơ của Quận Hạt liên quan đến phí nước đang nói đến, và đưa ra quyết định về tính chính xác của khoản phí nói đến đó.

a) Nếu Hội Đồng xác định phí nước đang đề cập đến là sai trật, Công Ty Cung Cấp sẽ đưa ra một hóa đơn chỉnh sửa và việc thanh toán cho phí sửa đổi sẽ có hạn phải trả trong mười (10) ngày dương lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho phí sửa đổi. Nếu phí sửa đổi vẫn không được trả hơn sáu mươi (60) ngày dương lịch sau khi hóa đơn chỉnh đổi đã được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt, vào ngày làm việc sau hạn sáu mươi (60) ngày dương lịch; với điều kiện, Quận Hạt gọi cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1), và bản Thông Báo việc Cúp Nước trong vòng 48 tiếng đồng hồ theo như Phần II(B)(2) phía trên. Dịch vụ nước chỉ được phục hồi sau khi đã trả trọn tất cả các phí nước, khoản phí, và bất kỳ và các phí tái kết nối dịch vụ nào ứng dụng phải được trả hoàn tất.

b) Nếu các khoản phí nước đang được đề cập đến được xác định là đúng, phí nước đến hạn kỳ và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định của Hội Đồng đưa ra. Trong trường hợp khoản phí không được trả trong vòng hai (2) ngày làm việc, Quận Hạt sẽ ngưng cắt dịch vụ nước sau hạn sáu mươi (60) ngày đầu tiên đã đưa ra trong Thông Báo Quá Hạn, với điều kiện Quận Hạt đã cung cấp người tiêu dùng bản Thông Báo Quá Hạn theo như Phần

II(B)(1) và bản Thông Báo việc Cúp Nước trong vòng 48 tiếng đồng hồ theo như Phần II(B)(2) phía trên

c) Các khoản phí tính hơn sẽ được phản ánh trong hóa đơn tới dưới dạng tín dụng cho người tiêu dùng, hay hoàn trả trực tiếp lại cho người tiêu dùng, tùy quyền quyết định của Hội Đồng.

d) Dịch vụ nước cho bất kỳ người tiêu dùng nào không được ngưng cắt vào bất cứ thời điểm nào trong khi sự khiếu nại của người tiêu dùng đến Quận Hạt hay Ban Giám Đốc đang chờ xử lý.

e) Quyết định của Hội Đồng là cuối cùng và không thay đổi.

**V. Phục Hồi Lại Dịch Vụ:** Để khôi phục và tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng cắt vì không trả tiền, người tiêu dùng phải trả tiền đặt cọc đảm bảo và Phí Tái Kết Nối do Quận Hạt thiết lập, tùy theo hạn định nêu trong Phần II(E)(1), phía trên.