

CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ NƯỚC DO KHÔNG THANH TOÁN

Bất kể chính sách hoặc quy tắc nào khác, Chính Sách Ngừng Dịch Vụ Nước do Không Thanh Toán này sẽ được áp dụng cho việc ngừng dịch vụ nước do không thanh toán theo các quy định được đặt ra trong tài liệu này. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính Sách này và bất kỳ chính sách hoặc quy tắc nào khác, Chính Sách này sẽ được áp dụng.

Đối với các mục đích của chính sách này, thuật ngữ “nhà cung cấp” sẽ chỉ Hệ Thống Nước Thành Phố Norwalk. Ngoài ra, thuật ngữ “người tiêu dùng” sẽ chỉ chủ tài khoản của địa chỉ sử dụng dịch vụ nước.

I. Áp Dụng Chính Sách; Số Điện Thoại Liên Lạc: Chính sách này chỉ áp dụng cho việc không thanh toán dịch vụ nước. Quý vị có thể nhận thêm hỗ trợ về việc thanh toán hóa đơn nước và khả năng thiết lập các giải pháp thay thế được quy định trong chính sách này để tránh việc bị ngừng cung cấp dịch vụ bằng cách gọi tới số (562) 929-5766.

II. Ngừng Dịch Vụ Nước do Không Thanh Toán:

A. Xuất và Thanh Toán Hóa Đơn: Hóa đơn dịch vụ nước sẽ được xuất tới mỗi người tiêu dùng trên cơ sở hai tháng một lần trừ khi được quy định khác trong lịch biểu giá. Hóa đơn cho dịch vụ đến hạn và phải trả khi xuất trình và sẽ bị quá hạn và chịu ngừng dịch vụ nếu không được thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Việc thanh toán có thể được thực hiện qua Khấu Trừ Ngân Hàng Tự Động, thông qua hệ thống thanh toán hóa đơn trực tuyến và điện thoại của Thành phố Norwalk, qua đường bưu điện hoặc trực tiếp. Tuy nhiên, trách nhiệm của người tiêu dùng là đảm bảo rằng các khoản thanh toán được nhận tại địa chỉ 12700 Norwalk Blvd.
Room 5, Norwalk, CA 90650 một cách kịp thời. Hóa đơn sẽ được tính như sau:

1. Đồng hồ đo nước sẽ được đọc định kỳ để phục vụ cho các hóa đơn định kỳ và theo yêu cầu cho việc chuẩn bị tạo hóa đơn, đóng hóa đơn.
2. Hóa đơn cho dịch vụ đồng hồ đo nước sẽ hiển thị chỉ số của đồng hồ tại thời điểm đọc đồng hồ hiện tại và trước đó mà hóa đơn được xuất, số đơn vị, ngày và các ngày sử dụng dịch vụ theo số đọc từ đồng hồ hiện tại.
3. Hóa đơn sẽ được thanh toán bằng đồng tiền pháp định của Hợp Chúng Quốc Hoa Kỳ. Bất kể những điều đã đề cập ở trên, Nhà Cung Cấp sẽ có quyền từ chối mọi khoản thanh toán của các hóa đơn đó bằng đồng tiền xu.

B. Hóa Đơn Quá Hạn: Các quy tắc sau áp dụng cho người tiêu dùng có hóa đơn vẫn chưa được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày sau ngày ghi trên hóa đơn:

1. Thông Báo Quá Hạn: Nếu việc thanh toán cho một hóa đơn đã xuất không được thực hiện vào hoặc trước ngày thứ bốn mươi lăm (45) sau ngày ghi trên hóa đơn thì một thông báo thanh toán quá hạn (“Thông Báo Quá Hạn”) sẽ được gửi đến người tiêu dùng dịch vụ nước khoảng ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể ngừng cung cấp dịch vụ được xác định trong Thông Báo Quá Hạn. Nếu địa chỉ của người tiêu dùng không phải là địa chỉ của ngôi nhà được cung cấp dịch vụ thì Thông Báo Quá Hạn cũng phải được gửi đến địa chỉ của ngôi nhà được cung cấp dịch vụ, gửi cho “Người Cư Ngụ.” Thông Báo Quá Hạn phải có các thông tin sau:

- a) Tên và địa chỉ của người tiêu dùng;
- b) Số tiền quá hạn;

- c) Ngày mà thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán phải được thực hiện để tránh ngừng cung cấp dịch vụ;
- d) Mô tả quy trình xin gia hạn thời gian để trả số tiền nợ (xem Phần III(D), bên dưới);
- e) Mô tả về thủ tục để kiến nghị xem xét và kháng cáo đối với hóa đơn quá hạn (xem Phần IV, bên dưới); và
- f) Mô tả quy trình theo đó người tiêu dùng có thể yêu cầu lịch trình thanh toán chậm, trả dần, giảm hoặc thay thế (xem Phần III, bên dưới).

Ngoài ra, nhà Cung Cấp có thể cung cấp thông báo cho người tiêu dùng về việc sắp ngừng dịch vụ qua điện thoại. Nếu thông báo qua điện thoại thì Nhà Cung Cấp sẽ đề nghị cung cấp cho người tiêu dùng một bản sao của chính sách này và cũng đề nghị thảo luận với người tiêu dùng về các lựa chọn cho các khoản thanh toán thay thế, như được mô tả trong Phần III, bên dưới và các thủ tục để xem xét và kháng cáo về hóa đơn của người tiêu dùng, như được mô tả trong Phần IV, bên dưới.

2. Không Thể Liên Hệ với Người Tiêu Dùng: Nếu Nhà Cung Cấp không thể liên lạc với người tiêu dùng qua thông báo bằng văn bản (ví dụ, thông báo gửi qua đường bưu điện được gửi lại với lý do không gửi được) hoặc qua điện thoại, thì Nhà Cung Cấp sẽ nỗ lực hết sức để đến nơi cư trú và đưa thông báo, hoặc sắp xếp cách khác để đặt tại một vị trí dễ thấy, một thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán và một bản sao của Chính Sách này.

3. Phí Phạt Do Chậm Trả: Phí Phạt Do Chậm Trả, như được quy định trong biểu phí và phí của Nhà Cung Cấp, sẽ được đánh giá và thêm vào số dư chưa thanh toán trên tài khoản của người tiêu dùng nếu số tiền nợ trong tài khoản đó chưa được thanh toán trước khi Thông Báo Quá Hạn được tạo.

4. Hạn Chót Khóa Nước: Thanh toán phí dịch vụ nước phải được thực hiện tại các văn phòng của Nhà Cung Cấp, không muộn hơn 5 giờ chiều của ngày được chỉ định trong Thông Báo Quá Hạn. Dấu bưu điện không được chấp nhận.

5. Thông Báo Séc Bị Trả Lại: Khi séc được ký phát để thanh toán cho dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác nhưng bị gửi trả thì Nhà Cung Cấp sẽ coi tài khoản là chưa được thanh toán. Nhà Cung Cấp sẽ cố gắng thông báo trực tiếp cho người tiêu dùng và để lại thông báo chấm dứt cung cấp dịch vụ nước tại địa chỉ của người tiêu dùng. Dịch vụ nước sẽ bị ngừng cung cấp nếu số tiền của séc bị trả lại và phí gửi trả séc không được thanh toán vào ngày đến hạn như đã được chỉ định trong thông báo, trong đó ngày đến hạn sẽ không sớm hơn ngày quy định trong Thông Báo Quá Hạn; hoặc nếu Thông Báo Quá Hạn chưa được cung cấp trước đó, không sớm hơn ngày thứ sáu mươi (60) theo lịch sau ngày ghi trên hóa đơn mà đã được thanh toán bằng séc bị trả lại. Để đổi séc bị trả lại, và trả phí gửi trả séc, tất cả các khoản nợ phải được thanh toán bằng tiền mặt hoặc tiền quỹ được chứng nhận.

6. Séc Được Cung Cấp Để Thanh Toán Cho Dịch Vụ Nước bị Ngừng Cung Cấp Do Không Thanh Toán Bị Trả Lại:

a) Nếu séc được cung cấp và được chấp nhận để thanh toán cho việc khôi phục dịch vụ đối với tài khoản đã bị ngừng cung cấp do không thanh toán bị trả lại với lý do không có giá trị chuyển nhượng, Nhà Cung Cấp có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nói trên theo thông báo bằng văn bản trước ít nhất ba (3) ngày theo lịch. Tài khoản của người tiêu dùng chỉ có thể được khôi phục khi nhận được các khoản phí chưa thanh toán dưới dạng tiền mặt hoặc quỹ được chứng nhận. Khi tài khoản của người tiêu dùng đã được khôi phục, tài khoản sẽ được gắn cờ trong thời gian một năm, thể hiện là người tiêu dùng đã phát hành séc ký đích danh.

b) Nếu trong bất kỳ thời điểm nào của khoảng thời gian một năm được mô tả ở trên, tài khoản của người tiêu dùng một lần nữa bị ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán, Nhà Cung Cấp có thể yêu cầu người tiêu dùng trả tiền mặt hoặc tiền được chứng nhận để khôi phục dịch vụ nước đó.

C. Điều Kiện Nghiêm Cấm Ngừng Cung Cấp: Nhà Cung Cấp sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước nếu tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:

1. Điều Kiện Sức Khỏe – Người tiêu dùng hoặc người thuê nhà của người tiêu dùng nộp giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ (i) đe dọa đến tính mạng, hoặc (ii) đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người cư trú tại địa chỉ được cấp nước;

2. Không Có Khả Năng Tài Chính – Người tiêu dùng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán bình thường của hệ thống nước. Người tiêu dùng được coi là “không có khả năng tài chính để chi trả” nếu có bất kỳ thành viên nào trong gia đình người tiêu dùng là: (i) người hiện đang tiếp nhận các quyền lợi sau: CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Phụ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em; hoặc (ii) người tiêu dùng kê khai thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang (xem liên kết này để biết mức nghèo liên bang áp dụng ở California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); và

3. Thu Xếp Thanh Toán Thay Thế – Người tiêu dùng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận trừ nợ dần, lịch trình thanh toán thay thế hoặc kế hoạch thanh toán chậm hoặc giảm, phù hợp với các quy định của Phần III, dưới đây.

D. Quy Trình Xác Định Các Điều Kiện Nghiêm Cấm Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ: Trách nhiệm chứng minh tính tuân thủ các điều kiện được mô tả trong Phần Mục (C), ở trên, thuộc về người tiêu dùng. Để cho phép Nhà Cung Cấp có đủ thời gian xử lý bất kỳ yêu cầu hỗ trợ nào của người tiêu dùng thì người tiêu dùng được khuyến khích cung cấp cho Nhà Cung Cấp các tài liệu cần thiết chứng minh các vấn đề y tế theo Phần Mục (C)(1), không có khả năng chi trả theo Phần Mục (C)(2) và sẵn sàng tham gia vào bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào theo Phần Mục (C)(3) trước bất kỳ ngày đề xuất nào về việc ngừng cung cấp dịch vụ sớm nhất có thể. Khi nhận được những tài liệu đó, Tổng Giám Đốc của Nhà Cung Cấp hoặc người được chỉ định của họ sẽ xem xét tài liệu đó và trả lời người tiêu dùng trong vòng bảy (7) ngày để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm thông tin liên quan đến tính khả thi của các thỏa thuận thay thế khả dụng hoặc nhằm thông báo cho người tiêu dùng về thỏa thuận thanh toán thay thế và các điều khoản theo đó, theo Phần III, bên dưới, trong đó Nhà Cung Cấp sẽ cho phép người tiêu dùng tham gia. Nếu Nhà Cung Cấp đã yêu cầu thêm thông tin thì người tiêu dùng sẽ cung cấp thông tin được yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của Nhà Cung Cấp. Trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được thông tin bổ sung đó, Nhà Cung Cấp sẽ thông báo bằng văn bản cho người tiêu dùng rằng người tiêu dùng không đáp ứng các điều kiện theo Phần Mục (C), theo như trên, hoặc thông báo cho người tiêu dùng bằng văn bản về việc sắp xếp thanh toán thay thế và các điều khoản theo đó, theo Mục III, bên dưới, trong đó Nhà Cung Cấp sẽ cho phép người tiêu dùng tham gia. Người tiêu dùng không đáp ứng các điều kiện được mô tả trong Phần Mục (C), như ở trên, phải trả số tiền quá hạn, bao gồm mọi hình phạt và các khoản phí khác, nợ Nhà Cung Cấp tính trong khoảng thời gian sau đây (tùy theo thời gian nào xảy đến sau): (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ Nhà Cung Cấp rằng Nhà Cung Cấp xác định người tiêu dùng không đáp ứng các điều kiện đó; hoặc (ii) ngày sắp ngừng cung cấp dịch vụ, như được quy định trong Thông Báo Quá Hạn.

E. Quy Tắc Đặc Biệt cho Người Tiêu Dùng Thu Nhập Thấp: Người tiêu dùng được coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo của liên bang nếu: (i) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của người tiêu dùng hiện đang tiếp nhận các quyền lợi sau: CalWORKS, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Phụ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em; hoặc (ii) người tiêu dùng kê khai thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang (xem liên kết này để biết mức nghèo liên bang áp dụng ở California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). Nếu một người tiêu dùng cho thấy họ thuộc một trong những trường hợp đó, thì các điều sau đây áp dụng:

1. Phí Tái Cung Cấp: Nếu dịch vụ đã bị ngừng và sẽ được tái cung cấp, thì mọi khoản phí tái cung cấp theo giờ hoạt động bình thường của Nhà Cung Cấp không thể vượt quá \$50 và phí tái cung cấp ngoài giờ hoạt động không thể vượt quá \$150. Những chi phí đó không thể vượt quá chi phí tái cung cấp thực tế nếu chi phí đó ít hơn giới hạn theo luật định. Những giới hạn này có thể được điều chỉnh thường niên cho những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng cho khu vực đô thị Los Angeles-Long Beach-Anaheim bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

2. Miễn Lãi Suất: Nhà Cung Cấp sẽ không áp đặt bất kỳ khoản phí lãi suất nào đối với các hóa đơn quá hạn.

F. Trường Hợp Chủ Hộ-Người Thuê Nhà: Các thủ tục dưới đây áp dụng cho nhà ở một gia đình tách biệt có đồng hồ đo riêng, cấu trúc nhiều đơn vị và khu công viên nhà lưu động nơi chủ sở hữu hoặc người quản lý ngôi nhà là khách hàng đăng ký trên hồ sơ và chịu trách nhiệm cho việc thanh toán hóa đơn nước.

1. Bắt Buộc Phải Có Thông Báo:

a. Ít nhất 10 ngày theo lịch nếu ngôi nhà là một cấu trúc nhiều đơn vị hoặc khu công viên nhà lưu động, hoặc 7 ngày nếu ngôi nhà là nhà ở một gia đình tách biệt, trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước, Nhà Cung Cấp phải nỗ lực hết sức để thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ tại ngôi nhà bằng thông báo văn bản rằng dịch vụ nước sẽ bị ngừng cung cấp.

b. Thông báo bằng văn bản cũng phải thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng mà sẽ được lập hóa đơn cho dịch vụ đó (xem Tiểu Mục 2, bên dưới), mà không phải trả bất kỳ khoản tiền quá hạn nào khi đó.

2. Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Trở Thành Khách Hàng:

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

b. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê nhà/người cư ngụ chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản làm hài lòng Nhà Cung Cấp, hoặc (ii) có một phương thức hữu hình để ngừng cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/người cư ngụ không đáp ứng yêu cầu của Nhà Cung Cấp thì Nhà Cung Cấp chỉ có thể cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/người cư ngụ đáp ứng được các yêu cầu.

c. Nếu dịch vụ trước đó được cung cấp trong một khoảng thời gian cụ thể là điều kiện để thiết lập lòng tin với Nhà Cung Cấp thì việc cư ngụ tại ngôi nhà và bằng chứng về việc thanh toán tiền thuê một cách nhanh chóng trong khoảng thời gian đó, đảm bảo sự hài lòng của Nhà Cung Cấp, cũng có thể tạo lòng tin với Nhà Cung Cấp

d. Nếu người thuê nhà/người cư ngụ trở thành khách hàng của Nhà Cung Cấp và các khoản thanh toán tiền thuê của người thuê nhà/người cư ngụ bao gồm các khoản phí cho dịch vụ nước trong đó các khoản phí đó không được tách bạch, thì người thuê nhà/người cư ngụ có thể khấu trừ từ các khoản thanh toán tiền thuê trong tương lai cho tất cả các khoản phí hợp lý do đã chi trả cho Nhà Cung Cấp trong thời hạn thanh toán trước đó.

III. Thu Xếp Thanh Toán Thay Thế: Đối với bất kỳ người tiêu dùng nào đáp ứng ba điều kiện theo Phần II(C), ở trên, theo quy trình được nêu trong Phần II(D), ở trên, thì Nhà Cung Cấp sẽ cung cấp cho người tiêu dùng đó một hoặc nhiều thu xếp thanh toán thay thế sau đây, sẽ được Nhà Cung Cấp lựa chọn theo quyết định của mình: (i) trừ dần số dư chưa thanh toán theo Phần Mục (A), bên dưới; (ii) lịch trình thanh toán thay thế theo Phần Mục (B), bên dưới; (iii) giảm trừ một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán theo Phần Mục (C), bên dưới; hoặc (iv) hoãn thanh toán tạm thời theo Phần Mục (D), bên dưới. Tổng Giám Đốc, hoặc người được chỉ định của họ, khi thực hiện theo quyết định hợp lý, sẽ chọn cách thu xếp thanh toán thay thế phù hợp nhất sau khi xem xét thông tin và tài liệu do người tiêu dùng cung cấp và xét đến tình hình tài chính của người tiêu dùng và nhu cầu thanh toán của Nhà Cung Cấp.

A. Trừ Dồn Nợ: Nếu Nhà Cung Cấp đã chọn phương thức thay thế này thì 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 Phần II(C), ở trên, theo như Nhà Cung Cấp xác nhận, có thể tham gia kế hoạch trừ dồn nợ theo các điều khoản sau:

1. Kỳ Hạn: Người tiêu dùng sẽ phải trả số dư chưa thanh toán, với phí hành chính và lãi được quy định trong Tiểu Mục (2), bên dưới, trong khoảng thời gian không quá sáu mươi (60) ngày, như được xác định bởi Tổng Giám Đốc hoặc người được chỉ định của họ; tuy nhiên, với điều kiện là Tổng Giám Đốc hoặc người được chỉ định của họ với quyết định hợp lý của mình, có thể áp dụng thời hạn trừ dồn nợ dài hơn sáu mươi (60) ngày để tránh những khó khăn không đáng có cho người tiêu dùng. Số dư chưa thanh toán, cùng với phí hành chính hiện hành và bất kỳ khoản lãi nào được áp dụng, sẽ được chia cho số tháng trong thời gian trừ dồn nợ và số tiền đó sẽ được thêm vào từng tháng đối với các hóa đơn hàng tháng hiện có của người tiêu dùng đối với dịch vụ nước.

2. Tuân Thủ Kế Hoạch: Người tiêu dùng phải tuân thủ kế hoạch trừ dồn nợ và tiếp tục cộng dồn với khoản phí hiện tại trong mỗi kỳ thanh toán hóa đơn tiếp theo. Người tiêu dùng có thể không được yêu cầu trừ dồn thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán tiếp theo nào khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch trừ dồn nợ. Trong trường hợp người tiêu dùng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trừ dồn nợ trong thời gian từ sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán các khoản phí dịch vụ hiện tại của mình trong thời gian từ sáu mươi (60) ngày trở lên, thì Nhà Cung Cấp có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước cho nơi cư ngụ của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư ngụ của người tiêu dùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ.

B. Lịch Trình Thanh Toán Thay Thế: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường, nếu Nhà Cung Cấp đã chọn phương thức thay thế này, có thể tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế cho số dư chưa thanh toán theo những điều khoản sau:

1. Thời Hạn Trả Nợ: Người tiêu dùng có thể thanh toán số dư chưa thanh toán, trong thời hạn không quá sáu mươi (60) ngày, như được Tổng Giám Đốc hoặc người chỉ định của họ xác định; tuy nhiên, với điều kiện là Tổng Giám Đốc hoặc người chỉ định của họ với quyết định hợp lý của mình, có thể kéo dài thời hạn trả nợ không quá sáu mươi (60) ngày theo lịch để tránh khó khăn không đáng có cho người tiêu dùng.

2. Lịch Trình: Sau khi tham khảo ý kiến với người tiêu dùng và cân nhắc các hạn chế tài chính của người tiêu dùng, Tổng Giám Đốc hoặc người chỉ định của họ sẽ xây dựng một lịch trình thanh toán thay thế để thỏa thuận với khách hàng. Lịch trình thay thế này có thể được sử dụng cho khoản thanh toán một lần định kỳ mà không trùng với ngày thanh toán được thiết lập, cho các khoản thanh toán sẽ được thực hiện thường xuyên hơn hàng tháng, hoặc các khoản thanh toán được thực hiện ít thường xuyên hơn hàng tháng, với điều kiện là trong tất cả các trường hợp, tuân theo Tiểu Mục (1) ở trên, số dư chưa thanh toán và phí hành chính phải được thanh toán đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày thiết lập lịch trình thanh toán. Lịch trình theo thỏa thuận sẽ được quy định bằng văn bản và được cung cấp cho người tiêu dùng.

3. **Tuân Thủ Kế Hoạch:** Người tiêu dùng phải tuân thủ theo lịch trình thanh toán đã thỏa thuận và tiếp tục cộng dồn với khoản phí hiện tại trong mỗi thời hạn thanh toán hóa đơn tiếp theo. Người tiêu dùng không được yêu cầu lịch trình thanh toán lâu hơn cho bất kỳ khoản phí chưa thanh toán tiếp theo nào trong khi đang thanh toán phí quá hạn căn cứ theo lịch trình đã thỏa thuận trước đó. Trong trường hợp người tiêu dùng không thể tuân thủ theo các điều khoản của lịch trình đã thỏa thuận trong vòng sáu mươi (60) ngày, hoặc không thể thanh toán phí dịch vụ hiện tại trong vòng sáu mươi (60) ngày trở lên, Nhà Cung Cấp có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước tại nơi cư ngụ của Người Tiêu Dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư ngụ của người tiêu dùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ.

C. **Tạm Hoãn Thanh Toán:** Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể, nếu Nhà Cung Cấp đã chọn phương án thay thế này, được tạm hoãn thanh toán số tiền nợ trong khoảng thời gian tối đa sáu mươi (60) ngày theo lịch sau khi khoản thanh toán đến hạn. Nhà Cung Cấp sẽ tự xác định khoảng thời gian hoãn cho người tiêu dùng.

1. **Thời Hạn Trả Nợ:** Người tiêu dùng sẽ thanh toán số tiền nợ chậm nhất vào ngày hoãn ("Ngày Hoãn Thanh Toán") được Tổng Giám Đốc hoặc người chỉ định của họ quyết định. Ngày Hoãn Thanh Toán sẽ là trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch kể từ ngày số tiền nợ bị quá hạn; tuy nhiên với điều kiện là, Tổng Giám Đốc hoặc người chỉ định của họ có thể thiết lập một Ngày Hoãn Thanh Toán sau thời hạn sáu mươi (60) ngày theo lịch để tránh khó khăn không đáng có cho người tiêu dùng theo quyết định hợp lý của họ.

IV. Kháng Cáo: Thủ tục được sử dụng để kháng cáo số tiền được đưa ra trong bất kỳ hóa đơn dịch vụ nước nào được quy định dưới đây. Một người tiêu dùng sẽ được giới hạn ba (3) lần kháng cáo không thành công trong bất kỳ thời hạn mười hai (12) tháng nào và nếu đạt giới hạn đó, Nhà Cung Cấp sẽ không cần cân nhắc bất kỳ kháng cáo nào sau đó được khởi xướng bởi hoặc thay mặt cho người tiêu dùng đó.

A. **Kháng Cáo Ban Đầu:** Trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày nhận hóa đơn dịch vụ nước, người tiêu dùng có quyền bắt đầu một kháng cáo hoặc xem xét bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào. Những yêu cầu như vậy phải được đưa ra dưới dạng văn bản và gửi tới văn phòng của Nhà Cung Cấp. Miễn là kháng cáo và bất kỳ cuộc điều tra phát sinh từ kháng cáo đang trong thời gian xử lý, Nhà Cung Cấp không thể ngừng cung cấp dịch vụ nước cho người tiêu dùng.

B. **Kháng Cáo Thông Báo Quá Hạn:** Bên cạnh quyền kháng cáo được nêu trong Phần Mục A ở trên, bất kỳ người tiêu dùng nào nhận được Thông Báo Quá Hạn có thể yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét hóa đơn liên quan đến Thông Báo Quá Hạn đó ít nhất năm (5) ngày làm việc sau ngày nhận được Thông Báo Quá Hạn nếu người tiêu dùng cáo buộc hóa đơn có sai sót liên quan đến số lượng nước tiêu thụ được nêu trên hóa đơn đó, tuy nhiên với điều kiện là không áp dụng quyền kháng cáo hoặc xem xét cho bất kỳ hóa đơn mà kháng cáo hoặc yêu cầu xem xét theo Tiểu Mục A ở trên, được thực hiện. Bất kỳ kháng cáo hoặc yêu cầu xem xét nào theo Tiểu Mục B này phải được đưa ra dưới dạng văn bản và phải bao gồm các tài liệu hỗ trợ kháng cáo hoặc lý do xem xét. Yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét phải được gửi tới văn phòng của Nhà Cung Cấp trong thời hạn năm (5) ngày làm việc. Miễn là kháng cáo và bất kỳ cuộc điều tra phát sinh từ kháng cáo đang trong thời gian xử lý, Nhà Cung Cấp không thể ngừng cung cấp dịch vụ nước cho người tiêu dùng.

C. Phiên Điều Trần Kháng Cáo: Sau khi nhận yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét theo Tiểu Mục A hoặc B ở trên, một ngày điều trần sẽ sớm được chỉ định trước Tổng Giám Đốc, hoặc người chỉ định của họ ("Nhân Viên Điều Trần"). Sau khi đánh giá bằng chứng do người tiêu dùng cung cấp và thông tin trong hồ sơ với Nhà Cung Cấp liên quan đến các khoản phí nước đang điều tra, Nhân Viên Điều Trần sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí nước được đưa ra trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho người tiêu dùng kháng cáo một bản tóm tắt ngắn gọn bằng văn bản về quyết định.

1. Nếu các khoản phí nước được xác định là không chính xác, Nhà Cung Cấp sẽ cung cấp hóa đơn được điều chỉnh và việc thanh toán các khoản phí sửa đổi sẽ đến hạn trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên hóa đơn cho các khoản phí sửa đổi. Nếu các khoản phí sửa đổi vẫn chưa được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày theo lịch sau ngày cung cấp hóa đơn được điều chỉnh, thì dịch vụ nước sẽ bị ngừng cung cấp vào ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi hết thời hạn sáu mươi (60) ngày đó; với điều kiện Nhà Cung Cấp sẽ phải cung cấp cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn theo Phần II(B)(1), ở trên. Dịch vụ nước sẽ chỉ được khôi phục sau khi thanh toán đầy đủ tất cả các khoản phí nước chưa thanh toán, các chi phí, và bất kỳ khoản phí tái cung cấp hiện hành.

2. (a) Nếu các khoản phí đang điều tra được xác định là chính xác, các khoản phí nước sẽ đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định của Nhân Viên Điều Trần được đưa ra. Tại thời điểm quyết định của Nhân Viên Điều Trần được đưa ra, người tiêu dùng sẽ được thông báo về quyền kháng cáo thêm trước Hội Đồng Giám Đốc. Bất kỳ khiếu nại nào như vậy đều phải được nộp bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày theo lịch sau khi quyết định của Nhân Viên Điều Trần được đưa ra nếu kháng cáo hoặc yêu cầu xem xét là kháng cáo ban đầu theo Tiểu Mục A ở trên, hoặc trong vòng ba (3) ngày theo lịch nếu kháng cáo hoặc yêu cầu xem xét là kháng cáo Thông Báo Quá Hạn theo Tiểu Mục B, ở trên. Phiên điều trần kháng cáo sẽ diễn ra tại cuộc họp thường kỳ tiếp theo của Hội Đồng Giám Đốc, trừ khi người tiêu dùng và Nhà Cung Cấp đồng ý một ngày sau đó.

(b) Đối với kháng cáo ban đầu theo Tiểu Mục A, ở trên, nếu người tiêu dùng không kháng cáo kịp thời với Hội Đồng Giám Đốc, các khoản phí nước đang điều tra sẽ đến hạn và phải được trả ngay lập tức. Trong trường hợp các khoản phí không được trả đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch sau ngày ghi trên hóa đơn ban đầu, thì Nhà Cung Cấp sẽ cung cấp Thông Báo Quá Hạn theo Phần II(B)(1), ở trên, và có thể tiến hành ngừng cung cấp dịch vụ đối với nơi cư ngụ của người tiêu dùng.

(c) Đối với kháng cáo Thông Báo Quá Hạn theo Tiểu Mục B, ở trên, nếu người tiêu dùng không khiếu nại kịp thời lên Hội Đồng Giám Đốc, thì dịch vụ nước đối với nơi cư ngụ của chủ thể có thể bị ngừng cung cấp theo thông báo bằng văn bản hoặc điện thoại được gửi đến người tiêu dùng ít nhất hai mươi bốn (24) giờ sau khi: (i) hết hạn thông báo sáu mươi (60) ngày theo lịch ban đầu được quy định trong Thông Báo Quá Hạn; hoặc (ii) hết thời hạn kháng cáo.

3. Khi một phiên điều trần trước Hội Đồng Giám Đốc được yêu cầu, yêu cầu đó sẽ được lập thành văn bản và gửi cho Nhà Cung Cấp tại văn phòng của họ. Người tiêu dùng sẽ phải trực tiếp có mặt trước Hội Đồng và đưa ra bằng chứng và lý do tại sao các khoản phí nước ghi trên hóa đơn đang điều tra là không chính xác. Hội đồng sẽ đánh giá bằng chứng do người tiêu dùng đưa ra, cũng như thông tin trong hồ sơ của Nhà Cung Cấp liên quan đến các khoản phí nước đang điều tra và đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí nói trên.

a) Nếu Hội Đồng nhận thấy các khoản phí đang điều tra là không chính xác, người tiêu dùng sẽ được lập hóa đơn cho các khoản phí được sửa đổi. Nếu các khoản phí sửa đổi vẫn chưa được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày theo lịch sau ngày cung cấp hóa đơn được điều chỉnh, thì dịch vụ nước sẽ bị ngừng cung cấp vào ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi hết thời hạn sáu mươi (60) ngày đó; với điều kiện Nhà Cung Cấp sẽ phải cung cấp cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn theo Phần II(B)(1), ở trên. Dịch vụ nước sẽ chỉ được khôi phục sau khi người tiêu dùng đã thanh toán đầy đủ các khoản phí nước chưa thanh toán và bắt kỳ hoặc tất cả các khoản phí tái cung cấp hiện hành.

b) Nếu các khoản phí nước đang điều tra được xác định là chính xác, các khoản phí nước đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định của Hội Đồng được đưa ra. Trong trường hợp các khoản phí không được trả đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch sau ngày ghi trên hóa đơn ban đầu, thì Nhà Cung Cấp sẽ cung cấp Thông Báo Quá Hạn theo Phần II(B)(1), ở trên, và có thể tiến hành ngừng cung cấp dịch vụ đối với nơi cư ngụ của người tiêu dùng.

c) Mọi khoản thu trội sẽ được ghi vào bên có trên hóa đơn thường kỳ tiếp theo gửi đến người tiêu dùng hoặc được hoàn trả trực tiếp cho người tiêu dùng, theo quyết định riêng của Hội Đồng.

d) Người tiêu dùng sẽ không bị ngừng cung cấp dịch vụ nước bất cứ lúc nào trong quá trình xử lý kháng cáo của người tiêu dùng với Nhà Cung Cấp hoặc Hội Đồng Giám Đốc.

e) Quyết định của Hội Đồng là quyết định cuối cùng và mang tính ràng buộc.

V. Tái Khôi Phục Dịch Vụ: Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng cung cấp do không thanh toán, người tiêu dùng phải trả tiền đặt cọc và bất kỳ khoản phí liên quan nào khác do Nhà Cung Cấp thiết lập, tuân theo giới hạn được quy định trong Phần II(E)(1), ở trên. Nhà Cung Cấp sẽ nỗ lực để thực hiện tái cung cấp sớm nhất có thể để tạo thuận tiện cho người tiêu dùng. Nhà Cung Cấp sẽ thực hiện tái kết nối chậm nhất vào cuối ngày làm việc thông thường tiếp theo theo yêu cầu của người tiêu dùng và sau khi thanh toán mọi khoản phí hiện hành.