

**DỊCH VỤ CỘNG ĐỒNG QUẬN HELENDALE**  
**CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT**  
**DO KHÔNG THANH TOÁN**

Mặc dù có những chính sách hoặc quy tắc khác của Dịch Vụ Cộng Đồng Quận Helendale, Chính Sách về Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán này sẽ áp dụng với việc Quận ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán theo các quy định trong chính sách này. Chính sách này tuân thủ các Mục 60370-60375.5 của Đạo Luật Chính Phủ và các Mục 116900-116926 của Đạo Luật Sức Khỏe và An Toàn (“HSC”). Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính Sách này và các quy định pháp luật đang áp dụng, thì áp dụng các quy định pháp luật.

**I. Áp Dụng Chính Sách; Số Điện Thoại Liên Hệ; Dịch Thuật:** Chính sách này chỉ áp dụng đối với việc ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán và các chính sách và thủ tục hiện tại của Quận vẫn được tiếp tục áp dụng với tất cả các tài khoản dịch vụ khác. Có thể liên hệ với CSD theo số 760-951-0006 để được trợ giúp liên quan đến việc thanh toán các hóa đơn tiền nước và thu xếp các hình thức thanh toán khác được quy định trong chính sách này để tránh bị ngừng dịch vụ. Các văn phòng Quận, trang web của Quận có chính sách này bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ khác như ghi trong Mục 1632 của Đạo Luật Dân Sự và được cấp cho mọi người khi có yêu cầu.

**II. Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán:**

**A. Lập Hóa Đơn:**

- Gửi và Thanh Toán Hóa Đơn:** Hóa đơn tiền nước được gửi cho khách hàng vào mỗi tháng. Hóa đơn cho dịch vụ đến hạn và thanh toán ngay khi nhận hóa đơn. Hóa đơn bị coi là thanh toán muộn vào ngày thứ mười (10) của mỗi tháng sẽ bị tính phí nộp muộn vào tài khoản vào ngày làm việc đầu tiên của mỗi tháng. Các hóa đơn sinh hoạt trở thành quá hạn và bị ngừng cấp dịch vụ nếu không thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày ghi trong hóa đơn. Khách hàng phải thanh toán tại văn phòng Dịch Vụ Cộng Đồng Quận Heledale, trực tuyến, qua điện thoại, ghi nợ tự động hoặc giao dịch tín dụng tự động hoặc thông qua hộp thư ban đêm đặt tại văn phòng. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo văn phòng nhận được thanh toán đúng hạn. Khách hàng không được thanh toán từng phần nếu không được CSD phê chuẩn trước.
- Hóa Đơn Hàng Tháng:** Vào hoặc sát ngày đầu tiên của mỗi tháng khách hàng sẽ nhận được hóa đơn mới bao gồm số tiền đến hạn hiện tại, những số tiền còn nợ trước đây và ngày thanh toán số tiền nợ để tránh bị ngừng dịch vụ.

B. Hóa Đơn Quá Hạn:

1. Ngừng Dịch Vụ Do Không Thanh Toán: Quận không được ngừng/đóng/cắt dịch vụ cấp nước do không thanh toán cho tới khi tài khoản đó đã nợ ít nhất sáu mươi (60) ngày. Quận phải thông báo cho khách hàng có tên trong hợp đồng bằng điện thoại hoặc văn bản ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán.
2. Liên Hệ Với Khách Hàng: Nếu Quận không thể liên hệ với khách hàng hoặc một người lớn đang cư trú trong căn nhà đó bằng điện thoại, và văn bản thông báo gửi qua bưu tín bị trả lại do không có người nhận, thì Quận phải nỗ lực đến tận nhà và để lại, hoặc dán ở nơi dễ nhìn, thông báo sắp ngừng cấp dịch vụ do không thanh toán và gửi lại một bản sao của Chính Sách Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán của Quận.
3. Nói Lại Dịch Vụ: Khách hàng có dịch vụ cấp nước bị cắt có thể liên hệ với Quận trực tiếp hoặc qua điện thoại để yêu cầu cấp lại nước. Để được khôi phục dịch vụ khách hàng sẽ phải trả tất cả số tiền nợ cộng với các loại phí hoặc lệ phí bổ sung (bao gồm nhưng không giới hạn với phí ngừng dịch vụ, nói lại dịch vụ, quá hạn, phí thanh toán muộn, các phí dịch vụ và các khoản đặt cọc), liên quan đến quy trình ngừng cấp và khôi phục dịch vụ cộng với bất kỳ khoản đặt cọc nào mà Quận yêu cầu.
4. Các Thông Báo:
  - a. Quận không được ngừng dịch vụ sinh hoạt đối với tài khoản còn nợ trừ khi Quận gửi thông báo về tiền nợ và dự định ngừng dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước thời điểm dự kiến ngừng dịch vụ, bằng cách gửi thông báo qua bưu tín, thư trả trước, đến khách hàng có sử dụng dịch vụ đã gửi hóa đơn không sớm hơn mười chín (19) ngày kể từ ngày gửi hóa đơn dịch vụ của Quận qua bưu tín, và thời hạn mười (10) ngày được tính kể từ khi hết ngày thứ năm (5) sau khi gửi thông báo [Mục 60373(a) Luật Chính Phủ]
  - b. Không ít hơn bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán, Quận phải liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản bằng điện thoại, hoặc văn bản thông báo về số tiền nợ và sắp ngừng dịch vụ cấp nước. Khi Quận liên hệ với khách hàng qua điện thoại, Quận phải đề xuất cung cấp, bằng văn bản cho khách hàng, chính sách ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán. Quận phải đề xuất thảo luận về những tùy chọn để tránh ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn với, lịch thanh toán thay thế, thanh toán chậm, thanh toán tối thiểu, thủ tục yêu cầu thanh toán dần đối với số tiền nợ, và kiến nghị tái xét hóa đơn và kháng cáo [HSC Mục 116908(a)(1)(A) và (B)]

- c. Khi Quận liên hệ với khách hàng đứng tên trong tài khoản bằng văn bản thông báo theo tiêu mục (a) và (b) bên trên, thông báo tiền nợ và chuẩn bị ngừng dịch vụ phải được gửi qua bưu tín đến nơi ở của khách hàng mà dịch vụ sinh hoạt đó được cung cấp. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ nơi dịch vụ sinh hoạt được cung cấp, thì thông báo vẫn phải gửi đến nơi đó, ghi rõ “gửi Người thuê nhà”. Hộp thư bưu tín cũng được coi là địa chỉ của khách hàng. Thông báo phải bao gồm, nhưng không giới hạn với, tất cả những thông tin sau bằng một định dạng rõ ràng và có thể đọc được [Luật Chính Phủ Mục 60373(c) và HSC Mục 116908(a)(1)(C)]:
- (1) Tên và địa chỉ của khách hàng có tài khoản nợ tiền dịch vụ
  - (2) Số tiền nợ
  - (3) Ngày yêu cầu thanh toán hoặc có thu xếp thanh toán khác để tránh bị ngừng cấp dịch vụ
  - (4) Mô tả quy trình nộp đơn xin gia hạn thanh toán số tiền nợ
  - (5) Mô tả quy trình kiến nghị tái xét hóa đơn và kháng cáo
  - (6) Quy trình khách hàng có thể phàn nàn hoặc yêu cầu điều tra về dịch vụ hoặc chi phí
  - (7) Mô tả quy trình khách hàng có thể yêu cầu lịch trình thanh toán thay thế, thanh toán chậm hoặc giảm trừ, bao gồm cả việc trả dần số tiền nợ, phù hợp với các quy định trong các chính sách.
  - (8) Quy trình khách hàng tìm hiểu thông tin về những trợ cấp tài chính có sẵn, bao gồm cả các nguồn trợ cấp từ tư nhân, địa phương, tiểu bang, hoặc Liên bang, nếu có.
  - (9) Số điện thoại của một đại diện của Quận có thể cung cấp thông tin bổ sung hoặc thu xếp các hình thức thanh toán khác.
- d. Quận phải nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ trực tiếp hoặc bằng điện thoại với một người lớn sống trong nhà của khách hàng ít nhất bốn mươi tám (48) giờ đồng hồ trước khi cắt dịch vụ trừ trường hợp không thể liên hệ trực tiếp hay qua điện thoại, thì Quận phải gửi, qua bưu tín hoặc dán ở nơi dễ thấy của ngôi nhà, thông báo cắt dịch vụ [Luật Chính Phủ Mục 60373(b)]
- e. Nếu Quận không thể liên hệ với khách hàng hoặc người lớn sống trong nhà đó bằng điện thoại, và văn bản thông báo gửi qua bưu tín bị trả lại do không có người nhận, thì Quận phải nỗ lực đến ngôi nhà đó và để lại, hoặc thu xếp để dán ở nơi dễ thấy, thông báo sắp ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán. [HSC Mục 116908(a)(2)]
- f. Tất cả những văn bản thông báo được cung cấp theo HSC Mục 116908 phải được cung cấp bằng tiếng Anh, và các ngôn ngữ được ghi trong Mục 1632 của Đạo Luật Dân Sự hoặc bất kỳ ngôn ngữ nào được mười phần trăm (10%) trở lên khách hàng trong khu vực dịch vụ của Quận sử dụng.

5. Những Giới Hạn: Việc ngừng cấp dịch vụ không bị ảnh hưởng bởi việc tuân thủ Mục II.B.4 bên trên, và bất kỳ dịch vụ nào bị chấm dứt không đúng quy định phải được khôi phục miễn phí [Luật Chính Phủ Mục 60373(e)]. Quận không được chấm dứt dịch vụ cấp nước vì lý do không thanh toán vào các ngày thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ theo quy định hoặc bất kỳ thời gian nào mà các văn phòng của Quận không mở cửa cho công chúng (Luật Chính Phủ Mục).
  6. Phí Thanh Toán Muộn: Phí Thanh Toán Muộn, như quy định trong các mức phí và lệ phí của Quận, sẽ được tính toán và cộng vào số tiền nợ trên tài khoản của khách hàng nếu số tiền nợ không được thanh toán trước hoặc vào ngày thanh toán ghi trong hóa đơn.
  7. Thời Hạn Cuối Cùng: Quận phải nhận được thanh toán tiền nước không chậm hơn 5:30 chiều ngày ghi trong (các) thông báo chuẩn bị ngừng cấp dịch vụ trước đó. Không chấp nhận dấu bưu tín.
  8. Thông Báo Về Séc Bị Trả Lại (ACH): Khi séc nộp tiền nước hoặc thanh toán các chi phí liên quan đến nước bị trả lại, thì Quận sẽ coi là tài khoản này chưa thanh toán. Quận sẽ thông báo cho khách hàng qua điện thoại và/hoặc để lại một thông báo ngừng dịch vụ cấp nước tại ngôi nhà đó. Dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt nếu số tiền ghi trên tấm séc bị trả lại và phí trả lại séc không được thanh toán vào ngày cụ thể được ghi trong thông báo đó, ngày đến hạn thanh toán không được sớm hơn ngày ghi cụ thể trong Thông Báo Chuẩn Bị Ngừng Dịch Vụ. Để tránh séc bị trả lại và trả phí của séc bị trả lại, tất cả số tiền còn nợ phải được thanh toán bằng thẻ tín dụng/ thẻ ghi nợ, séc thủ quỹ hoặc lệnh chuyển tiền.
  9. Séc Bị Trả Lại Dự Định Thanh Toán Cho Dịch Vụ Cấp Nước Đã Bị Ngắt Do Không Thanh Toán:
    - (a) Nếu tấm séc được phát hành và chấp nhận thanh toán để khôi phục dịch vụ cho một tài khoản đã bị cắt do không thanh toán, nhưng bị trả lại bởi là séc không hủy ngang, thì Quận có thể ngắt dịch vụ cấp nước nói trên có báo trước bằng văn bản ít nhất ba (3) ngày. Tài khoản của khách hàng chỉ có thể được khôi phục sau khi thanh toán số tiền nợ bằng thẻ tín dụng/ thẻ ghi nợ, séc thủ quỹ hoặc lệnh chuyển tiền. Khi tài khoản của khách hàng được khôi phục, thì tài khoản đó sẽ bị đánh dấu rằng khách hàng từng phát hành séc không hủy ngang trong thời gian một năm. Khách hàng có thể phải đặt cọc để khôi phục dịch vụ.
    - (b) Nếu từ đó về sau, tài khoản của khách hàng lại bị cắt do không thanh toán, thì khách hàng đó sẽ phải thanh toán số tiền nợ bằng thẻ tín dụng/ thẻ ghi nợ, séc thủ quỹ hoặc lệnh chuyển tiền để dịch vụ cấp nước nói trên được khôi phục.
- C. Các Điều Kiện Cấm Ngừng Cấp Nước: Quận không được ngừng cấp nước sinh hoạt nếu đáp ứng tất cả những điều kiện sau đây:

## Chính Sách về Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán (Tiếp tục)

1. Tình Trạng Sức Khỏe – Khách hàng hoặc người thuê nhà nộp chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính rằng việc ngừng cấp nước sẽ (i) gây nguy hiểm đến tính mạng, hoặc (ii) có nguy cơ đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người nào sống trong ngôi nhà trên;
  2. Tài Chính Không Ổn Định – Khách hàng phải chứng minh họ không đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ nước trong thời hạn hóa đơn thông thường của Quận. Khách hàng được coi là “không đủ khả năng tài chính để thanh toán” nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện đang: (i) nhận một trong những phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp chung, MediCal, SSI/Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung Của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ; hoặc (ii) khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình quý vị dưới 200% chuẩn nghèo liên bang; và
  3. Những Thu Xếp Thanh Toán Thay Thế – Khách hàng sẵn sàng tham gia một thỏa thuận trả dần, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm trừ, phù hợp với các quy định của Mục III, bên dưới.
- D. Quy Trình Xác Định Các Điều Kiện Cấm Ngừng Cấp Nước: Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ những điều kiện mô tả trong Tiểu mục (C), nêu trên. Để cho phép Quận có đủ thời gian xử lý bất kỳ yêu cầu trợ giúp nào của khách hàng, thì khách hàng được khuyến khích cung cấp cho Quận những giấy tờ cần thiết chứng minh những vấn đề y tế trong Tiểu mục (C) (1), không có khả năng tài chính theo Tiểu mục (C) (2) và sẵn sàng tham gia bất kỳ thu xếp thanh toán thay thế nào khác theo Tiểu mục (C) (3) càng sớm càng tốt trước ngày đề xuất ngừng cung cấp dịch vụ. Khi nhận được những giấy tờ này, Tổng Giám Đốc của Quận, hoặc người được chỉ định, phải xem xét tất cả những giấy tờ và trả lời cho khách hàng trong vòng bảy (7) ngày lịch để yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin bổ sung, bao gồm cả thông tin liên quan đến tính khả thi của việc thu xếp thanh toán thay thế sẵn có, hoặc thông báo cho khách hàng thu xếp thanh toán thay thế, và các điều kiện của nó, theo Mục III, bên dưới, mà Quận sẽ cho phép khách hàng tham gia. Nếu Quận yêu cầu cung cấp thông tin bổ sung, thì khách hàng phải cung cấp thông tin trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được yêu cầu của Quận. Trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được thông tin bổ sung, Quận phải hoặc thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các tiêu chuẩn trong Tiểu mục (C), bên trên, hoặc thông báo cho khách hàng về những thu xếp thanh toán thay thế, và các điều kiện của nó, theo Mục III, bên dưới, mà Quận sẽ cho phép khách hàng tham gia.
- E. Khi khách hàng sử dụng nước có yêu cầu, Quận sẽ thực hiện các điều sau:
1. Phí Nói Lại Dịch Vụ: Phí nói lại dịch vụ trong giờ làm việc thông thường của Quận không được quá \$50.00 và ngoài giờ làm việc không được quá \$150. Nhưng phí này không được cao hơn mức phí thực tế để nói lại nếu thấp hơn quy định. Mức phí này có thể điều chỉnh hàng năm theo thay đổi của CPI bắt đầu từ ngày 1 tháng Một, 2021.

Any reconnection fees during the District’s normal operating hours cannot exceed \$50, and reconnection fees during non-operational hours cannot exceed \$150. Those fees cannot exceed the actual cost of reconnection if that cost is less than the statutory caps. Those caps may be adjusted annually for changes in the CPI beginning January 1, 2021.

2. Không Tính Lãi: Quận không tính lãi suất (phí thanh toán muộn) một lần đối với các hóa đơn nợ tiền trong 12 tháng.

F. Kịch Bản Chủ Nhà – Người Thuê Nhà: Thủ tục dưới đây áp dụng đối với nhà ở một hộ gia đình, khu cư dân nhiều gia đình và nơi đỗ xe nhà di động khi chủ sở hữu hoặc quản lý khu nhà chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn tiền nước.

1. Thông Báo Bắt Buộc:

- a. Quận sẽ nỗ lực thông báo cho những cư dân/người thuê nhà bằng văn bản rằng dịch vụ cấp nước sắp bị cắt ít nhất mười (10) ngày trước khi cắt nước nếu đó là khu nhà nhiều hộ gia đình hoặc nơi đỗ xe di động hoặc báo trước bảy (7) ngày đối với nhà một hộ gia đình.
- b. Văn bản thông báo phải báo cho người thuê nhà/cư dân rằng họ có quyền trở thành khách hàng và sẽ chịu trách nhiệm thanh toán các hóa đơn (xin xem Mục 2, bên dưới), mà không phải trả số tiền đang nợ. Số tiền nợ này vẫn thuộc trách nhiệm của chủ nhà.

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

- a. Quận không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người thuê nhà/cư dân trừ khi mỗi người thuê nhà/cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu và quy tắc của Quận.
- b. Tuy nhiên, nếu (i) một hay nhiều người thuê nhà/cư dân chịu trách nhiệm thanh toán phí sử dụng dịch vụ sau này của tài khoản đáp ứng yêu cầu của Quận, hoặc (ii) có một công cụ vật lý cụ thể để ngắt dịch vụ có lựa chọn đối với những người thuê nhà/cư dân không đáp ứng yêu cầu của Quận, thì Quận có thể chỉ cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/cư dân đáp ứng các yêu cầu.
- c. Nếu dịch vụ trước đây trong một thời gian nhất định là điều kiện tín nhiệm với Quận, thì việc cư trú tại khu nhà và bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà đúng hạn theo quy định của Quận được coi là đáp ứng yêu cầu.
- d. Nếu người thuê nhà/cư dân trở thành khách hàng của Quận và việc thanh toán tiền thuê nhà của người thuê nhà/cư dân bao gồm cả dịch vụ nước sinh hoạt và không được tách biệt, thì sau này người thuê nhà/cư dân có thể khấu trừ từ

những khoản tiền thuê nhà tất cả những chi phí hợp lý đã trả cho Quận trong các giai đoạn thanh toán trước đó.

**III. Các Thu Xếp Thanh Toán Thay Thế:** Bất cứ khách hàng nào đáp ứng ba điều kiện theo Mục II (C), bên trên, phù hợp với quy trình đặt ra trong Mục II(D), bên trên, thì Quận phải cung cấp cho khách hàng đó một trong những thu xếp thanh toán thay thế khác sau đây, do Quận lựa chọn theo suy xét của mình: (i) Trả dần số tiền còn nợ theo Tiểu Mục (A), bên dưới; (ii) Lịch trình thanh toán thay thế theo Tiểu Mục (B), bên dưới; (iii) Giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền còn nợ theo Tiểu Mục (C), bên dưới; hoặc; (iv) Tạm hoãn thanh toán theo Tiểu Mục (C), bên dưới. Tổng Giám Đốc, hoặc người được chỉ định phải, áp dụng suy xét hợp lý, chọn thu xếp thanh toán thay thế khác thích hợp nhất sau khi xem xét thông tin và giấy tờ mà khách hàng cung cấp và xem xét tình hình tài chính của khách hàng và nhu cầu thanh toán của Quận. Mỗi lần khách hàng chỉ được phép sử dụng một thu xếp thanh toán khác.

A. **Trả Dần:** Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường của Quận và đáp ứng ba điều kiện theo Mục II(C), bên trên, như Quận xác nhận, có thể, nếu Quận chọn giải pháp này, tham gia kế hoạch trả dần với Quận theo những điều khoản sau:

1. **Thời Hạn:** Khách hàng phải thanh toán số tiền nợ, với mức phí hành chính quy định trong Tiểu Mục (2), bên dưới, trong thời gian không quá mười hai (12) tháng, do Tổng Giám Đốc của Quận hoặc người được chỉ định xác định quyết định; tuy nhiên, với điều kiện là Tổng Giám Đốc của Quận hoặc người được chỉ định, theo suy xét hợp lý của mình, có thể áp dụng thời hạn trả dần lâu hơn mười hai (12) tháng để tránh gây khó khăn cho khách hàng. Số tiền nợ, cùng với mức phí hành chính áp dụng, phải được chia cho số tháng trong giai đoạn trả dần và số tiền đó được cộng vào hóa đơn hàng tháng sau này của dịch vụ nước.

2. **Phí Hành Chính:** Bất kỳ kế hoạch trả dần nào được phê duyệt, thì khách hàng sẽ phải trả một khoản phí hành chính, theo quyết định của Quận tùy từng thời điểm, đó là chi phí để Quận lập và quản lý kế hoạch đó.

3. **Tuân Thủ Kế Hoạch:** Khách hàng phải tuân thủ kế hoạch trả dần và số tiền còn lại sẽ được cộng vào mỗi kỳ hóa đơn sau này. Khách hàng không thể yêu cầu tiếp tục kéo dài thời gian trả dần lâu hơn nữa đối với bất kỳ số tiền nào còn nợ trong khi đang thanh toán các khoản phí còn nợ theo kế hoạch trả dần. Nếu khách hàng không tuân thủ thời hạn của kế hoạch trả dần ít nhất từ sáu mươi (60) ngày trở lên, hoặc không thanh toán phí dịch vụ hiện tại của mình ít nhất từ sáu mươi (60) ngày trở lên, thì Quận có thể ngừng dịch vụ cấp nước đến nhà khách hàng trong thời gian ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Quận dán thông báo cuối cùng về việc ngừng dịch vụ tại nơi cư trú của khách hàng.

- B. **Lịch Thanh Toán Thay Thế:** Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong giai đoạn thanh toán thông thường của Quận và đáp ứng ba điều kiện trong Mục II(C), bên trên, như Quận xác nhận, có thể tham gia một lịch trình thanh toán thay thế đối với số tiền còn nợ, nếu Quận chọn giải pháp thay thế này như sau:
1. **Thời Hạn Trả Lại:** Khách hàng phải trả số tiền nợ, cùng với khoản phí hành chính như quy định trong Tiêu Mục (2), bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, theo quyết định của Tổng Giám Đốc của Quận hoặc người được chỉ định.
  2. **Phí Hành Chính:** Bất kỳ lịch trình thanh toán thay thế nào được phê duyệt, thì khách hàng sẽ phải trả một khoản phí hành chính, theo quyết định của Quận tùy từng thời điểm, đó là chi phí Quận lập và quản lý kế hoạch đó.
  3. **Lịch Trình:** Sau khi tham vấn với khách hàng và xem xét những hạn chế tài chính của khách hàng, Tổng Giám Đốc của Quận hoặc người được chỉ định phải xây dựng một lịch trình thanh toán thay thế được thống nhất với khách hàng. Lịch trình thay thế đó có thể đưa ra những khoản thanh toán một lần định kỳ không trùng với ngày thanh toán đã định của Quận, để việc thanh toán có thể thường xuyên hơn, hoặc dài hơn không chỉ hàng tháng, với điều kiện trong mọi trường hợp, số tiền nợ và chi phí hành chính phải được thanh toán toàn bộ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày áp dụng lịch trình thanh toán. Lịch trình thanh toán đã thống nhất phải được lập thành văn bản và cung cấp cho khách hàng.
  4. **Tuân Thủ Kế Hoạch:** Khách hàng phải tuân thủ lịch thanh toán đã thống nhất và số tiền còn lại sẽ được cộng vào mỗi kỳ hóa đơn sau này. Khách hàng không thể yêu cầu kéo dài lịch thanh toán lâu hơn nữa đối với bất kỳ số tiền còn nợ nào trong khi đang thanh toán các khoản phí còn nợ theo lịch thanh toán đã thống nhất trước đây. Nếu khách hàng không tuân thủ thời hạn của lịch thanh toán ít nhất từ sáu mươi (60) ngày trở lên, hoặc không thanh toán phí dịch vụ hiện tại của mình ít nhất từ sáu mươi (60) ngày trở lên, thì Quận có thể ngừng dịch vụ cấp nước đến nhà khách hàng trong thời gian ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Quận dán thông báo cuối cùng về việc ngừng dịch vụ tại nơi cư trú của khách hàng.
- C. **Các Tùy Chọn Thanh Toán Bổ Sung:** Bất kỳ khách hàng nào trong thời hạn thanh toán thông thường của Quận có thể đủ điều kiện được chọn một trong những tùy chọn thanh toán sau:
1. **Tạm Hoãn Thanh Toán để tránh bị ngừng dịch vụ:** Mỗi năm khách hàng được một lần gia hạn thanh toán đến hai tuần. Khách hàng sẽ phải nộp phạt trong thời gian



gia hạn này. Không tuân thủ việc gia hạn thanh toán sẽ bị cắt dịch vụ sau khi được báo trước qua điện thoại bốn mươi tám (48) giờ đồng hồ.

2. **Giảm Phí:** Khách hàng được miễn phí ngừng dịch vụ và miễn phí thanh toán muộn một lần khi có yêu cầu. Khách hàng chỉ được miễn phí một lần trong suốt vòng đời của tài khoản.

**IV. Kháng Cáo:** Thủ tục kháng cáo số tiền ghi trong bất kỳ hóa đơn dịch vụ nước sinh hoạt nào được quy định như sau:

A. **Thời Gian Kháng Cáo:** Trong vòng mười (10) ngày nhận được hóa đơn dịch vụ nước, nhưng không muộn hơn ngày làm việc cuối cùng của tháng đó, khách hàng có quyền phản nản hoặc yêu cầu điều tra đối với bất kỳ hóa đơn hoặc lệ phí nào mà Quận đã gửi. Những phản đối đó phải lập thành văn bản và gửi đến văn phòng Quận. Cho tới khi nào kháng cáo của khách hàng và bất kỳ kết quả điều tra nào còn chưa được quyết định thì Quận không được ngừng dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

B. **Điều Trần Kháng Cáo:** Sau khi nhận được phản nản hoặc yêu cầu điều tra, Tổng Giám Đốc của Quận hoặc người được chỉ định, (gọi là “Viên Chức Điều Trần”) sẽ nhanh chóng định ngày điều trần. Sau khi đánh giá chứng cứ do khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ của Quận về tiền nước đang tranh cãi, Viên Chức Điều Trần sẽ ra quyết định về sự chính xác của tiền nước ghi trong hóa đơn đó và gửi cho khách hàng đang kháng cáo một văn bản tóm tắt về quyết định đó.

1. Nếu tiền nước được xác định là không chính xác, thì Quận gửi hóa đơn chính xác và khách hàng phải thanh toán số tiền đã sửa đổi trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày phát hành lại hóa đơn. Nếu vẫn không thanh toán số tiền đã sửa đổi trong thời gian hơn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày sửa đổi hóa đơn, thì dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng vào ngày làm việc kế tiếp sau khi hết thời gian sáu mươi (60) ngày; với điều kiện Quận phải gửi cho khách hàng Thông Báo Quá Hạn theo Mục II(B)(2), bên trên và tuân thủ quy trình được mô tả bên trên. Dịch vụ cấp nước chỉ được khôi phục sau khi đã thanh toán tất cả số tiền nước còn nợ, cá khoản phạt và bất kỳ và tất cả các khoản phí khôi phục phải trả.

2. a. Nếu số tiền nước đang tranh cãi được xác định là chính xác, thì tiền nước phải được nộp tại thời điểm Viên Chức Điều Trần ban hành quyết định. Tại thời điểm ban hành quyết định của Viên Chức Điều Trần, khách hàng sẽ được thông báo về quyền tiếp tục kháng cáo lên Hội Đồng Quản Trị Quận. Kháng cáo này phải được lập thành văn bản và nộp trong vòng bảy (7) ngày lịch sau khi Viên Chức Điều Trần ban hành quyết định và sẽ được điều trần ngay tại phiên họp thường kỳ tiếp theo của Hội Đồng Quản Trị Quận, hoặc tại một cuộc họp đặc biệt của Hội Đồng Quản Trị Quận theo như thỏa thuận giữa khách hàng và Quận.

b. Nếu khách hàng không kháng cáo đúng hạn lên Hội Đồng Quản Trị Quận, thì số tiền nước đang tranh cãi sẽ phải thanh toán ngay. Nếu tiền nước không được nộp toàn bộ trong vòng sáu mươi (60) ngày sau ngày gửi hóa đơn đầu tiên, thì Quận sẽ gửi Thông Báo Chuẩn Bị Chấm Dứt Dịch Vụ theo Mục II(B), bên trên, và có thể tiếp tục khả năng ngừng dịch vụ cấp nước đến căn nhà của khách hàng.

3. Khi yêu cầu điều trần trước Hội Đồng Quản Trị, thì yêu cầu đó phải được lập thành văn bản và gửi đến văn phòng Quận. Khách hàng sẽ phải trực tiếp tham dự điều trần trước Hội Đồng và đệ trình chứng cứ và lý do tại sao tiền nước trong hóa đơn đang tranh cãi lại không đúng. Hội Đồng sẽ đánh giá chứng cứ của khách hàng, cũng như thông tin trong hồ sơ của Quận liên quan đến tiền nước đang tranh cãi và ra quyết định về sự chính xác của số tiền nước nói trên.

a. Nếu Hội Đồng xác định tiền nước đang tranh cãi là không chính xác, thì khách hàng sẽ nhận được hóa đơn với số tiền đã sửa đổi. Nếu khách hàng vẫn không thanh toán số tiền đã sửa đổi trong thời gian hơn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày sửa đổi hóa đơn, thì dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng vào ngày làm việc kế tiếp sau khi hết thời gian sáu mươi (60) ngày; với điều kiện Quận phải gửi Thông Báo Chuẩn Bị Chấm Dứt Dịch Vụ theo Mục II(B), bên trên. Dịch vụ cấp nước sẽ được khôi phục chỉ sau khi số tiền nước còn nợ và tất cả các loại phí khôi phục cấp nước đã được thanh toán hoàn toàn.

b. Nếu số tiền nước đang tranh cãi được xác định là chính xác, thì tiền nước phải được nộp tại thời điểm Hội Đồng ban hành quyết định. Nếu khách hàng vẫn không thanh toán toàn bộ tiền nước trong thời gian hơn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày ghi trong hóa đơn ban đầu, thì Quận sẽ gửi Thông Báo Chuẩn Bị Chấm Dứt Dịch Vụ theo Mục II(B), bên trên, và có thể tiếp tục khả năng ngừng dịch vụ cấp nước đến căn nhà của khách hàng.

c. Số tiền trả quá sẽ được ghi trong hóa đơn kế tiếp của khách hàng như một khoản đặt cọc, hoặc được trả lại trực tiếp cho khách hàng tùy theo suy xét của Hội Đồng.

d. Không được ngừng dịch vụ cấp nước cho bất kỳ khách hàng nào vào bất kỳ thời điểm nào khi chưa giải quyết xong kháng cáo của khách hàng lên Quận hoặc Hội Đồng Quản Trị.

e. Quyết định của Hội Đồng là cuối cùng và bắt buộc thực hiện.

V. **Khôi Phục Dịch Vụ:** Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị Quận ngừng do không thanh toán, khách hàng có thể phải đặt cọc và phải trả Phí Khôi Phục theo quy định của Quận, phụ thuộc vào giới hạn quy định trong Mục II(D), bên trên. Quận sẽ cố gắng khôi

## Chính Sách về Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Do Không Thanh Toán (Tiếp tục)

phục sớm nhất có thể để đảm bảo thuận tiện cho khách hàng. Quận phải khôi phục không muộn hơn cuối ngày làm việc kế tiếp sau khi có yêu cầu của khách hàng và thanh toán bất kỳ Phí Khôi Phục nào có thể áp dụng.

- VI. Hành Vi Trái Phép:** Chính Sách này không áp dụng với việc chấm dứt dịch vụ của Quận do hành vi trái phép của khách hàng.