

KHU CẤP NƯỚC CARMICHAEL

Chính Sách Ngắt Dịch Vụ Cấp Nước Khu Dân Cư Vì Không Thanh Toán

1. Các Quy Định Chung

- a. **Áp dụng** – Chính sách này chỉ áp dụng cho trường hợp ngắt dịch vụ cấp nước khu dân cư vì không thanh toán. Các sắc lệnh, nghị quyết, chính sách, và thủ tục hiện hành của Khu sẽ tiếp tục áp dụng đối với các tài khoản dịch vụ cấp nước ngoài khu dân cư và áp dụng cho việc ngắt kết nối dịch vụ cấp nước khu dân cư vì các lý do khác, bao gồm việc Khu chấm dứt kết nối dịch vụ do khách hàng vi phạm bất kỳ sắc lệnh, quy tắc, quy định, hoặc chính sách khác của Khu. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Chính Sách này và bất kỳ sắc lệnh, quy tắc, quy định, hay chính sách nào khác của Khu, Chính Sách này sẽ được ưu tiên áp dụng. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Chính Sách này và luật pháp Tiểu Bang, luật pháp tiểu bang sẽ được ưu tiên áp dụng.
- b. **Trách Nhiệm Của Khách Hàng** – Khu lập hóa đơn dịch vụ cấp nước trên cơ sở hàng tháng, và hóa đơn đáo hạn khi xuất trình. Hóa đơn dịch vụ cấp nước trở thành quá hạn nếu không được thanh toán trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo rằng các khoản thanh toán được nhận tại văn phòng Khu đúng hạn. Việc thanh toán có thể được thực hiện tại văn phòng Khu, trực tuyến, hoặc đến địa chỉ để chuyển các khoản thanh toán qua đường bưu điện.
- c. **Tính Khả Dụng của Chính Sách** – Khu sẽ cung cấp Chính Sách này và tất cả các thông báo bằng văn bản được đưa ra theo Chính Sách này bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, và tiếng Hàn, và bằng bất kỳ ngôn ngữ nào khác được ít nhất 10 phần trăm người dân cư trú trong khu vực dịch vụ của Khu hoặc theo yêu cầu của Bộ Luật Dân Sự mục 1632. Chính Sách này sẽ được đăng và duy trì trên trang web Internet của Khu.
- d. **Số Điện Thoại Liên Hệ** – Để được hỗ trợ liên quan đến việc thanh toán hóa đơn nước và để thảo luận về các lựa chọn ngừng ngắt kết nối dịch vụ khu dân cư vì không thanh toán, có thể liên hệ với nhân viên của Khu theo số 916-483-2452. Giờ làm việc bình thường là từ Thứ Hai đến Thứ Sáu. 8:00 sáng đến 4:30 chiều, trừ các ngày lễ của Khu. Có thể tìm thấy lịch nghỉ lễ trên trang web của Khu tại: www.carmichaelwd.org.

2. Ngắt Dịch Vụ Cấp Nước Khu Dân Cư Vì Không Thanh Toán

- a. **Giai Đoạn Trễ Hạn 60 Ngày** – Khu sẽ không ngắt dịch vụ cấp nước khu dân cư vì không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng đã quá hạn 60 ngày.
- b. **Thông Báo Nhắc Nhở** – Theo phép lịch sự, Khu sẽ in thông báo nhắc nhở cho những khách hàng nào có khoản thanh toán quá hạn trên hóa đơn tiền nước của tháng tiếp theo.
- c. **Thông Báo 10 Ngày** – Không ít hơn 10 ngày trước khi ngắt kết nối dịch vụ khu dân cư vì không thanh toán, Khu sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.
 - i. Khi Khu liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản bằng thông báo văn bản theo mục này, thông báo bằng văn bản về việc thanh toán trễ và sắp ngắt kết nối dịch vụ sẽ được gửi đến khách hàng của nơi cư trú mà dịch vụ khu dân cư được cung cấp. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của căn nhà được cung cấp dịch vụ khu dân cư,

thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của căn nhà được cung cấp dịch vụ khu dân cư, đề tên người nhận là “Người Cư Ngụ.”

ii. Thông báo bằng văn bản sẽ bao gồm tất cả các thông tin sau đây ở một hình thức rõ ràng và dễ đọc:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng.
2. Số tiền trễ hạn.
3. Ngày và giờ phải thanh toán hoặc bố trí thanh toán để tránh bị ngắt kết nối dịch vụ cấp nước.
4. Mô tả quy trình đăng ký xin gia hạn thanh toán số tiền còn nợ.
5. Mô tả thủ tục theo đó khách hàng có thể yêu cầu xem xét hóa đơn và kháng nghị hoặc khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra liên quan đến dịch vụ hoặc các khoản phí.
6. Mô tả về thủ tục theo đó khách hàng có thể yêu cầu lịch hoãn thanh toán, giảm trừ, hoặc lịch thanh toán thay thế, bao gồm việc trả dần các khoản phí dịch vụ khu dân cư trễ hạn, phù hợp với Chính Sách này.
7. Mô tả thủ tục để khách hàng có được thông tin về tính khả dụng của hỗ trợ tài chính, bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, tiểu bang, hoặc liên bang, nếu có.
8. Số điện thoại, địa chỉ kinh doanh của Khu, và giờ làm việc của một đại diện dịch vụ khách hàng là người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc sắp xếp việc thanh toán.

iii. Nếu thông báo bằng văn bản được trả lại qua đường bưu điện vì không thể gửi được, Khu sẽ cố gắng có thiện chí đến nơi cư trú và để lại, hoặc để ở một nơi dễ thấy, thông báo về việc sắp ngắt kết nối dịch vụ khu dân cư vì không thanh toán và một bản sao của Chính Sách này.

d. Đăng Thông Báo 48 Giờ – Khu sẽ có nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với một người trưởng thành cư trú tại cơ sở của khách hàng qua điện thoại hoặc trực tiếp ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ ngoại trừ bất kỳ khi nào không thể liên hệ qua điện thoại hoặc trực tiếp, Khu sẽ cung cấp, qua đường bưu điện hoặc bằng cách dán ở một vị trí dễ thấy tại cơ sở, thông báo về việc chấm dứt dịch vụ, ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt. Thông báo chấm dứt dịch vụ này sẽ bao gồm tất cả thông tin sau đây:

- i. Tên và địa chỉ của khách hàng.
- ii. Số tiền trễ hạn.
- iii. Ngày và giờ phải thanh toán hoặc bố trí thanh toán để tránh bị chấm dứt dịch vụ.
- iv. Thủ tục để khách hàng có được thông tin về tính khả dụng của hỗ trợ tài chính, bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, tiểu bang, hoặc liên bang, nếu có.
- v. Số điện thoại, địa chỉ kinh doanh của Khu, và giờ làm việc của một đại diện dịch vụ khách hàng là người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc sắp xếp việc thanh toán.

- e. Thông Tin Khôi Phục Dịch Vụ – Sau khi ngắt kết nối, Khu sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ khu dân cư.

3. Các Hạn Chế về Ngắt Kết Nối Dịch Vụ Cấp Nước

- a. Khu sẽ không ngắt dịch vụ cấp nước khu dân cư vì không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng đã quá hạn 60 ngày.
- b. Khu sẽ không ngắt dịch vụ khu dân cư trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:
 - i. Trong thời gian Khu đang điều tra bất đồng hoặc khiếu nại của khách hàng theo mục 8 của Chính Sách này.
 - ii. Khi khách hàng đã được gia hạn thời gian thanh toán hóa đơn.
- c. Khu sẽ không ngắt dịch vụ khu dân cư nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:
 - i. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Khu giấy chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, như được định nghĩa trong mục 14088(b)(1)(A) của Bộ Luật Phúc Lợi và Thẻ Chế (Welfare and Institutions Code), rằng việc ngắt kết nối dịch vụ khu dân cư sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại căn nhà đang nhận dịch vụ.
 - ii. Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán chi phí dịch vụ khu dân cư trong kỳ hóa đơn bình thường của Khu. Khách hàng sẽ được xem là không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ khu cư trú trong kỳ hóa đơn bình thường của Khu nếu (1) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người nhận phúc lợi CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung 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 (2) khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo khó của liên bang.
 - iii. Khách hàng sẵn sàng ký kết một thỏa thuận lịch thanh toán thay thế, phù hợp với các quy định tại Mục 4 của Chính Sách này.

Nếu khách hàng đáp ứng ba điều kiện được liệt kê trong tiểu mục (c) này, Khu sẽ cung cấp cho khách hàng một lựa chọn thanh toán như được mô tả trong Mục 4. Bất kỳ khách hàng nào đáp ứng các yêu cầu này, theo yêu cầu, sẽ được phép trả dần, trong thời gian không quá 12 tháng, số dư chưa thanh toán của bất kỳ hóa đơn nào được xác nhận là vượt quá khả năng thanh toán của khách hàng trong thời hạn thanh toán bình thường.

Khu bị cấm chấm dứt dịch vụ cấp nước cho bất kỳ khách hàng hoặc người thuê nhà nào của khách hàng vào bất kỳ ngày thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp nào, hoặc ngoài giờ hoạt động bình thường của khu.

4. Các Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế

- a. Các lựa chọn. Theo yêu cầu, Khu sẽ xem xét các lựa chọn sau đây với một khách hàng trễ hạn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ khu dân cư vì không thanh toán:
 - i. Trả dần số dư chưa thanh toán hoặc;

ii. Tham gia một lịch thanh toán thay thế;

(Gọi chung là "Các Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế.")

- b. Ban Quản Lý của Khu - Tổng Giám Đốc Khu, hoặc người được chỉ định của họ, có thể chọn Thỏa Thuận Thanh Toán nào được mô tả trong Mục 4(a) bên trên, có thể khả dụng cho khách hàng và có thể thiết lập các tham số của tùy chọn thanh toán đó. Thỏa Thuận Thanh Toán được đề nghị sẽ dẫn đến việc thanh toán bất kỳ số dư chưa thanh toán nào còn lại trong vòng 12 tháng. Khu có thể cho phép thời hạn thanh toán dài hơn nếu thấy thời hạn dài hơn là cần thiết để tránh gây khó khăn không đáng có cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của từng trường hợp. Khu có thể tính một khoản phí hành chính đối với chi phí thực hiện các Thỏa Thuận Thanh Toán theo quy định này. Tổng Giám Đốc, hoặc người được chỉ định của họ, được ủy quyền chuẩn bị và phê duyệt Thỏa Thuận Thanh Toán với khách hàng phù hợp với Mục 4 này.
- c. Các Nghĩa Vụ của Khách Hàng – Nếu Khu và khách hàng ký kết Thỏa Thuận Thanh Toán theo Mục 4 này, khách hàng phải tuân thủ thỏa thuận đó hoặc thỏa thuận khác và thanh toán đầy đủ bất kỳ khoản phí dịch vụ cấp nước mới nào khi các khoản phí đó được lập hóa đơn trong mỗi kỳ hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không thể yêu cầu trừ dần hoặc giảm thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào trên các hóa đơn tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí trễ hạn theo một thỏa thuận thanh toán thay thế. Bắt đầu vào ngày thỏa thuận thanh toán đầu tiên được ký kết, những khách hàng nào không tuân thủ bất kỳ thỏa thuận thanh toán nào đã thỏa thuận sẽ không đủ điều kiện để thiết lập các thỏa thuận thanh toán trong tương lai trong thời gian 24 tháng, trừ trường hợp bị pháp luật cấm.

5. Ngắt Kết Nối Sau Khi Không Tuân Thủ Các Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế

- a. Nếu Khu và khách hàng ký kết bất kỳ Thỏa Thuận Thanh Toán nào theo Mục 4, Khu có thể ngắt kết nối dịch vụ không sớm hơn năm ngày làm việc sau khi Khu đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại căn nhà theo một trong hai trường hợp sau đây:
- i. Khách hàng không tuân thủ Thỏa Thuận Thanh Toán trong 60 ngày trở lên.
 - ii. Trong khi thực hiện Thỏa Thuận Thanh Toán, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ khu dân cư hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.
- b. Thông báo chấm dứt theo Mục 5 này sẽ bao gồm tất cả thông tin sau đây:
- i. Tên và địa chỉ của khách hàng.
 - ii. Thông báo về việc khách hàng không tuân thủ Thỏa Thuận Thanh Toán.
 - iii. Thỏa Thuận Thanh Toán hoặc các điều kiện khác mà khách hàng phải đáp ứng để tránh bị chấm dứt dịch vụ.
 - iv. Số điện thoại, địa chỉ kinh doanh của Khu, và giờ làm việc của một đại diện dịch vụ khách hàng của Khu là người có thể cung cấp thêm thông tin.

Thông báo này không cho khách hàng quyền yêu cầu Khu điều tra thêm hoặc cung cấp các thỏa thuận thanh toán thay thế.

6. Ngắt Kết Nối Trong Các Tình Huống Giữa Chủ Nhà-Người Thuê Nhà Theo Đồng Hồ Chính

- a. Áp Dụng – Mục này áp dụng cho dịch vụ của Khu thông qua một đồng hồ riêng lẻ cho một căn nhà biệt lập cho một gia đình, một công trình nhà ở nhiều căn, công viên nhà di động, hoặc công trình nhà ở kiên cố trong một trại lao động, chỉ khi chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành là

khách hàng có tên trong hồ sơ, và có mối quan hệ chủ nhà-người thuê nhà giữa những người cư ngụ và chủ sở hữu, người quản lý, hoặc người điều hành tòa nhà.

- b. Thông Báo – Khu sẽ thực hiện mọi nỗ lực thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng thông báo văn bản, khi tài khoản còn nợ rằng dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt. Thông báo này sẽ thông báo thêm cho những người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Khu, dịch vụ sau đó sẽ được lập hóa đơn cho họ, mà không bị yêu cầu trả bất kỳ số tiền nào khi đó có thể đến hạn theo tài khoản trễ hạn.
- c. Dịch Vụ cho Người Cư Ngụ – Khu không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ trừ khi mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ cấp nước của Khu và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và các sắc lệnh, quy tắc, quy định, và chính sách của Khu. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể nhận trách nhiệm đối với các khoản phí sau đó tính cho tài khoản đáp ứng sự hài lòng của Khu, hoặc nếu có một cách thức vật lý hợp pháp để Khu chấm dứt dịch vụ có chọn lọc cho những người cư ngụ nào không đáp ứng các yêu cầu của các sắc lệnh, quy tắc, quy định, và chính sách của Khu, Khu sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ nào đã đáp ứng các yêu cầu đó.
- d. Bằng Chứng về Tín Dụng – Nếu dịch vụ trước đó trong một khoảng thời gian là một điều kiện để thiết lập tín dụng với Khu, thì việc cư trú và bằng chứng về việc nhanh chóng thanh toán tiền thuê nhà hoặc nghĩa vụ tín dụng khác được Khu chấp nhận là một sự tương đương thỏa đáng trong khoảng thời gian đó.
- e. Nhà Ở Biệt Lập Cho Một Gia Đình – Trong trường hợp nhà biệt lập cho một gia đình, Khu có thể thực hiện bất kỳ việc nào sau đây:
 - i. Đưa ra thông báo về việc chấm dứt ít nhất bảy ngày trước ngày chấm dứt đề xuất.
 - ii. Đề số tiền đến hạn trên tài khoản trễ hạn được miễn, yêu cầu một người cư ngụ, là người trở thành khách hàng, xác minh rằng khách hàng có tài khoản trễ hạn trong hồ sơ là hoặc đã là chủ nhà, người quản lý, hoặc người đại diện của căn nhà.

7. Những Cân nhắc Bổ Sung Đối Với Khó Khăn Tài Chính

- a. Nếu khách hàng nào chứng minh cho Khu rằng thu nhập hộ gia đình là dưới 200 phần trăm mức nghèo khó của liên bang, thì Khu sẽ:
 - i. Ấn định phí tái kết nối dịch vụ cho việc tái kết nối trong giờ hoạt động bình thường là \$50 và đề tái kết nối ngoài giờ hoạt động là \$150. Các khoản phí này sẽ không vượt quá chi phí tái kết nối thực tế nếu những chi phí đó là ít hơn. Phí tái kết nối sẽ được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1, 2021.
 - ii. Miễn phí lãi suất cho các hóa đơn trễ hạn một lần mỗi 12 tháng.
- b. Khu sẽ xem một khách hàng cư trú là có thu nhập hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo khó liên bang nếu:
 - i. Bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình hiện là người nhận phúc lợi CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung 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. Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo khó liên bang.

8. Thủ Tục Khiếu Nại hoặc Kháng Nghị Hóa Đơn

Khách hàng có thể kháng nghị hoặc khiếu nại số tiền được cho biết trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ cấp nước khu dân cư theo quy trình sau đây:

- a. Kháng Nghị Chung – Trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn dịch vụ cấp nước, khách hàng có quyền yêu cầu kháng nghị hoặc xem xét bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào do Khu đưa ra. Yêu cầu phải được lập thành văn bản và được gửi đến văn phòng của Khu. Trong thời gian kháng nghị của khách hàng và bất kỳ cuộc điều tra nào đang chờ xử lý, Khu không được ngắt dịch vụ cấp nước cho khách hàng.
- b. Kháng Nghị về Thông Báo 10 Ngày – Ngoài các quyền kháng nghị theo tiểu mục (a) bên trên, khách hàng nào nhận được Thông Báo 10 Ngày được mô tả trong Mục 2(c) của Chính Sách này có thể yêu cầu kháng nghị hoặc xem xét hóa đơn liên quan đến thông báo trong vòng năm ngày làm việc kể từ ngày có thông báo. Tuy nhiên, không có quyền kháng nghị hoặc yêu cầu xem xét như vậy sẽ được áp dụng cho bất kỳ hóa đơn nào đã tiến hành kháng nghị hoặc xem xét theo tiểu mục (a) bên trên. Bất kỳ kháng nghị hoặc yêu cầu xem xét nào theo tiểu mục này phải bằng văn bản và phải bao gồm tài liệu hỗ trợ cho kháng nghị hoặc lý do xem xét. Yêu cầu kháng nghị phải được chuyển đến văn phòng của Khu trong vòng năm ngày. Trong thời gian kháng nghị của khách hàng và bất kỳ cuộc điều tra nào đang chờ xử lý, Khu không được ngắt dịch vụ cấp nước cho khách hàng.
- c. Quy Trình Kháng Nghị
 - i. Sau khi nhận được yêu cầu kháng nghị hoặc xem xét theo các tiểu mục (a) hoặc (b), bên trên, Tổng Giám Đốc Khu, hoặc người được chỉ định của họ, sẽ đánh giá yêu cầu xem xét và tài liệu hỗ trợ do khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ của Khu liên quan đến các khoản phí cấp nước được đề cập. Trong vòng 10 ngày sau khi nhận được yêu cầu xem xét của khách hàng, Tổng Giám Đốc, hoặc người được chỉ định của họ, sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của chi phí nước được cho biết trên hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng có kháng nghị một bản tóm tắt ngắn gọn bằng văn bản về quyết định.
 - ii. Nếu các khoản chi phí nước được xác định là không chính xác, Khu sẽ cung cấp hóa đơn đã điều chỉnh và khoản thanh toán các khoản phí đã điều chỉnh sẽ đến hạn trong vòng 10 ngày lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho các khoản chi phí đã điều chỉnh. Nếu các khoản chi phí đã điều chỉnh vẫn chưa được thanh toán trong hơn 60 ngày lịch sau khi hóa đơn đã điều chỉnh được cung cấp, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt. Trước khi ngắt kết nối, Khu sẽ cung cấp cho khách hàng Thông Báo 10 Ngày theo Mục 2(c) bên trên. Dịch vụ cấp nước sẽ chỉ được khôi phục sau khi có thanh toán đầy đủ tất cả các khoản chi phí nước chưa thanh toán, tiền phạt, tiền lãi, và bất kỳ khoản phí tái kết nối nào được áp dụng.
 - iii. Nếu các khoản chi phí nước liên quan được xác định là chính xác, chi phí nước sẽ đến hạn thanh toán trong vòng ba ngày làm việc sau khi nhận được quyết định của Tổng Giám Đốc, hoặc người được chỉ định của họ. Tại thời điểm quyết định được đưa ra, khách hàng sẽ được thông báo về quyền kháng nghị thêm trước Hội Đồng Quản Trị của Khu. Bất kỳ kháng nghị nào như vậy phải được nộp bằng văn bản trong vòng ba ngày

làm việc sau khi nhận được quyết định của Tổng Giám Đốc, hoặc người được chỉ định của họ. Buổi điều trần kháng nghị sẽ diễn ra tại cuộc họp thường kỳ tiếp theo của Hội Đồng Quản Trị của Khu, trừ khi khách hàng và Tổng Giám Đốc, hoặc người được chỉ định của họ, đồng ý với một ngày sau đó.

- iv. Nếu khách hàng không kịp thời kháng nghị với Hội Đồng Quản Trị của Khu, các chi phí nước liên quan sẽ đến hạn thanh toán ngay lập tức. Trong trường hợp các khoản chi phí không được thanh toán đầy đủ trong vòng 60 ngày lịch kể từ ngày lập hóa đơn ban đầu, thì Khu sẽ cung cấp cho khách hàng Thông Báo 10 Ngày theo Mục 2(c) bên trên, và có thể ngắt dịch vụ cấp nước cho căn nhà của khách hàng nếu hóa đơn chưa thanh toán không được thanh toán kịp thời.
- v. Khi có yêu cầu điều trần trước Hội Đồng Quản Trị, khách hàng sẽ phải đích thân xuất hiện trước Hội Đồng Quản Trị và trình bày tài liệu hỗ trợ và lý do tại sao chi phí nước trên hóa đơn liên quan là không chính xác. Hội Đồng sẽ đánh giá bằng chứng do khách hàng đưa ra, cũng như thông tin trong hồ sơ tại Khu liên quan đến chi phí nước liên quan (bao gồm quyết định của Tổng Giám Đốc/người được chỉ định) và bất kỳ trình bày nào của nhân viên, và đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí. Quyết định của Hội Đồng sẽ là cuối cùng và có giá trị ràng buộc.
- vi. Nếu Hội Đồng nhận thấy rằng các khoản chi phí dịch vụ cấp nước liên quan là không chính xác, khách hàng sẽ được lập hóa đơn cho các khoản chi phí đã điều chỉnh. Nếu các khoản chi phí đã điều chỉnh vẫn chưa được thanh toán trong hơn 60 ngày lịch sau khi hóa đơn đã điều chỉnh được cung cấp, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt, vào ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi hết hạn thời hạn đó. Khu sẽ cung cấp cho khách hàng Thông Báo 10 Ngày theo Mục 2(c) bên trên.
- vii. Nếu các khoản chi phí dịch vụ cấp nước liên quan được xác định là chính xác, chúng sẽ đến hạn thanh toán trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày có quyết định của Hội Đồng Quản Trị. Trong trường hợp các khoản chi phí không được thanh toán đầy đủ trong vòng 45 ngày lịch kể từ ngày lập hóa đơn ban đầu, thì Khu sẽ tiến hành gửi Thông Báo 10 Ngày theo Mục 2(c) bên trên, và có thể ngắt dịch vụ cấp nước cho căn nhà của khách hàng nếu hóa đơn chưa thanh toán không được thanh toán kịp thời.
- d. Bất kỳ khoản chi phí vượt quá nào từ Khu sẽ được phản ánh như một khoản ghi có trên hóa đơn thông thường tiếp theo cho khách hàng, hoặc được hoàn tiền trực tiếp cho khách hàng, theo toàn quyền quyết định của Tổng Giám Đốc hoặc Hội Đồng Quản Trị.
- e. Dịch vụ cấp nước cho bất kỳ khách hàng nào sẽ không bị ngắt vào bất kỳ thời điểm nào trong thời gian chờ giải quyết kháng nghị của khách hàng nộp cho Tổng Giám Đốc hoặc Hội Đồng Quản Trị.