

CHÍNH SÁCH CỦA SANTA FE SPRINGS WATER UTILITY AUTHORITY VỀ NGỪNG CUNG CẤP NƯỚC CHO CƯ DÂN VÌ KHÔNG TRẢ HÓA ĐƠN

Chính Sách Ngừng Cung Cấp Nước cho Cư Dân vì Không Trả Hóa Đơn được Santa Fe Springs Water Utility Authority (Authority) thông qua để tuân thủ các quy định của Đạo Luật Bảo Vệ việc Tắt Nước (SB 998). Trong trường hợp Chính Sách này mâu thuẫn với bất kỳ chính sách hoặc quy tắc nào khác của Authority, thì sẽ lấy Chính Sách này làm chuẩn.

I. Áp Dụng Chính Sách: Điện Thoại Liên Lạc Số

Chính sách này sẽ chỉ áp dụng cho dịch vụ nước dân cư khi không trả hóa đơn, và sẽ tiếp tục áp dụng các chính sách và thủ tục hiện tại của Authority cho các trường mục nước thương mại và công nghiệp. Có thể gọi cho Authority tại số (562) 409-7520 nếu quý vị có câu hỏi hoặc cần giúp đỡ liên quan đến hóa đơn nước và các lựa chọn có sẵn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ vì không trả hóa đơn.

II. Nợ Hóa Đơn, Thông Báo, và Ngừng Cung Cấp Nước cho Cư Dân

A. Gửi và Trả Hóa Đơn. Hóa đơn cho dịch vụ nước sẽ được gửi cho mỗi khách hàng hai tháng một lần trừ khi được quy định khác trong lịch biểu giá của Authority. Hóa đơn cho dịch vụ là quá hạn nếu không được trả đầy đủ trong vòng ba mươi (30) ngày và nằm trong diện bị ngừng dịch vụ nếu không được trả đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày nợ hóa đơn quá hạn. Tiền trả hóa đơn được trả cho văn phòng Authority hoặc bất kỳ đại diện nào mà Authority ủy quyền thu nợ. Tuy nhiên, trách nhiệm của khách hàng là đảm bảo rằng các khoản tiền trả hóa đơn phải được văn phòng Authority nhận được đúng thời hạn. Hóa đơn sẽ được tính như sau:

1. Đồng hồ sẽ được đọc theo định kỳ để soạn các hóa đơn định kỳ và khi cần thiết để soạn hóa đơn khi mở dịch vụ, đóng dịch vụ, và hóa đơn đặc biệt.

2. Hóa đơn cho dịch vụ có đồng hồ đo sẽ hiển thị số trên đồng hồ trong khoảng thời gian đọc đồng hồ hiện tại và trước đó tính từ ngày gửi hóa đơn ra, số căn hộ, ngày và số ngày của dịch vụ cho số trên đồng hồ hiện tại.

3. Phải trả hóa đơn của Authority bằng tiền hợp pháp của Hiệp Chúng Quốc Hoa Kỳ. Mặc dù đã nói ở trên, Authority có quyền từ chối mọi khoản trả hóa đơn đó bằng tiền xu.

B. Hóa Đơn Nợ Quá Hạn. Áp dụng các quy tắc sau đây cho khách hàng không trả hóa đơn trong hơn ba mươi (30) ngày:

1. Thông Báo Nợ Quá Hạn. Nếu không trả hóa đơn đã gửi ra vào hoặc trước ngày thứ ba mươi (30) sau ngày lập hóa đơn, một thông báo về khoản nợ quá hạn ("Thông Báo Nợ Quá Hạn") sẽ được gửi cho khách hàng sử dụng nước không chậm hơn bảy (7) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Vì các mục đích của Chính Sách này, thuật ngữ "ngày làm việc" là nói đến bất kỳ ngày nào mà văn phòng Authority mở cửa làm việc. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của nơi cung cấp dịch vụ, Thông Báo Nợ Quá Hạn cũng phải được gửi tới địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ, gửi cho "Người Cư Ngụ." Thông Báo Nợ Quá Hạn phải bao gồm như sau:

- a. Tên và địa chỉ của khách hàng;
- b. Số tiền nợ quá hạn;
- c. Ngày phải trả hóa đơn hoặc sắp xếp trả hóa đơn tránh bị ngừng dịch vụ;
- d. Mô tả quy trình để xin gia hạn thời gian để trả số tiền nợ;
- e. Mô tả các thủ tục để đề nghị xem xét lại hóa đơn hoặc khiếu nại hóa đơn dẫn đến khoản nợ hóa đơn; và
- f. Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu trì hoãn trả hóa đơn, trừ dần, giảm hóa đơn, hoặc lịch thay thế để trả hóa đơn.

2. **Không Thể Liên Lạc với Khách Hàng.** Nếu Authority không thể liên lạc với khách hàng bằng văn bản thông báo (thí dụ: thông báo gửi qua đường bưu điện được gửi lại là không thể giao thư), Authority sẽ cố gắng với thiện ý đến nơi cư trú và để lại, hoặc có sắp xếp khác để đặt ở vị trí dễ thấy, một thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra vì không trả hóa đơn và một bản sao của Chính Sách này.

3. **Phí Phạt vì Chậm Trả Hóa Đơn.** Phí Phạt vì Chậm Trả Hóa Đơn, như được quy định trong phí và lệ phí của Authority, sẽ được tính thêm vào số nợ chưa trả trong trường mục của khách hàng nếu số tiền nợ trong trường mục đó không được trả trước khi soạn Thông Báo Nợ Quá Hạn.

4. **Hạn Cuối Cùng để Tắt Dịch Vụ.** Authority phải nhận được tiền trả cho phí dịch vụ nước không muộn hơn 5 giờ 30 chiều vào ngày được ghi trong Thông Báo Nợ Quá Hạn. Không chấp nhận dấu bưu điện.

5. **Thông Báo về Chi Phiếu Thùng.** Khi nhận được chi phiếu thùng để trả cho dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, Authority sẽ coi như trường mục chưa được trả. Authority sẽ cố gắng thông báo cho khách hàng qua điện thoại hoặc gửi thư. Sẽ ngừng cung cấp nước nếu không trả số tiền của chi phiếu thùng và lệ phí phạt cho chi phiếu thùng. Để bù cho chi phiếu thùng và phí cho chi phiếu thùng, tất cả các khoản nợ phải được trả bằng tiền mặt hoặc chi phiếu của ngân hàng chứng thực.

6. **Chi Phiếu Thùng.** Khi Authority nhận được chi phiếu thùng để trả cho dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, Authority có thể yêu cầu vị khách hàng đã trả bằng chi phiếu thùng sẽ phải trả bằng tiền mặt, chi phiếu của ngân hàng chứng thực hoặc một số hình thức trả tiền được chỉ định khác trong tương lai.

C. **Chủ Nhà-Người Thuê Nhà.** Các thủ tục dưới đây áp dụng cho nhà biệt lập có đồng hồ đo riêng, tòa nhà nhiều căn và khu nhà tiền chế nơi chủ sở hữu hoặc người quản lý là khách hàng đứng tên trong hồ sơ và chịu trách nhiệm trả hóa đơn nước.

1. **Thông Báo Cần Thiết**

a. Ít nhất mười (10) ngày nếu là tòa nhà nhiều căn hoặc khu nhà tiền chế, hoặc bảy (7) ngày nếu là nhà biệt lập, trước khi có thể ngừng cung cấp nước, Authority phải cố gắng có thiện chí để thông báo cho người thuê/người cư ngụ ở đó bằng văn bản thông báo rằng dịch vụ nước sẽ bị ngừng.

b. Văn bản thông báo cũng phải cho người thuê/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng để nhận hóa đơn dịch vụ, mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nợ nào vào lúc đó.

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

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

b. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê/người cư ngụ chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với trường mục thỏa mãn yêu cầu của Authority, hoặc (ii) có một phương tiện thực tế để ngừng cung cấp dịch vụ cho những người thuê/người cư ngụ nào không đáp ứng yêu cầu của Authority, thì Authority có thể chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê/người cư ngụ đã đáp ứng các yêu cầu đó.

c. Nếu dịch vụ trước trong một khoảng thời gian cụ thể là điều kiện để thiết lập tín dụng với Authority, thì việc cư trú và bằng chứng trả tiền thuê nhà đúng hạn trong khoảng thời gian đó, thỏa mãn yêu cầu của Authority, là điều kiện thỏa mãn tương đương.

d. Nếu người thuê/người cư ngụ trở thành khách hàng của Authority và các khoản phí cho dịch vụ nước được bao gồm trong tiền thuê của người thuê/người cư ngụ mà không được liệt kê riêng, người thuê/người cư ngụ có thể trừ tiền trả hóa đơn nước cho Authority vào khoản tiền trả thuê nhà cho quãng thời gian trước đó.

III. Sắp Xếp Thay Thế để Trả Hóa Đơn

A. Hội Đủ Điều Kiện. Một khách hàng chậm trả hóa đơn nước sẽ đủ điều kiện được sắp xếp thay thế để trả hóa đơn nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

1. Tình Trạng Sức Khỏe. Khách hàng hoặc người thuê của khách hàng nộp giấy chứng nhận từ bác sĩ chăm sóc chính rằng việc ngừng 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 ở tại khu nhà;

2. Không Có Khả Năng Tài Chính. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ cấp nước theo chu kỳ hóa đơn bình thường của hệ thống nước. Khách hàng được coi là "không có khả năng tài chính" nếu bất kỳ người nào trong gia đình của khách hàng là: (i) người hiện tại được hưởng các phúc lợi sau: CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Trợ Cấp Lợi Tức An Sinh/Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Nhũ Nhi, và Trẻ Em của California; hoặc (ii) khách hàng khai rằng lợi tức hàng năm của gia đình họ thấp hơn mức nghèo của liên bang 200%; và

3. Sắp Xếp Thay Thế để Trả Hóa Đơn. Khách hàng sẵn sàng ký hợp đồng trả nợ dần, lịch thay thế để trả hóa đơn, hoặc chương trình trì hoãn hoặc giảm tiền trả, như được đưa ra trong Chính Sách này.

B. Quy Trình Xác Định các Điều Kiện Cấm Ngừng Dịch Vụ. Để cho phép Authority có đủ thời gian xử lý bất kỳ yêu cầu hỗ trợ nào của khách hàng, khách hàng được khuyến khích cung cấp cho Authority các tài liệu cần thiết chứng minh rằng họ đủ điều kiện có tùy chọn thay

thể để trả hóa đơn trước thời hạn đề nghị ngừng cung cấp dịch vụ càng lâu càng tốt. Authority có thể yêu cầu thêm thông tin bổ sung để xác định xem khách hàng có đủ điều kiện cho tùy chọn thay thế để trả hóa đơn hay không.

C. Tùy Chọn Sắp Xếp Thay Thế để Trả Hóa Đơn. Đối với bất kỳ khách hàng nào chứng minh rằng mình đủ điều kiện để được sắp xếp thay thế để trả hóa đơn, Authority sẽ cung cấp cho khách hàng một trong các sắp xếp thay thế để trả hóa đơn sau, do Authority tự ý lựa chọn, sau khi cân nhắc tình hình tài chính của khách hàng và nhu cầu được trả tiền của Authority:

1. Trừ Nợ Dần. Có thể cho chương trình trừ nợ dần với các điều khoản sau:

a. Điều khoản. Khách hàng sẽ trả số tiền còn nợ và bất kỳ khoản phí hành chính áp dụng nào trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được Giám Đốc Điều Hành hoặc người được chỉ định của Authority quyết định; tuy nhiên, với điều kiện là Giám Đốc Điều Hành hoặc người được họ chỉ định của Authority, theo quyết định hợp lý của họ, có thể áp dụng thời hạn trừ nợ lâu hơn mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng. Số nợ chưa trả, cùng với phí hành chính áp dụng và bất kỳ khoản lãi áp dụng nào, sẽ được chia cho số kỳ gửi hóa đơn trong thời gian trừ nợ và sẽ được cộng thêm vào hóa đơn hàng tháng cho dịch vụ nước của khách hàng.

b. Phí Hành Chính. Đối với bất kỳ chương trình trừ nợ dần nào được chấp thuận, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí hành chính, theo số tiền do Authority thiết lập lúc này hoặc lúc khác, thể hiện chi phí cho Authority khởi xướng và điều hành chương trình này.

c. Tuân Thủ theo Chương Trình. Khách hàng phải tuân thủ theo chương trình trừ nợ dần và trả đủ các khoản phí tích lũy thêm trong mỗi chu kỳ hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu thêm bất kỳ chương trình trừ nợ dần nào trong khi đang trả cho các khoản phí quá hạn theo chương trình trừ nợ dần. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của chương trình trừ nợ dần trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Authority có thể ngừng dịch vụ nước cho tài sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Authority đăng thông báo cuối cùng ở nơi cư trú của khách hàng về ý định ngừng dịch vụ.

2. Lịch Thay Thế để Trả Hóa Đơn: Có thể cung cấp lịch thay thế để trả hóa đơn với các điều khoản sau:

a. Thời Gian Hoàn Trả. Khách hàng sẽ trả số tiền còn nợ và bất kỳ khoản phí hành chính áp dụng nào trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được Giám Đốc Điều Hành hoặc người được chỉ định của Authority quyết định; tuy nhiên, với điều kiện là Giám Đốc Điều Hành hoặc người được họ chỉ định của Authority, theo quyết định hợp lý của họ, có thể gia hạn thời gian trừ nợ lâu hơn mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng.

b. Phí Hành Chính. Đối với bất kỳ lịch thay thế để trả hóa đơn nào được chấp thuận, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí hành chính, theo số tiền do Authority thiết lập lúc này hoặc lúc khác, thể hiện chi phí cho Authority khởi xướng và điều hành lịch thay thế này.

c. Lịch Trình. Sau khi tham khảo ý kiến khách hàng và xem xét các hạn chế tài chính của khách hàng, Giám Đốc Điều Hành hoặc người được chỉ định của Authority sẽ soạn lịch thay thế để trả hóa đơn và lấy sự đồng thuận với khách hàng. Lịch trình thay thế đó

có những lần định kỳ để trả một khoản tiền không trùng với ngày trả tiền được thiết lập Authority, có thể trả các khoản tiền nhiều lần hơn trong tháng, hoặc thời hạn trả tiền định kỳ lâu hơn một tháng, miễn là trong mọi trường hợp, số tiền chưa trả và phí hành chính sẽ được trả đầy đủ trong thời gian trả nợ được thiết lập. Lịch trình theo thỏa thuận sẽ được quy định bằng văn bản và được cung cấp cho khách hàng.

d. Tuân Thủ theo Chương Trình. Khách hàng phải tuân thủ theo chương trình đã đồng ý và trả đủ các khoản phí tích lũy thêm trong mỗi chu kỳ hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu lịch trả hóa đơn lâu hơn cho bất kỳ khoản phí chưa trả nào sau đó trong khi đang trả cho các khoản phí còn nợ theo lịch đã thỏa thuận trước đó. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của chương trình đã thỏa thuận trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Authority có thể ngừng dịch vụ nước cho tài sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Authority đăng thông báo cuối cùng ở nơi cư trú của khách hàng về ý định ngừng dịch vụ.

3. Giảm Số Tiền Chưa Trả. Có thể đề nghị giảm số tiền chưa trả của khách hàng, không vượt quá ba mươi phần trăm (30%) số tiền chưa trả mà không có sự chấp thuận và quyết định của Giám Đốc Điều Hành hoặc người được chỉ định của Authority; miễn là mọi khoản tiền giảm như vậy sẽ được tài trợ từ ngân quỹ và không dẫn đến việc phải tăng phí cho các khách hàng khác của Authority. Tỷ lệ của bất kỳ khoản giảm nào sẽ được xác định bởi nhu cầu tài chính của khách hàng, điều kiện tài chính của Authority, và nhu cầu và sự sẵn có của các quỹ để bù đắp cho việc giảm số tiền chưa trả của khách hàng.

a. Thời Gian Hoàn Trả. Khách hàng sẽ trả số tiền nợ được giảm vào ngày đến hạn được Giám Đốc Điều Hành hoặc người được chỉ định của Authority xác định, ("Ngày Đến Hạn Trả Số Tiền được Giảm") ít nhất là mười lăm (15) ngày lịch kể từ ngày giảm số tiền nợ có hiệu lực.

b. Tuân Thủ Ngày Đến Hạn Trả Số Tiền được Giảm. Khách hàng phải trả số nợ đã được giảm vào hoặc trước Ngày Đến Hạn Trả Số Tiền được Giảm và phải trả đầy đủ mọi khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ trả hóa đơn sau đó. Trong trường hợp khách hàng không trả khoản nợ đã được giảm trong sáu mươi (60) ngày lịch sau Ngày Đến Hạn Trả Số Tiền được Giảm, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Authority có thể ngừng dịch vụ nước cho tài sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Authority đăng thông báo cuối cùng ở nơi cư trú của khách hàng về ý định ngừng dịch vụ. Ngoài ra, không trả đầy đủ số tiền nợ đã được giảm vào hoặc trước Ngày Đến Hạn Trả Số Tiền được Giảm sẽ dẫn đến việc khách hàng sẽ nhận hóa đơn cho khoản tiền đầy đủ không được giảm, trừ đi bất kỳ số tiền nào đã trả.

4. Tam Hoãn Trả Hóa Đơn. Có thể cho phép trì hoãn tạm thời trong khoảng thời gian tối đa sáu (6) tháng sau ngày đến hạn trả hóa đơn. Authority sẽ xác định, hoàn toàn theo ý của mình, thời gian trì hoãn cho khách hàng.

a. Thời Gian Hoàn Trả. Khách hàng sẽ trả số nợ chưa trả trước ngày trì hoãn ("Ngày Trì Hoãn Trả Hóa Đơn") được xác định bởi Giám Đốc Điều Hành hoặc người được chỉ định của Authority. Ngày Trì Hoãn Trả Hóa Đơn sẽ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày số tiền chưa trả trở thành tiền nợ quá hạn; tuy nhiên, miễn là Giám Đốc Điều Hành hoặc người được chỉ định của Authority, theo quyết định hợp lý của họ, có thể thiết lập Ngày Trì Hoãn Trả Hóa Đơn sau thời hạn mười hai (12) tháng đó để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng.

b. Tuân Thủ Ngày Đến Hạn Trả Số Tiền được Giảm. Khách hàng phải trả số nợ đã được giảm vào hoặc trước Ngày Trì Hoãn Trả Hóa Đơn và phải trả đầy đủ mọi khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ trả hóa đơn sau đó. Trong trường hợp khách hàng không trả khoản nợ trong sáu mươi (60) ngày lịch sau Ngày Trì Hoãn Trả Hóa Đơn, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Authority có thể ngừng dịch vụ nước cho tài sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Authority đăng thông báo cuối cùng ở nơi cư trú của khách hàng về ý định ngừng dịch vụ.

IV. Quy Tắc Đặc Biệt cho Khách Hàng có Lợi Tức Gia Đình Dưới Mức Nghèo của Liên Bang 200%

Khách hàng được coi là có mức lợi tức dưới chuẩn nghèo của liên bang 200% nếu:

(1) bất kỳ người nào trong gia đình của khách hàng là người hiện được hưởng các phúc lợi sau: CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Trợ Cấp Lợi Tức An Sinh/Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Nhũ Nhi, và Trẻ Em của California; hoặc (2) khách hàng khai rằng lợi tức hàng năm của gia đình họ thấp hơn mức nghèo của liên bang 200%. Nếu một khách hàng chứng minh một trong những trường hợp đó, thì sẽ áp dụng như sau:

A. Phí Mở Lại Dịch Vụ. Authority sẽ thiết lập phí mở lại dịch vụ trong giờ làm việc và sau giờ làm việc không vượt quá giới hạn quy định trong SB 998 (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn mục 116914 (a) (1)) hoặc chi phí thực tế, tùy theo mức nào thấp hơn.

B. Miễn Trả Tiền Lãi. Authority sẽ miễn phí tiền lãi cho các hóa đơn còn nợ một lần trong mỗi 12 tháng.

V. Khiếu Nại

Quy trình được sử dụng để khiếu nại số tiền đưa ra trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước như sau:

A. Khiếu Nại Khởi Đầu. Trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn cho dịch vụ nước, khách hàng có quyền khởi đầu khiếu nại hoặc yêu cầu được xem xét cho bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào được Authority gửi ra. Yêu cầu đó phải được thực hiện bằng văn bản và được gửi đến văn phòng Authority. Miễn là trong thời gian khiếu nại và trong thời gian dẫn tới chờ kết quả điều tra nào, Authority không thể ngừng cung cấp nước cho khách hàng.

B. Khiếu Nại Thông Báo Nợ. Bất kỳ khách hàng nào nhận được Thông Báo Nợ đều có thể yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét hóa đơn liên quan tới Thông Báo Nợ, miễn là chưa có đơn khiếu nại hoặc đơn yêu cầu xem xét nào được nộp cho bất kỳ hóa đơn nào đã có khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét theo Tiểu mục A ở trên. Bất kỳ khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại như vậy phải được lập bằng văn bản và phải bao gồm tài liệu hỗ trợ cho khiếu nại hoặc lý do để được xem xét. Yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét phải được gửi đến văn phòng Authority trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi nhận được Thông Báo Nợ. Miễn là trong thời gian khiếu nại và trong thời gian dẫn tới chờ kết quả điều tra nào, Authority không thể ngừng cung cấp nước cho khách hàng.

C. Điều Trần Khiếu Nại. Sau khi nhận được yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét theo Tiểu Mục A hoặc B, ở trên, sẽ có lịch ngày điều trần cho Giám Đốc Điều Hành hoặc người được chỉ định ("Viên Chức Điều Trần"). Sau khi đánh giá bằng chứng do khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ với Authority liên quan đến phí nước đang có vấn đề, Viên Chức Điều Trần

sẽ đưa ra quyết định và sẽ cung cấp cho khách hàng khiếu nại bản tóm tắt về quyết định. Quyết định của Viên Chức Điều Trần là quyết định cuối cùng và bắt buộc phải tuân theo.

VI. Mở Lại Dịch Vụ

Để mở lại hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị Authority ngừng cung cấp vì không trả hóa đơn, khách hàng phải trả tiền đặt cọc và Phí Mở Lại Dịch Vụ do Authority thiết lập. Authority sẽ cố gắng mở lại dịch vụ trong trường hợp này càng sớm càng tốt để tạo thuận tiện cho khách hàng. Authority sẽ mở lại dịch vụ không muộn hơn vào cuối ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi có yêu cầu của khách hàng và sau khi nhận tiền trả cho bất kỳ khoản Phí Mở Lại Dịch Vụ áp dụng nào. Khách hàng có thể bị phạt tiền, phải nộp lệ phí hoặc chịu trả phí nếu bất kỳ ai khác mà không phải Authority mở lại dịch vụ. Khách hàng chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào do khi mở lại dịch vụ trái phép.