

**THÀNH PHỐ SANGER**  
**CHÍNH SÁCH NGỪNG CẤP NƯỚC DO KHÔNG THANH TOÁN**  
**CỦA DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT**

Chính Sách Ngừng Cấp Nước Do Không Thanh Toán Của Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt áp dụng với việc ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt của Thành Phố do không thanh toán tiền nước theo những quy định bên dưới. Trong trường hợp có xung đột giữa Chính Sách này và bất kỳ sắc lệnh, chính sách, hoặc quy tắc nào khác của Thành Phố, thì Chính Sách này sẽ được áp dụng.

I. Áp Dụng Chính Sách; Số Điện Thoại Liên Hệ: Chính sách này chỉ áp dụng với những người không thanh toán dịch vụ nước sinh hoạt. Chính sách này không áp dụng với những tiện ích khác của Thành Phố. Có thể liên hệ với cơ quan quản lý của Thành Phố theo số (559) 876-6300 bấm số 1 để được trợ giúp liên quan đến việc thanh toán các hóa đơn nước và thu xếp các thanh toán thay thế được quy định trong Chính Sách này để tránh bị ngừng dịch vụ.

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

A. Phát Hành, Ngày Thanh Toán, và Thanh Toán Các Hóa Đơn: Các hóa đơn tiền nước được gửi cho mỗi khách hàng vào đầu tháng đối với lượng nước sử dụng trong tháng trước. Việc thanh toán được thực hiện vào hoặc trước ngày ghi trong hóa đơn tiền nước (gọi là “**Ngày Thanh Toán**”). Việc thanh toán có thể thực hiện tại Phòng Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính tại đặt 1700 7<sup>th</sup> Street, Sanger, CA 93657 hoặc trên trang web thanh toán tiện ích của Thành Phố tại [www.ci.sanger.ca.us](http://www.ci.sanger.ca.us). Tuy nhiên, khách hàng có trách nhiệm đảm bảo Phòng Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính nhận được thanh toán đúng hạn. Các hóa đơn sẽ được tính toán như sau:

1. Đồng hồ nước được đọc định kỳ để chuẩn bị hóa đơn từng tháng, hóa đơn chưa thanh toán, hoặc hóa đơn cuối cùng trước khi chấm dứt dịch vụ, và các hóa đơn đặc biệt.
2. Các hóa đơn của các dịch vụ tính theo đồng hồ sẽ hiển thị chỉ số hiện tại và chỉ số của tháng trước để phát hành hóa đơn, số lượng đơn vị, ngày, và những ngày sử dụng dịch vụ đối với chỉ số hiện tại.

B. Các Hóa Đơn Quá Hạn: Những quy tắc sau đây áp dụng với những khách hàng có hóa đơn chưa thanh toán hơn sáu mươi (60) ngày sau Ngày Thanh Toán:

1. Số Tiền Nợ Nhỏ: Nếu số tiền chưa thanh toán dưới \$35 đối với bất kỳ kỳ hóa đơn nào, thì sẽ được chuyển tiếp và cộng dồn vào hóa đơn lần tới.
2. Thông Báo Quá Hạn: Nếu hóa đơn không được thanh toán vào Ngày Thanh Toán, thì thông báo thanh toán quá hạn/tiền nợ (gọi tắt là “Thông Báo Quá Hạn”) sẽ được gửi cho người sử dụng dịch vụ nước ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể ngừng dịch vụ được ghi trong Thông Báo

Quá Hạn. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của căn nhà mà dịch vụ được cung cấp, thì Thông Báo Quá Hạn cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của căn nhà sử dụng dịch vụ, ghi gửi “Người Thuê Nhà”.

Thông Báo Tiền Nợ phải bao gồm những thông tin sau:

- a) Tên và địa chỉ của Khách Hàng;
- b) Số tiền nợ;
- c) Ngày thanh toán hoặc có thu xếp thanh toán thay thế khác để không bị ngừng dịch vụ;
- d) Mô tả quy trình áp dụng gia hạn thanh toán cho số tiền còn nợ (xem Mục III(D), bên dưới);
- e) Mô tả thủ tục khiếu nại yêu cầu tái xét hoặc kháng cáo đối với hóa đơn nợ (xem Mục IV, bên dưới); và
- f) Mô tả thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán chậm, thanh toán dần, giảm trừ hoặc thay thế (xem Mục III, bên dưới).

Thành Phố có thể gửi thông báo thay thế cho khách hàng về việc chuẩn bị cắt dịch vụ bằng cách gọi điện thoại. Nếu thông báo đó được thực hiện bằng điện thoại, thì Thành Phố phải gửi một bản Chính Sách này và đề xuất thảo luận với khách hàng về những tùy chọn thanh toán thay thế khác, như đã mô tả trong Mục III, bên dưới, và thủ tục tái xét và kháng cáo đối với hóa đơn của Khách hàng, như mô tả trong Mục IV bên dưới.

3. Không Thể Liên Lạc Với Khách Hàng: Nếu Thành Phố không thể liên lạc với khách hàng qua văn bản thông báo (ví dụ gửi thông báo qua bưu tín nhưng không đến tay người nhận và bị trả lại) hoặc qua điện thoại, thì Thành Phố sẽ nỗ lực nhất để đến nơi cư trú và để lại, hoặc thu xếp để lại ở một nơi dễ thấy, một thông báo về ngừng cấp dịch vụ ngay lập tức do không thanh toán, và một bản sao của Chính Sách này.

4. Phí Thanh Toán Muộn: Phí Thanh Toán Muộn, như quy định trong các mức phí và lệ phí của Thành Phố, 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 Thông Báo Quá Hạn.

5. Thời Hạn Cuối Cùng: Thanh toán tiền nước phải đến Phòng Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính không chậm hơn 9:00 sáng vào ngày ghi trong Thông Báo Quá Hạn. Không chấp nhận dấu bưu tín.

6. Thông Báo Về Séc Bị Trả Lại: Khi séc nộp tiền nước hoặc thanh toán các chi phí liên quan đến nước bị trả lại, thì Thành Phố sẽ coi là tài khoản này chưa thanh toán. Thành phố sẽ thông báo trực tiếp cho khách hàng và 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 Quá Hạn; hoặc nếu cho phát hành Thông Báo Quá Hạn, thì không sớm hơn ngày thứ sáu mươi (60) sau khi hóa đơn có séc bị trả lại được thanh toán. 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 tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ hoặc tiền ký gửi.

7. Séc Bị Trả Lại Dư 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 Thành Phố 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 tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ hoặc tiền ký gửi. 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. Trong trường hợp này, trong một năm đó khách hàng sẽ chỉ có thể thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ hoặc tiền ký gửi.

C. Các Điều Kiện Cấm Ngừng Cấp Nước: Thành Phố không được ngừng cấp nước sinh hoạt nếu đáp ứng tất cả những điều kiện sau đây:

1. Tình Trạng Sức Khỏe – Khách hàng hoặc người thuê nhà phải cung cấp 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, bất kỳ 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. 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 phải 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 Thành Phố 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 Thành Phố 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, Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố, hoặc người được chỉ định, phải xem xét tất cả những giấy tờ và trả lời cho khách hàng trong vòng ba (3) ngày lịch hoặc thông báo cho khách hàng cung cấp thông tin bổ sung nếu cần thiết hoặc thông báo tùy chọn thanh toán.

Những khách hàng không đáp ứng các tiêu chuẩn trong Tiểu mục (C), bên trên, thì phải thanh toán số tiền còn nợ, kể cả bất kỳ số tiền phạt và lệ phí nào khác, cho Thành Phố trong thời gian quy định sau: (1) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo của Thành Phố về quyết định khách hàng không đáp ứng những điều kiện đó; hoặc (ii) ngày chuẩn bị ngừng cấp dịch vụ, như quy định trong Thông Báo Quá Hạn.

E. Những Quy Tắc Đặc Biệt Đối Với Những Khách Hàng Thu Nhập Thấp:

Khách hàng được coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo liên bang nếu: (i) bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện đang 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. Nếu khách hàng chứng minh được một trong những tình trạng bên trên, thì được áp dụng như sau:

1. Phí Nói Lại Dịch Vụ: Nếu dịch vụ đã bị cắt và được nói lại, thì phí nói lại trong giờ làm việc thông thường không được quá \$50.00. 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 Chỉ Số Giá Tiêu Dùng đối với Tất Cả Những Người Tiêu Dùng Đô Thị, San Francisco-Oakland-San Jose, Hàng năm bắt đầu từ ngày 1 tháng Một, 2021.

2. Không Tính Lãi: Thành Phố sẽ không tính lãi đối với các hóa đơn bị nợ.

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 hộ 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. Thành Phố sẽ nỗ lực thông báo cho những cư dân bằng văn bản khi tài khoản này sắp bị ngừng cấp nước 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.

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

a. Thành Phố 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 Thành Phố.

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 Thành Phố, 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 Thành Phố, thì Thành Phố 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 Thành Phố, thì việc cư trú tại khu nhà và bằng chứng thanh toán tiền thuê nhà đúng hạn theo quy định của Thành Phố được coi là đáp ứng yêu cầu.

d. Nếu người thuê nhà/cư dân trở thành khách hàng của Thành Phố 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 Thành Phố trong các giai đoạn thanh toán trước đó.

III. Các Thu Xếp Thanh Toán Thay Thế Khác:

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 Thành Phố phải cung cấp cho khách hàng đó một trong những thu xếp thanh toán thay thế khác sau đây, do Thành Phố 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. Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính, 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 Thành Phố.

A. Trả Dần: Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường của Thành Phố và đáp ứng ba điều kiện theo Mục II(C), bên trên, như Thành Phố xác nhận, có thể, nếu Thành Phố chọn giải pháp này, tham gia kế hoạch trả dần với Thành Phố 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 Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định xác định quyết định; tuy nhiên, với điều kiện là Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố 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 Thành Phố tùy từng thời điểm, đó là chi phí Thành Phố lập và quản lý kế hoạch đó. Theo suy xét của Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định, thì mức phí hành chính hàng năm được quy định trong Lịch Phí Quản Lý của Thành Phố sẽ được áp dụng đối với số tiền được trả dần theo Tiểu Mục A.

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 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 lịch trở lên, hoặc không thanh toán phí dịch vụ hiện tại của mình ít nhất từ sáu mươi (60) ngày lịch trở lên, thì Thành Phố có thể ngừng dịch vụ cấp nước đến nhà khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố 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 Thành Phố và đáp ứng ba điều

kiện trong Mục II(C), bên trên, như Thành Phố xác nhận, có thể tham gia một lịch trình thanh toán thay thế đối với số tiền còn nợ, nếu Thành Phố 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 Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định, tuy nhiên, với điều kiện là Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định, theo suy xét hợp lý của mình, có thể gia hạn thời hạn trả lại lâu hơn mười hai (12) tháng để tránh gây khó khăn cho khách hàng.

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 Thành Phố tùy từng thời điểm, đó là chi phí Thành Phố lập và quản lý kế hoạch đó. Theo suy xét của Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định, thì mức phí hành chính hàng năm được quy định trong Lịch Phí Quản Lý của Thành Phố sẽ được áp dụng đối với số tiền được trả dần theo Tiêu Mục B.

3. Lịch Trình: Sau khi tham vấn với khách hàng và xem xét những hạn chế tài chính của khách hàng, Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố 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 Thành Phố, để việc thanh toán có thể thường xuyên hơn, hoặc dài hơn không chỉ hàng tháng, với điều kiện trong mọi trường hợp, theo Tiêu Mục (1), bên trên, 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 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 lịch trở lên, hoặc không thanh toán phí dịch vụ hiện tại của mình ít nhất từ sáu mươi (60) ngày lịch trở lên, thì Thành Phố có thể ngừng dịch vụ cấp nước đến nhà khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố dán thông báo cuối cùng về việc ngừng dịch vụ tại nơi cư trú của khách hàng.

C. Giảm Trừ Số Tiền Nợ: Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong giai đoạn thanh toán thông thường của Thành Phố và đáp ứng ba điều kiện trong Mục II(C), bên trên, như Thành Phố xác nhận, có thể được giảm trừ đối với số tiền còn nợ,

nếu Thành Phố chọn giải pháp thay thế này, nhưng không được vượt quá mười phần trăm (10%) của số nợ đó mà không được Hội Đồng Thành Phố phê duyệt; với điều kiện là giảm trừ đó phải từ một nguồn nào đó để không khiến những khách hàng khác của Thành Phố phải chịu thêm những khoản phí bổ sung. Tỷ lệ giảm trừ được quyết định dựa trên nhu cầu tài chính của khách hàng, điều kiện và nhu cầu tài chính của Thành Phố và sự sẵn có của các loại quỹ để bù đắp cho khoản nợ của khách hàng đó.

1. Thời Hạn Trả Lại: Khách hàng phải trả số tiền nợ đó vào ngày mà Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định quyết định, là thời điểm (gọi tắt là “Ngày Thanh Toán Giảm Trừ”) ít nhất mười lăm (15) ngày lịch sau ngày có hiệu lực giảm trừ của số tiền nợ

2. Tuân Thủ Ngày Thanh Toán Giảm Trừ: Khách hàng phải thanh toán số tiền nợ vào hoặc trước Ngày Thanh Toán Giảm Trừ và phải thanh toán đầy đủ bất kỳ khoản phí nào được cộng dồn trong mỗi giai đoạn thanh toán. Nếu khách hàng không thanh toán số tiền đã giảm trừ trong thời hạn từ sáu mươi (60) ngày lịch trở lên sau Ngày Thanh Toán Giảm Trừ, hoặc không thanh toán phí dịch vụ hiện tại của mình ít nhất từ sáu mươi (60) ngày lịch trở lên, thì Thành Phố có thể ngừng dịch vụ cấp nước đến nhà khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố dán thông báo cuối cùng về việc ngừng dịch vụ tại nơi cư trú của khách hàng.

D. Tạm Hoãn Thanh Toán: Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong giai đoạn thanh toán thông thường của Thành Phố và đáp ứng ba điều kiện trong Mục II(C), bên trên, như Thành Phố xác nhận, có thể được tạm hoãn thanh toán số tiền còn nợ trong thời gian tối đa sáu (6) tháng sau khi đến hạn thanh toán, nếu Thành Phố chọn giải pháp thay thế này. Thành Phố sẽ quyết định, theo suy xét của mình, khách hàng được hoãn thanh toán trong thời gian bao lâu.

1. Thời Hạn Trả Lại: Khách hàng phải trả số tiền nợ đó vào ngày được hoãn (gọi tắt là “Ngày Được Hoãn Thanh Toán”) mà Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định quyết định. Ngày Được Hoãn Thanh Toán phải trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày số tiền nợ đến hạn thanh toán; tuy nhiên, với điều kiện là Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố hoặc người được chỉ định, theo suy xét hợp lý của mình, có thể cho phép Ngày Được Hoãn Thanh Toán lâu hơn mười hai (12) tháng để tránh gây khó khăn cho khách hàng.

2. Tuân Thủ Ngày Được Hoãn Thanh Toán: Khách hàng phải thanh toán số tiền nợ vào hoặc trước Ngày Được Hoãn Thanh Toán và phải thanh toán đầy đủ bất kỳ khoản phí nào được cộng dồn trong mỗi giai đoạn thanh toán. Nếu khách hàng không thanh toán số tiền nợ trong thời hạn từ sáu mươi (60) ngày lịch trở lên sau Ngày Được Hoãn Thanh Toán, hoặc không thanh toán phí dịch vụ hiện tại của mình ít nhất từ sáu mươi (60) ngày lịch trở lên, thì Thành Phố có thể ngừng dịch vụ cấp nước đến nhà khách hàng



ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Thành Phố dán thông báo cuối cùng về việc ngừng dịch vụ tại nơi cư trú của khách hàng.

#### 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. Kháng Cáo Ban Đầu: Trong vòng mười (10) ngày nhận được hóa đơn dịch vụ nước, khách hàng có quyền yêu cầu kháng cáo hoặc tái xét đối với bất kỳ hóa đơn hoặc lệ phí nào mà Thành Phố đã gửi. Yêu cầu kháng cáo phải lập thành văn bản và gửi đến Phòng Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính. Cho tới khi nào kháng cáo của khách hàng và bất kỳ kết quả điều tra nào còn chưa được quyết định thì Thành Phố không được ngừng dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

B. Kháng Cáo Thông Báo Quá Hạn: Ngoài các quyền kháng cáo được quy định trong Tiểu Mục A, bên trên, bất kỳ khách hàng nào nhận được Thông Báo Quá Hạn cũng có quyền yêu cầu kháng cáo hoặc tái xét với hóa đơn liên quan đến Thông Báo Quá Hạn đó ít nhất năm (5) ngày làm việc kể từ ngày ghi trong Thông Báo Quá Hạn nếu khách hàng cho rằng hóa đơn đó bị sai về khối lượng nước tiêu thụ ghi trong hóa đơn; tuy nhiên, với điều kiện là các quyền kháng cáo và tái xét đó phải được áp dụng với bất kỳ hóa đơn nào mà đã yêu cầu kháng cáo hoặc tái xét theo Tiểu Mục A, bên trên.

Kháng cáo hoặc yêu cầu tái xét theo Tiểu Mục B này phải được lập thành văn bản và phải nộp giấy tờ chứng minh cho kháng cáo hoặc lý do tái xét. Yêu cầu kháng cáo hay tái xét phải gửi đến Phòng Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính trong thời hạn năm (5) ngày làm việc. Cho tới khi nào kháng cáo của khách hàng và bất kỳ kết quả điều tra nào còn chưa được quyết định thì Thành Phố không được ngừng dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

C. Điều Trần Kháng Cáo: Sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo hoặc tái xét theo Tiểu Mục A hoặc B, nêu trên, Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính của Thành Phố 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 Thành Phố 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 Thành Phố gửi hóa đơn chính xác và khách hàng phải thanh toán số tiền đã sửa đổi trong vòng mười (10) ngày lịch 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 lịch 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 lịch; với điều kiện Thành Phố 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.

2. (a) Nếu số tiền nước đang tranh cãi được xác định là chính xác, thì tiền nước phải được nộp vào Ngày Thanh Toán theo định nghĩa bên trên hoặc trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi Viên Chức Điều Trần ban hành quyết định, tùy thời điểm nào muộn hơn. 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 Thành Phố. 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 nếu kháng cáo hay tái xét đó là kháng cáo ban đầu theo Tiêu Mục A bên trên, hoặc trong vòng ba (3) ngày làm việc nếu đó là kháng cáo hay tái xét đối với Thông Báo Quá Hạn theo Tiêu Mục B, bên trên. Điều trần kháng cáo sẽ được thực hiện tại phiên họp thường kỳ tiếp theo của Hội Đồng Thành Phố trừ khi khách hàng và Thành Phố đồng ý tổ chức vào một thời điểm muộn hơn.

(b) Đối với một kháng cáo ban đầu theo Tiêu Mục A, bên trên, nếu khách hàng không kháng cáo đúng hạn lên Hội Đồng Thành Phố, thì tiền nước sẽ phải thanh toán ngay vào Ngày Thanh Toán. Nếu tiền nước không được nộp toàn bộ trong vòng sáu mươi (60) ngày sau ngày gửi hóa đơn đầu tiên, thì Thành Phố sẽ gửi Thông Báo Quá Hạn theo Mục II(B)(2), bên trên, và có thể tiếp tục khả năng ngừng dịch vụ cấp nước đến căn nhà của khách hàng.

(c) Đối với kháng cáo Thông Báo Quá Hạn theo Tiêu Mục B, bên trên, nếu khách hàng không kháng cáo đúng hạn lên Hội Đồng Thành Phố, thì dịch vụ cấp nước đến nhà còn nợ tiền nước có thể bị ngừng với điều kiện khách hàng được thông báo trước bằng văn bản hoặc điện thoại ít nhất hai mươi tư (24) giờ sau khi: (i) hết hạn sáu mươi (60) ngày lịch ban đầu của thời gian thông báo ghi trong Thông Báo Quá Hạn; hoặc (ii) hết hạn kháng cáo.

3. Khi yêu cầu điều trần trước Hội Đồng Thành Phố, thì yêu cầu đó phải được lập thành văn bản và gửi đến Phòng Dịch Vụ Hành Chính của Tòa Thị Chính. Khách hàng sẽ phải trực tiếp tham dự điều trần trước Hội Đồng Thành Phố và đệ trình chứng cứ và lý do tại sao tiền nước trong hóa đơn đang tranh cãi lại không đúng. Hội Đồng Thành Phố sẽ đánh giá chứng cứ của khách hàng, cũng như thông tin trong hồ sơ Thành Phố 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 Thành Phố 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 lịch 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 lịch; với điều kiện Thành Phố

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 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 trong vòng hai (2) ngày làm việc sau quyết định của Hội Đồng Thành Phố, hoặc sáu mươi (60) ngày lịch sau ngày hết hạn ban đầu, tùy thời điểm nào muộn hơn. Nếu chưa có Thông Báo Quá Hạn thì Thành Phố phải gửi cho khách hàng Thông Báo Quá Hạn theo Mục II(B)(2), bên trên và có thể tiếp tục việc ngừng cấp nước đến 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.

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 Thành Phố hoặc Hội Đồng Thành Phố.

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

#### V. Khôi Phục Dịch Vụ:

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị Thành Phố ngừng do không thanh toán, khách hàng phải trả Phí Khôi Phục quy định trong nghị quyết của Hội Đồng Thành Phố, phụ thuộc vào giới hạn quy định trong Mục II(E)(1), bên trên. Thành Phố sẽ cố gắng khôi phục sớm nhất có thể để đảm bảo thuận tiện cho khách hàng. Thành Phố 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. Thông Báo Về Ngôn Ngữ:

Chính sách này và các thông báo được yêu cầu theo SB 998 phải được làm bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Hàn Quốc và bất kỳ ngôn ngữ nào khác mà ít nhất mười (10) phần trăm khách hàng trong khu vực dịch vụ của Thành Phố sử dụng.

#### VII. Hành Vi Trái Phép Của Khách Hàng:

Chính Sách này không áp dụng với việc chấm dứt dịch vụ của Thành Phố do hành vi trái phép của khách hàng.