

Chính sách AWA về việc Cắt Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt đối với khách hàng Chưa thanh toán

1. Quy Định Chung

a. Áp dụng. Chính sách này chỉ áp dụng cho việc cắt dịch vụ nước của khách hàng chưa thanh toán. Các điều lệ, nghị quyết, chính sách và thủ tục hiện hành của Cơ quan sẽ tiếp tục áp dụng cho các tài khoản dịch vụ cấp nước phi sinh hoạt và cắt dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì các lý do khác, gồm cả việc cắt dịch vụ của Cơ quan do vi phạm của khách hàng về điều lệ, quy tắc, quy định hoặc chính sách của Cơ quan. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa các Chính sách này và bất kỳ điều lệ, quy luật, quy định, hoặc chính sách của Cơ quan, thì Chính sách này sẽ được áp dụng. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính sách này và luật của bang, thì luật của bang sẽ được áp dụng.

b. Trách Nhiệm Khách Hàng. Theo điều lệ, nghị quyết, chính sách và thủ tục hiện hành của Cơ quan, hóa đơn của dịch vụ cấp nước được gửi đến từng khách hàng mỗi tháng, hóa đơn này đến hạn và phải thanh toán ngay khi nhận hóa đơn. Hóa đơn dịch vụ cấp nước được coi là quá hạn nếu không được thanh toán trong vòng 30 ngày kể từ ngày hóa đơn. Trách nhiệm của khách hàng là đảm bảo rằng các khoản thanh toán được trao cho văn phòng Cơ quan đúng thời gian quy định. Thanh toán có thể được thực hiện tại văn phòng Cơ quan, trực tuyến, qua điện thoại, hoặc đến địa chỉ chuyển tiền thanh toán bằng thư.

c. Hiệu lực của Chính sách. Cơ quan 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, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam và Hàn Quốc và bất kỳ ngôn ngữ nào được ít nhất 10% số người cư trú trong khu vực dịch vụ của Cơ quan sử dụng hoặc theo yêu cầu theo Bộ Luật Dân Sự mục 1632. Chính sách này sẽ được đăng và duy trì trên trang web của Cơ quan.

d. Số Điện Thoại Liên Lạc. Có thể liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của Cơ quan theo số 209-223-3018 để được hỗ trợ giải quyết thắc mắc về việc thanh toán hóa đơn nước và thảo luận về các lựa chọn cắt dịch vụ sinh hoạt của khách hàng chưa thanh toán.

2. Cắt Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt của Khách hàng chưa thanh toán

a. Thời Gian Quá Hạn 60 ngày. Cơ quan không cắt dịch vụ cấp nước sinh hoạt đối với khách hàng chưa thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi thanh toán của khách hàng đã quá hạn 60 ngày.

b. Thông Báo Nhắc Nhở. Tài khoản bị coi là quá hạn nếu vẫn chưa được thanh toán sau khi kết thúc 30 ngày làm việc theo lịch kể từ ngày phát hành hóa đơn nước hoặc nước thải. Cơ quan sẽ áp dụng khoản phí trễ hạn 10\$ cho số tiền quá hạn và gửi thông báo nhắc nhở đến khách hàng để giải thích về số tiền quá hạn và cung cấp

Thông qua ngày 9 tháng 1, 2020

ngày đến hạn là mười lăm (15) ngày kể từ ngày được in trên thông báo.

c. Thông báo 10 Ngày. Không ít hơn 10 ngày trước khi cắt dịch vụ sinh hoạt của khách hàng chưa thanh toán, Cơ quan sẽ liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản bằng điện thoại hoặc thông báo văn bản.

i. Khi Cơ quan liên lạc với khách hàng có tên trên tài khoản bằng văn bản theo mục này, văn bản thông báo về việc thanh toán quá hạn và việc cắt dịch vụ sắp xảy ra sẽ được gửi đến khách hàng của nơi cư trú được cung cấp dịch vụ sinh hoạt. Nếu địa chỉ khách hàng không phải là địa chỉ nhà nơi dịch vụ sinh hoạt được cung cấp, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ nhà nơi dịch vụ sinh hoạt được cung cấp, gửi đến "Người cư ngụ."

ii. Văn bản thông báo phải có tất cả thông tin sau đây theo định dạng rõ ràng và dễ đọc:

1. Tên và địa chỉ khách hàng.
2. Số tiền quá hạn, bao gồm bảng kê các mục phạt thanh toán trễ hạn và lãi suất sẽ được áp dụng cho khoản phí quá hạn.
3. Ngày và thời gian thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán phải được thực hiện để tránh bị cắt dịch vụ cấp nước.
4. Mô tả về quá trình xin gia hạn thời gian để trả khoản phí quá hạn.
5. Mô tả về thủ tục khách hàng có thể kiến nghị xem xét hóa đơn và khiếu nại hoặc bắt đầu khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về dịch vụ hoặc khoản phí.
6. Mô tả về thủ tục để khách hàng có thể theo đó để yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, giảm hoặc thay thế, bao gồm việc trả góp khoản phí dịch vụ sinh hoạt quá hạn, phù hợp với Chính sách này.
7. Mô tả về thủ tục để khách hàng lấy được thông tin về khả năng 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 Cơ quan và giờ làm việc của đại diện dịch vụ khách hàng, người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc tiến hành thỏa thuận thanh toán.

iii. Nếu văn bản thông báo bị trả về qua thư vì không thể giao được, Cơ quan sẽ nỗ lực thiện chí để đến nơi cư trú và để lại hoặc đặt ở

Thông qua ngày 9 tháng 1, 2020

nơi dễ thấy một thông báo về việc cắt dịch vụ sinh hoạt của khách hàng chưa thanh toán sắp xảy ra, cùng với bản sao của Chính sách này.

d. Đăng Thông Báo trước 48 giờ. Cơ quan nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên lạc với người trưởng thành cư ngụ tại khuôn viên của khách hàng bằng điện thoại hoặc trực tiếp ít nhất 48 giờ trước khi cắt dịch vụ trừ khi liên lạc cá nhân hoặc điện thoại không thể thực hiện được, Cơ quan phải cung cấp thông báo cắt dịch vụ bằng email hoặc đăng thông báo ở nơi dễ thấy tại khuôn viên ít nhất 48 giờ trước khi thực hiện. Thông báo cắt dịch vụ này phải có tất cả các thông tin sau:

- i. Tên và địa chỉ khách hàng.
- ii. Số tiền quá hạn, bao gồm bảng kê các mục phạt thanh toán trễ hạn và lãi suất sẽ được áp dụng cho khoản phí quá hạn.
- iii. Ngày và thời gian thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán phải được thực hiện để tránh bị cắt dịch vụ.
- iv. Các thủ tục để khách hàng lấy được thông tin trên về hỗ trợ tài chính sẵn có, bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, tiểu bang, hoặc liên bang, nếu có.
- v. Số điện thoại, địa chỉ Cơ quan và giờ làm việc của đại diện dịch vụ khách hàng, người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc tiến hành thỏa thuận thanh toán.

e. Thông Tin Khôi Phục Dịch Vụ. Khi cắt dịch vụ, Cơ quan sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách làm thế nào để khôi phục dịch vụ sinh hoạt.

3. Giới hạn về việc Cắt Dịch Vụ Cấp Nước

a. Cơ quan không cắt dịch vụ cấp nước sinh hoạt đối với khách hàng chưa thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi thanh toán của khách hàng đã quá hạn 60 ngày.

b. Cơ quan sẽ không cắt dịch vụ sinh hoạt trong các tình huống sau:

i. Trong thời gian Cơ quan đang điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 8 của Chính sách này.

ii. Khi khách hàng đã được gia hạn thời hạn để thanh toán hóa đơn.

c. Cơ quan sẽ không cắt dịch vụ sinh hoạt nếu tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:

i. Khách hàng hoặc người thuê của khách hàng nộp giấy chứng nhận của Bác Sĩ Gia Đình, được định nghĩa trong Mục 14088(b)(1)(A) của Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế, chứng nhận rằng việc cắt dịch vụ sinh hoạt sẽ đe dọa tính mạng, hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của cư dân đang ở nhà nhận được dịch vụ.

ii. Khách hàng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ sinh hoạt theo chu kỳ hóa đơn bình thường của hệ thống cấp nước cộng đồng và đô thị. Khách hàng được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ sinh hoạt theo chu kỳ hóa đơn bình thường của hệ thống cấp nước cộng đồng và đô thị nếu (1) bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện là người nhận CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Thanh Toán Bỏ Sung Tiểu bang/Thu Nhập Trợ Cấp An Sinh hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bỏ Sung Đặc Biệt California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc (2) khách hàng khai báo rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% so với mức nghèo của liên bang.

iii. Khách hàng sẵn sàng để ký kết thỏa thuận thanh toán thay thế, phù hợp với các quy định của Mục 4, Chính sách này.

Nếu khách hàng đáp ứng được ba điều kiện được liệt kê trong tiểu mục này (c), Cơ quan sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn thanh toán được mô tả trong Mục 4. Bất kỳ khách hàng nào đáp ứng được những yêu cầu này, theo yêu cầu, sẽ được phép trả góp, trong khoảng 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 để chi trả trong thời hạn thanh toán bình thường.

d. Cơ quan bị cấm cắt dịch vụ cấp nước đối với bất kỳ khách hàng hoặc người thuê của khách hàng vào thứ Bảy, Chủ Nhật hoặc ngày lễ hợp lệ, hoặc ngoài giờ hoạt động bình thường của Cơ quan.

4. Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế

a. Lựa chọn. Theo yêu cầu, Cơ quan sẽ xem xét các lựa chọn sau đây cho khách hàng quá hạn để ngăn ngừa việc cắt dịch vụ sinh hoạt đối với khách hàng chưa thanh toán:

- i. Trả góp số dư chưa thanh toán;
- ii. Tham gia lịch thanh toán thay thế;
- iii. Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán, được tài trợ không phải trả thêm phí đối với người đóng thuế khác; hoặc.
- iv. Tạm hoãn thanh toán. (Gọi

Thông qua ngày 9 tháng 1, 2020

chung “Thỏa Thuận Thanh Toán.”)

b. Cơ Quan Quản Lý. Tổng Giám Đốc Cơ Quan, hoặc người đại diện, có thể chọn một trong số những Thỏa Thuận Thanh Toán mô tả trong Mục 4(a) ở trên, để cung cấp cho khách hàng và có thể đặt các thông số của lựa chọn thanh toán đó. Thông thường, sau khi Thỏa thuận thanh toán được đưa ra thì khách hàng cần thanh toán hết số dư còn lại trong vòng 12 tháng. Cơ quan có thể cấp thời hạn thanh toán dài hơn nếu thời hạn này là cần thiết để tránh khó khăn quá mức cho khách hàng tùy theo tình hình của từng trường hợp cụ thể. Cơ quan có thể thu phí quản lý dùng để quản lý Thỏa Thuận Thanh Toán theo quy định này. Tổng Giám Đốc, hoặc người đại diện, được phép chuẩn bị và phê duyệt Thỏa Thuận Thanh Toán với khách hàng phù hợp với Mục 4 này.

c. Nghĩa Vụ Khách Hàng. Nếu Cơ quan và khách hàng ký kết Thỏa Thuận Thanh Toán theo Mục 4 này, khách hàng phải tuân thủ thỏa thuận này hoặc thỏa thuận khác và cập nhật thông tin kịp thời với bất kỳ khoản phí dịch vụ cấp nước mới nào khi khoản phí này được lập hóa đơn trong mỗi kỳ hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu trả góp hoặc giảm thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào của các hóa đơn tiếp theo trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo một thỏa thuận thanh toán thay thế. Khi bắt đầu ngày thỏa thuận thanh toán đầu tiên, nếu khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã ký thì khách hàng sẽ không đủ điều kiện để thiết lập các thỏa thuận thanh toán trong tương lai trong thời hạn 24 tháng, trừ trường hợp luật pháp cho phép.

5. Cắt Dịch Vụ Sau Khi Không Tuân Thủ Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế

a. Nếu Cơ quan và khách hàng đã ký kết bất kỳ Thỏa Thuận Thanh Toán nào theo Mục 4, Cơ quan có thể cắt dịch vụ không sớm hơn năm ngày làm việc sau khi Cơ quan đăng thông báo cuối cùng về dự định cắt dịch vụ ở vị trí nổi bật và dễ thấy tại nhà nơi cần cắt dịch vụ theo một trong những trường hợp sau đây:

i. Khách hàng không tuân thủ Thỏa Thuận Thanh Toán trong 60 ngày hoặc hơn.

ii. Trong khi thực hiện Thỏa thuận Thanh Toán, khách hàng không thanh toán khoản phí dịch vụ sinh hoạt hiện tại của mình trong 60 ngày hoặc hơn.

b. Thông báo cắt dịch vụ theo Mục 5 này phải có tất cả các thông tin sau:

i. Tên và địa chỉ khách hàng.

ii. Thông báo về thủ hàng không tuân thủ Thỏa Thuận Thanh Toán.

iii. Khách hàng phải đáp ứng các điều kiện của Thỏa Thuận Thanh Toán hoặc các điều kiện khác để tránh bị cắt dịch vụ.

Thông qua ngày 9 tháng 1, 2020

iv. Số điện thoại, địa chỉ Cơ quan và giờ làm việc của đại diện dịch vụ khách hàng của Cơ quan, người có thể cung cấp thêm thông tin.

Thông báo này không cho phép khách hàng điều tra thêm hoặc cung cấp các thỏa thuận thanh toán thay thế của Cơ quan.

6. Ngắt kết nối dịch vụ trong Tình Huống Chủ Nhà-Người Thuê Đồng Hồ Tổng

a. Áp dụng. Mục này áp dụng cho dịch vụ Cơ quan thông qua đồng hồ riêng lẻ cho nhà ở một hộ gia đình, nhà ở nhiều hộ gia đình, công viên nhà di động, hoặc kết cấu cư trú lâu dài trong trại lao động, chỉ khi người chủ, người quản lý hoặc người vận hành là khách hàng của hồ sơ, và có mối quan hệ chủ nhà-người thuê và giữa người cư ngụ với người chủ, người quản lý hoặc người vận hành tòa nhà.

b. Thông báo. Cơ quan phải nỗ lực thiện chí để thông báo với người cư ngụ bằng văn bản thông báo, khi tài khoản quá hạn thanh toán có dịch vụ sẽ bị cắt ít nhất 10 ngày trước khi cắt dịch vụ. Thông báo này sẽ thông tin thêm cho người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Cơ quan, để nhận dịch vụ và hóa đơn, mà không cần phải trả bất kỳ số tiền nào có thể bị nợ do tài khoản quá hạn.

c. Dịch Vụ Người Cư Ngụ. Cơ quan không cần thiết phải cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ trừ khi mỗi người cư ngụ đồng ý với điều khoản và điều kiện của Cơ quan dịch vụ cấp nước và đáp ứng các yêu cầu của luật và điều lệ, quy tắc, quy định và chính sách của Cơ quan. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn lòng và có thể chịu trách nhiệm về khoản phí tiếp theo đối với tài khoản theo yêu cầu của Cơ quan, hoặc nếu có một phương tiện vật lý hợp pháp khả dụng để Cơ quan có thể cắt dịch vụ có lựa chọn với những người cư ngụ không đáp ứng được các yêu cầu về điều lệ, quy tắc, quy định và chính sách của Cơ quan, Cơ quan sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng được các yêu cầu đó.

d. Bằng chứng về Tín nhiệm. Nếu dịch vụ trước đó trong một khoảng thời gian là điều kiện để thiết lập tín nhiệm với Cơ quan, người cư ngụ và bằng chứng thanh toán tiền thuê đúng thời hạn hoặc nghĩa vụ tín dụng khác được Cơ quan chấp nhận trong khoảng thời gian đó là tương đương thỏa đáng.

e. Một Hộ Gia Đình. Trong trường hợp một hộ gia đình, Cơ quan có thể làm bất cứ điều gì như sau:

i. Thông báo về việc cắt dịch vụ ít nhất là bảy ngày trước khi cắt.

ii. Để được miễn trả số tiền phải trả thuộc tài khoản quá hạn, yêu cầu một người cư ngụ trở thành khách hàng để xác minh rằng tài khoản quá hạn của hồ sơ là chủ nhà, hoặc người quản lý, hoặc đại lý nhà ở.

7. Xem Xét Bổ Sung cho trường hợp có Khó Khăn Tài Chính

a. Nếu khách hàng chứng minh được với Cơ quan rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200% so với mức nghèo của liên bang, Cơ quan có thể thực hiện hai điều sau:

i. Đặt phí dịch vụ khôi phục lại trong thời gian hoạt động bình thường là 50\$ và khôi phục lại ngoài giờ với giá 150\$. Khoản phí này không được vượt quá chi phí thực tế để khôi phục lại nếu chi phí này ít hơn. Khoản phí khôi phục lại được điều chỉnh mỗi năm theo Chỉ Số Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1, 2021.

ii. Từ bỏ phí quá hạn của những hóa đơn quá hạn mỗi 12 tháng một lần.

b. Cơ quan sẽ cho là khách hàng cư ngụ có thu nhập hộ gia đình dưới 200% so với mức nghèo của liên bang, nếu:

i. Bất cứ thành viên nào của gia đình hiện là người nhận CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung Tiểu bang/Thu Nhập Trợ Cấp An Sinh hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc

ii. Khách hàng thông báo rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200% so với mức nghèo của liên bang.

c. Khách Hàng Cư Ngụ có tuổi từ 65 tuổi trở lên, hoặc những người trưởng thành phụ thuộc người khác theo quy định ở mục 15610.23 của Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế, phải được biết rằng khách hàng có thể yêu cầu Cơ quan thông báo cho người thứ ba được chỉ định khi tài khoản của Khách hàng quá hạn và có thể bị cắt dịch vụ.

8. Thủ Tục Khiếu Nại hoặc Khiếu Kiện Hóa Đơn

Khách hàng có thể khiếu nại hoặc khiếu kiện số tiền được nêu ra trong bất kỳ hóa đơn nào về dịch vụ cấp nước sinh hoạt theo quy trình sau:

a. Khiếu Nại Chung. Trong vòng năm ngày kể từ khi nhận được hóa đơn dịch vụ cấp nước, khách hàng có quyền yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào được Cơ quan đưa ra. Yêu cầu phải được thực hiện bằng văn bản và được gửi đến văn phòng của Cơ quan. Trong thời gian chờ xử lý khiếu nại của khách hàng và kết quả điều tra, Cơ quan không thể cắt dịch vụ nước cấp nước cho khách hàng.

b. Thông Báo Khiếu Nại 10 Ngày. Ngoài các quyền khiếu nại theo tiểu mục (a) ở trên, khách hàng nhận được Thông báo 10 ngày được mô tả trong Mục 2(c) của Chính sách này có thể yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét hóa đơn có thông báo liên quan trong năm ngày làm việc kể từ ngày thông báo. Tuy nhiên, không có quyền khiếu nại hoặc xem xét nào được áp dụng cho bất kỳ hóa đơn nào đã được khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét theo tiểu mục (a) ở trên. Bất kỳ khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét theo tiểu mục này phải được lập thành văn bản và phải có tài liệu hỗ trợ việc khiếu nại hoặc lý do yêu cầu xem xét. Yêu cầu khiếu nại phải được gửi đến văn phòng Cơ quan trong năm ngày. Trong thời gian chờ xử lý khiếu nại của khách hàng và kết quả điều tra, Cơ quan không thể cắt dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

c. Quá Trình Khiếu Nại.

i. Sau khi nhận đơn yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét theo các tiểu mục (a) hoặc (b) ở trên, Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng của Cơ quan phải đánh giá yêu cầu xem xét và tài liệu hỗ trợ do khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ với Cơ quan về khoản phí nước nghi vấn. Trong vòng 10 ngày sau khi nhận được yêu cầu xem xét của khách hàng, Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng phải đưa ra quyết định về tính chính xác của khoản phí nước được nêu ra trong hóa đơn và phải cung cấp cho khách hàng khiếu nại một văn bản tóm tắt ngắn gọn về quyết định.

ii. Nếu khoản phí nước được xác định là không chính xác, Cơ quan phải cung cấp hóa đơn chỉnh sửa và việc thanh toán khoản phí đã hiệu chỉnh sẽ đến hạn trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày hóa đơn của khoản phí đã hiệu chỉnh. Nếu khoản phí đã hiệu chỉnh vẫn chưa được thanh toán trong hơn 60 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn chỉnh sửa, dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt. Trước khi cắt dịch vụ, Cơ quan phải gửi Thông Báo 10 Ngày phù hợp với Mục 2(b) ở trên cho khách hàng. Dịch vụ cấp nước chỉ được phục hồi khi thanh toán đầy đủ tất cả khoản phí nước còn nợ, tiền phạt, tiền lãi, và bất kỳ khoản phí khôi phục nào được áp dụng.

iii. Nếu khoản phí nước nghi vấn được xác định là đúng, phí dịch vụ cấp nước phải được trả trong vòng ba ngày làm việc sau khi nhận được quyết định của Giám Đốc Dịch Vụ Khách Hàng. Tại thời điểm quyết định được đưa ra, khách hàng sẽ được thông báo về quyền khiếu nại lên Tổng Giám đốc trong vòng 30 ngày kể từ ngày tài khoản bị quá hạn, hoặc trong vòng 10 ngày sau khi nhận được quyết định từ chối của Giám Đốc Dịch vụ Khách hàng, tùy theo quyết định nào trễ hơn. Tổng Giám Đốc sẽ ban hành bản quyết định trong vòng 15 ngày. Nếu Tổng Giám Đốc từ chối việc khiếu nại, khách hàng có thể khiếu nại lên Hội Đồng Quản Trị của Cơ quan. Bất kỳ khiếu nại nào như vậy phải được gửi bằng văn bản trong 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được quyết định của Tổng Giám Đốc. Phiên điều trần khiếu nại sẽ được thực hiện vào buổi họp thường lệ của Hội Đồng Quản Trị, trừ khi khách hàng và Tổng Giám Đốc, hoặc người đại diện, đồng ý giải quyết vào ngày khác.

iv. Nếu khách hàng không khiếu nại kịp thời lên Hội Đồng Quản Trị của
Thông qua ngày 9 tháng 1, 2020

Cơ quan, khoản phí nước nghi vấn sẽ phải được thanh toán ngay lập tức. Trong trường hợp các khoản phí không được thanh toán đầy đủ trong vòng 60 ngày sau ngày hóa đơn ban đầu, thì Cơ quan phải gửi cho khách hàng Thông Báo 10 Ngày theo Mục 2(c) ở trên, và có thể cắt dịch vụ cấp nước đối với nhà của khách hàng nếu hóa đơn còn nợ không được thanh toán kịp thời.

v. Khi phiên điều trần trước Hội Đồng Quản Trị được yêu cầu, khách hàng sẽ được yêu cầu xuất hiện trước Hội đồng và trình bày tài liệu hỗ trợ cùng với lý do tại sao khoản phí nước trong hóa đơn nghi vấn là không chính xác. Hội đồng đánh giá bằng chứng do khách hàng trình bày, cũng như thông tin trong hồ sơ với Cơ quan về khoản phí nước nghi vấn (bao gồm cả quyết định của Tổng Giám Đốc/người đại diện) và bất kỳ phần trình bày nào của nhân viên, và đưa ra quyết định về tính chính xác của khoản phí. Quyết định của Hội đồng là quyết định cuối cùng và bắt buộc thi hành.

vi. Nếu Hội đồng thấy rằng phí dịch vụ nước nghi vấn là không chính xác, khách hàng sẽ nhận được hóa đơn cho khoản phí đã hiệu chỉnh. Nếu khoản phí đã hiệu chỉnh vẫn chưa được thanh toán trong hơn 60 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn chỉnh sửa, dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt, vào ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi hết hạn. Cơ quan sẽ gửi cho khách hàng Thông Báo 10 Ngày theo Mục 2(c) ở trên.

vii. Nếu khoản phí dịch vụ nước nghi vấn được xác định là đúng, thì khoản phí này phải được thanh toán trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày có quyết định của Hội đồng. Trong trường hợp khoản phí không được trả đủ trong 45 ngày lịch sau ngày hóa đơn ban đầu, Cơ quan phải gửi Thông Báo 10 Ngày theo Mục 2(c) ở trên, và có thể cắt dịch vụ cấp nước đối với nhà của khách hàng nếu hóa đơn còn nợ không được thanh toán kịp thời.

d. Bất kỳ khoản phí bị thu trội nào của Cơ quan sẽ được thể hiện dưới dạng tín dụng trên hóa đơn tiếp theo của khách hàng, hoặc được hoàn trả trực tiếp cho khách hàng, theo quyết định riêng của Tổng Giám Đốc hoặc Hội Đồng Quản Trị.

e. Dịch vụ cấp nước cho khách hàng không thể bị cắt tại thời điểm đang có khiếu nại của khách hàng với Tổng Giám Đốc hoặc Hội Đồng Quản Trị.