

## **ĐIỀU KHOẢN VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ NƯỚC TRONG NHÀ KHI KHÔNG TRẢ TIỀN**

Bất kể có những điều khoản hay quy định nào khác, Điều Khoản Về Việc Ngưng Dịch Vụ Nước Trong Nhà Khi Không Trả Tiền này sẽ áp dụng cho việc ngưng dịch vụ nước trong nhà khi không trả tiền dưới các quy định được nêu ở đây. Trong trường hợp có những mâu thuẫn giữa Điều Khoản này và bất kỳ điều khoản hay quy định nào khác, Điều Khoản này sẽ chiếm ưu thế.

**I. Áp Dụng về Điều Khoản; Số Điện Thoại Liên Lạc:** Điều khoản này chỉ áp dụng cho dịch vụ nước trong nhà khi không trả tiền và tất cả các điều khoản và thủ tục hiện hành sẽ tiếp tục áp dụng cho các tài khoản dịch vụ nước cho cơ sở thương mại và công trường. Để được trợ giúp thêm về việc thanh toán hóa đơn nước và thiết lập tiềm năng các giải pháp khác được quy định trong điều khoản này để tránh việc bị ngưng cắt dịch vụ bằng cách gọi

### **II. Ngưng Dịch Vụ Nước Trong Nhà Khi Không Trả Tiền:**

A. **Cung cấp và Thanh Toán Hóa Đơn:** Hóa đơn cho dịch vụ nước sẽ được cung cấp đến mỗi người tiêu dùng hàng tháng trừ khi có quy định khác trong lịch trình giá biểu. Hóa đơn cho dịch vụ sau khi nhận được có ngày hạn và phải trả, và sẽ trở nên quá hạn và bị ngưng cắt dịch vụ nếu không trả trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn. Có thể trả tại văn phòng, cho bất kỳ đại diện nào được quyền thu hay bằng cách chuyển ngân nếu có thể được. Tuy nhiên, trách nhiệm của người tiêu dùng là đảm bảo tiền thanh toán phải được thu nhận tại địa điểm chỉ định đúng thời hạn. Chi thanh toán một phần nào là không được ngoại trừ đã được chấp thuận trước. Hóa đơn sẽ được tính như sau:

1. Đồng hồ nước sẽ được đọc theo chu kỳ để chuẩn bị hóa đơn hàng tháng và khi có nhu cầu cho việc mở hóa đơn, đóng hóa đơn và hóa đơn đặc biệt.
2. Hóa đơn dịch vụ đồng hồ sẽ cho thấy số công tơ cho thời gian đọc đồng hồ hiện thờ và trước đó mà từ đó hóa đơn được cung cấp, số đơn vị, ngày, số ngày cung cấp dịch vụ cho số đọc hiện tại của đồng hồ.
3. Hóa đơn phải được trả dùng tiền tệ hợp pháp của Hoa Kỳ. Mặc dầu đã nêu trên, Công Ty Cung Cấp có quyền từ chối mọi khoản thanh toán hóa đơn dùng tiền xu.

B. **Hóa Đơn Quá Hạn:** Các quy tắc sau đây áp dụng cho người tiêu thụ có hóa đơn chưa thanh toán hơn sáu mươi (60) ngày sau ngày lập hóa đơn:

1. **Thông Báo Quá Hạn:** Nếu hóa đơn gửi ra không được thanh toán vào đúng hay trước bốn mươi lăm (45<sup>th</sup>) ngày sau ngày lập hóa đơn, một thông báo về việc thanh toán quá hạn (“Thông Báo Quá Hạn”) sẽ được gửi đến khách hàng dùng dịch vụ nước ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể ngưng cắt dịch vụ có ghi trong Thông Báo Quá Hạn. Cho mục đích

của điều khoản này, ngôn từ “ngày làm việc” sẽ được nói về những ngày nào mà Công Ty Cung Cấp mở cửa làm việc. Nếu địa chỉ của người tiêu dùng không phải là địa chỉ của nhà nơi dịch vụ được cung cấp, Thông Báo Quá Hạn cũng phải được gửi đến địa chỉ nhà nhận dịch vụ, đề tên “Người Thuê”. Thông Báo Quá Hạn phải bao gồm các điều sau đây:

- a) Tên và địa chỉ Người Khách Hàng;
- b) Số tiền thiếu quá hạn;
- c) Ngày phải trả hay thỏa thuận để trả phải thanh toán để tránh việc ngưng cắt dịch vụ;
- d) Ghi rõ quy trình áp dụng việc gia hạn thời gian để trả số tiền thiếu (xem Phần III(D), bên dưới);
- e) Ghi rõ quy trình xin cứu xét và khiếu nại về hóa đơn dẫn đến sự trả trễ (xem Phần IV, bên dưới); và
- f) Ghi rõ quy trình mà khách hàng có thể xin gia hạn, trả góp, giảm bớt hay cách trả theo lịch trình (xem Phần III, bên dưới).

Công Ty Cung Cấp mặc khác có thể đưa ra thông báo đến người tiêu dùng về việc ngưng cắt dịch vụ hầu xảy ra qua điện thoại. Nếu thông báo đưa ra qua điện thoại, Công Ty Cung Cấp phải gửi cho người tiêu thụ một bản điều khoản này và cũng đề nghị thảo luận với người tiêu dùng cách thức trả khác, như có ghi trong Phần III, bên dưới, và quy trình để được cứu xét và khiếu nại về hóa đơn của người tiêu dùng, như có ghi trong Phần IV, bên dưới.

2. Không Liên Lạc Được Người Tiêu Dùng: Nếu Công Ty Cung Cấp không thể liên lạc được với người tiêu dùng bằng văn bản (e.g., thư thông báo bị gửi trả vì không gửi đến được) hoặc bằng điện thoại, Công Ty Cung Cấp sẽ bày tỏ thiện chí đến tận nhà và để lại, hay sắp đặt cách nào để đặt thông báo ở một vị trí thấy rõ ràng, một thông báo cho việc sắp ngưng cắt dịch vụ vì không trả tiền, và một bản điều khoản này.

3. Phí Trễ: Một phí trễ, như được quy định trong biểu phí và phí dụng, sẽ được định lượng và thêm vào số thiếu chưa thanh toán trong tài khoản của người tiêu dùng nếu số thiếu trong tài khoản không được thanh toán trước ngày Thông Báo Quá Hạn được lập.

4. Hạn Chót Ngưng Cắt: Thanh toán cho phí dịch vụ nước phải được nhận vào Văn phòng của Công Ty Cung Cấp không trễ hơn 4:30 p.m. vào ngày được chỉ định trong Thông Báo Quá Hạn. Dấu ấn bưu chính không được chấp nhận.

5. Thông Báo về Chi Phiếu Bị Trả Lại: Sau khi nhận chi phiếu bị trả lại để thanh toán cho dịch vụ nước hay các phí khác, Công Ty Cung Cấp sẽ coi như tài khoản chưa được thanh toán. Công Ty Cung Cấp sẽ cố gắng thông báo trực tiếp cho người tiêu dùng và để lại một thông báo việc ngưng cắt nước trong nhà. Dịch vụ nước sẽ bị cúp nếu số tiền trong chi phiếu trả

không được thanh toán vào hạn chót có ghi trong thông báo, hạn chót này sẽ không sớm hơn ngày ghi trong Thông Báo Quá Hạn; hoặc nếu một Thông Báo Quá Hạn đã chưa được cung cấp trước đó, không quá sáu mươi (60<sup>th</sup>) ngày sau khi hóa đơn đã trả bởi chi phiếu bị trả lại. Để trả hết cho chi phiếu bị trả lại và trả phí bị trả, toàn bộ số tiền thiếu phải được trả bằng tiền mặt hay khoản tiền được chứng nhận.

6. Chi Phiếu Bị Trả Dừng Để Thanh Toán cho Dịch Vụ Nước Bị Ngưng Cắt vì Không Trả Tiền:

a) Nếu chi phiếu dùng để trả và đã nhận để thanh toán dẫn đến việc khôi phục lại dịch vụ cho một tài khoản đã bị ngưng cắt vì không trả tiền bị trả lại vì không thể giao dịch, Công Ty Cung Cấp có thể ngưng dịch vụ nước sau ít nhất ba (3) ngày làm việc kể từ ngày có văn bản. Tài khoản của người tiêu dùng chỉ có thể phục hồi bằng cách trả tiền mặt hay ngân khoản có chứng nhận. Một khi tài khoản của người tiêu dùng được phục hồi, tài khoản sẽ bị đánh dấu cho thời gian một năm cho thấy sự kiện việc chi phiếu không giao dịch được đã dùng bởi người tiêu dùng.

b) Nếu bất kỳ lúc nào trong khoảng thời gian một năm nói đến ở trên, tài khoản của người tiêu dùng bị ngưng cắt lại vì không trả tiền, Công Ty Cung Cấp có thể yêu cầu người tiêu dùng phải trả tiền mặt hay ngân khoản có chứng nhận để phục hồi dịch vụ nước.

C. Trường Hợp Không Được Ngưng Cắt: Công Ty Cung Cấp không được ngưng cắt dịch vụ nước trong nhà nếu các điều kiện sau đây được đáp ứng:

1. Tình Trạng Sức Khỏe – Người tiêu dùng hay người thuê nhà của người tiêu dùng nộp chứng từ của bác sĩ gia đình chứng nhận rằng việc ngưng cắt dịch vụ nước sẽ (i) nguy hiểm cho tính mạng, hay (ii) gây đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của người sống trong nhà;

2. Thiếu Khả Năng Tài Chính – Người tiêu dùng chứng minh người ấy không thể chi trả cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán nước bình thường. Người tiêu dùng được xem là “không có khả năng tài chính để trả” nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình người tiêu dùng là: (i) người hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp, Medi-Cal, SSI/Chương trình Phụ Trợ hay Chương Trình Phụ Cấp Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Sơ Sinh và Trẻ Em; hay (ii) người tiêu dùng tuyên khai mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; (xem nối kết này để biết mức nghèo của liên bang áp dụng tại California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); và

3. Thỏa Thuận Giải Pháp Trả Kỳ Hạn – Người tiêu dùng sẵn lòng thỏa thuận để trả góp, dàn xếp cách trả khác hay có kế hoạch để hoãn hoặc trả giảm, phù hợp với các điều khoản của Phần III, bên dưới.

D. Quy Trình Quyết Định Các Trường Hợp Cấm Việc Ngưng Cắt Dinh Vụ: Trách nhiệm chứng minh việc tuân thủ với các điều kiện ghi trong Phần đoạn (C), phía trên, thuộc phần người tiêu dùng. Để giúp Công Ty Cung Cấp có đủ thời gian xử lý bất kỳ một yêu cầu xin trợ giúp nào của một người tiêu dùng, người tiêu dùng được khuyến khích cung cấp cho Công Ty các chứng từ cần thiết cho thấy vấn đề y tế dưới Phần Đoạn (C)(1), thiếu khả năng tài chính dưới Phần Đoạn (C)(2) và sự sẵn lòng thỏa thuận dàn xếp cách trả khác dưới Phần Đoạn (C)(3) càng xa trước ngày dự kiến để ngưng cắt dịch vụ càng tốt. Sau khi nhận được các chứng từ đó, Tổng Giám Đốc của Công Ty Cung Cấp, hay người được ủy quyền, sẽ xét duyệt các chứng từ đó và phúc đáp cho người tiêu dùng trong vòng bảy (7) ngày làm việc để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm các thông tin liên quan đến sự khả thi của trong việc dàn xếp các cách trả khác, hay để thông báo cho người tiêu dùng về các cách trả khác, và các điều khoản theo đó, dưới Phần III, bên dưới, mà theo đó Công Ty Cung Cấp sẽ cho phép người tiêu dùng được dự phần. Nếu Công Ty Cung Cấp có yêu cầu thêm thông tin, người tiêu dùng phải cung cấp thông tin yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công Ty Cung Cấp. Trong vòng năm (5) ngày lịch kể từ khi nhận được thêm thông tin, Công Ty Cung Cấp phải báo cho người tiêu dùng bằng văn bản cho biết người tiêu dùng không hội đủ điều kiện dưới Phần Đoạn (C), phía trên, hay báo cho người tiêu dùng bằng văn bản về việc dàn xếp các cách trả khác, và các điều khoản theo đó, dưới Phần III, bên dưới, mà theo đó Công Ty Cung Cấp sẽ cho phép người tiêu dùng được tham gia. Người tiêu dùng không hội đủ điều kiện nêu trong Phần Đoạn (C), phía trên, phải trả số tiền thiếu, bao gồm bất kỳ số tiền phạt và các phí khác, đang thiếu Công Ty Cung Cấp với phần sau xảy ra của: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ Công Ty Cung Cấp về quyết định của Công Ty cho việc không hội đủ các điều kiện ấy; hoặc (ii) ngày dự kiến sẽ ngưng cắt dịch vụ, như đã có ghi trong Thông Báo Quá Hạn.

E. Quy định Đặc biệt cho Người Tiêu Dùng Có Thu Nhập Thấp: người tiêu dùng được cho có mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang nếu: (i) bất kỳ thành viên nào trong gia đình người tiêu dùng hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ cấp, Medi-Cal, SSI/Chương trình Phụ Trợ hay Chương Trình Phụ Cấp Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Sơ Sinh và Trẻ Em; hay (ii) người tiêu dùng tuyên khai mức thu nhập hằng năm của gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; (xem nội kết này để biết mức nghèo của liên bang áp dụng tại California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); Nếu một người tiêu dùng chứng minh được một trong hai hoàn cảnh này, thì hãy nộp đơn xin:

1. Phí Tái Kết Nối: Nếu dịch vụ đã bị ngưng cắt và được kết nối lại, thì các phí kết nối lại trong giờ làm việc của Công Ty Cung Cấp không thể trội hơn \$50, và phí tái kết nối ngoài giờ làm việc không thể trội hơn \$150. Các phí đó không thể trội hơn phí thực tại để kết nối lại nếu phí đó thấp hơn giới hạn luật định. Giới hạn này có thể được chỉnh đổi hàng năm theo thay

đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng cho khu vực đô thị Los Angeles-Long Beach-Anaheim bắt đầu ngày 1 tháng năm 2021.

2. Ngưng Lãi Xuất: Công Ty Cung Cấp sẽ không áp đặt bất kỳ khoản lãi xuất nào cho các hóa đơn quá hạn.

F. Trường Hợp Chủ Nhà-Người Thuê: Các phương thức dưới đây áp dụng cho các căn nhà riêng lẻ có đồng hồ riêng, các chung cư nhiều căn hộ và khu nhà di động nơi chủ nhà hay người quản lý là khách hàng trên giấy tờ và chịu trách nhiệm cho việc thanh toán hóa đơn nước.

1. Thông Báo Cần Có:

a. Ít nhất trước 10 ngày dương lịch nếu là chung cư nhiều căn hộ hay khu nhà di động, hoặc 7 ngày dương lịch nếu là nhà riêng, về việc có thể bị ngưng cắt dịch vụ nước, Công Ty Cung Cấp phải tỏ thiện ý báo cho người thuê/cư ngụ tại nơi ở với thông báo bằng văn bản cho biết dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt.

b. Văn bản thông báo cũng phải cho người thuê/cư ngụ biết họ có quyền để trở nên khách hàng là người sẽ nhận hóa đơn cho dịch vụ (Xem Phụ phần 2, bên dưới), mà không phải trả bất kỳ số tiền hiện đã thiếu quá hạn.

2. Người thuê/Cư ngụ Trở Thành Khách Hàng:

a. Công Ty Cung Cấp không bắt buộc phải cung cấp cho người thuê/cư ngụ trừ khi mỗi một người thuê /cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện cho dịch vụ và đáp ứng các luật lệ và quy tắc của Công Ty Cung Cấp.

b. Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê/cư ngụ chịu trách nhiệm cho các khoản phí tiếp tục cho tài khoản theo như điều Công Ty Cung Cấp đòi hỏi, hoặc (ii) có một cách cụ thể để tuyển lựa ngưng cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào không đáp ứng luật lệ của Công Ty Cung Cấp, thì Công Ty Cung Cấp có thể chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê/cư ngụ nào đã đáp ứng theo các luật lệ.

c. Nếu có dịch vụ trong một khoảng thời gian trước đó là điều kiện để thiết lập tín dụng với Công Ty Cung Cấp, thì việc cư trú tại nhà và bằng chứng trả tiền thuê đúng hạn trong khoảng thời gian đó, đáp ứng điều Công Ty Cung Cấp đòi hỏi, là một điều thỏa đáng tương đương.

d. Nếu người thuê/cư ngụ trở thành khách hàng của Công Ty Cung Cấp và tiền thuê nhà của người thuê/cư ngụ bao gồm phí dịch vụ nước nhưng không nêu riêng rõ, người thuê/cư ngụ có thể khấu trừ vào các khoản

trả tiền thuê trong tương lai các khoản phí hợp lý đã trả cho Công Ty Cung Cấp trong khoảng thời gian trả trước đó.

**III. Dàn Xếp Trả Kỳ Hạn:** Cho bất kỳ người tiêu dùng nào hội đủ ba điều kiện theo Phần II (C), phía trên, theo như quy trình được nêu trong Phần II (D), phía trên, Công Ty Cung Cấp sẽ cung cấp cho người tiêu dùng một hoặc hơn các cách dàn xếp trả kỳ hạn sau đây, được Công Ty Cung Cấp tùy theo quyết định: (i) trả góp số tiền thiếu chưa thanh toán theo Phân mục (A), bên dưới; (ii) giải pháp trả kỳ hạn theo Phân mục (B), bên dưới; (iii) giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền thiếu chưa thanh toán theo Phân mục (C), bên dưới; hoặc (iv) hoãn thanh toán tạm thời theo Phân mục (D), bên dưới. Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định, sẽ, quyết định cách hợp lý, chọn cách dàn xếp trả kỳ hạn phù hợp nhất sau khi xem xét thông tin và tài liệu do người tiêu dùng cung cấp và suy xét tình trạng tài chính của người tiêu dùng và nhu cầu cần được thanh toán của Công Ty Cung Cấp.

A. Trả Góp: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường và đáp ứng ba điều kiện theo Mục II (C), phía trên, như Công Ty Cung Cấp sẽ xác định, có thể, nếu Công Ty Cung Cấp đã chọn phương cách này, bắt đầu chương trình trả góp với các điều kiện sau:

1. Điều kiện: Người tiêu dùng sẽ trả số tiền thiếu chưa thanh toán, với phí hành chính và lãi suất như đã quy định trong Phân mục (2), bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được xác định bởi Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định thay mình; tuy nhiên, với điều kiện là Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định, theo quyết định hợp lý của họ, có thể áp dụng thời hạn trả góp dài hơn mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng cho người tiêu dùng. Số tiền thiếu chưa thanh toán, cùng với phí hành chính và mọi khoản lãi nào sẽ được tính, sẽ được chia cho số tháng trong thời gian trả góp và số tiền đó sẽ được cộng thêm vào hóa đơn hàng tháng tiếp diễn của người tiêu dùng cho dịch vụ nước.

2. Phí Hành Chính; Lãi Suất: Cho bất kỳ chương trình trả góp nào được chấp thuận, người tiêu dùng sẽ chịu khoản phí hành chính, theo mức đã định bởi Công Ty Cung Cấp tùy lúc, tượng trưng cho chi phí đề xuất và điều hành chương trình. Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định, lãi suất ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả góp dưới Phân mục A này.

3. Tuân Thủ Theo Hoạch Định: Người tiêu dùng phải giữ đúng theo chương trình trả góp và trả đúng hạn vì khoản phí sẽ tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn. Người tiêu dùng không thể xin trả góp thêm trên các khoản phí thiếu chưa trả trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo chương trình trả góp. Trong trường hợp người tiêu dùng không tuân thủ các điều khoản của chương trình trả góp cho sáu mươi (60) ngày dương lịch trở lên hoặc không trả tiền dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày hay hơn, Công Ty Cung Cấp có thể cúp dịch vụ nước cho nhà của

người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của người tiêu dùng về ý định cúp dịch vụ.

B. Giải Pháp Trả Kỳ Hạn: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong thời gian hạn định bình thường và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như Công Ty Cung Cấp sẽ xác định, có thể, nếu Công Ty Cung Cấp chọn cách này, bắt đầu cách trả theo giải pháp kỳ hạn cho số tiền còn thiếu tương ứng với những điều như sau:

1. Thời Hạn Trả Góp: Người tiêu dùng có thể trả số tiền thiếu, với phí hành chính và lãi suất như đã quy định trong Phần mục (2), bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như đã quy định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt; tuy nhiên, với điều kiện, là Tổng Giám Đốc hay người thay mặt, theo quyết định hợp lẽ của họ, có thể kéo dài thời hạn trả góp dài hơn mười hai (12) tháng để tránh khó khăn quá đáng cho người tiêu dùng.

2. Phí Hành Chính; Lãi Suất: Cho bất kỳ giải pháp kỳ hạn nào đã được chấp thuận, người tiêu dùng sẽ chịu khoản phí hành chính, theo mức đã định bởi Công Ty Cung Cấp theo tù lúc, tượng trưng cho chi phí đề xuất và điều hành hạn định. Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hay người được chỉ định, lãi suất ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả góp dưới Phần mục B.

3. Kỳ Hạn: Sau khi tham vấn với người tiêu dùng và xem xét giới hạn tài chính của người tiêu dùng, Tổng Giám Đốc hay người thay mặt sẽ lập ra một giải pháp kỳ hạn thỏa thuận với người tiêu dùng. Giải pháp trả kỳ hạn đó có thể cho phép trả một lần định kỳ mà không trùng với ngày trả đã định, có thể được trả nhiều lần hơn mỗi tháng, hay có thể được trả ít hơn mỗi tháng, miễn là trong mọi trường hợp, phụ thuộc vào Phần mục (1), phía trên, số thiếu còn lại và phí hành chính sẽ phải trả hoàn tất trong vòng mười hai (12) tháng kể từ khi thiết lập kỳ hạn thanh toán. Kỳ hạn thỏa thuận sẽ được đưa ra bằng văn bản và cung cấp cho người tiêu dùng.

4. Tuân Thủ Theo Hoạch Định: Người tiêu dùng phải giữ đúng theo kỳ hạn thanh toán được thỏa thuận và trả đúng hạn vì khoản phí sẽ tích lũy theo mỗi chu kỳ lập hóa đơn. Người tiêu dùng không thể xin trả góp dài hạn hơn trên các khoản phí chưa trả trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo kỳ hạn trả góp đã thỏa thuận. Trong trường hợp người tiêu dùng không tuân thủ các điều khoản của kỳ hạn trả góp cho sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn hoặc không trả tiền dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày hay hơn, Công Ty Cung Cấp có thể cúp dịch vụ nước cho nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của người tiêu dùng về ý định cúp dịch vụ.

C. Giảm Hạ Số Còn Thiếu Lại: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong khoảng thời gian thanh toán bình thường và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như Công Ty Cung Cấp sẽ xác định, có thể, nếu Công Ty Cung Cấp chọn giải pháp này, được giảm ba mươi phần trăm (30%) của số còn thiếu mà không cần sự chấp thuận hay tác động của Ban Giám Đốc; miễn là những giảm thiểu ấy được tài trợ từ một nguồn không ảnh hưởng đến phí tổn thêm cho những khách hàng khác. Tỷ lệ của bất kỳ giảm thiểu nào sẽ được quyết định dựa vào nhu cầu tài chính của người tiêu dùng, điều kiện và nhu cầu tài chính của Công Ty Cung Cấp và sự sẵn có của nguồn tài chính để bù đắp sự giảm thiểu của số tiền còn thiếu của người tiêu dùng.

1. Thời Gian Hoàn Trả: Người tiêu dùng sẽ trả số tiền còn thiếu đã giảm trước ngày hạn được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt, là ngày (“Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm”) sẽ là ít nhất mười lăm (15) ngày dương lịch sau ngày có hiệu lực của sự giảm bớt số còn thiếu lại.

2. Tuân Thủ Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm: Người tiêu dùng phải trả số còn thiếu đã giảm vào hay trước Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm, và phải trả đầy đủ tất cả khoản phí tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn sau đó. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền đã giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm, hay không trả số tiền dịch vụ hiện thời của người tiêu dùng trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn, Công Ty Cung Cấp có thể ngưng cắt dịch vụ nước tại nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đã đăng thông báo cuối cùng tại nhà của người tiêu dùng về ý định ngưng cắt dịch vụ.

D. Tam Hoãn Thanh Toán: Bất kỳ người tiêu dùng nào không thể trả cho dịch vụ nước trong khoảng thời gian thanh toán bình thường và hội đủ ba điều kiện dưới Phần II(C), phía trên, như Công Ty Cung Cấp sẽ xác định, có thể, nếu Công Ty Cung Cấp chọn giải pháp này, cho phép số tiền còn thiếu tạm được hoãn cho khoảng thời gian lên đến sáu (6) tháng sau khi khoản thanh toán đến hạn phải trả. Công Ty Cung Cấp sẽ quyết định, theo ý của họ, thời hạn bao lâu được trì hoãn cho người tiêu dùng.

1. Thời Gian Hoàn Trả: Người tiêu dùng sẽ trả số tiền còn thiếu trước ngày hoãn (“Ngày Hoãn Thanh Toán”) được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hay người thay mặt. Ngày Hoãn Trả sẽ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày số tiền còn thiếu lại đã quá hạn; tuy nhiên, với điều kiện, là Tổng Giám Đốc hay người thay mặt, theo ý hợp lý của họ, có thể lập ra một Ngày Hoãn Thanh Toán vượt hơn mười hai (12) tháng để tránh gây khó khăn quá đáng cho người tiêu dùng.

2. Tuân Thủ Với Ngày Hoãn Thanh Toán: Người tiêu dùng phải trả số còn thiếu đã giảm vào hay trước Ngày Hoãn Thanh Toán, và phải trả đầy đủ tất cả khoản phí tích lũy trong mỗi chu kỳ lập hóa đơn sau đó. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền còn thiếu trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau Ngày Hoãn Thanh Toán, hay không trả số tiền dịch vụ hiện thời của người tiêu dùng trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn,

Công Ty Cung Cấp có thể ngưng cắt dịch vụ nước tại nhà của người tiêu dùng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đã đăng thông báo cuối cùng tại nhà của người tiêu dùng về ý định ngưng cắt dịch vụ.

**IV. Khiếu Nại:** Quy trình dùng để khiếu nại số tiền đưa ra trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước trong nhà được ghi dưới đây. Một người tiêu dùng sẽ giới hạn được ba (3) lần khiếu nại không thành đạt trong bất kỳ thời hạn mười hai (12) tháng nào và nếu giới hạn đó đã hết, Công Ty Cung Cấp không bị buộc phải cứu xét bất kỳ các khiếu nại nào sau đó đưa ra bởi người tiêu dùng hay người thay cho người tiêu dùng ấy.

A. Khiếu Nại Lần Đầu: Trong vòng mười (10) ngày sau khi nhận được hóa đơn dịch vụ nước, người tiêu dùng có quyền khởi xin khiếu nại hay cứu xét bất kỳ hóa đơn hay phí khoản nào. Yêu cầu đó phải được lập bằng văn bản và gửi đến văn phòng Công Ty Cung Cấp. Trong thời gian khiếu nại của người tiêu dùng và kết quả của sự điều tra đang chờ được xử lý, Công Ty Cung Cấp không thể ngưng cắt dịch vụ nước cho người tiêu dùng.

B. Khiếu Nại Về Việc Thông Báo Quá Hạn: Ngoài các quyền khiếu nại cung cấp dưới Phần mục A, phía trên, bất kỳ người tiêu dùng nào nhận một Thông Báo Quá Hạn có thể xin khiếu nại hay cứu xét hóa đơn liên quan đến Thông Báo Quá Hạn ít nhất năm (5) ngày làm việc sau ngày Thông Báo Quá Hạn nếu người tiêu dùng cho rằng hóa đơn có sai trật về số lượng nước dùng ghi trong hóa đơn; tuy nhiên, với điều kiện, rằng không có quyền khiếu nại hay xin cứu xét nào được áp dụng cho bất kỳ hóa đơn nào mà đã có một khiếu nại nay xin cứu xét dưới Phần mục A, phía trên, đã thực hiện. Bất kỳ sự khiếu nại hay cứu xét dưới Phần mục B này phải bằng văn bản và phải bao gồm chứng từ hỗ trợ việc khiếu nại hay lý do cho việc cứu xét. Việc khiếu nại hay xin cứu xét phải được gửi đến văn phòng Công Ty Cung Cấp trong hạn năm (5) ngày làm việc. Trong thời gian khiếu nại của người tiêu dùng và kết quả của sự điều tra đang chờ được xử lý, Công Ty Cung Cấp không thể ngưng cắt dịch vụ nước cho người tiêu dùng.

C. Xét Xử Khiếu Nại: Sau khi nhận yêu cầu xin khiếu nại và cứu xét dưới Phụ phần A hay B, phía trên, một ngày xét xử sẽ được sắp đặt nhanh chóng trước Tổng Giám Đốc hay người thay mặt (“ Viên Chức Xét Xử”). Sau khi xem duyệt bằng chứng cung cấp bởi người tiêu dùng và thông tin trong hồ sơ với Công Ty Cung Cấp về phí nước đang nói đến, Viên Chức Xét Xử sẽ đưa ra quyết định về tính xác thực của phí nước ghi trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho người tiêu dùng khiếu nại một tóm tắt bằng văn bản của sự quyết định.

1. Nếu phí nước được xác định sai trật, Công Ty Cung Cấp sẽ đưa ra một hóa đơn chỉnh sửa và việc thanh toán cho phí sửa đổi sẽ có hạn phải trả trong mười (10) ngày dương lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho phí sửa đổi. Nếu phí sửa đổi vẫn không được trả hơn sáu mươi (60) ngày dương lịch sau khi hóa đơn chỉnh đổi đã được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt, vào ngày làm việc kế sau hạn sáu mươi (60) ngày dương lịch đó; miễn là Công Ty Cung Cấp gửi cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1), phía trên. Dịch vụ nước chỉ được phục hồi sau khi đã trả trọn

tất cả các phí nước, khoản phí, và bất kỳ và các phí tái kết nối có thể ứng dụng.

2. (a) Nếu các khoản phí nước đang được đề cập đến được xác định là đúng, phí nước đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau quyết định của Chức Viên Xét Xử đưa ra. Vào lúc quyết định của Chức Viên Xét Xử được đưa ra, người tiêu dùng được khuyến cáo về quyền khiếu nại thêm trước Ban Giám Đốc. Mọi khiếu nại này phải được nộp bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày dương lịch sau khi sự quyết định của Chức Viên Xét Xử đưa ra nêu sự khiếu nại hay xin cứu xét là khiếu nại lần đầu dưới Phần mục A phía trên, hay trong vòng ba (3) ngày dương lịch nếu việc khiếu nại hay xin cứu xét là sự khiếu nại về Thông Báo Quá Hạn dưới Phần mục B, phía trên. Việc xét xử khiếu nại sẽ diễn ra tại lần họp thường kỳ kế tới của Ban Giám Đốc, ngoại trừ người tiêu dùng và Công Ty Cung Cấp đồng ý vào một ngày sau đó.

(b) Cho việc khiếu nại lần đầu dưới Phần mục A, phía trên, nếu người tiêu dùng không khiếu nại theo thời hạn đến Ban Giám Đốc, khoản phí nước đang đề cập đến sẽ đến hạn phải trả ngay lập tức. Trong trường hợp khoản phí không được trả trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch, thì Công Ty Cung Cấp sẽ đưa ra Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1), phía trên, và có thể dẫn tiến đến việc có thể ngưng cắt dịch vụ cho nhà của người tiêu dùng.

(c) Cho việc khiếu nại về Thông Báo Quá Hạn dưới Phần mục B, phía trên, nếu người tiêu dùng không khiếu nại theo hạn đến Ban Giám Đốc, thì dịch vụ nước cho nhà có thể bị ngưng cắt qua thông báo bằng văn bản hay điện thoại cho người tiêu dùng đưa ra ít nhất hai mươi bốn (24) tiếng sau các điều sau đây xảy ra: (i) quá hạn của sáu mươi (60) ngày lịch ban đầu đã báo có ghi trong Thông Báo Quá Hạn; hay (ii) thời gian khiếu nại đã mãn.

3. Khi một phiên xử trước Ban Giám Đốc được yêu cầu, điều yêu cầu này phải được lập bằng văn bản và gửi đến Công Ty Cung Cấp tại văn phòng. Người tiêu dùng sẽ cần đến trước Hội Đồng và trình bằng chứng và lý do vì sao phí nước trong hóa đơn đang đề cập đến không đúng. Hội Đồng sẽ xem xét bằng chứng trình bởi người tiêu dùng, cũng như thông tin trong hồ sơ của Công Ty Cung Cấp liên quan đến phí nước đang nói đến, và đưa ra quyết định về tính chính xác của khoản phí nói đến đó.

a) Nếu Hội Đồng xác định phí nước đang đề cập đến là sai trật, Công Ty Cung Cấp sẽ đưa ra một hóa đơn chỉnh sửa và việc thanh toán cho phí sửa đổi sẽ có hạn phải trả trong mười (10) ngày dương lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho phí sửa đổi. Nếu phí sửa đổi vẫn không được trả hơn sáu mươi (60) ngày dương lịch sau khi hóa đơn chỉnh đổi đã được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngưng cắt, vào ngày

làm việc sau hạn sáu mươi (60) ngày dương lịch; với điều kiện, Công Ty Cung Cấp gửi cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1), phía trên. Dịch vụ nước chỉ được phục hồi sau khi đã trả trọn tất cả các phí nước, khoản phí, và bất kỳ và các phí tái kết nối dịch vụ nào ứng dụng phải được trả hoàn tất.

b) Nếu các khoản phí nước đang được đề cập đến được xác định là đúng, phí nước đến hạn kỳ và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định của Hội Đồng đưa ra. Trong trường hợp khoản phí không được trả trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch sau ngày hóa đơn ban đầu, thì Công Ty Cung Cấp sẽ đưa ra Thông Báo Quá Hạn theo như Phần II(B)(1), phía trên, và có thể dẫn đến việc có thể ngưng cắt dịch vụ cho nhà của người tiêu dùng.

c) Các khoản phí tính hơn sẽ được phản ánh trong hóa đơn tới dưới dạng tín dụng cho người tiêu dùng, hay hoàn trả trực tiếp lại cho người tiêu dùng, tùy quyền quyết định của Hội Đồng.

d) Dịch vụ nước cho bất kỳ người tiêu dùng nào không được ngưng cắt vào bất cứ thời điểm nào trong khi sự khiếu nại của người tiêu dùng đến Công Ty Cung Cấp hay Ban Giám Đốc đang chờ xử lý.

e) Quyết định của Hội Đồng là cuối cùng và không thay đổi.

**V. Phục Hồi Lại Dịch Vụ:** Để trở lại và tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng cắt vì không trả tiền, người tiêu dùng phải trả tiền đặt cọc và Phí Tái Kết Nối dịch vụ do Công Ty Cung Cấp thiết lập, tuân theo giới hạn được nêu trong Phần II(E)(1), phía trên. Công Ty Cung Cấp sẽ cố gắng để kết nối lại cách khả thi để thuận tiện cho người tiêu dùng. Công Ty Cung Cấp sẽ thực hiện sự kết nối không trễ hơn cuối ngày làm việc kế sau khi người tiêu dùng yêu cầu và trả mọi khoản Phí Tái Kết Nối liên quan nào nếu có.