

THÀNH PHỐ KERMÁN
CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN
VÌ KHÔNG TRẢ HÓA ĐƠN

Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước cho Cư Dân vì Không Trả Hóa Đơn này sẽ áp dụng cho việc ngừng cung cấp dịch vụ nước cho cư dân vì không trả hóa đơn của Thành Phố theo các điều khoản được đặt ra ở bên trong. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa chính sách này và bất kỳ quy chế, chính sách, hay quy định nào của Thành Phố, sẽ dùng Chính Sách này làm chuẩn.

I. Áp Dụng Chính Sách; Số Điện Thoại Liên Lạc: Chính Sách này sẽ chỉ áp dụng cho dịch vụ nước cho cư dân vì không trả hóa đơn. Chính Sách này không áp dụng cho các tiện ích khác của Thành Phố.

Sẽ tiếp tục áp dụng các chính sách và thủ tục hiện tại của Thành phố cho các trường hợp dịch vụ nước không phải của cư dân. Quý vị có thể gọi cho Thành Phố tại số (559) 846-9384 để được giúp đỡ liên quan tới việc trả tiền hóa đơn nước và có thể thiết lập các lựa chọn thay thế đặt ra trong Chính Sách này để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước. Khách hàng phải có trách nhiệm đảm bảo rằng Ban Tài Chính của Tòa Thị Chính nhận được các khoản tiền trả đúng thời hạn.

II. Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước cho Cư Dân vì Không Trả Hóa Đơn:

A. Xuất Hóa Đơn, Ngày Đến Hạn và Trả Hóa Đơn: Hóa đơn cho dịch vụ nước được gửi cho mỗi khách hàng vào đầu tháng cho dịch vụ nước của tháng trước đó. Hóa đơn đến hạn trả vào ngày cuối cùng của tháng ("**Ngày Đến Hạn**") khi khách hàng phải gửi tiền trả hóa đơn qua bưu điện. Có thể trả hóa đơn tại Ban Tài Chính của Tòa Thị Chính tọa lạc tại 850 S. Madera Avenue, Kerman, CA 93630 hoặc trên trang mạng trả hóa đơn tiện ích của Thành Phố tại <https://cityofkermanutilities.merchanttransact.com>. Hóa đơn được tính toán như sau:

1. Đồng hồ sẽ được đọc theo quãng thời gian thông thường để soạn hóa đơn định kỳ theo yêu cầu của hóa đơn mở dịch vụ, đóng dịch vụ, và hóa đơn đặc biệt.
2. Hóa đơn cho dịch vụ có đồng hồ sẽ ghi số đo trên đồng hồ cho quãng thời gian hiện tại và trước đây cho mỗi hóa đơn được phát hành, số đơn vị, ngày đọc đồng hồ lần trước và lần này.

B. Hóa Đơn Nợ Quá Hạn: Quy định sau đây sẽ áp dụng cho những khách hàng không trả hóa đơn trong sáu mươi (60) ngày sau Ngày Đến Hạn:

1. Thông Báo Ngừng Dịch Vụ cho các Trường Hợp Nợ Quá Hạn: Nếu không trả hóa đơn trước Ngày Đến Hạn, một thông báo quá hạn/nợ hóa đơn ("**Thông Báo Ngừng Dịch Vụ**") sẽ được gửi qua bưu điện cho khách hàng dịch vụ nước ít nhất khoảng bảy (7) ngày làm việc trước ngày xác định có thể bị Ngừng Cung Cấp dịch vụ trong Thông Báo Ngừng Dịch Vụ. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của tài sản được cung cấp dịch vụ, Thông Báo Ngừng Dịch Vụ cũng sẽ được gửi cho địa chỉ của tài sản nhận dịch vụ, chuyển cho "Người Cư Ngụ."

Thông Báo Ngừng Dịch Vụ phải bao gồm như sau:

- a) Tên và địa chỉ của khách hàng;
- b) Số tiền nợ hóa đơn quá hạn;
- c) Ngày đến hạn phải trả hóa đơn hoặc sắp xếp trả hóa đơn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ;
- d) Mô tả quy trình nộp đơn xin gia hạn thời gian trả khoản tiền nợ (xem Mục III, bên dưới); và
- e) Mô tả thủ tục nộp đơn xin xem xét và khiếu nại cho hóa đơn nợ quá hạn (xem Mục IV, bên dưới);

Thay vì làm như vậy, Thành Phố có thể cung cấp thông báo về việc sắp ngừng cung cấp dịch vụ qua điện thoại. Nếu thông báo này được thực hiện qua điện thoại, Thành Phố sẽ đề nghị cung cấp cho khách hàng một bản sao của Chính Sách này và đề nghị bàn thảo với khách hàng về các lựa chọn thay thế để trả hóa đơn, như mô tả trong Mục III, bên dưới, và các thủ tục nộp đơn xin xem xét và khiếu nại hóa đơn của khách hàng, như được mô tả trong Mục IV bên dưới.

2. Không Thể Liên Lạc với Khách Hàng: Nếu Thành Phố không thể liên lạc với khách hàng qua văn bản thông báo (chẳng hạn như, bản thông báo gửi qua bưu điện bị trả lại vì không thể giao thư) hoặc qua điện thoại, Thành Phố sẽ có thiện ý đến tư gia và để lại, hoặc sắp xếp để lại thông báo sắp ngừng cung cấp dịch vụ vì không trả hóa đơn, và một bản sao của Chính Sách này ở nơi dễ thấy.
3. Thời Hạn Tất Dịch Vụ: Ban Tài Chính của Tòa Thị Chính phải nhận được tiền trả cho phí sử dụng nước không trễ hơn 5 giờ chiều vào ngày nêu rõ trong Thông Báo Ngừng Dịch Vụ. Không chấp nhận dấu bưu điện.
4. Thông Báo về Chi Phiếu Thùng: Khi nhận được chi phiếu thùng dùng để trả cho dịch vụ nước hoặc các phí khác liên quan tới sử dụng nước, Thành Phố sẽ xem như trường mục chưa được trả tiền. Dịch vụ nước sẽ bị ngừng cung cấp nếu khoản tiền trong chi phiếu thùng và lệ phí cho chi phiếu thùng không được trả vào ngày nêu rõ trong thông báo, có ngày đến hạn sau ngày nêu rõ trong Thông Báo Ngừng Dịch Vụ; hoặc nếu Thông Báo Ngừng Dịch Vụ chưa được cung cấp từ trước, ngày đến hạn sẽ vào hoặc sau ngày thứ sáu mươi (60) tính từ ngày trên hóa đơn đòi tiền mà khách hàng đã trả bằng chi phiếu thùng. Để trả cho chi phiếu thùng và phí của chi phiếu thùng, tất cả các khoản tiền nợ phải được trả bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, thẻ rút tiền hoặc các quỹ đảm bảo.
5. Chi Phiếu Thùng Dùng Để Trả cho Dịch Vụ Nước Đã Bị Ngừng Cung Cấp Vì Không Trả Hóa Đơn:
 - a) Nếu tiền chuyển khoản ACH/chi phiếu để trả cho và được chấp nhận làm khoản tiền trả dẫn tới việc mở lại dịch vụ cho một trường mục đã bị ngừng cung cấp vì không trả hóa đơn mà bị trả lại vì không đủ ngân quỹ, Thành Phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước nói trên ít nhất là sau ba (3) ngày lịch kể từ ngày ghi trên văn

bản thông báo hoặc sau ngày trên Thông Báo Ngừng Dịch Vụ, tùy theo ngày nào đến sau. Trường mục của khách hàng sẽ chỉ có thể được phục hồi sau khi nhận được tất cả các khoản phí còn nợ trả bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, thẻ rút tiền, hoặc các quỹ đảm bảo. Một khi trường mục của khách hàng đã được phục hồi, trường mục này sẽ bị đánh dấu trong quãng thời gian một năm sự thật rằng khách hàng đã sử dụng chi phiếu thũng. Trong trường hợp này, trong quãng thời gian một năm, chỉ chấp nhận hình thức trả hóa đơn bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, thẻ rút tiền, hoặc các quỹ đảm bảo.

C. Các Điều Kiện Cấm Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ: Thành Phố sẽ không được ngừng cung cấp dịch vụ nước cho cư dân nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

1. Điều Kiện về Sức Khỏe – Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy xác nhận của một bác sĩ chăm sóc chính rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ (i) đe dọa tới tính mạng, hoặc (ii) có mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người sinh sống tại tài sản này;
2. Không Có Khả Năng về Tài Chính – Khách hàng chứng minh rằng về mặt tài chính, họ không thể trả cho dịch vụ nước theo chu kỳ gửi hóa đơn bình thường của hệ thống cung cấp nước. Khách hàng được cho là “về mặt tài chính không thể trả” nếu bất kỳ người nào trong gia đình: (i) hiện đang nhận được các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Trợ Cấp Dinh Dưỡng Đặc Biệt của California cho Phụ Nữ, Trẻ Nhũ Nhi và Trẻ Em; hoặc (ii) khách hàng khai rằng lợi tức hàng năm của gia đình là 200% dưới mức nghèo của liên bang; và
3. Sắp Xếp Thay Thế để Trả Hóa Đơn – Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn theo các điều khoản của Mục III, bên dưới.

D. Quy Trình Quyết Định các Điều Kiện Cấm Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ: Trách nhiệm chứng minh tuân theo các điều kiện được mô tả trong Tiểu Mục (C), bên trên là của khách hàng. Để Thành Phố có đủ thời gian xem xét bất kỳ yêu cầu trợ giúp nào của khách hàng, khách hàng được khuyến khích cung cấp cho Thành Phố giấy tờ cần thiết mô tả các vấn đề về sức khỏe theo Tiểu Mục (C)(1), không có khả năng về tài chính theo Tiểu Mục (C)(2) và sự sẵn sàng ký thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn theo Tiểu Mục (C)(3) trước ngày được đề nghị ngừng cung cấp dịch vụ càng sớm càng tốt.

Khi nhận được tài liệu này, Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố, hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, sẽ xem xét tài liệu đó và trả lời khách hàng trong vòng ba (3) ngày lịch hoặc thông báo cho khách hàng rằng cần có thêm thông tin hoặc thông báo với khách hàng lựa chọn trả hóa đơn.

Khách hàng không hội đủ các điều kiện trong Tiểu Mục (C), bên trên, phải trả khoản tiền nợ hóa đơn, bao gồm bất kỳ khoản tiền phạt và các lệ phí nào khác, nợ của Thành Phố vào ngày đến sau trong các trường hợp sau đây: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày ghi trên thông báo của Thành Phố về quyết định của Thành Phố rằng khách hàng không hội đủ các điều kiện này hoặc (ii) ngày ngừng dịch vụ đã định trước, như được ghi rõ trong Thông Báo Ngừng Dịch Vụ.

E. Quy Định Đặc Biệt cho Khách Hàng Lợi Tức Thấp: Khách hàng được cho là có lợi tức gia đình 200% dưới mức nghèo của liên bang nếu: (i) bất kỳ người nào trong gia đình của khách hàng đang nhận được các phúc lợi sau đây: CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Trợ Cấp Dinh Dưỡng Đặc Biệt của California cho Phụ Nữ, Trẻ Nhũ Nhi và Trẻ Em; hoặc (ii) khách hàng khai rằng lợi tức hàng năm của gia đình là 200% dưới mức nghèo của liên bang. Nếu một khách hàng chứng tỏ một trong hai hoàn cảnh trên, thì sẽ áp dụng như sau:

1. Lệ Phí Tái Kết Nối Dịch Vụ: Nếu dịch vụ đã bị ngừng cung cấp và sẽ được tái kết nối, thì bất kỳ lệ phí tái kết nối nào trong giờ làm việc bình thường của thành phố không được quá \$50.00. Các khoản lệ phí này không được quá chi phí kết nối thực sự nếu chi phí đó thấp hơn khoản tối đa theo luật pháp quy định. Những khoản tối đa này có thể được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Phụ Lục Giá cho Khách Hàng của Bộ Lao Động Hoa Kỳ cho Miền Tây.
2. Miễn Trả Tiền Lãi: Thành Phố sẽ không áp dụng phí tiền lãi trên các hóa đơn nợ quá hạn.

F. Trường Hợp Chủ Nhà-Người Thuê Nhà: Thủ tục dưới đây áp dụng cho khu nhà biệt lập có đồng hồ riêng, khu nhà nhiều căn và khu nhà mobile home có chủ tài sản hoặc người quản lý là khách hàng trong hồ sơ và chịu trách nhiệm trả hóa đơn nước.

1. Thông Báo Cần Có:
 - a. Thành Phố sẽ có thiện ý thông báo những người cư ngụ bằng văn bản thông báo khi trương mục đang trễ hạn trả hóa đơn về việc dịch vụ nước có thể bị ngừng ít nhất là mười (10) ngày lịch trước khi Tắt Nước nếu tài sản là khu nhà nhiều gia đình hoặc khu mobile home hoặc bảy (7) ngày lịch trước nếu tài sản là khu nhà biệt lập
 - b. Văn bản thông báo cũng phải thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng nhận hóa đơn cho dịch vụ (xem Tiểu Mục 2, bên dưới), mà không phải trả bất kỳ trương mục nợ hóa đơn nào vào lúc đó.
2. Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Trở Thành Khách Hàng:
 - a. Thành Phố không cần phải có dịch vụ sẵn cho người thuê nhà/người cư ngụ trừ khi mỗi người thuê nhà/người cư ngụ đồng ý các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu và quy định của Thành Phố.
 - b. Tuy Nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều hơn người thuê nhà/người cư ngụ tiếp nhận trách nhiệm cho các khoản phí sau đó của trương mục thỏa mãn yêu cầu của Thành Phố, hoặc (ii) có cách thức thật sự để chọn ngừng cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/người cư ngụ không đáp ứng yêu cầu của Thành Phố, thì Thành Phố sẽ có sẵn dịch vụ riêng cho những người thuê nhà/người cư ngụ đáp ứng các yêu cầu.

- c. Nếu dịch vụ trước đây cho quãng thời gian cụ thể là điều kiện để lập tín dụng với Thành Phố, thì quãng thời gian ở tại địa chỉ và chứng từ trả tiền thuê nhà đúng hạn thỏa mãn yêu cầu của Thành Phố cũng là điều kiện thỏa mãn tương đương.
- d. Nếu người thuê nhà/người cư ngụ trở thành khách hàng của Thành Phố và tiền trả thuê nhà của người thuê nhà/người cư ngụ bao gồm phí cho dịch vụ nước cho cư dân và các loại phí này không được khai riêng, người thuê nhà/người cư ngụ có thể trừ từ khoản tiền thuê nhà trong tương lai tất cả các khoản phí hợp lý trả cho Thành Phố trong quãng thời gian trước đó.

III. Sắp Xếp Thay Thế để Trả Hóa Đơn: Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng ba điều kiện trong Mục II(C), bên trên, theo quy trình đặt ra trong Mục II(D), bên trên, Thành Phố sẽ đề nghị khách hàng sắp xếp thay thế để trả hóa đơn, hoàn toàn theo ý của Thành Phố. Sắp xếp thay thế để trả hóa đơn sẽ tuân theo như sau:

- A. Quãng Thời Gian Trả Nợ: Khách hàng sẽ trả khoản nợ, với phí hành chính, trong quãng thời gian không quá mười hai (12) tháng, theo sự quản lý của Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định.
- B. Phí Hành Chính: Đối với bất kỳ lịch thay thế để trả hóa đơn nào, khách hàng sẽ phải chịu khoản lệ phí hành chính, với khoản tiền do Thành Phố lập ra trong nghị quyết vào lúc này hay lúc khác, là chi phí cho Thành Phố khởi lập và quản lý lịch trả hóa đơn.
- C. Lịch Trả Hóa Đơn: Sau khi tham vấn với khách hàng và cân nhắc các giới hạn về tài chính của khách hàng, Giám Đốc Tài Chính của Thành Phố hoặc người được ông ta hoặc bà ta chỉ định sẽ soạn lịch thay thế để trả hóa đơn được sự đồng thuận của khách hàng. Lịch thay thế đó có thể cung cấp tổng số tiền trả không trùng với ngày trả hóa đơn được lập ra của Thành Phố, có thể cung cấp tiền trả nhiều lần hơn mỗi tháng, hoặc có thể cung cấp tiền trả ít thường xuyên hơn mỗi tháng, miễn là trong mọi trường hợp, tuân theo Tiểu Mục (1), ở trên, khoản tiền nợ và phí hành chính sẽ được trả hết trong vòng mười hai (12) tháng của lịch trả hóa đơn lập ra. Lịch đã được đồng thuận sẽ được lập bằng văn bản và được cung cấp cho khách hàng.
- D. Tuân theo Kế Hoạch: Khách hàng phải tuân theo lịch trả hóa đơn đã đồng ý và phải trả đầy đủ các khoản phí phải chịu trong mỗi quãng thời gian trả hóa đơn sau đó. Khách hàng không được yêu cầu kéo dài lịch trả hóa đơn cho bất kỳ khoản phí chưa trả nào sau đó khi đang trả cho các khoản phí còn nợ theo lịch trả hóa đơn đã đồng ý trước đó. Khi khách hàng không tuân thủ theo các điều khoản theo lịch đã đồng ý 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, Thành Phố có thể ngừng dịch vụ nước tại tài sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi

Thành Phố dán thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ tại nơi ở của khách hàng.

IV. Khiếu Nại: Quy trình được sử dụng để khiếu nại khoản tiền đặt ra trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước cho cư dân như sau:

- A. **Khiếu Nại Khởi Đầu:** Trong vòng mười (10) ngày sau khi nhận được hóa đơn cho dịch vụ nước, khách hàng có quyền khởi đầu đơn khiếu nại hoặc xem xét về bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào mà Thành Phố đưa ra. Yêu cầu như thế phải được nộp bằng văn bản và giao tới Ban Tài Chính của Tòa Thị Chính. Trong suốt quãng thời gian khiếu nại của khách hàng và quãng thời gian điều tra về khiếu nại đó, Thành Phố không được ngừng cung cấp dịch vụ cho khách hàng.
- B. **Khiếu Nại Thông Báo Ngừng Dịch Vụ:** Ngoài quyền khiếu nại được cung cấp trong Tiểu Mục A, bên trên, bất kỳ khách hàng nào nhận được Thông Báo Ngừng Dịch Vụ có thể yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét hóa đơn liên quan tới Thông Báo Ngừng Dịch Vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc sau ngày ghi trên Thông Báo Ngừng Dịch Vụ nếu khách hàng cho rằng hóa đơn tính sai liên quan tới lượng nước tiêu thụ được ghi trong hóa đơn đó; tuy nhiên, miễn là không một quyền khiếu nại hoặc xem xét nào sẽ áp dụng cho bất kỳ hóa đơn nào mà đơn khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét theo Tiểu Mục A, bên trên, đã được thực hiện từ trước. Bất kỳ đơn khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại trong Tiểu Mục B này phải được làm bằng văn bản và phải bao gồm tài liệu hỗ trợ đơn khiếu nại hoặc lý do khiếu nại. Yêu cầu khiếu nại hoặc xem lại phải được giao tới Ban Tài Chính của Tòa Thị Chính trong quãng thời gian năm (5) ngày làm việc đó. Trong suốt thời gian khiếu nại của khách hàng hoặc quãng thời gian điều tra theo khiếu nại đó, Thành Phố không được ngừng cung cấp dịch vụ nước cho khách hàng.
- C. **Điều Trần Khiếu Nại:** Sau khi nhận được yêu cầu khiếu nại hoặc xem xét lại theo Tiểu Mục A hoặc B, bên trên, một ngày điều trần sẽ được nhanh chóng lên lịch cho Giám Đốc Tài Chính, hoặc người được ông ta hoặc bà ta chỉ định ("Viên Chức Điều Trần"). Sau khi lượng định các bằng chứng do khách hàng đưa ra và thông tin trong hồ sơ với Thành Phố liên quan tới phí dịch vụ nước đang có vấn đề, Viên Chức Điều Trần sẽ ra một quyết định về độ chính xác của các loại phí dịch vụ nước được đặt ra trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng khiếu nại bản tóm tắt ngắn về quyết định.
 - 1. Nếu các phí dịch vụ nước được quyết định là không đúng, Thành Phố sẽ cung cấp bản hóa đơn đòi tiền được chỉnh sửa và phải trả hóa đơn được chỉnh sửa này trong vòng mười (10) ngày lịch kể từ ngày ghi trên hóa đơn chỉnh sửa đối với các khoản phí đã được chỉnh sửa. Nếu vẫn không trả các khoản phí đã được chỉnh sửa trong hơn sáu mươi (60) ngày lịch kể từ ngày cung cấp hóa đơn đã được chỉnh đúng, thì sẽ ngừng cung cấp dịch vụ nước, vào ngày làm việc bình thường ngay sau khi hết hạn quãng thời gian sáu mươi (60) ngày lịch đó; miễn là Thành Phố sẽ cung cấp cho khách

hàng Thông Báo Ngừng Dịch Vụ theo Mục II(B)(2), bên trên và tuân theo các thủ tục bên trên.

2. (a) Nếu phí sử dụng nước có vấn đề được quyết định là đúng, phí sử dụng nước sẽ đến hạn phải trả vào Ngày Đến Hạn như được định nghĩa bên trên hoặc trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi Viên Chức Điều Trần đưa ra quyết định, tùy theo ngày nào đến sau. Vào lúc Viên Chức Điều Trần đưa ra quyết định, khách hàng sẽ được tham vấn về quyền khiếu nại thêm trước Hội Đồng Thành Phố. Bất kỳ khiếu nại nào lên cấp này phải được nộp bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày lịch sau khi Viên Chức Điều Trần đưa ra quyết định nếu đây là khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại ban đầu theo Tiểu Mục A bên trên, hoặc trong vòng ba (3) ngày lịch nếu khiếu nại hoặc yêu cầu xem xét lại đối với một Thông Báo Ngừng Dịch Vụ theo Tiểu Mục B, bên trên. Cuộc điều trần khiếu nại sẽ xảy ra tại cuộc họp thường kỳ kế tiếp của Hội Đồng Thành Phố, trừ khi khách hàng và Thành Phố đồng ý vào một ngày sau đó.

(b) Đối với một khiếu nại ban đầu theo Tiểu Mục A bên trên, nếu khách hàng không khiếu nại đúng thời hạn với Hội Đồng Thành Phố của Thành Phố, phí sử dụng nước đang có vấn đề sẽ đến hạn phải trả và phải trả ngay vào Ngày Đến Hạn. Trong trường hợp các khoản phí không được trả đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày lịch sau ngày gửi hóa đơn ban đầu, thì Thành Phố sẽ cung cấp Thông Báo Ngừng Dịch Vụ theo Mục II(B)(2), bên trên, và có thể tiến hành ngừng cung cấp dịch vụ cho tài sản của khách hàng.

(c) Đối với khiếu nại cho Thông Báo Ngừng Dịch Vụ theo Tiểu Mục B, bên trên, nếu khách hàng không khiếu nại đúng thời hạn tới Hội Đồng Thành Phố, thì dịch vụ nước cho tài sản này có thể bị ngừng cung cấp sau khi có thông báo bằng văn bản hay qua điện thoại cho khách hàng ít nhất là hai mươi bốn (24) giờ tùy theo thời hạn nào đến sau của: (i) hết hạn sáu mươi (60) ngày lịch trên thông báo ban đầu của quãng thời gian đặt ra trong Thông Báo Ngừng Dịch Vụ; hoặc (ii) hết hạn của quãng thời gian khiếu nại.

3. Khi yêu cầu có cuộc điều trần trước Hội Đồng Thành Phố, yêu cầu như vậy phải được làm bằng văn bản và giao tới Ban Tài Chính của Tòa Thị Chính. Khách hàng phải trực tiếp có mặt trước Hội Đồng Thành Phố và đưa ra bằng chứng và lý do tại sao các khoản phí sử dụng nước trong hóa đơn có vấn đề là không chính xác. Hội Đồng Thành Phố sẽ lượng định bằng chứng mà khách hàng đưa ra, cũng như thông tin có trong hồ sơ của Thành Phố liên quan đến phí sử dụng nước có vấn đề và đưa ra quyết định về sự chính xác của các khoản phí đã nói đến này.

- a) Nếu Hội Đồng Thành Phố thấy rằng các khoản phí sử dụng nước có vấn đề là không đúng, khách hàng sẽ được gửi hóa đơn đòi số tiền được chỉnh sửa. Nếu khoản tiền được chỉnh sửa không được trả trong hơn sáu mươi (60) ngày lịch sau khi hóa đơn đòi tiền đã được sửa lại cho đúng, sẽ ngừng cung

cấp dịch vụ nước vào ngày làm việc thường lệ tiếp theo sau khi hết hạn quãng thời gian sáu mươi (60) ngày lịch đó; miễn là Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng Thông Báo Ngừng Dịch Vụ theo Mục II(B)(2), bên trên. Dịch vụ nước sẽ được mở lại chỉ sau khi các trả đầy đủ khoản phí sử dụng nước còn nợ và bất kỳ khoản phí áp dụng nào để mở lại dịch vụ.

- b) Nếu các khoản phí sử dụng nước có vấn đề được quyết định là đúng, phí sử dụng nước là đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi Hội Đồng Thành Phố đưa ra quyết định.
- c) Bất kỳ khoản tiền nào đã thu quá mức sẽ được trừ lại trong hóa đơn bình thường kế tiếp của khách hàng.
- d) Sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước cho bất kỳ khách hàng nào đang có đơn khiếu nại lên Thành Phố hoặc đang chờ khiếu nại với Hội Đồng Thành Phố.
- e) Quyết định của Hội Đồng Thành Phố là quyết định cuối cùng và phải tuân theo.

V. Mở Lại Dịch Vụ: Để mở lại hoặc tiếp tục có dịch vụ đã bị ngừng cung cấp bởi Thành Phố vì không trả hóa đơn, khách hàng phải trả Phí Tái Kết Nối được lập ra trong nghị quyết của Hội Đồng Thành Phố, tùy theo giới hạn được đặt ra trong Mục II(E)(1), bên trên. Thành Phố sẽ cố gắng mở lại dịch vụ càng sớm càng tốt trong khả năng có thể được để tạo thuận lợi cho khách hàng. Thành Phố sẽ mở lại dịch vụ không trễ hơn cuối ngày làm việc thông thường kế tiếp sau khi có yêu cầu và tiền trả cho bất kỳ Phí Tái Kết Nối áp dụng nào từ khách hàng.

VI. Thông Báo bằng Ngôn Ngữ Khác: Chính Sách này và các thông báo cần thiết trong SB 998 sẽ có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Đại Hàn, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi từ mười (10) phần trăm khách hàng trở lên trong khu vực dịch vụ của Thành Phố.