

PHỤ LỤC A

Thành Phố Willits Chính Sách Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Vì Không Thanh Toán Hóa Đơn Dịch Vụ

1. Điều khoản chung

a. Phạm vi áp dụng. Chính sách này chỉ áp dụng cho trường hợp ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán hóa đơn dịch vụ. Các sắc lệnh, nghị quyết, chính sách và thủ tục của Chính quyền Thành phố Willits (Sau đây gọi là Thành phố) sẽ tiếp tục áp dụng cho các tài khoản sử dụng dịch vụ cấp nước không nhằm mục đích sinh hoạt và đối với việc ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì những lý do khác, bao gồm việc Thành phố ngắt kết nối dịch vụ vì khách hàng vi phạm bất cứ sắc lệnh, luật lệ, quy định hoặc chính sách của Thành phố. Trong trường hợp có sự xung đột giữa Chính sách này và bất cứ sắc lệnh, luật lệ, quy định hoặc chính sách nào khác của Thành phố, Chính sách này sẽ được ưu tiên làm cơ sở phân xử. Trong trường hợp có sự xung đột giữa Chính sách này và luật pháp tiểu bang, luật pháp tiểu bang sẽ được ưu tiên làm cơ sở phân xử.

b. Trách nhiệm của khách hàng. Chiếu theo sắc lệnh, nghị quyết, chính sách, và thủ tục của Thành phố, hóa đơn dịch vụ cấp nước được lập cho từng khách hàng mỗi tháng, và đến hạn phải trả ngay khi giao cho khách hàng. Các hóa đơn dịch vụ cấp nước trở thành quá hạn thanh toán nếu không được thanh toán trong vòng 30 ngày từ ngày ghi trên hóa đơn. Khách hàng có trách nhiệm bảo đảm Chính quyền Thành phố nhận được khoản thanh toán cho hóa đơn đó một cách nhanh chóng. Khách hàng có thể gửi tiền cho Thành phố, chuyển tiền trực tuyến hoặc chuyển đến địa chỉ nhận thanh toán qua thư.

c. Sự phổ biến chính sách. Chính sách này và tất cả văn bản thông báo được công bố chiếu theo Chính sách này sẽ được biên soạn bằng tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung Quốc, Tiếng Việt, và Tiếng Hàn, và nhiều ngôn ngữ khác được sử dụng bởi ít nhất là mười (10) phần trăm cư dân tại khu vực phục vụ của dịch vụ cấp nước của Cục hoặc theo quy định trong Khoản 1632 của Bộ luật Dân sự. Chính sách này sẽ được niêm yết và lưu giữ trên website trực tuyến của Thành phố.

d. Số điện thoại liên lạc. Quý vị có thể liên lạc Sở Quản lý Hóa đơn Dịch vụ Tiện ích của Thành phố theo số điện thoại (707) 459-4601 để được hỗ trợ về việc thanh toán hóa đơn dịch vụ cấp nước và để thảo luận các phương án để ngăn chặn tình trạng ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán hóa đơn.

2. Ngừng Dịch vụ Cấp nước Sinh hoạt Vì không Thanh toán Hóa đơn Dịch vụ

a. Quá hạn thanh toán 60 ngày. Vào ngày thứ 30 sau ngày lập hóa đơn mà hóa đơn chưa được thanh toán thì sẽ trở thành quá hạn thanh toán. Vì lẽ đó Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho tới khi khách hàng quá hạn thanh toán thêm 60 ngày nữa (nghĩa là 90 ngày sau ngày lập hóa đơn).

PHỤ LỤC A

b. Thông báo nhắc nhở thành toán sẽ được gửi qua đường bưu điện đến hoặc giao tận tay khách hàng vào ngày _____ sau ngày lập hóa đơn chưa được thanh toán.

c. Thông báo 10 ngày: Tối thiểu là mười ngày làm việc trước khi ngắt dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán hóa đơn, Thành phố sẽ liên lạc bằng điện thoại hoặc gửi văn bản thông báo tới khách hàng có tên trên hợp đồng.

i. Khi Thành phố liên lạc bằng văn bản với khách hàng có tên trên tài khoản chiếu theo đoạn, văn bản thông báo về việc quá hạn thanh toán và việc sắp ngắt dịch vụ sẽ được gửi qua bưu điện đến khách hàng ở địa chỉ nơi sử dụng dịch vụ cấp nước sinh hoạt. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của nơi nhận dịch vụ cấp nước sinh hoạt, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của nơi nhận dịch vụ cấp nước sinh hoạt, với người nhận là "Người cư trú tại địa chỉ".

ii. Văn bản thông báo sẽ bao gồm tất cả các thông tin sau đây được trình bày bằng một định dạng rõ ràng và dễ đọc:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng.
2. Khoản tiền bị quá hạn thanh toán, bao gồm liệt kê các khoản phạt trả chậm và lãi suất áp dụng trên khoản tiền quá hạn thanh toán.
3. Ngày và giờ chậm nhất phải thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán nhằm tránh tình trạng bị ngắt dịch vụ cấp nước sinh hoạt.
4. Một bản mô tả quy trình nộp đơn xin gia hạn để trả các khoản phí quá hạn thanh toán.
5. Một bản mô tả thủ tục gửi thỉnh nguyện thư yêu cầu xem xét lại hóa đơn và kháng nghị hoặc nộp thư khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về dịch vụ hoặc các khoản phí.
6. Một bản mô tả thủ tục để khách hàng gửi đơn yêu cầu sắp xếp lịch trả chậm, giảm nợ hóa đơn, hoặc lịch thanh toán thay thế, bao gồm một bản kê quá trình khấu trừ dần các phí dịch vụ cấp nước đã quá hạn thanh toán, phù hợp với Chính sách này.
7. Một mô tả thủ tục để khách hàng biết về các chương trình trợ cấp tài chính hiện có, bao gồm các chương trình của tư nhân, địa phương, tiểu bang, hoặc liên bang, nếu có.
8. Số điện thoại của Thành phố, địa chỉ làm việc, thời gian làm việc của người đại diện dịch vụ khách hàng có thể cung cấp thêm thông tin hoặc bố trí thỏa thuận thanh toán.

PHỤ LỤC A

iii. Nếu văn bản thông báo bị gửi trở lại qua dịch vụ chuyển hoàn thư không phát được của bưu điện, Thành phố sẽ thể hiện thiện ý là nỗ lực đến địa chỉ và để lại ở nơi dễ thấy thông báo về việc sắp ngừng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán hóa đơn và bản sao chính sách này.

d. Thông báo trước 48 tiếng. Thành phố sẽ thể hiện thiện ý, hợp lý để liên lạc qua điện thoại hoặc đích thân liên lạc với người trưởng thành sống tại địa chỉ của khách hàng ít nhất là 48 tiếng trước khi chấm dứt dịch vụ trừ khi không thể liên lạc qua điện thoại hoặc liên lạc trực tiếp, Thành phố sẽ thông báo về việc chấm dứt dịch vụ, qua thư hoặc gắn thông báo ở nơi dễ thấy tại địa chỉ, ít nhất là 48 tiếng trước khi chấm dứt dịch vụ. Thông báo chấm dứt dịch vụ sẽ bao gồm tất cả các thông tin sau đây:

i. Tên và địa chỉ của khách hàng.

ii. Khoản tiền bị quá hạn thanh toán, bao gồm danh sách liệt kê các khoản phạt trả chậm và lãi suất áp dụng trên bất cứ khoản tiền nào quá hạn thanh toán.

iii. Thời hạn phải thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán nhằm tránh bị chấm dứt dịch vụ.

iv. Mô tả thủ tục để khách hàng biết về các chương trình trợ cấp tài chính hiện có, bao gồm các chương trình của tư nhân, địa phương, tiểu bang, hoặc liên bang, nếu có.

v. Số điện thoại của Thành phố, địa chỉ làm việc, thời gian làm việc của người đại diện dịch vụ khách hàng có thể cung cấp thêm thông tin hoặc bố trí thỏa thuận thanh toán.

e. Thông tin về khôi phục dịch vụ. Khi ngắt dịch vụ, Thành phố sẽ hướng dẫn khách hàng cách để khôi phục dịch vụ cấp nước sinh hoạt.

3. Các Hạn chế về Việc Ngắt dịch vụ Cấp nước

a. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt vì không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho tới khi khách hàng quá hạn thanh toán ít nhất là 60 ngày.

b. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong bất cứ tình huống nào sau đây:

i. Trong thời gian mà Thành phố đang điều tra một tranh chấp hoặc hoặc khiếu nại chiếu theo đoạn 8 của Chính sách này.

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

c. Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:

PHỤ LỤC A

i. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành phố giấy chứng nhận của một cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu theo đoạn 14088(b)(1)(A) của Bộ luật Phúc lợi và Định chế rằng việc ngắt dịch vụ cấp nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng, hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn, của cư dân tại tòa nhà nơi dịch vụ cấp nước sinh hoạt được cung cấp.

ii. Khách hàng bày tỏ rằng họ không đủ khả năng tài chính để chi trả dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong thời hạn chu kỳ thanh toán hóa đơn bình thường của Thành phố. Khách hàng sẽ được xem là không đủ khả năng tài chính để chi trả cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt trong thời hạn chu kỳ thanh toán hóa đơn bình thường của Thành phố nếu (1) bất cứ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang nhận trợ cấp từ CalWORK, CalFresh, phụ cấp tổng quát, Medi-Cal, Chương trình Trợ cấp An sinh/ Trợ cấp Thanh toán Tiểu bang, hoặc Chương trình Bổ sung Dinh dưỡng Đặc biệt cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California, hoặc (2) khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang.

iii. Khách hàng sẵn lòng thỏa thuận thanh toán thay thế phù hợp với các điều khoản của Đoạn 4 trong Chính sách này.

Nếu khách hàng đáp ứng được ba điều kiện được liệt kê trong tiểu đoạn (c), Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều phương án thanh toán được mô tả trong Đoạn 4. Bất cứ khách hàng nào đáp ứng được những yêu cầu này sẽ, khi có yêu cầu, được phép thanh toán bằng biện pháp khấu trừ dần, trong thời gian không quá 12 tháng, khoản nợ chưa trả của bất cứ hóa đơn nào được xác định là vượt quá khả năng chi trả của khách hàng trong kỳ thanh toán bình thường.

d. Thành phố không được phép chấm dứt dịch vụ cấp nước cho bất cứ khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng vào thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày nghỉ lễ theo luật định, hoặc ngoài giờ làm việc bình thường.

4. Thỏa thuận Thanh toán Thay thế

a. Các phương án. Khi có yêu cầu, Thành phố sẽ cân nhắc đến các phương án sau đây với khách hàng bị quá hạn thanh toán để tránh việc ngừng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán hóa đơn:

i. Khấu trừ dần khoản nợ chưa trả;

ii. Tham gia vào một lịch thanh toán thay thế;

iii. Hỗ trợ để giảm một phần hoặc toàn bộ khoản nợ chưa trả mà không có phụ phí nào cho các khách hàng khác; hoặc.

iv. Tạm hoãn trả tiền.

PHỤ LỤC A

("Thỏa thuận Thanh toán Thay thế" chung)

b. Ban Quản trị Thành phố. Giám đốc Thành phố, hoặc người được họ chỉ định, có thể chọn phương án Thỏa thuận Thanh toán nào trong những phương án thanh toán được mô tả trong Đoạn 4(a) được cung cấp cho khách hàng và có thể lập ra các giới hạn cho phương án thanh toán đó. Thông thường, phương án Thỏa thuận Thanh toán được đề xuất nên giúp hoàn trả bất cứ khoản nợ chưa trả nào trong vòng 12 tháng. Thành phố có thể cho phép thời hạn trả nợ dài hơn nếu thấy rằng dựa trên hoàn cảnh riêng của khách hàng thời hạn dài hơn là cần thiết để tránh gây khó khăn không đáng có cho khách hàng. Thành phố có thể áp dụng một khoản phí hành chính để bù đắp cho chi phí quản lý Thỏa thuận Thanh toán chiếu theo điều khoản này. Giám đốc Thành phố, hoặc người được họ chỉ định, được phép chuẩn bị và phê duyệt hợp đồng Thỏa thuận Thanh toán với khách hàng sao cho phù hợp với Đoạn 4 này.

c. Nghĩa vụ của Khách hàng. Nếu Thành phố và khách hàng có thỏa thuận Thỏa thuận Thanh toán chiếu theo Đoạn 4 này, khách hàng phải tuân thủ thỏa thuận hoặc sự thỏa thuận khác và theo dõi để biết về bất cứ khoản phí dịch vụ cấp nước mới phát sinh được lập hóa đơn trong từng kỳ lập hóa đơn sau đó. Khách hàng không được phép yêu cầu khấu trừ thêm hoặc giảm bớt bất cứ khoản chưa trả nào trong các hóa đơn sau đó trong thời gian chi trả các khoản quá hạn thanh toán chiếu theo thỏa thuận thanh toán thay thế. Bắt đầu vào ngày có thỏa thuận thanh toán đầu tiên, khách hàng nào không tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã đồng thuận sẽ không hội đủ điều kiện thiết lập các thỏa thuận thanh toán sau này trong vòng 24 tháng, ngoại trừ các trường hợp bị cấm theo luật.

5. Ngắt dịch vụ Sau khi Khách hàng Không Tuân thủ Thỏa thuận Thanh toán Thay thế

a. Nếu Thành phố và khách hàng có Thỏa thuận Thanh toán chiếu theo Đoạn 4, Thành phố có thể ngắt dịch vụ sớm nhất là năm (5) ngày làm việc sau khi Thành phố dán thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ tại một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa điểm của khách hàng trong một trong các hoàn cảnh sau:

i. Khách hàng không tuân theo Thỏa thuận Thanh toán trong 60 ngày trở lên.

ii. Trong khi đang phải tuân theo một Thỏa thuận Thanh toán, khách hàng không thanh toán các phí dịch vụ cấp nước sinh hoạt hiện tại của họ trong 60 ngày trở lên.

b. Thông báo chấm dứt dịch vụ chiếu theo Đoạn 5 này sẽ bao gồm tất cả các thông tin sau đây:

i. Tên và địa chỉ của khách hàng.

ii. Thông báo việc khách hàng không tuân thủ Thỏa thuận Thanh toán.

PHỤ LỤC A

iii. Thỏa thuận Thanh toán hoặc các điều kiện khách hàng phải đáp ứng nhằm tránh việc chấm dứt dịch vụ.

iv. Số điện thoại của Thành phố, địa chỉ làm việc, thời gian làm việc của người đại diện dịch vụ khách hàng của Thành phố có thể cung cấp thêm thông tin.

Thông báo này không trao cho khách hàng quyền điều tra thêm hoặc được Thành phố cung cấp thỏa thuận thanh toán thay thế.

6. Ngắt dịch vụ trong các Tình huống có Đồng hồ chính của Người thuê nhà - Chủ nhà

a. Phạm vi áp dụng. Phần này áp dụng cho dịch vụ của Thành phố được cung cấp qua một đồng hồ riêng cho một công trình nhà ở riêng lẻ của một hộ gia đình, một công trình xây dựng dân dụng gồm nhiều căn hộ, khu nhà di động, hoặc công trình xây dựng dân dụng cố định trong một trại lao động, chỉ nếu chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành là khách hàng có tên trong hợp đồng, và có mối quan hệ chủ nhà-người thuê nhà giữa người cư trú và người sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành tòa nhà.

b. Thông báo. Thành phố sẽ có thiện ý nỗ lực thông báo cho người cư trú, bằng văn bản thông báo, khi tài khoản bị quá hạn và dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất là 10 ngày trước ngày chấm dứt dịch vụ. Văn bản thông báo phải thông báo thêm cho người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố, rằng khi đó ai sẽ là người nhận hóa đơn dịch vụ, và họ không bị yêu cầu phải thanh toán bất cứ khoản tiền phải trả nào của tài khoản quá hạn thanh toán.

c. Dịch vụ cho người cư trú. Thành phố không bị bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho người cư trú trừ khi từng người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện cung cấp nước của Thành phố và đáp ứng các yêu cầu của luật pháp và sắc lệnh, luật lệ, quy định và chính sách của Thành phố. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể tiếp nhận trách nhiệm đối với các khoản phí dịch vụ sau đó của tài khoản sao cho đáp ứng được các yêu cầu của Thành phố, hoặc nếu có biện pháp vật lý hợp pháp để Thành phố có thể ngừng dịch vụ một cách chọn lọc đối với những người cư trú đã không đáp ứng được các yêu cầu của sắc lệnh, luật lệ, quy định và chính sách của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú nào đáp ứng được những yêu cầu đó.

d. Chứng minh tính dụng. Nếu điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành phố là phải từng sử dụng dịch vụ trong một khoảng thời gian, thì tình trạng cư trú và chứng từ để chứng minh việc thanh toán tiền thuê nhà đúng hạn hoặc các nghĩa vụ tín dụng khác có thể chấp nhận được đối với Thành phố cho khoảng thời gian đó là bằng chứng tương đương để đáp ứng yêu cầu đó.

e. Công trình nhà ở riêng lẻ của một hộ gia đình. Trong trường hợp khách hàng cư trú tại một công trình nhà ở riêng lẻ cho một hộ gia đình, Thành phố có thể thực hiện bất cứ việc nào trong những việc sau:

PHỤ LỤC A

i. Đưa ra thông báo chấm dứt dịch vụ ít nhất là bảy ngày trước ngày dự định chấm dứt dịch vụ.

ii. Để được miễn trừ khoản nợ phải trả của tài khoản quá hạn thanh toán, người cư trú mà sẽ trở thành khách hàng phải xác thực rằng khách hàng của tài khoản quá hạn thanh toán trong hồ sơ đang là hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện của nơi cư trú đó.

7. Những điều cần Xem xét Thêm cho Trường hợp Khó khăn Tài chính

a. Nếu khách hàng nào chứng minh rằng thu nhập của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang, Thành phố sẽ thực hiện hai điều sau:

i. Đặt ra một mức phí tái kết nối dịch vụ, đối với công tác tái kết nối trong giờ làm việc bình thường, sao cho mức phí đó không vượt quá \$50 và đối với công tác tái kết nối ngoài giờ làm việc ở một mức phí không vượt quá \$150. Những lệ phí này không được vượt quá chi phí tái kết nối trong thực tế nếu trong thực tế thấp hơn. Phí tái kết nối sẽ chịu sự điều chỉnh hàng năm vì những thay đổi ở Chỉ số Giá Tiêu dùng bắt đầu từ ngày 01 tháng 01 năm 2021.

ii. Miễn trừ các khoản tiền lãi tính trên hóa đơn quá hạn thanh toán một lần mỗi 12 tháng.

b. Thành phố sẽ xem là khách hàng có thu nhập của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang nếu:

i. Một thành viên trong hộ gia đình hiện đang nhận trợ cấp từ CalWORK, CalFresh, phụ cấp tổng quát, Medi-Cal, Chương trình Trợ cấp An sinh/ Trợ cấp Thanh toán Tiểu bang, hoặc Chương trình Bổ sung Dinh dưỡng Đặc biệt cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California, hoặc

ii. Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình của họ thấp hơn 200 phần trăm mức tiêu chuẩn nghèo khó của liên bang.

8. Thủ tục để Chốt vấn hoặc Kháng nghị một Hóa đơn Dịch vụ

Khách hàng có thể kháng nghị hoặc chốt vấn khoản tiền được ghi trong hóa đơn dịch vụ cấp nước sinh hoạt theo thủ tục sau đây:

a. Kháng nghị chung. Trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận hóa đơn dịch vụ cấp nước, khách hàng có quyền nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu xem lại hóa đơn hoặc khoản phí do Thành phố lập. Khách hàng phải gửi đơn yêu cầu dưới dạng văn bản và gửi đến văn phòng của Thành phố. Trong thời gian chờ giải quyết đơn kháng nghị của khách hàng và cuộc điều tra sau đó, Thành phố không thể ngắt dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

PHỤ LỤC A

b. Kháng nghị thông báo 10 ngày. Ngoài quyền kháng nghị chiếu theo tiểu đoạn (a) trên đây, khách hàng nào nhận được Thông báo trước 10 ngày được mô tả trong Đoạn 2(c) của Chính sách này có thể nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu xem lại hóa đơn có liên quan đến thông báo đó trong vòng năm ngày làm việc tính từ ngày thông báo. Tuy nhiên, không quyền kháng nghị hoặc quyền yêu cầu xem xét nào áp dụng cho hóa đơn mà khách hàng đã nộp đơn kháng nghị hoặc yêu cầu xem xét chiếu theo tiểu đoạn (a) trên đây. Bất cứ đơn kháng nghị hoặc yêu cầu xem xét nào chiếu theo tiểu đoạn này phải được lập thành văn bản và phải bao gồm chứng từ hỗ trợ cho đơn kháng nghị hoặc lý do yêu cầu xem xét. Khách hàng phải gửi đơn kháng nghị đến văn phòng của Thành phố trong vòng năm ngày. Trong thời gian chờ giải quyết đơn kháng nghị của khách hàng và cuộc điều tra sau đó, Thành phố không thể ngắt dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

c. Quy trình kháng nghị.

i. Sau khi nhận được đơn kháng nghị hoặc yêu cầu xem xét chiếu theo tiểu đoạn (a) hoặc (b) trên đây, Giám đốc Thành phố, hoặc người được họ chỉ định, sẽ đánh giá yêu cầu xem xét và tài liệu chứng minh do khách hàng cung cấp cùng thông tin lưu trong hồ sơ của Thành phố về phí dịch vụ cấp nước đang bị chất vấn. Trong vòng 10 ngày sau khi nhận được yêu cầu xem xét của khách hàng, Giám đốc Thành phố, hoặc người được họ chỉ định, sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của phí dịch vụ cấp nước đã được nêu trong hóa đơn và sẽ gửi văn bản tóm tắt về quyết định đến khách hàng đã nộp đơn kháng nghị. Sẽ không có quyền tiến hành điều trần công khai về kháng nghị và quyết định của Giám đốc Thành phố là quyết định cuối cùng.

ii. Nếu phí dịch vụ cấp nước được xem là không chính xác, Thành phố sẽ gửi hóa đơn đã đính chính và khoản thanh toán phí dịch vụ đã điều chỉnh phải được nộp trong vòng 10 ngày theo dương lịch tính từ ngày lập hóa đơn phí dịch vụ đã điều chỉnh đó. Nếu phí dịch vụ đã điều chỉnh đó vẫn không được thanh toán trong hơn 60 ngày theo dương lịch sau ngày gửi hóa đơn phí dịch vụ đã đính chính, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt. Trước khi ngắt dịch vụ, Thành phố sẽ gửi Thông báo trước 10 ngày cho khách hàng phù hợp với quy định trong Đoạn 2(c) trên đây. Dịch vụ cấp nước sẽ chỉ được khôi phục khi khách hàng đã thanh toán đầy đủ phần phí dịch vụ cấp nước đang nợ, các khoản phạt, tiền lãi từ nợ phải trả, và bất cứ khoản phí tái kết nối phù hợp nào.

iii. Nếu các khoản phí dịch vụ cấp nước đang bị chất vấn được xác định là chính xác, các khoản phí dịch vụ cấp nước đến hạn thanh toán và phải trả trong vòng ba ngày làm việc sau khi khách hàng nhận được quyết định của Giám đốc Thành phố hoặc của người được họ chỉ định.

d. Bất cứ phần quá thu nào Thành phố phải trả sẽ được phản ánh dưới dạng tín dụng trên hóa đơn bình thường kế tiếp gửi đến khách hàng, hoặc hoàn trả trực tiếp cho khách hàng, tùy theo quyết định của Giám đốc Thành phố.

PHỤ LỤC A

e. Trong thời gian đơn kháng nghị của khách hàng đến Giám đốc Thành phố đang chờ để được giải quyết, dịch vụ cấp nước cho khách hàng sẽ không bị ngắt vào bất cứ lúc nào.