

QUY TẮC BÓN
THÀNH PHỐ SOUTH GATE
CHÍNH SÁCH NGẮT
DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT VÌ KHÔNG THANH TOÁN

Bất kể bất kỳ chính sách nào khác của Thành phố South Gate (Thành phố), Chính sách Ngắt Dịch vụ Cấp Nước Sinh hoạt vì Không Thanh toán này sẽ áp dụng cho việc ngắt dịch vụ cấp nước vì không thanh toán của Thành phố theo các điều khoản được quy định trong tài liệu này. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Chính sách này và bất kỳ chính sách hay quy tắc nào khác của Thành phố, Chính sách này sẽ được ưu tiên.

I. Áp dụng Chính sách; Số Điện thoại Liên hệ: Chính sách này sẽ áp dụng cho tất cả các tài khoản dịch vụ cấp nước. Quý vị có thể liên hệ Thành phố theo số (323) 563-9586 để được hỗ trợ về thanh toán hóa đơn nước và khả năng thiết lập các lựa chọn thay thế được quy định trong chính sách này để tránh ngắt dịch vụ.

II. Ngắt Dịch vụ Cấp Nước Sinh hoạt vì Không Thanh toán:

A. Xuất Hóa đơn và Thanh toán Hóa đơn: Các hóa đơn dịch vụ cấp nước sẽ được xuất cho mỗi khách hàng mỗi tháng trừ khi được quy định khác trong biểu giá của Thành phố. Các hóa đơn dịch vụ đến hạn và phải thanh toán vào ngày đáo hạn của hóa đơn và trở thành quá hạn và có thể bị ngắt dịch vụ nếu không được thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Có thể thanh toán tại văn phòng Ban Dịch vụ Khách hàng Nước của Thành phố, hòm nhận thanh toán đặt tại Tòa Thị chính Thành phố, hay qua trang web của Thành phố. Tuy nhiên, khách hàng có trách nhiệm đảm bảo rằng số tiền thanh toán được nhận tại văn phòng Thành phố đúng hạn. Không chấp thuận thanh toán một phần trừ khi đã được Thành phố duyệt từ trước. Hóa đơn sẽ được tính toán như sau:

1. Các đồng hồ đo sẽ được đọc trong khoảng thời gian thông thường cho việc chuẩn bị hóa đơn định kỳ và theo yêu cầu cho việc chuẩn bị hóa đơn mở, hóa đơn đóng, và hóa đơn đặc biệt.
2. Các hóa đơn cho dịch vụ qua đồng hồ sẽ thể hiện số đo trên đồng hồ hiện tại và kỳ trước mà đã xuất hóa đơn cũng như số đơn vị dịch vụ cho số đo đồng hồ hiện tại.
3. Các hóa đơn của Thành phố phải được thanh toán bằng công cụ thanh toán hợp pháp của Hợp Chúng Quốc Hoa Kỳ. Bất kể những điều trên, Thành phố có quyền từ chối nhận thanh toán các hóa đơn đó bằng tiền xu.

B. Hóa đơn Quá hạn: Các quy tắc sau áp dụng cho khách hàng có hóa đơn không được thanh toán hơn sáu mươi (60) ngày sau ngày trên hóa đơn:

1. Tài khoản có Số dư Nhỏ: Nếu số dư từ \$20.00 trở xuống mà không được thanh toán trong bất kỳ hóa đơn nào, nó sẽ được kết chuyển và cộng vào giai đoạn lập hóa đơn tiếp theo.
2. Thông báo Nợ Quá hạn: Nếu không thanh toán một hóa đơn đã được xuất vào hoặc trước ngày thứ bốn lăm (45) sau ngày trên hóa đơn, một thông báo thanh toán quá hạn (“Thông báo Nợ Quá hạn”) sẽ được gửi thư tới khách hàng dịch vụ nước ít nhất bảy (7) ngày trước ngày ngắt dịch vụ khả dĩ được xác định trong Thông báo Nợ Quá hạn. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của bất động sản nơi dịch vụ được cung cấp, Thông báo Nợ Quá hạn cũng phải được gửi tới địa chỉ của bất động sản có dịch vụ, gửi cho “Cư dân.” Thông báo Nợ Quá hạn phải có các thông tin sau:
 - a) Tên và địa chỉ của khách hàng;
 - b) Số tiền còn nợ;
 - c) Ngày mà thanh toán hay thỏa thuận thanh toán phải được bố trí để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ;
 - d) Mô tả quá trình làm đơn gia hạn thời gian để thanh toán số tiền còn nợ (xem Mục III (D), dưới đây);
 - e) Mô tả quy trình thỉnh cầu tái xét và kháng nghị hóa đơn là nguyên nhân gây ra nợ quá hạn (xem Mục IV, dưới đây); và
 - f) Mô tả quy trình mà qua đó khách hàng có thể yêu cầu hoãn thanh toán hay lịch thanh toán thay thế (xem Mục III, dưới đây).

Thành phố cũng có thể thông báo cho khách hàng về việc sắp ngắt dịch vụ qua điện thoại. Nếu thông báo được thực hiện qua điện thoại, Thành phố phải đề nghị cung cấp cho khách hàng một bản sao chính sách này và cũng đề nghị thảo luận với khách hàng các lựa chọn thanh toán thay thế, như được mô tả trong Mục III, dưới đây, và quy trình tái xét và kháng nghị của hóa đơn của khách hàng, như mô tả trong Mục IV, dưới đây.
3. Không thể Liên hệ với Khách hàng: Nếu Thành phố không thể liên hệ với khách hàng bằng thông báo văn bản (ví dụ như thông báo gửi qua thư bị trả lại vì không gửi được) hay qua điện thoại, Thành phố sẽ nỗ lực có thiện chí để tới căn nhà và để lại, hay bằng cách bố trí nào khác để đặt ở một vị trí dễ thấy, một thông báo về việc sắp ngắt dịch vụ vì không thanh toán và một bản sao Chính sách này.
4. Phí Trả muộn: Một khoản Phí Trả muộn, như được nêu rõ trong các khoản phí và lệ phí của Thành phố, sẽ được tính và cộng vào số dư nợ trên tài khoản của khách hàng nêu số tiền còn nợ trong tài khoản đó không được thanh toán trước khi Thông báo Nợ Quá hạn được lập.
5. Hạn Chót Đóng Dịch vụ: Thanh toán phí dịch vụ cấp nước phải được nhận tại văn phòng Thành phố không muộn hơn 5:30 p.m. vào ngày được nêu trong Thông báo Nợ Quá hạn. Không chấp nhận ngày trên đầu bưu điện.

6. Thông báo về việc Séc bị Trả lại: Khi nhận được một tờ séc bị trả lại mà tờ séc này nhằm thanh toán cho dịch vụ cấp nước hay các khoản phí khác, Thành phố sẽ coi tài khoản đó là không được thanh toán. Thành phố sẽ tìm cách thông báo trực tiếp cho khách hàng và để lại thông báo ngắt dịch vụ cấp nước tại căn nhà. Dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt nếu số tiền trên tờ séc bị trả lại và phí trả lại séc không được thanh toán trước ngày đáo hạn được ghi rõ trên thông báo, mà ngày đáo hạn không được sớm hơn ngày được ghi trong Thông báo Séc Không Đủ Tiền; hoặc nếu một Thông báo Séc Không Đủ Tiền trước đây chưa được cung cấp, không sớm hơn ngày thứ sáu mươi (60) sau khi lập hóa đơn mà đã được trả bằng tờ séc bị trả lại. Để đổi lại một tờ séc bị trả lại và để thanh toán phí trả lại séc, tất cả các khoản còn nợ phải được trả bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, hay thẻ ghi nợ hoặc chi phiếu bảo đảm.
 7. Séc bị Trả lại được dùng để Thanh toán cho Dịch vụ Cấp nước bị Ngắt vì Không Thanh toán: **KHI DỊCH VỤ BỊ NGẮT VÌ KHÔNG THANH TOÁN, NỢ CHỈ CÓ THỂ ĐƯỢC TRẢ BẰNG TIỀN MẶT, THẺ TÍN DỤNG, THẺ GHI NỢ, HOẶC CHI PHIẾU BẢO ĐẢM.**
 - a) Nếu bất cứ lúc nào, tài khoản của khách hàng lại bị ngắt vì không thanh toán, Thành phố có thể yêu cầu khách hàng trả bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hay thẻ ghi nợ hoặc chi phiếu bảo đảm thì dịch vụ cấp nước mới được khôi phục.
- C. Các Điều kiện Cấm Ngắt Dịch vụ: Thành phố không được ngừng dịch vụ nước sinh hoạt nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
1. Các Tình trạng Bệnh – Khách hàng hay người thuê nhà của khách hàng nộp một chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính tuyên bố rằng việc ngắt dịch vụ cấp nước sẽ: (i) đe dọa tính mạng hay (ii) đe dọa nghiêm trọng sức khỏe và an toàn của một người đang sống trong căn nhà;
 2. Không có khả năng tài chính – Khách hàng chứng minh rằng mình không đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống nước. Khách hàng được coi là “không có khả năng tài chính để trả” nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là: (i) người nhận các quyền lợi sau: CalWORKS, CalFresh, chương trình hỗ trợ chung, Medi-Cal, SSI/Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang hay Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em hay (ii) khách hàng tuyên bố là thu nhập hàng năm của hộ gia đình ít hơn 200% mức chuẩn nghèo liên bang; và
 3. Các Thỏa thuận Thanh toán Thay thế – Khách hàng sẵn sàng tuân theo lịch thanh toán thay thế phù hợp với các điều khoản của Mục III, dưới đây.

- D. Quy trình Xác định các Điều kiện Cấm Ngắt Dịch vụ: Gánh nặng chứng minh tuân thủ các điều kiện được mô tả trong Mục II (C), ở trên, là trách nhiệm của khách hàng. Nhằm cho Thành phố đủ thời gian để xử lý bất kỳ yêu cầu hỗ trợ nào của khách hàng, khách hàng được khuyến khích cung cấp cho Thành phố tài liệu cần thiết chứng tỏ các vấn đề về y tế theo Mục II (C)(1) hay thiếu khả năng tài chính theo Mục II (C)(2) và sự sẵn sàng tham gia bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào theo Mục II (C)(3) trước bất kỳ ngày đề xuất ngắt dịch vụ càng lâu càng tốt. Khi nhận được tài liệu đó, Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố, hay người được chỉ định, phải xem xét tài liệu đó và trả lời khách hàng trong vòng bảy (7) ngày để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm các thông tin liên quan đến sự khả thi của các thỏa thuận thay thế hay để thông báo khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế, và các điều khoản của nó, theo Mục III, dưới đây, mà Thành phố sẽ cho phép khách hàng tham gia vào. Nếu Thành phố yêu cầu thêm thông tin, khách hàng phải cung cấp thông tin được yêu cầu đó trong vòng bảy (7) ngày kể từ khi nhận được yêu cầu của Thành phố. Trong vòng bảy (7) ngày kể từ khi nhận được thông tin bổ sung đó, Thành phố phải thông báo cho khách hàng bằng văn bản rằng khách hàng không đáp ứng các điều kiện theo Mục II (C), ở trên hay thông báo cho khách hàng bằng văn bản về thỏa thuận thanh toán thay thế, và các điều khoản trong đó, theo Mục III, dưới đây, mà Thành phố sẽ cho phép khách hàng tham gia vào. Các khách hàng không đáp ứng các điều kiện được mô tả trong Mục II (C), ở trên, phải trả số tiền còn nợ, bao gồm bất kỳ khoản phạt nào và các khoản phí khác, còn nợ Thành phố trong vòng thời gian muộn hơn giữa: (i) năm (5) ngày sau ngày thông báo từ Thành phố về quyết định của Thành phố rằng khách hàng đã không đáp ứng được những điều kiện đó hoặc (ii) ngày dự định ngắt dịch vụ, như được nêu rõ trong Thông báo Nợ Quá hạn.
- E. Các Quy tắc Đặc biệt cho Khách hàng Thu nhập Thấp: Khách hàng được xác định là có thu nhập hộ gia đình dưới 200% ngưỡng chuẩn nghèo liên bang nếu: (i) bất kỳ thành viên nào của hộ gia đình khách hàng hiện đang nhận các quyền lợi sau: CalWORKS, CalFresh, chương trình hỗ trợ chung, Medi-Cal, SSI/Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang hay Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em hay (ii) khách hàng tuyên bố là thu nhập hàng năm của hộ gia đình ít hơn 200% mức chuẩn nghèo liên bang. Nếu một khách hàng chứng tỏ được một trong các hoàn cảnh đó, thì những điều sau được áp dụng:
1. Phí Nổi lại Dịch vụ: Nếu dịch vụ đã bị ngắt và cần phải được nối lại, thì bất kỳ khoản phí nối lại dịch vụ nào trong giờ làm việc thông thường của Thành phố sẽ là \$36.77 và phí nối lại dịch vụ ngoài giờ làm việc sẽ là \$150.00. Các khoản phí đó không được vượt quá chi phí thực tế để nối lại nếu chi phí đó thấp hơn mức trần pháp quy. Các mức trần đó có thể được điều chỉnh hàng năm theo các thay đổi về Chỉ số Giá Tiêu dùng của khu vực đô thị Los Angeles-Long Beach-Anaheim bắt đầu từ 1 Tháng Một, 2021.

2. Miễn Lãi suất: Thành phố không được áp đặt bất kỳ khoản lãi suất nào lên các hóa đơn nợ quá hạn.
- F. Trường hợp Chủ nhà-Người Thuê nhà: Quy trình dưới đây áp dụng cho các căn nhà đơn hộ tách rời, các cấu trúc cư trú đa hộ và các bãi đậu nhà di động được lắp đồng hồ riêng mà trong đó chủ bất động sản hay người quản lý chính là khách hàng trong hồ sơ và là người chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn nước.

1. Thông báo Bắt buộc:

a. Nếu bất động sản là căn nhà đơn hộ tách rời, các cấu trúc cư trú đa hộ và các bãi đậu nhà di động, ít nhất 10 ngày trước ngày có thể ngắt dịch vụ cấp nước, Thành phố phải có nỗ lực thiện chí để thông báo cho người thuê nhà/cư dân tại bất động sản bằng văn bản rằng dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt.

b. Thông báo bằng văn bản cũng phải báo cho người thuê nhà/cư dân rằng họ có quyền trở thành khách hàng mà hóa đơn dịch vụ sẽ đứng tên họ (xem Mục II (F)(2) dưới đây), mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nợ quá hạn nào khi đó. Người thuê nhà/cư dân phải trả một khoản đặt cọc có thể hoàn trả là \$204.28 khi họ đăng ký nhận dịch vụ dưới tên họ.

2. Người thuê nhà/Cư dân Trở thành Khách hàng:

a. Thành phố không buộc phải cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/cư dân trừ khi từng người thuê nhà/cư dân đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ và đáp ứng được các yêu cầu và quy tắc của Thành phố.

b. Tuy nhiên, nếu: (i) một hoặc nhiều người thuê nhà/cư dân nhận trách nhiệm đối với các khoản phí sau này của tài khoản và đáp ứng được các yêu cầu của Thành phố, hoặc (ii) có một biện pháp thực tế để cho phép hủy dịch vụ có chọn lọc đối với những người thuê nhà/cư dân không đáp ứng được các yêu cầu của Thành phố, thì Thành phố có thể chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/cư dân đáp ứng được các yêu cầu đó.

III. Các Thỏa thuận Thanh toán Thay thế: Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng được ba điều kiện theo Mục II (C) ở trên, theo quy trình được quy định ở Mục II (D) ở trên, Thành phố phải đề nghị khách hàng các thỏa thuận thanh toán thay thế mà Thành phố tùy chọn theo ý mình. Giám đốc Dịch vụ Hành chính, hay người được chỉ định, phải, với sự suy xét hợp lý, chọn thỏa thuận thanh toán thay thế hợp lý nhất sau khi xem xét thông tin và tài liệu mà khách hàng cung cấp và tính đến hoàn cảnh tài chính của khách hàng và nhu cầu thanh toán của District.

- A. Lịch Thanh toán Thay thế: Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ cấp nước trong giai đoạn thanh toán thông thường của Thành phố và đáp ứng

được ba điều kiện theo Mục II (C), ở trên, theo xác nhận của Thành phố, có thể, nếu như Thành phố đã chọn phương pháp thay thế này, tham gia một lịch thanh toán thay thế đối với khoản nợ chưa thanh toán theo các điều khoản sau:

1. Giai đoạn Trả nợ: Khách hàng phải trả khoản nợ chưa thanh toán trong một khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố hay người được chỉ định xác định; tuy nhiên, với điều kiện là Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố hay người được chỉ định, theo suy xét hợp lý của họ, có thể kéo dài giai đoạn trả nợ hơn mười hai (12) tháng để tránh ép khách hàng vào hoàn cảnh khó khăn quá mức.
2. Lịch: Sau khi bàn bạc với khách hàng và cân nhắc các hạn chế về tài chính của khách hàng, Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố hay người được chỉ định phải lập lịch thanh toán thay thế để đạt được thỏa thuận với khách hàng. Lịch thay thế đó có thể cho phép trả các khoản thanh toán định kỳ không trùng với ngày thanh toán đã định của Thành phố, có thể cho phép thanh toán với tần suất thường xuyên hơn hàng tháng, hoặc có thể cho phép thanh toán với tần suất thấp hơn hàng tháng, với điều kiện là trong mọi trường hợp, tùy vào Mục III (A)(1), ở trên, khoản nợ chưa thanh toán phải được trả đầy đủ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày lập lịch thanh toán. Lịch có sự đồng thuận phải được lập bằng văn bản và phải cung cấp cho khách hàng.
3. Tuân thủ Kế hoạch: Khách hàng phải tuân thủ lịch thanh toán đã thỏa thuận và luôn thanh toán đầy đủ kịp thời các khoản phí được lập hóa đơn trong những giai đoạn lập hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không thể yêu cầu một lịch thanh toán dài hơn đối với bất kỳ khoản phí chưa trả tiếp theo nào trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn, theo lịch đã có thỏa thuận từ trước. Nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của lịch đã thỏa thuận trong sáu mươi (60) ngày trở lên, hay không trả phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Thành phố có thể ngắt dịch vụ cấp nước tới bất động sản của khách hàng ít nhất bảy (7) ngày sau khi Thành phố dán một thông báo cuối cùng tại nơi ở của khách hàng về dự định ngắt dịch vụ của thành phố.

IV. **Kháng nghị**: Thủ tục cần được sử dụng để kháng nghị số tiền được nêu trong bất kỳ hóa đơn dịch vụ cấp nước sinh hoạt nào như sau:

- A. Kháng nghị ban đầu: Trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn dịch vụ cấp nước, khách hàng có quyền thực hiện kháng nghị hay tái xét bất kỳ hóa đơn hay khoản phí nào được Thành phố lập. Yêu cầu đó phải được lập bằng văn bản và chuyển cho Ban Dịch vụ Khách hàng Nước của Thành phố. Chừng nào còn đang chờ xét kháng nghị của khách hàng và bất kỳ điều tra nào đang diễn ra vì kháng nghị đó, Thành phố không được ngắt dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

- B. Kháng nghị Thông báo Nợ Quá hạn: Ngoài quyền kháng nghị được quy định theo Mục IV (A), ở trên, bất kỳ khách hàng nào nhận được một Thông báo Nợ Quá hạn đều có thể yêu cầu kháng nghị hay tái xét hóa đơn có trong Thông báo Nợ Quá hạn ít nhất bảy (7) ngày sau ngày Thông báo Nợ Quá hạn nếu khách hàng cho rằng hóa đơn không chính xác về lượng nước tiêu thụ ghi trên hóa đơn đó; tuy nhiên, với điều kiện là không được áp dụng quyền kháng nghị hay tái xét đó cho bất kỳ hóa đơn nào đã có sẵn một kháng nghị hay yêu cầu tái xét theo Mục IV (A), ở trên. Bất kỳ kháng nghị hay yêu cầu tái xét nào theo Mục IV (B) này phải bằng văn bản và phải có tài liệu hỗ trợ kháng nghị hay lý do tái xét. Yêu cầu kháng nghị hay tái xét phải được chuyển đến Ban Dịch vụ Khách hàng Nước của Thành phố trong giai đoạn bảy (7) ngày đó. Chừng nào còn đang chờ xét kháng nghị của khách hàng và bất kỳ điều tra nào đang diễn ra vì kháng nghị đó, Thành phố không được ngắt dịch vụ cấp nước cho khách hàng.
- C. Điều trần Kháng nghị: Sau khi nhận được một yêu cầu kháng nghị hay tái xét theo các Mục IV (A) hay (B) ở trên, một ngày điều trần phải được nhanh chóng bố trí trước Cán bộ Điều trần. Sau khi đánh giá bằng chứng mà khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ với Thành phố liên quan đến khoản phí dịch vụ nước đó, Cán bộ Điều trần phải đưa ra quyết định về độ chính xác của các khoản phí dịch vụ nước được ghi trong hóa đơn và phải cung cấp cho khách hàng kháng nghị một bản tóm tắt bằng văn bản về quyết định đó.
1. Nếu các khoản phí dịch vụ nước được xác định là không chính xác, Thành phố sẽ điều chỉnh tài khoản và sửa các khoản phí phải trả trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày điều chỉnh các khoản phí đã sửa đổi. Nếu khoản phí đã sửa đổi vẫn không được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày sau khi đã điều chỉnh, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt, vào ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi hết giai đoạn sáu mươi (60) ngày đó; với điều kiện là Thành phố phải đưa cho khách hàng một Thông báo Nợ Quá hạn tuân thủ Mục II (B)(2), ở trên. Dịch vụ cấp nước chỉ có thể được khôi phục khi đã thanh toán đầy đủ tất cả các khoản phí còn nợ, các khoản phạt và bất kỳ và tất cả các khoản phí nổi lại dịch vụ có thể áp dụng.
 2. Nếu khoản phí dịch vụ nước đó được xác định là chính xác, thì khoản phí dịch vụ nước được coi là đến hạn và phải trả trong vòng năm (5) ngày sau khi quyết định của Cán bộ Điều trần được đưa ra. **Tại thời điểm quyết định của Cán bộ Điều trần được đưa ra, khách hàng sẽ được cho biết về quyền tiếp tục kháng nghị của họ với Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố.** Bất kỳ kháng nghị nào như vậy phải được lập bằng văn bản trong vòng bảy (7) ngày sau khi quyết định của Cán bộ Điều trần được đưa ra nếu kháng nghị hay tái xét là kháng nghị ban đầu theo Mục IV (A) ở trên hay trong vòng ba (3) ngày nếu kháng nghị hay tái xét là một kháng nghị Thông báo Nợ Quá hạn theo Mục IV (B) ở trên. Phiên điều trần kháng nghị sẽ diễn ra trong vòng bảy (7) ngày với Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố, trừ khi khách hàng và Thành phố đồng ý chọn một ngày sau đó.

(b) Đối với một kháng nghị ban đầu theo Mục IV (A) ở trên, nếu khách hàng không kháng nghị đúng hạn với Cán bộ Điều trần của Thành phố, khoản phí dịch vụ nước đó sẽ được coi là đến hạn và phải thanh toán ngay lập tức. Trong trường hợp các khoản phí không được thanh toán đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày sau ngày lập hóa đơn ban đầu, thì Thành phố phải cung cấp cho khách hàng Thông báo Nợ Quá hạn tuân thủ Mục II (B)(2) ở trên và có thể tiến hành ngắt dịch vụ tới bất động sản của khách hàng.

(c) Đối với kháng nghị Thông báo Nợ Quá hạn theo Mục IV (B) ở trên, nếu khách hàng không kháng nghị đúng thời hạn với Cán bộ Điều trần, thì dịch vụ cấp nước tới bất động sản liên quan có thể bị ngắt sau khi có thông báo điện thoại hay văn bản cho khách hàng trước ít nhất hai mươi bốn (24) giờ sau thời điểm muộn hơn giữa: (i) hết giai đoạn thông báo sáu mươi (60) ngày như được quy định trong Thông báo Nợ Quá hạn hay (ii) hết giai đoạn kháng nghị.

3. Khi một buổi điều trần trước Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố được yêu cầu, thì yêu cầu đó cũng phải được lập bằng văn bản và chuyển tới Ban Dịch vụ Khách hàng Nước của Thành phố tại văn phòng Tòa Thị Chính Thành phố. Khách hàng sẽ phải đích thân trình diện trước Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố và trình bằng chứng và lý do tại sao khoản phí trên hóa đơn nước liên quan là không chính xác. Giám đốc Dịch vụ Hành chính Thành phố phải đánh giá bằng chứng mà khách hàng xuất trình, cũng như thông tin có trong hồ sơ với Thành phố liên quan đến các khoản phí dịch vụ nước đó và đưa ra một quyết định về độ chính xác của các khoản phí đó.

a) Nếu Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố xác định là khoản phí dịch vụ nước đó là không chính xác, khách hàng sẽ được điều chỉnh tài khoản đối với khoản phí đã được sửa đổi. Nếu khoản phí đã sửa đổi vẫn không được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày sau khi hóa đơn chính xác được cung cấp, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt, vào ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi hết giai đoạn sáu mươi (60) ngày đó; với điều kiện là Thành phố phải đưa cho khách hàng một Thông báo Nợ Quá hạn tuân thủ Mục II (B)(2) ở trên. Dịch vụ cấp nước sẽ được khôi phục chỉ sau khi các khoản phí dịch vụ cấp nước và bất kỳ và tất cả khoản phí nổi lại dịch vụ có thể áp dụng nào được thanh toán đầy đủ.

b) Nếu khoản phí dịch vụ nước đó được xác định là chính xác, thì khoản phí dịch vụ nước được coi là đến hạn và phải trả trong vòng năm (5) ngày sau khi quyết định của Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố được đưa ra. Trong trường hợp các khoản phí không được thanh toán đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày sau ngày lập hóa đơn ban đầu, thì Thành phố phải cung cấp cho khách hàng

Thông báo Nợ Quá hạn tuân thủ Mục II (B)(2) ở trên và có thể tiến hành ngắt dịch vụ tới bất động sản của khách hàng.

- c) Bất kỳ khoản phí bị tính quá nào sẽ được phản ánh dưới dạng một khoản khấu trừ vào hóa đơn thông thường tiếp theo của khách hàng theo suy xét riêng của Thành phố.
- d) Dịch vụ cấp nước cho bất kỳ khách hàng nào sẽ không bị ngắt trong bất kỳ thời điểm nào mà kháng nghị của khách hàng với Thành phố hay Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố đang chờ xét.
- e) Quyết định của Giám đốc Dịch vụ Hành chính của Thành phố sẽ là quyết định cuối cùng có tính ràng buộc.

V. **Khôi phục Dịch vụ:** Để tái lập hay tiếp tục dịch vụ đã bị ngắt bởi Thành phố do không thanh toán, khách hàng phải trả phí nối lại dịch vụ do Thành phố thiết lập, tùy vào hạn chế được quy định trong Mục II (E)(1) ở trên. Thành phố sẽ nỗ lực thực hiện nối lại dịch vụ ngay khi có thể để tiện cho khách hàng. Thành phố phải thực hiện nối lại dịch vụ không muộn hơn cuối ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi có yêu cầu của khách hàng và thanh toán bất kỳ khoản phí nối lại dịch vụ có thể áp dụng nào.