

Công Ty Nước Vaughn

Chính Sách Về Thủ Tục Cúp Nước

Mục Đích/Hoàn Cảnh

Bất kể có chính sách hay quy định nào khác, Chính Sách Về Thủ Tục Ngưng Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt Vì Không Trả Tiền này (hoặc “Chính Sách”) sẽ áp dụng cho quá trình ngưng dịch vụ nước sinh hoạt (hoặc “Dịch Vụ”) vì không trả tiền chiếu theo các điều khoản được nêu ở đây. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa Chính Sách này và chính sách hoặc quy định nào khác của Công Ty Nước Vaughn (hoặc “Công Ty”), Chính Sách này sẽ chi phối.

Áp Dụng Chính Sách; Số Điện Thoại Liên Lạc

Chính Sách này chỉ áp dụng cho quá trình ngưng dịch vụ cấp nước sinh hoạt thôi, và tất cả các chính sách và thủ tục hiện hành khác liên quan đến việc khách hàng không thanh toán hóa đơn đúng kỳ hạn sẽ tiếp tục áp dụng cho các tài khoản dịch vụ cấp nước sinh hoạt, dịch vụ cấp nước cho cơ sở thương mại và công trường. Nếu khách hàng cần cần giúp đỡ liên quan đến vấn đề thanh toán hóa đơn nước và có khả năng thiết lập các phương án thay thế khác được trình bày trong Chính Sách này để tránh trường hợp ngưng dịch vụ thì hãy gọi số (661) 589-2931.

Văn Bản Của Chính Sách

Là một hệ thống cấp nước cho đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 điểm kết nối dịch vụ, Công Ty chịu sự chi phối của Dự Luật Thượng Viện Số 998.

Trả Tiền Cho Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt

1. Lập Và Thanh Toán Hóa Đơn

Hóa đơn Dịch Vụ cấp nước sinh hoạt cho mỗi khách hàng sẽ được lập mỗi tháng trừ khi có quy định khác trong giá biểu của Công Ty. Sau khi xuất trình hóa đơn thì hóa đơn sẽ tới hạn và phải được thanh toán và hóa đơn trở thành quá hạn thanh toán vì các mục đích liên quan đến Dịch Vụ sẽ bị cúp nếu khách hàng không trả tiền trong vòng sáu mươi (60) ngày từ ngày lập hóa đơn. Các chính sách, quy tắc và điều lệ khác của Công Ty liên quan đến tình trạng không trả tiền đúng kỳ hạn vẫn có hiệu lực trong phạm vi các chính sách, quy tắc, và điều lệ đó không có mâu thuẫn với Chính Sách này.

Khách hàng có thể trả tiền tại văn phòng chính của Công Ty, hoặc trả tiền bằng điện tử tại trang mạng của Công Ty tại www.vaughnwater.org, hoặc bằng cách gửi tiền thanh toán qua đường bưu điện. Tuy nhiên, khách hàng có trách nhiệm đảm bảo tiền thanh toán được Công Ty thu nhận đúng thời hạn. Quý vị không được phép thanh toán một phần tiền trừ khi Công Ty đã cho phép trước bằng văn bản. Hóa đơn sẽ được tính như sau:

- A. Công Ty sẽ xem đồng hồ đo nước theo định kỳ để chuẩn bị hóa đơn hàng tháng và khi cần thiết cho quá trình mở hóa đơn, đóng hóa đơn, và lập hóa đơn đặc biệt.
- B. Hóa đơn cho dịch vụ được đo bằng đồng hồ sẽ cho thấy số công tơ cho thời gian xem đồng hồ hiện tại và trước đó để lập hóa đơn, số lượng đơn vị, ngày, số ngày cung cấp dịch vụ cho lần xem đồng hồ hiện tại.
- C. Hóa đơn sẽ được thanh toán bằng tiền tệ hợp pháp của Hoa Kỳ. Mặc dù đã nêu trên, Công Ty có quyền từ chối thu tiền xu để thanh toán hóa đơn.

Hóa Đơn Quá Hạn Thanh Toán

Các quy tắc cho quá trình ngưng Dịch Vụ sau đây sẽ áp dụng cho khách hàng có hóa đơn vẫn chưa thanh toán hơn sáu mươi (60) ngày sau ngày lập hóa đơn:

1. Tài Khoản Có Số Tiền Thấp

Tài khoản nào có số tiền từ \$20 trở xuống thì số tiền đó sẽ được mang sang và cộng vào chu kỳ hóa đơn tiếp theo và sẽ không bị tính phí trả chậm hoặc phải chịu hành động thu nợ.

2. Giấy Thông Báo Ngưng Dịch Vụ

Nếu hóa đơn không được thanh toán vào đúng hay trước bốn mươi lăm ngày sau ngày lập hóa đơn, giấy thông báo về tình trạng ngưng dịch vụ vì đã quá hạn thanh toán (“Giấy Thông Báo Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ”) sẽ được gửi cho khách hàng qua đường bưu điện ít nhất mười (10) ngày làm việc trước ngày Dịch Vụ có thể bị cúp nước đã ghi rõ trong Giấy Thông Báo Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ. Vì mục đích của chính sách này, câu “ngày làm việc” sẽ là những ngày mà văn phòng của Công Ty mở cửa làm việc. Nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng không phải là địa chỉ nhận Dịch Vụ, Giấy Thông Báo Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ cũng phải được gửi cho “Người Cư Ngụ” tại địa chỉ nhận dịch vụ. Giấy Thông Báo Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ phải bao gồm các điều sau đây:

- a. Tên và địa chỉ của khách hàng;
- b. Số tiền không trả đúng kỳ hạn;
- c. Ngày phải trả hoặc phải sắp xếp phương án thanh toán hóa đơn để tránh tình trạng bị cúp nước;
- d. Ghi rõ thủ tục nộp đơn xin thêm thời gian để thanh toán số tiền còn thiếu;
- e. Ghi rõ thủ tục xin cứu xét và khiếu nại về hóa đơn dẫn đến việc không thanh toán hóa đơn đúng kỳ hạn; và
- f. Ghi rõ thủ tục mà theo đó khách hàng có thể xin trả chậm, trả dần, giảm bớt tiền hoặc sắp xếp kỳ hạn thanh toán thay thế.

Thông Báo Với Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Tại Nơi Cư Trú Được Cấp Nước Qua Đồng Hồ Đo Nước Riêng Biệt: Công Ty sẽ cố gắng thông báo với người thuê nhà/người cư ngụ một cách chân thành và hợp lý, qua biện pháp thông báo bằng văn bản, khi dịch vụ nước đã trễ hạn thanh toán và Công Ty sẽ ngưng dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi cúp nước. Giấy thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết họ có quyền trở thành khách hàng của Công Ty mà không cần phải trả số tiền thuộc tài khoản đã quá hạn thanh toán, miễn là họ chịu gánh trách nhiệm tài chính cho các phí nước sau đó. Người thuê nhà/người cư ngụ phải chứng minh họ thuê nhà đó bằng cách cung cấp hợp đồng thuê nhà, và xác nhận người đứng tên tài khoản không trả đúng kỳ hạn là chủ nhà, quản lý nhà/bất động sản, hoặc người đại diện khác của nhà/bất động sản đó.

Thông Báo Với Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Trong Khu Chung Cư Được Cấp Nước Qua Đồng Hồ Đo Nước Chính: Công Ty sẽ cố gắng thông báo với người cư ngụ một cách chân thành và hợp lý, qua biện pháp để giấy thông báo ở cửa của mỗi gia cư, khi tài khoản dịch vụ cấp nước đã trễ hạn thanh toán và Công Ty sẽ ngưng dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi cúp nước. Giấy thông báo sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết họ có quyền trở thành khách hàng của Công Ty mà không cần phải trả số tiền thuộc tài khoản đã quá hạn thanh toán, miễn là họ chịu gánh trách nhiệm tài chính cho các phí nước sau đó tại (các) địa chỉ được cấp nước thông qua đồng hồ đo nước chính. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ chịu và có khả năng gánh trách nhiệm cho các phí cấp nước sau đó và Công Ty cảm thấy hài lòng, hoặc nếu có biện pháp hữu hình, có sẵn về mặt pháp lý cho Công Ty, để tuyển chọn chấm dứt dịch vụ cấp nước cho những người cư ngụ không đáp ứng được các điều kiện để được cấp nước, thì Công Ty sẽ cấp nước cho những người cư ngụ đã đáp ứng các điều kiện đó.

Nếu Giấy Thông Báo Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ bị gửi trả lại qua đường bưu điện do không giao được cho khách hàng, Thành Phố sẽ cố gắng một cách chân thành và hợp lý đến nhà và để lại Giấy Thông Báo Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ và Chính Sách này.

3. Các Trường Hợp Cấm Không Được Ngưng Dịch Vụ

Công Ty sẽ không ngưng Dịch Vụ nếu TẤT CẢ các trường hợp sau đây được đáp ứng:

- A. **Tình Trạng Sức Khỏe** – Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng thực từ một vị bác sĩ chăm sóc ban đầu rằng việc ngưng Dịch Vụ sẽ (i) đe dọa tính mạng, hoặc (ii) là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư ngụ tại nhà đó;
- B. **Thiếu Khả Năng Tài Chính** – Khách hàng chứng minh họ không thể trả tiền cho Dịch Vụ trong chu kỳ hóa đơn theo thường lệ của Công Ty. Khách hàng được xem như là “không thể thanh toán về mặt tài chính” nếu có thành viên nào trong gia đình khách hàng là: (1) người hiện đang nhận các phúc lợi sau: CalWORKS, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Dinh Dưỡng Của Tiểu Bang Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ; hoặc (3) khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200% mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định (xem đường dẫn liên kết này để biết mức nghèo khổ do liên bang ấn định áp dụng ở California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>); và
- C. **Sắp Xếp Phương Án Thanh Toán Thay Thế** – Khách hàng chịu ký kết một thỏa thuận trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế, hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm bớt tiền thanh toán, phù hợp với các quy định ở Đoạn Năm (5) bên dưới.

4. Thủ Tục Để Xác Định Các Trường Hợp Cấm Không Được Ngưng Dịch Vụ

Khách hàng có trách nhiệm chứng minh mình tuân thủ các trường hợp mô tả trong Phân Điểm (3) ở trên. Để giúp Công Ty có đủ thời gian xử lý yêu cầu xin trợ giúp của khách hàng, khách hàng đó nên cung cấp cho Công Ty đầy đủ giấy tờ cần thiết cho thấy vấn đề y tế mô tả trong Phân Điểm (3)(A), khách hàng không có khả năng tài chính trong Phân Điểm (3)(B), và khách hàng chịu ký kết thỏa thuận thanh toán thay thế mô tả trong Phân Điểm (3)(C) càng sớm càng tốt trước ngày dự kiến ngưng Dịch Vụ. Sau khi nhận được giấy tờ đó, Tổng Giám Đốc của Công Ty, hoặc người được ủy nhiệm, sẽ xét duyệt giấy tờ đó và phúc đáp cho khách hàng trong vòng bảy (7) ngày để hoặc yêu cầu thêm thông tin, bao gồm thông tin liên quan đến tính khả thi của các thỏa thuận thanh toán thay thế có sẵn, hoặc để thông báo với khách hàng về phương án thanh toán thay thế, và các điều khoản của phương án đó trong Đoạn 6, bên dưới, mà theo đó Công Ty sẵn lòng đồng ý. Nếu Công Ty yêu cầu thêm thông tin, khách hàng sẽ cung cấp thông tin được yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của Công Ty. Trong vòng năm (5) ngày từ khi Công Ty nhận được thông tin đó, Công Ty sẽ báo cho khách hàng bằng văn bản rằng khách hàng đó không đáp ứng các điều kiện trong Phân Điểm (4), ở trên, hoặc báo cho khách hàng bằng văn bản về phương án thanh toán thay thế, và các điều khoản của phương án đó, trong Đoạn 6, ở dưới. Các khách hàng không đáp ứng được các điều kiện nêu trong Phân Điểm (4), ở trên, phải trả số tiền đã trễ hạn thanh toán, bao gồm tiền phạt và các phí khác, mà khách hàng thiếu Công Ty cùng với trường hợp sau: (i) trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi khách hàng được Công Ty thông báo với khách hàng rằng khách hàng không đáp ứng các điều kiện của Công Ty; hoặc (ii) ngày dự kiến sẽ ngưng Dịch Vụ, như đã ghi rõ trong Giấy Thông Báo Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ.

5. Sắp Xếp Phương Án Thanh Toán Thay Thế

Đối với khách hàng đáp ứng được bất kỳ điều kiện nào trong Đoạn 3, ở trên, chiếu theo quá trình được trình bày trong Đoạn 4 ở trên, Công Ty sẽ đề nghị với khách hàng ít nhất một phương án thanh toán thay thế, do Công Ty tuyển chọn tùy theo quyền tùy nghi của Công Ty. Tổng Giám đốc, hoặc người được ủy nhiệm, theo quyền định đoạt hợp lý sẽ chọn một phương án thanh toán thay thế thích hợp sau khi xem xét thông tin và giấy tờ được cung cấp bởi khách hàng. Khách hàng nào yêu cầu sắp xếp phương án thanh toán thay thế kéo dài đến chu kỳ hóa đơn tới phải được chấp thuận bằng văn bản và khách hàng ký tên tại văn phòng của Công Ty. Khách hàng nào không thể trả tiền cho Dịch Vụ trong thời hạn thanh toán theo thường lệ và đáp ứng tất cả các điều kiện trong Đoạn 3 ở

trên có thể, nếu Công Ty chọn làm vậy, ký kết một thỏa thuận với Công Ty cho một trong những phương án thay thế sau đây:

A. Trả Dần

1. Điều Khoản: Khách hàng sẽ trả số tiền chưa thanh toán, cùng với khoản phí hành chính \$25.00 như được quy định rõ trong Phân Điểm (2), ở dưới, trong một khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được quyết định bởi Tổng Giám Đốc hoặc người được ủy nhiệm. Số tiền chưa thanh toán cùng với khoản phí hành chính sẽ được chia cho số tháng trong thời gian trả dần và số tiền đó sẽ được cộng thêm vào hóa đơn Dịch Vụ hàng tháng của khách hàng. Kỳ hạn thanh toán mà hai bên đồng ý sẽ được đưa ra bằng văn bản và có chữ ký của khách hàng.
2. Phí Hành Chính: Đối với bất cứ kỳ hạn thanh toán thay thế nào khách hàng sẽ chịu phí hành chính, thỉnh thoảng Công Ty sẽ ấn định số tiền là bao nhiêu. Khoản phí hành chính này tượng trưng cho chi phí khởi đầu và quản lý kế hoạch trả dần. Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hoặc người được ủy nhiệm, khoản phí hành chính \$25.00 sẽ được áp dụng vào bất kỳ số tiền nào sẽ được trả dần trong Phân Đoạn A này.
3. Tuân Thủ Kế Hoạch: Khách hàng phải tuân thủ kế hoạch trả dần và trả đúng hạn trong lúc các phí tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó. Khách hàng không thể yêu cầu trả dần thêm nữa cho bất kỳ khoản phí chưa trả nào trong khi đang thanh toán các phí đã trễ hạn chiếu theo phương án trả dần. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của phương án trả dần từ sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán các phí cho dịch vụ hiện tại của khách hàng từ sáu mươi (60) ngày trở lên, Công Ty có thể ngưng dịch vụ cấp nước cho gia cư của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Công Ty dán thông báo cuối cùng tại gia cư của khách hàng về ý định ngưng dịch vụ của Công Ty.

B. Kỳ Hạn Thanh Toán Thay Thế

1. Thời Gian Trả Tiền Lại: Khách hàng sẽ trả số tiền còn thiếu chưa thanh toán, cộng với khoản phí hành chính như được quy định rõ ở Phân Điểm (2) bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được quyết định bởi Tổng Giám Đốc hoặc người được ủy nhiệm; tuy nhiên, với điều kiện là Tổng Giám Đốc hoặc người được ủy nhiệm, theo quyết định hợp lẽ của họ, có thể gia hạn thời gian trả tiền lại quá mười hai (12) tháng để tránh tình trạng khó khăn quá đáng cho khách hàng.
2. Phí Hành Chính: Đối với bất cứ kỳ hạn thanh toán thay thế nào khách hàng sẽ chịu phí hành chính, thỉnh thoảng Công Ty sẽ ấn định số tiền là bao nhiêu. Khoản phí hành chính này tượng trưng cho chi phí khởi đầu và quản lý kỳ hạn thanh toán. Tùy vào sự quyết định của Tổng Giám Đốc hoặc người được ủy nhiệm, khoản phí hành chính \$25.00 sẽ được áp dụng vào bất kỳ số tiền nào sẽ được thanh toán trong Phân Đoạn B này.

3. Kỳ Hạn: Sau khi tham vấn với khách hàng và cân nhắc giới hạn tài chính của khách hàng, Tổng Giám Đốc hoặc người được ủy nhiệm sẽ lập một kỳ hạn thanh toán thay thế cùng với sự đồng ý của khách hàng. Kỳ hạn thanh toán thay thế có thể cho phép khách hàng trả một lần theo định kỳ vào ngày không trùng với ngày thanh toán đã ấn định, có thể cho phép khách hàng trả thường xuyên hơn hàng tháng, miễn là trong cả hai trường hợp số tiền còn thiếu chưa thanh toán và phí hành chính sẽ được trả hết trong vòng mười hai (12) tháng từ khi thiết lập kỳ hạn thanh toán. Kỳ hạn thanh toán mà hai bên đồng ý sẽ được đưa ra bằng văn bản và có chữ ký của khách hàng.

4. Tuân Thủ Kế Hoạch: Khách hàng phải trả đúng theo kỳ hạn thanh toán được thỏa thuận và trả đúng hạn khi các phí tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó. Khách hàng không thể yêu cầu một kỳ hạn thanh toán lâu hơn cho các phí chưa trả sau đó trong khi đang trả các phí đã trễ hạn chiếu theo kỳ hạn thanh toán đã được thỏa thuận trước đó. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kỳ hạn thanh toán trong sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn, hoặc không trả các phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn, Công Ty có thể ngưng Dịch Vụ cấp nước cho gia cư của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Công Ty dán thông báo cuối cùng tại gia cư của khách hàng về ý định cúp nước của Công Ty.

C. Giảm Bớt Số Tiền Còn Thiếu Chưa Thanh Toán

1. Công Ty có thể bằng lòng giảm bớt số tiền còn thiếu chưa thanh toán của khách hàng, không quá ba mươi phần trăm (30%) số tiền còn thiếu mà không cần sự chấp thuận hoặc tác động của Ban Quản Trị; miễn là các khoản tiền giảm ấy được tài trợ từ một nguồn tiền sẽ không khiến Công Ty phải tính thêm phí cho những khách hàng khác. Khoản tiền được giảm bao nhiêu sẽ được quyết định dựa vào nhu cầu tài chính của khách hàng, nhu cầu và tình trạng tài chính của Nhà Cung Cấp và nguồn tài chính sẵn có để bù đắp cho khoản tiền giảm bớt từ số tiền còn thiếu chưa thanh toán của khách hàng.

2. Thời Gian Trả Tiền Lại: Khách hàng sẽ trả số tiền còn thiếu đã được giảm bớt trước ngày tới hạn được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hoặc người được ủy nhiệm, ngày đó (“Ngày Trả Khoản Tiền Đã Giảm Bớt”) sẽ là ít nhất mười lăm (15) ngày sau ngày giảm bớt số tiền còn thiếu chưa thanh toán có hiệu lực.

3. Tuân Thủ Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm Bớt: Khách hàng phải trả số tiền còn thiếu đã được giảm bớt vào hay trước Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm Bớt và phải trả đầy đủ tất cả các phí tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó. Nếu khách hàng không trả số tiền đã giảm bớt trong vòng sáu mươi (60) ngày sau Ngày Thanh Toán Số Tiền Đã Giảm Bớt, hoặc không trả các phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong vòng sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn, Công Ty có thể ngưng Dịch Vụ cấp nước cho gia cư của khách hàng ít

nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Công Ty dán thông báo cuối cùng tại gia cư của khách hàng về ý định cúp nước của Công Ty.

D. Tam Thời Trả Chậm:

Theo quyền tùy nghi của Công Ty, Công Ty có thể bằng lòng cho khách hàng trả chậm số tiền còn thiếu chưa thanh toán trong khoảng thời gian tối đa mười hai (12) tháng sau ngày tới hạn thanh toán.

1. Thời Gian Trả Tiền Lại: Khách hàng sẽ trả số tiền còn thiếu chưa thanh toán trước ngày trả chậm (“Ngày Trả Chậm”) được ấn định bởi Tổng Giám Đốc hoặc người được ủy nhiệm. Ngày Trả Chậm sẽ là trong vòng mười hai (12) tháng từ ngày số tiền còn thiếu chưa thanh toán đã trễ hạn.

2. Tuân Thủ Ngày Trả Số Tiền Đã Giảm Bớt: Khách hàng phải trả số tiền còn thiếu đã được giảm bớt vào hoặc trước Ngày Trả Chậm, và phải trả đầy đủ tất cả các phí tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó. Nếu khách hàng không trả số tiền còn thiếu chưa thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày sau Ngày Trả Chậm, hoặc không thanh toán các phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong vòng sáu mươi (60) ngày hoặc lâu hơn, Công Ty có thể ngưng Dịch Vụ cấp nước cho gia cư của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi Công Ty dán thông báo cuối cùng tại nhà của khách hàng về ý định cúp nước của Công Ty.

6. Gọi Trước Bốn Mươi Tám (48) Tiếng Vì Phép Lịch Sự

Công Ty sẽ cố gắng thông báo với khách hàng một cách chân thành và hợp lý 48 tiếng trước khi cúp nước vì không trả tiền. Biện pháp thông báo này sẽ được thực hiện qua điện thoại. Cuộc gọi trước bốn mươi tám (48) tiếng vì phép lịch sự nghĩa là cuộc gọi này hoàn toàn là một sự ưu đãi và nếu Công Ty không có thông báo hoặc khách hàng không nhận được thông báo thì điều này không được coi như là một lý do được chấp nhận cho việc khách hàng không trả tiền hoặc trì hoãn tình trạng cúp nước. Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho Công Ty nếu khách hàng đổi số điện thoại.

7. Thời Hạn Chốt Để Cúp Nước

Công Ty phải nhận được tiền thanh toán cho Dịch Vụ cấp nước không muộn hơn 4 giờ chiều vào ngày được ghi rõ trong Giấy Thông Báo Về Tình Trạng Cúp Nước. Không chấp nhận dấu ấn bưu điện.

8. Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Vì Không Trả Tiền

Công Ty sẽ ngưng dịch vụ cấp nước bằng cách tắt và khóa đồng hồ đo nước. Trước khi cúp nước, khách hàng sẽ được thông báo bằng giấy thông báo về tình trạng không trả tiền đúng kỳ hạn, giấy thông báo về tình trạng ngưng dịch vụ, và cuộc gọi trước bốn mươi tám (48) tiếng vì phép lịch sự. Khách hàng sẽ chịu phí kết nối lại dịch vụ trong hệ thống lập hóa đơn bất kể đồng hồ đo nước có bị tắt hoặc khóa hay không. Phí kết nối lại này sẽ được thêm vào hóa đơn lúc 4 giờ chiều ngày tới hạn thanh toán được ghi rõ trong Giấy Thông Báo Về Tình Trạng Cúp Nước.

9. Tái Lập Lại Dịch Vụ

Để khôi phục hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng do không trả tiền, khách hàng phải trả phí kết nối lại. Công Ty sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể thực hiện được; tuy nhiên, dịch vụ ít nhất sẽ được khôi phục trước cuối ngày khách hàng đã trả bất kỳ số tiền nào đã trễ hạn thanh toán, phí trễ hạn thanh toán, và các phí liên quan đến quá trình ngưng dịch vụ. Nếu dịch vụ cấp nước được người nào khác mở và/hoặc mở khóa ngoài nhân viên của Công Ty thì khách hàng có thể bị

phạt tiền hoặc chịu thêm phí. Bất kỳ hư hại nào xảy ra do hành động khôi phục dịch vụ không được phép là trách nhiệm của khách hàng.

10. Tái Lập Lại Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc

Dịch Vụ được khôi phục sau 5 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, ngày cuối tuần, hoặc ngày lễ thì khách hàng sẽ phải chịu phí kết nối lại dịch vụ sau giờ làm việc. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc bình thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí kết nối lại sau giờ làm việc và khách hàng đồng ý liên lạc với bộ phận thanh toán của Công Ty không muộn hơn 12 giờ trưa ngày làm việc tiếp theo để trả số tiền quá hạn thanh toán, phí trễ hạn thanh toán, và phí kết nối lại. Nhân viên của Công Ty đến nhà để thực hiện công tác của mình không được phép thu tiền; tuy nhiên, nhân viên sẽ hướng dẫn khách hàng liên lạc với bộ phận thanh toán trước 12 giờ trưa ngày làm việc tiếp theo.

11. Thông Báo Về Tình Trạng Khoản Tiền Thanh Toán Bị Từ Chối

Sau khi nhận được ngân phiếu bị từ chối, chi phiếu điện tử bị từ chối, hoặc thẻ tín dụng bị tranh chấp để chuyển tiền để trả cho dịch vụ cấp nước hoặc các phí khác thì Công Ty sẽ xem tài khoản đó như là tài khoản chưa được thanh toán. Vì phép lịch sự, Công Ty sẽ cố gắng thông báo với khách hàng một cách chân thành và hợp lý trước bốn mươi tám (48) tiếng về tình trạng chấm dứt dịch vụ do ngân phiếu bị từ chối và/hoặc chi phiếu điện tử bị từ chối. Biện pháp thông báo này sẽ được thực hiện bằng cách để lại giấy thông báo tại gia cư.

Công Ty sẽ ngưng Dịch Vụ cấp nước nếu khách hàng không trả số tiền trong ngân phiếu bị từ chối và/hoặc chi phiếu điện tử bị từ chối và phí do ngân phiếu bị từ chối vào hoặc trước ngày được ghi rõ trong giấy thông báo về tình trạng chấm dứt dịch vụ. Khách hàng phải dùng tiền mặt, thẻ tín dụng, hoặc nguồn tiền được chứng nhận để thanh toán các phí và chuộc lại ngân phiếu bị từ chối và/hoặc chi phiếu điện tử bị từ chối.

12. Khoản Tiền Thanh Toán Cho Dịch Vụ Bị Cúp Trước Đây Bị Từ Chối

Trong trường hợp một khách hàng trả tiền bằng ngân phiếu không thể đổi lấy tiền để khôi phục dịch vụ cấp nước đã bị cúp trước đây vì không trả tiền và Công Ty khôi phục dịch vụ, Công Ty có thể ngưng dịch vụ ngay lập tức mà không cần phải thông báo thêm. Công Ty sẽ không thông báo về tình trạng chấm dứt dịch vụ 48 tiếng trước đó trong trường hợp một ngân phiếu không thể đổi lấy tiền được dùng để thanh toán các phí nước thuộc tài khoản mà dịch vụ nước sẽ bị ngưng.

Một khi tài khoản của khách hàng được khôi phục, tài khoản sẽ được đưa vào tình trạng tạm thử trong thời gian một năm. Nếu bất cứ lúc nào trong khoảng thời gian một năm được mô tả ở trên, dịch vụ của khách hàng lại bị ngưng một lần nữa vì không trả tiền, Công Ty sẽ yêu cầu khách hàng phải trả hết số tiền để khôi phục dịch vụ, ngoài ra khách hàng còn phải đóng tiền đặt cọc mà Công Ty có thể yêu cầu theo quyền tùy nghi hợp lý của Công Ty.

13. Tranh Chấp Hóa Đơn

Nếu một khách hàng tin rằng họ bị tính phí quá cao cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt hoặc họ bị tính phí mà Công Ty không cung cấp nước sinh hoạt thì khách hàng có thể tranh luận số tiền tới hạn bằng cách thông báo với Công Ty bằng văn bản không muộn hơn 35 ngày theo lịch từ ngày lập hóa đơn đang bị tranh chấp ban đầu. Công Ty sẽ đánh giá thông tin mà khách hàng cung cấp và điều tra sự việc. Tổng Giám Đốc, hoặc người được ủy nhiệm, sẽ đưa ra quyết định dựa trên tất cả thông tin và sẽ có thẩm quyền điều chỉnh số tiền tới hạn một cách phù hợp và công bằng, nếu thích hợp.

Nếu khách hàng có bất đồng ý kiến thì khách hàng có thể, trong vòng 10 ngày theo lịch từ ngày Tổng Giám Đốc đưa ra quyết định, khiếu nại bằng văn bản với Hội Đồng Quản Trị. Hội Đồng Quản Trị sẽ xem xét hồ sơ và đưa ra quyết định tại cuộc họp theo thường lệ tiếp theo của Hội Đồng Quản Trị. Quyết định của Ban Quản Trị sẽ là quyết định cuối cùng.