

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

Bất kể có những điều khoản hay quy định nào khác, Điều Khoản Về Việc Ngung 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 bất kể đến việc bị cúp dịch vụ nước cư gia vì không trả tiền, 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 Dịch Vụ Khách Hàng về Hóa Đơn Tiện Ích tại số 909-364-2660.

### **II. Ngung 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 khách hàng 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 bị 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 khách hàng là đảm bảo tiền thanh toán phải được thu nhận tại địa điểm chỉ định đúng thời hạn. Chỉ 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, Thành Phố Chino Hills (gọi tắt là Thành phố) có quyền từ chối mọi khoản thanh toán hóa đơn dùng tiền xu.

B. **Hóa Đơn Đáo Hạn:** Bất kể đến bất cứ quy định nào khác trong Chính sách này, dịch vụ nước cư gia sẽ không bị cắt do không trả tiền cho đến khi nào khách hàng chậm thanh toán trong ít nhất sáu mươi (60) ngày sau ngày ghi trên hóa đơn. Các điều lệ sau đây áp dụng cho khách hàng có hóa đơn bị trễ hạn

1. Thông báo đáo hạn: Nếu việc thanh toán cho một hóa đơn được không được thực hiện vào hoặc trước ngày thứ hai mươi bảy (27) sau ngày ghi trên hóa đơn, một thông báo thanh toán trễ hạn (Thông báo đáo hạn) sẽ được gửi đến khách hàng dịch vụ nước vào ngày thứ hai mươi tám (28) sau ngày ghi trên

hóa đơn phải có ít nhất mười lăm (15) ngày lịch trước khi ngày ngưng dịch vụ có thể xảy ra được xác định trong Thông báo đáo hạn.

2. Thông Báo Cúp Nước: 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 đáo hạn (“Thông Báo Cúp Nước”) sẽ được gửi đến khách hàng dùng dịch vụ nước ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể ngưng dịch vụ có ghi trong Thông Báo Cúp Nước. Cho mục đích của điều khoản này, ngôn từ “ngày làm việc” sẽ được nói về những ngày nào mà văn phòng Thành Phố mở cửa làm việc. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của nhà nơi dịch vụ được cung cấp, Thông Báo Cúp Nước cũng phải được gửi đến địa chỉ nhà nhận dịch vụ, đề tên “Người Thuê”. Thông Báo Cúp Nước phải bao gồm các điều sau đây:

- a) Tên và địa chỉ của 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).

Thành phố mặt khác có thể đưa ra thông báo đến khách hàng về việc ngưng cắt dịch vụ hầu xảy ra qua điện thoại. Nếu thông báo đưa ra qua điện thoại, Thành phố phải gửi cho người tiêu thụ một bản điều khoản này và cũng đề nghị thảo luận với khách hàng 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 khách hàng, như có ghi trong Phần IV, bên dưới.

3. Không Liên Lạc Được Khách hàng: Nếu Thành phố không thể liên lạc được với khách hàng bằng văn bản (e.g., vì thư thông báo bị gửi trả vì không gửi đến được) hoặc bằng điện thoại, Thành phố 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.

4. Cố gắng hợp lý để liên lạc 24 giờ trước khi Cúp nước: Thành phố sẽ cố gắng hợp lý để liên lạc với một người trưởng thành cư trú tại cơ sở của khách hàng qua điện thoại hoặc liên hệ cá nhân, ít nhất 24 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ để thông báo cho họ về việc chấm dứt sắp tới, nhưng nếu điện thoại hoặc liên hệ cá nhân là không thể, thì Thành phố sẽ gửi, qua thư, gặp trực tiếp hoặc bằng cách đăng tại một vị trí dễ thấy tại cơ sở, thông báo chấm dứt dịch vụ, ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt theo yêu cầu của Bộ luật Tiềm ích Công cộng California § 10010.1.

5. Phí Trễ: Một phí trễ, như được quy định trong biểu phí và phí sử dụng của Thành phố, sẽ được định lượng và thêm vào số thiếu chưa thanh toán trong tài khoản của khách hàng nếu số thiếu trong tài khoản không được thanh toán trước ngày Thông Báo Quá Hạn được lập.

6. Hạn Chót Cúp Nước: Thanh toán cho phí dịch vụ nước phải được nhận tại Văn phòng của Thành Phố không trễ hơn 3:30 Thứ Hai tới Thứ Năm và không muộn hơn 2:30 p.m. vào Thứ Sáu. Dấu ấn bưu chính không được chấp nhận.

7. Thông Báo về Tiền Bị Trả Lại: Sau khi nhận tiền bị trả lại để thanh toán cho dịch vụ nước hay các phí khác, Thành Phố sẽ coi như tài khoản chưa được thanh toán. Thành phố sẽ cố gắng thông báo trực tiếp cho khách hàng và để lại một thông báo việc ngưng cắt nước trong nhà. Dịch vụ nước sẽ bị cúp nếu số tiền trả bị trả lại không được thanh toán vào hạn chót có ghi trong thông báo, hạn chót này sẽ không sớm hơn ngày ghi trong Thông Báo Cúp Nước; hoặc nếu một Thông Báo Cúp Nước đã chưa được cung cấp trước đó, không quá sáu mươi (60<sup>th</sup>) ngày sau khi hóa đơn đã trả bởi chỉ phiếu bị trả lại. Để trả hết cho số tiền trả 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.

8. Số tiền trả Bị Trả lại Dừng Để Thanh Toán cho Dịch Vụ Nước Bị Ngưng Cắt vì Không Trả Tiền:

a) Nếu số tiền trả 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, Thành phố có thể ngưng dịch vụ nước sau ít nhất ba (3) ngày làm việc kể từ ngày có văn bản. Tài khoản của khách hàng chỉ có thể phục hồi bằng cách trả tiền mặt hay ngân khoản có chứng nhận. Một khi tài khoản của khách hàng được phục hồi, tài khoản sẽ bị đánh dấu cho thời gian một năm cho thấy sự kiện việc số tiền trả không giao dịch được đã dùng bởi khách hàng.

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

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

1. Tình Trạng Sức Khỏe – Khách hàng hay người thuê nhà của khách hàng 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 – Khách hàng chứng minh người ấy không thể chi trả cho dịch vụ nước trong chu kỳ thanh toán nước bình thường. Khách hàng được xem là “không có khả năng tài chính để trả” nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình khách hàng 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) khách hàng 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 – Khách hàng 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 Dịch Vụ: Trách nhiệm chứng minh việc tuân thủ với các điều kiện ghi trong Phân đoạn (C), phía trên, thuộc phần khách hàng. Để giúp Thành phố có đủ thời gian xử lý bất kỳ một yêu cầu xin trợ giúp nào của một khách hàng, khách hàng được khuyến khích cung cấp cho Công Ty các chứng từ cần thiết cho thấy vấn đề y tế dưới Phân Đoạn (C)(1), thiếu khả năng tài chính dưới Phân Đoạn (C)(2) và sự sẵn lòng thỏa thuận dàn xếp cách trả khác dưới Phân Đoạn (C)(3) càng xa trước ngày dự kiến để ngưng cắt dịch vụ càng tốt. Sau khi nhận được các chứng từ đó, Giám Đốc Tài Chính của Thành phố, hay người được ủy quyền, sẽ xét duyệt các chứng từ đó và phúc đáp cho khách hàng 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 khách hàng về các cách trả khác, và các điều khoản theo đó, dưới Phần III, bên dưới, mà theo đó Thành phố sẽ cho phép khách hàng được dự phần. Nếu Thành phố có yêu cầu thêm thông tin, khách hàng phải cung cấp thông tin yêu cầu đó trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Thành phố. Trong vòng năm (5) ngày lịch kê từ khi nhận được thêm thông tin, Thành phố phải báo cho khách hàng bằng văn bản cho biết khách hàng không hội đủ điều kiện dưới Phân Đoạn (C), phía trên, hay báo cho khách hàng 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 Thành phố sẽ cho phép khách hàng được tham gia. Khách hàng không hội đủ điều kiện nêu trong Phân Đoạn (C), phía trên, phải trả số tiền thiếu, bao gồm bất kỳ số tiền phạt và các phí khác, đang thiếu Thành phố với phần sau xảy ra của: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ Thành phố về quyết định của Thành phố 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 Cúp Nước.

E. Quy định Đặc biệt cho Khách hàng Có Thu Nhập Thấp: Khách hàng 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 khách hàng 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) khách hàng 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>); Nếu một khách hàng 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 Thành phố 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: Thành phố 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 nhiềucăn 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, Thành phố 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. Thành phố 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 Thành phố.

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 Thành phố 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 Thành phố, thì Thành phố 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 Thành phố, thì việc cư trú tại nhà và bằng chứng trả tiền thuê đúng hạn trong khoảng thời gian đó, đáp ứng điều Thành phố đòi hỏi, là một điều thỏa đáng tương đương.

d. Nếu người thuê/cư ngụ trở thành khách hàng của Thành phố 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 Thành phố trong khoảng thời gian trả trước đó.

**III. Dàn Xếp Trả Kỳ Hạn:** Cho bất kỳ khách hàng nào hội đủ ba điều kiện theo Phần II (C), phía trên, theo như quy trình được nêu trong Phần II (D), phía trên, Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc hơn các cách dàn xếp trả kỳ hạn sau đây, được Thành phố 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 khách hàng cung cấp và suy xét tình trạng tài chính của khách hàng và nhu cầu cần được thanh toán của Thành phố.

A. Trả Góp: Bất kỳ khách hàng 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 Thành phố sẽ xác định, có thể, nếu Thành phố đã chọn phương cách này, bắt đầu chương trình trả góp với các điều kiện sau:

1. Điều kiện: Khách hàng 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 Giám đốc tài chính hoặc người được chỉ định thay mình; tuy nhiên, với điều kiện là Giám đốc tài chính 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 khách hàng. 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 khách hàng cho dịch vụ nước.

2. Phí Hành Chính; Lãi Suất: Cho bất kỳ chương trình trả góp nào được chấp thuận, khách hàng sẽ chịu khoản phí hành chính, theo mức đã định bởi Thành phố tùy lúc, tượng trưng cho chi phí đề xuất và điều hành chương trình. Tùy vào sự quyết định của Giám Đốc Tài Chính hay người được chỉ định, lãi suất ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá mười phần trăm (10%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả góp dưới Phân mục A này.

3. Tuân Thủ Theo Hoạch Định: Khách hàng 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. Khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng trong sáu mươi (60) ngày hay hơn, Thành phố có thể cúp dịch vụ nước cho nhà của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của khách hàng về ý định cúp dịch vụ.

B. Giải Pháp Trả Kỳ Hạn: Bất kỳ khách hàng 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 Thành phố sẽ xác định, có thể, nếu Thành phố 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: Khách hàng 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 khách hàng.

2. Phí Hành Chính; Lãi Suất: Cho bất kỳ giải pháp kỳ hạn nào đã được chấp thuận, khách hàng sẽ chịu khoản phí hành chính, theo mức đã định bởi nghị quyết, tượng trưng cho chi phí đề xuất và điều hành hạn định. Tùy vào sự quyết định của Giám Đốc Tài Chính hay người được chỉ định, lãi suất ở mức tỉ lệ hàng năm không vượt quá mười phần trăm (10%) sẽ được áp dụng vào số tiền trả góp dưới Phần mục B.

3. Kỳ Hạn: Sau khi tham vấn với khách hàng và xem xét giới hạn tài chính của khách hàng, Giám Đốc Tài Chính hay người thay mặt sẽ lập ra một giải pháp kỳ hạn thỏa thuận với khách hàng. 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 khách hàng.

4. Tuân Thủ Theo Hoạch Định: Khách hàng 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. Khách hàng 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 khách hàng 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 khách hàng trong sáu mươi (60) ngày hay hơn, Thành phố có thể cúp dịch vụ nước cho nhà của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng tại nơi cư trú của khách hàng về ý định cúp dịch vụ.

C. Giảm số Tiền Khoản chưa trả: Thành phố cho giảm \$10 tiền đồng hồ nước mỗi tháng qua chương trình Giúp Trả cho Người có Mức Thu Nhập Thấp (Low-Income Rate Assistance - LIRA). Có thể tìm thêm thông tin trên trang web của Thành Phố tại <https://www.chinohills.org/1406/Low-Income-Rate-Assistance>.

D. Tam Hoãn Thanh Toán: Bất kỳ khách hàng 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 Thành phố sẽ xác định, có thể, nếu Thành phố 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. Thành phố sẽ quyết định, theo ý của họ, thời hạn bao lâu được trì hoãn cho khách hàng.

1. Thời Gian Hoàn Trả: Khách hàng sẽ trả số tiền còn thiếu trước ngày hoãn (“Ngày Hoãn Thanh Toán”) được ấn định bởi Giám Đốc Tài Chính hay người thay mặt. Ngày Hoàn 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 Giám Đốc Tài Chính 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 khách hàng.

2. Tuân Thủ Với Ngày Hoãn Thanh Toán: Khách hàng phải trả số còn thiếu đã giám 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 khách hàng 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 khách hàng trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch hay hơn, Thành phố có thể ngưng cắt dịch vụ nước tại nhà của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc sau khi đã đăng thông báo cuối cùng tại nhà của khách hàng 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 khách hàng 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, Thành phố không bị buộc phải cứu xét bất kỳ các khiếu nại nào sau đó đưa ra bởi khách hàng hay người thay cho khách hàng ấy.

A. Kháng cáo ban đầu: Trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn, khách hàng có quyền bắt đầu kháng cáo hoặc xem xét bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào. Có thể tìm Mẫu Yêu cầu Kháng Cáo trên trang web của Thành phố tại <https://www.chinohills.org/879/Online-Payments>. Yêu cầu này phải được lập thành văn bản và được gửi đến Sở Tài chính Thành phố. Chừng nào mà kháng cáo của khách hàng và bất kỳ cuộc điều tra nào còn đang chờ xử lý, Thành phố không thể ngưng dịch vụ nước đối với khách hàng. Sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo, Giám đốc Tài chính sẽ tiến hành đánh giá bằng chứng do khách hàng cung cấp và thông tin có trong hồ sơ với Thành phố liên quan đến các khoản phí tính cho nước đang trong vòng nghi vấn. Giám đốc Tài chính sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí tính cho nước được nêu trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng kháng cáo một bản tóm tắt ngắn gọn về quyết định. Nếu khách hàng không hài lòng với quyết định của Giám đốc Tài chính, khách hàng có thể yêu cầu Giám đốc Thành phố xem xét kháng cáo.

B. Kháng Cáo Về Việc Thông Báo Cúp Nước: Ngoài các quyền khiếu nại cung cấp dưới Phần mục A, phía trên, bất kỳ khách hàng nào nhận một Thông Báo Cúp Nước có thể xin khiếu nại hay cứu xét hóa đơn liên quan đến Thông Báo Cúp Nước ít nhất năm (5) ngày làm việc sau ngày Thông Báo Cúp Nước nếu khách hàng 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 Ban Tài Chính của Thành phố trong hạn năm (5) ngày làm việc. Trong thời gian khiếu nại của khách hàng và kết quả của sự điều tra đang chờ được xử lý, Thành phố không thể ngưng cắt dịch vụ nước cho khách hàng.

C. Xét Xử Khiếu Nại: Sau khi nhận yêu cầu xin khiếu nại và cứu xét dưới Phụ phần A hay B, phía trên, sẽ tiến hành đánh giá bằng chứng cung cấp bởi khách hàng và thông tin trong hồ sơ với Thành phố về phí nước đang nói đến, Giám Đốc Thành Phố sẽ đưa ra quyết định về tính xác thực của phí nước ghi trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng khiếu nại một tóm tắt bằng văn bản của sự quyết định.

1. Nếu phí nước được xác định sai trật, Thành phố 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 Thành phố gửi cho khách hàng Thông Báo Cúp Nước theo như Phần II(B)(2), phía trên. Dịch vụ nước chỉ được phục hồi sau khi đã trả trọn tất cả các phí tiện ích, khoản phí, và bất kỳ và các phí khóa/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 Giám Đốc Tài Chính và hoa (c Giám Đốc Thành Phố đưa ra. Vào lúc quyết định được đưa ra, khách hàng được khuyến cáo về quyền khiếu nại thêm trước Hội Đồng Thành Phố. Mọi khiếu nại này phải được nộp bằng văn bản trong vòng hai mươi (20) ngày dương lịch sau khi sự quyết định của Giám Đốc Thành Phố đưa ra nếu 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 Cúp Nước dưới Phần mục B, phía trên. Việc xét xử khiếu nại sẽ được lên lịch chiếu theo Bộ Luật Đô Thị Chino Hills Phần 1.20.030.

3. Khi một phiên xử trước Hội Đồng Thành Phố được yêu cầu, điều yêu cầu này phải được lập bằng văn bản và gửi đến Văn phòng Thư ký Thành phố. Khách hàng 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 khách hàng, cũng như thông tin trong hồ sơ của Thành phố 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 Thành Phố xác định phí nước đang đề cập đến là sai trật, Thành phố 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, Thành phố gửi cho khách hàng Thông Báo Cúp Nước theo như Phần II(B)(1), phía trên. Dịch vụ nước chỉ được phục hồi sau khi đã trả trọn tất cả các phí tiện ích, khoản phí, và bất kỳ và các phí khóa/ 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 Thành Phố 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 Thành phố sẽ đưa ra Thông Báo Cúp Nước theo như Phần II(B)(2), phía trên, và có thể diễn tiến đến việc có thể ngưng cắt dịch vụ cho nhà của khách hàng.

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

d) Dịch vụ nước cho bất kỳ khách hàng nào không được ngưng cắt vào bất cứ thời điểm nào trong khi sự khiếu nại của khách hàng đến Thành phố hay Ban Giám Đốc đang chờ xử lý.

e) Quyết định của Hội Đồng Thành Phố 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, khách hàng phải trả tiền đặt cọc và Phí Khóa/Tái Kết Nối dịch vụ do Thành phố thiết lập, tuân theo giới hạn được nêu trong Phần II(E)(1), phía trên. Thành phố sẽ cố gắng để kết nối lại cách khả thi để thuận tiện cho khách hàng. Thành phố sẽ thực hiện sự kết nối không trễ hơn cuối ngày làm việc kế sau khi khách hàng yêu cầu và trả mọi khoản Phí Khóa/Tái Kết Nối liên quan nào nếu có.