

**Cầm Nang Chính Sách
và Thủ Tục Hành Chính**

Chính Sách: Chính Sách Cắt Dịch Vụ Nước cho Cư Dân vì Không Trả Hóa Đơn theo SB 998

1.0 Mục Đích

Chính Sách này tuân theo Luật Thượng Viện SB 998 – Cắt Dịch Vụ Nước cho Cư Dân, lấy mã số trong Bộ Luật về Sức Khỏe và An Toàn California, Bộ Luật 116900 và *những luật liên quan*, có hiệu lực từ ngày 1 tháng Hai, 2020, và sẽ dùng để quản lý các quyết định hành chính của Khu Cung Cấp Nước Hesperia (“Khu Vực”) để thu nợ các trương mục ảnh hưởng đến người tiêu dùng cư dân và các trương mục người tiêu dùng không phải cư dân, trừ khi được nói rõ bên dưới, bao gồm các thông báo, phân chia phí sử dụng nước và cắt dịch vụ.

Chính Sách này có sẵn cho công chúng trên trang mạng của Khu Vực tại www.cityofhesperia.us. Quý vị cũng có thể liên lạc với Khu Vực qua điện thoại tại số 760-947-1840 để được giúp đỡ thêm liên quan đến tiền trả hóa đơn nước và bàn thảo về các lựa chọn để tránh bị cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn theo các điều khoản của chính sách này.

2.0 Quy Trình

A. Chuyển và Trả Hóa Đơn – Hóa đơn cho dịch vụ nước sẽ được chuyển cho mỗi người tiêu thụ mỗi nửa tháng trừ khi được nói khác đi như được cung cấp trong lịch giá biểu Quận. Các hóa đơn dịch vụ đến hạn và có thể trả được khi được giao và trở thành quá hạn phải trả và có thể bị cắt dịch vụ nước nếu không trả trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Khoản tiền trả có thể gửi cho các văn phòng Khu Vực hoặc cho bất kỳ đại diện nào được Khu Vực ủy quyền để thu tiền hóa đơn. Tuy nhiên, người tiêu dùng có trách nhiệm bảo đảm rằng tiền trả hóa đơn phải được nhận đầy đủ vào ngày đến hạn tại văn phòng Khu Vực. Không ủy quyền cho tiền trả hóa đơn một phần trừ khi đã nhận được chấp thuận trước từ Khu Vực. Các hóa đơn sẽ được tính toán như sau:

1. Đồng hồ sẽ được đọc trong khoảng thời gian thông thường để soạn hóa đơn theo quãng thời gian như được yêu cầu để soạn hóa đơn mở dịch vụ, hóa đơn đóng dịch vụ, và hóa đơn đặc biệt.
2. Hóa đơn cho dịch vụ đo bằng đồng hồ sẽ có số đọc trên đồng hồ hiện tại, số đọc trên đồng hồ quãng thời gian trước là quãng thời gian mà hóa đơn được giao, số căn hộ, và ngày trên hóa đơn.
3. Quãng thời gian hai mươi (20) ngày trì hoãn bắt đầu từ ngày ghi trên hóa đơn cho người tiêu dùng. Những khoản tiền trả nhận được sau 20 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn sẽ

không có phí trả hóa đơn trễ hạn, như được ghi rõ trong mức phí và lệ phí của Khu Vực, sẽ được tính và thêm vào khoản tiền chưa trả tương tự của người tiêu dùng.

4. Các hóa đơn của Khu Vực phải được trả bằng tiền hợp pháp của Hiệp Chúng Quốc Hoa Kỳ. Như đã nói trên, Khu vực sẽ có quyền từ chối tiền trả cho các hóa đơn trên bằng xu.

B. Hóa Đơn Quá Hạn ("Quá Hạn") – Những quy định sau đây áp dụng cho khách tiêu dùng có hóa đơn chưa trả lâu hơn sáu mươi (60) ngày sau ngày ghi trên hóa đơn:

1. Thông Báo Quá Hạn – Nếu không nhận được tiền trả cho hóa đơn được chuyển ra vào hoặc trước ngày thứ hai mươi một (21) sau ngày trên hóa đơn, một thông báo quá hạn ("Past Due Notice") sẽ được gửi ra cho chủ trương mục dịch vụ nước.
2. Thông Báo Cắt Dịch Vụ Nước cho Cư Dân vì Không Trả Hóa Đơn – Nếu không nhận được tiền trả cho hóa đơn được chuyển ra vào hoặc trước ngày thứ bốn mươi chín (49) sau ngày trên hóa đơn, người tiêu thụ sẽ nhận được thông báo về việc sắp bị cắt dịch vụ qua điện thoại tới số điện thoại liên lạc trong hồ sơ ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể bị cắt dịch vụ ghi trong Thông Báo Quá Hạn. Tin thông báo qua điện thoại như vậy sẽ bao gồm đề nghị của Khu Vực để cung cấp cho người tiêu thụ một bản sao của Chính Sách này và cũng đề nghị sẽ bàn thảo với người tiêu dùng các lựa chọn trả hóa đơn thay thế, như được mô tả trong Phần 2.1 bên dưới, và quy trình xem xét và khiếu nại hóa đơn của người tiêu dùng, như được mô tả trong Phần 2.2 bên dưới. Vì mục đích của Chính Sách này, "ngày làm việc" là nói đến bất kỳ ngày nào mà văn phòng Khu Vực mở cửa làm việc.
3. Không Thể Liên Lạc với Khách Hàng – Nếu Khu Vực cố gắng nhưng không thể liên lạc với khách tiêu dùng qua tin nhắn trên điện thoại (không thể chuyển được), Khu Vực sẽ đến nơi cư ngụ, và để lại, hoặc có sự sắp xếp khác, tại một nơi dễ thấy, một bản sao của Chính Sách gửi tới địa chỉ của "Occupant" (Người Cư Ngụ) và một thông báo rằng việc cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn là khó tránh khỏi.
4. Hạn Chót để Tắt Nước – Các văn phòng Khu Vực phải nhận được tiền trả cho dịch vụ nước và những phí áp dụng khác không trễ hơn 4:30 chiều vào ngày ghi rõ trên Thông Báo Quá Hạn. Không chấp nhận dấu bưu điện.
5. Mở Lại Dịch Vụ – Dịch vụ nước sẽ chỉ được mở lại khi trả đầy đủ các khoản còn nợ, tiền phạt, tiền đặt cọc, và bất kỳ cũng như tất cả phí kết nối lại, khoản tiền trả như vậy sẽ là tiền mặt hoặc các khoản tiền được đảm bảo khác.
6. Thông Báo Chi Phiếu Thùng – Khi nhận khoản tiền trả bị hồi lại (chi phiếu thùng/thẻ tín dụng không có tiền) đã chuyển đến làm số tiền trả cho dịch vụ nước hoặc các phí khác, Khu Vực sẽ coi như tương tự chưa được trả tiền. Khu Vực sẽ cố gắng thông báo cho người tiêu dùng qua điện thoại và để lại thông báo về việc chấm dứt dịch vụ nước tại địa chỉ nhận dịch vụ nếu không thể liên lạc với khách tiêu dùng qua điện thoại. Dịch vụ nước sẽ bị cắt nếu không trả số tiền trong chi phiếu thùng và tiền phí cho chi phiếu thùng vào ngày được nêu rõ trong thông báo, ngày đến hạn đó sẽ không sớm hơn ngày ghi rõ trong Thông Báo Quá Hạn; hoặc nếu chưa cung cấp một Thông Báo Quá Hạn từ trước, sẽ không sớm hơn ngày thứ sáu mươi (60) sau khi hóa đơn có số tiền trả trong chi phiếu thùng đã nộp. Để bù lại một chi phiếu thùng và để trả lệ phí vì chi phiếu thùng, tất cả mọi khoản tiền nợ phải được trả bằng tiền mặt hoặc quỹ được đảm bảo.
7. Đưa Chi Phiếu Thùng Trả Cho Dịch Vụ Nước Đã Bị Cắt vì Không Trả Hóa Đơn
 - (a) Nếu chi phiếu này được giao và nhận làm hình thức trả hóa đơn và dẫn tới việc mở lại dịch vụ cho một trương mục đã bị cắt vì không trả hóa đơn và được trả lại như là khoản không thể thương lượng, Khu Vực có thể cắt dịch vụ nước đã nói đó với thông báo ít nhất một (1) ngày lịch. Trương mục của người tiêu dùng sẽ không thể

được lấy lại tình trạng tốt trước khi nhận được các khoản phí còn nợ bằng tiền mặt hoặc quỹ được đảm bảo. Một khi trương mục của khách tiêu dùng đã được lấy lại tình trạng tốt, trương mục sẽ có dấu cảnh báo ghi rõ sự thật rằng người tiêu dùng đã dùng hình thức trả hóa đơn không thể thương lượng.

- (b) Nếu nhận được một khoản tiền trả không thể thương lượng lần thứ hai, Khu Vực sẽ không chấp nhận (các) hình thức trả tiền này nữa từ khách hàng trong khoảng thời gian một (1) năm. Trong thời gian này, Khu Vực có thể đòi hỏi người tiêu dùng trả bằng tiền mặt hoặc quỹ được đảm bảo.

C. Các Điều Kiện Cấm Cắt Dịch Vụ Nước của Cư Dân – Khu Vực sẽ không cắt dịch vụ nước của cư dân nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:

1. Điều Kiện về Sức Khỏe – Người tiêu dùng hoặc cư dân của khách tiêu dùng nộp giấy xác nhận của một “Primary Care Provider” (Bác Sĩ Chăm Sóc Chính) như được Bộ Luật Phúc Lợi và Hiến Pháp Phần 14088(b)(1)(A), rằng việc cắt dịch vụ nước sẽ (i) đe dọa tới tính mạng, hoặc (ii) gây ra đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của một người đang sinh sống tại địa chỉ nhận dịch vụ;
2. Không Có Khả Năng Tài Chính – Người Tiêu Dùng chứng minh rằng về mặt tài chính, họ không thể trả cho dịch vụ nước trong chu kỳ gửi hóa đơn thông thường của hệ thống. Người tiêu dùng được cho là “không thể trả về mặt tài chính” nếu bất kỳ người nào trong gia đình của người tiêu dùng là: (i) người hiện được nhận các phúc lợi như sau: CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Đặc Biệt của California cho Phụ Nữ, Trẻ Nhũ Nhi và Trẻ Em; hoặc (ii) người tiêu dùng khai lợi tức hàng năm của gia đình ít hơn mức nghèo của liên bang 200%; và
3. Sắp Xếp Trả Hóa Đơn Thay Thế – Người tiêu dùng sẵn lòng ký thỏa thuận trừ dần, lịch trả hóa đơn thay thế hoặc một kế hoạch hoãn hoặc giảm tiền trả hóa đơn, theo các điều khoản trong Phần 2.1 ở bên dưới.

D. Quy Trình Quyết Định Điều Kiện Cấm Cắt Dịch Vụ Nước của Cư Dân – Gánh nặng để chứng minh tuân theo các điều kiện mô tả trong Tiểu Mục (C), ở bên trên, là của người tiêu dùng. Để cho phép Khu Vực có đủ thời gian xem xét bất kỳ đề nghị giúp đỡ nào của người tiêu dùng, người tiêu dùng được khuyến khích cung cấp cho Khu Vực đầy đủ giấy tờ chứng minh các vấn đề y tế theo Tiểu Mục (C)(1), không có khả năng về tài chính theo Tiểu Mục (C)(2), và sẵn sàng ký bất kỳ sắp xếp trả hóa đơn thay thế nào theo Tiểu Mục (C)(3) càng sớm trước ngày đề nghị cắt dịch vụ càng tốt. Khi nhận được các tài liệu này, Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ông ta hoặc bà ta chỉ định, sẽ xem xét giấy tờ đó và trả lời người tiêu dùng trong vòng bảy (7) ngày lịch để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm thông tin liên quan tới việc có thể thực hiện sắp xếp trả hóa đơn thay thế có sẵn, hoặc để thông báo với người tiêu dùng về sự sắp xếp trả hóa đơn thay thế, và các điều khoản trong đó, theo Phần 2.1 bên dưới, trong đó Khu Vực sẽ cho phép người tiêu dùng tham gia. Nếu Học Khu đã yêu cầu thêm thông tin, người tiêu dùng sẽ cung cấp thông tin được yêu cầu trong vòng bảy (7) ngày lịch sau khi có yêu cầu của Khu Vực. Trong vòng bảy (7) ngày lịch sau khi nhận thông tin bổ sung đó, Khu Vực sẽ thông báo cho người tiêu dùng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trong Tiểu Mục (C) bên trên, và thông báo cho người tiêu dùng bằng văn bản về sắp xếp trả hóa đơn thay thế, và các điều khoản trong đó, trong Mục 2.1 bên dưới, trong đó Khu Vực sẽ cho phép người tiêu dùng tham gia. Người tiêu dùng không đáp ứng các điều kiện trong Tiểu Mục (C) bên trên, phải trả khoản tiền quá hạn trả, bao gồm bất kỳ khoản phạt và các lệ phí nào khác, đang nợ Khu Vực

không trễ hơn: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ Khu Vực về quyết định của Quản Lý Thành Phố rằng người tiêu dùng không đáp ứng được các điều kiện đó; hoặc (ii) ngày dự định sẽ cắt dịch vụ, như nêu rõ trong Thông Báo Quá Hạn.

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

1. Lệ Phí Tái Kết Nối – Nếu dịch vụ đã bị cắt và sẽ được tái kết nối, thì bất kỳ lệ phí tái kết nối nào trong giờ làm việc bình thường của Nhân Viên Hiện Trường của Khu Vực không thể quá \$50, và lệ phí tái kết nối ngoài giờ làm việc của Nhân Viên Hiện Trường của Khu Vực không thể quá \$150. Những khoản lệ phí này không thể vượt quá chi phí thực sự để kết nối nếu chi phí đó thấp hơn mức tối đa theo đúng luật. Những con số tối đa đó có thể được điều chỉnh hàng năm cho các thay đổi trong Chỉ Số Giá Cả Người Tiêu Dùng (CPI) – đối với khu vực Riverside - San Bernardino - Ontario bắt đầu từ ngày 1 tháng Giêng, 2021. Giờ hoạt động bình thường của Nhân Viên Hiện Trường Khu Vực là từ thứ Hai đến thứ Năm, từ 6:30 sáng đến 4:00 giờ chiều và thứ Sáu, từ 6:30 sáng đến 3:00 giờ chiều.
2. Miễn Tiền Lãi – Mỗi 12 tháng, Khu Vực sẽ miễn thu phí tiền lãi trên các hóa đơn chưa trả một lần.

F. Chủ Nhà-Người Thuê Nhà – Các quy trình sau đây áp dụng cho những nơi cư ngụ thuộc khu nhà liền kề có đồng hồ đo riêng, khu nhà nhiều căn cho cư dân, và khu nhà mobile home nơi chủ tài sản hoặc quản lý là khách hàng trong hồ sơ và chịu trách nhiệm trả hóa đơn nước.

1. Thông Báo Cần Có

- (a) Ít nhất mười (10) ngày lịch trước đó nếu tài sản là khu nhà cho cư dân nhiều căn hoặc khu mobile home, hoặc bảy (7) ngày lịch trước đó nếu khu nhà là khu nhà liền kề, đối với việc có thể xảy ra cắt dịch vụ nước, Khu Vực sẽ có thiện ý thông báo với người thuê nhà/người cư ngụ ở tài sản bằng văn bản rằng dịch vụ nước sẽ bị cắt.
- (b) Văn bản thông báo cũng phải cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng nhận hóa đơn dịch vụ (xem Tiểu Mục 2 bên dưới), mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nào chưa trả vào lúc đó.

2. Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Trở Thành Khách Hàng

- (a) Khu Vực không cần phải có sẵn dịch vụ cho người thuê nhà/người cư ngụ trừ khi mỗi người thuê nhà/người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện cho dịch vụ và đáp ứng được các yêu cầu và quy định của Khu Vực.
- (b) Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê nhà/người cư ngụ nhận trách nhiệm cho các khoản phí tiếp theo đối với trương mục để thỏa mãn yêu cầu của Khu Vực, hoặc (ii) có phương cách thực tế để cắt dịch vụ có lựa chọn cho những người thuê nhà/người cư ngụ không đáp ứng được yêu cầu của

Khu Vực, thì Khu Vực có thể có dịch vụ sẵn sàng cho những người thuê nhà/người cư ngụ nào đáp ứng được yêu cầu.

- (c) Nếu trong quãng thời gian xác định trước đó, dịch vụ là một điều kiện để lập tín dụng với Khu Vực, thì việc là cư dân ở tại khu nhà và chứng từ trả tiền thuê nhà đúng hạn cho quãng thời gian đó thỏa mãn yêu cầu của Khu Vực, thì cũng tương đương với việc thỏa mãn yêu cầu.

2.1 Sắp Xếp Trả Hóa Đơn Thay Thế cho Người Tiêu Dùng là Cư Dân – Phần 2.1 sẽ chỉ áp dụng cho các trường hợp người tiêu dùng là cư dân. Đối với bất kỳ người tiêu dùng là cư dân nào, đáp ứng ba điều kiện ở Phần 2.0(C) bên trên, theo quy trình được đặt ra ở Phần 2.0(D) bên trên, Khu Vực sẽ đề nghị cho người tiêu dùng một trong các sắp xếp trả hóa đơn thay thế như sau, hoàn toàn tùy vào lựa chọn của Khu Vực: (i) trừ dần khoản tiền chưa trả theo Tiểu Mục (A) bên dưới; (ii) lịch trả hóa đơn thay thế theo Tiểu Mục (B) bên dưới; (iii) giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền phải trả theo Tiểu Mục (C) bên dưới; hoặc (iv) tạm thời hoãn trả hóa đơn theo Tiểu Mục (D) bên dưới. Quản Lý Thành Phố, hoặc người được chỉ định của ông ta hoặc bà ta sẽ, tùy ý một cách hợp lý, chọn sắp xếp trả hóa đơn thích hợp sau khi xem thông tin và giấy tờ do người tiêu dùng cung cấp và xem xét tình trạng tài chính của người tiêu dùng và nhu cầu trả tiền cho Khu Vực.

A. Trừ Dần – Nếu Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, chọn chương trình trừ dần cho người tiêu dùng, người tiêu dùng phải ký vào chương trình trừ dần bằng văn bản với Khu Vực theo các điều khoản sau đây:

1. Điều Khoản – Người tiêu dùng sẽ trả khoản tiền chưa trả, với lệ phí tài chính và tiền lãi như được ghi rõ trong Tiểu Mục (2) bên dưới, trong quãng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được quyết định bởi Quản Lý Thành Phố và người được ông ta hay bà ta chỉ định; tuy nhiên, miễn là hoàn toàn theo quyết định hợp lý của Quản Lý Thành Phố hoặc người do ông ta hoặc bà ta chỉ định, có thể áp dụng điều khoản trừ dần lâu hơn mười hai (12) tháng để tránh khó khăn không đáng có cho khách hàng. Khoản tiền chưa trả, cùng với phí hành chính áp dụng và bất kỳ khoản tiền lãi áp dụng nào, sẽ được chia đều ra số tháng trong quãng thời gian trả dần và khoản tiền đó sẽ được cộng thêm mỗi tháng vào hóa đơn hàng tháng tiếp theo cho dịch vụ nước của người tiêu dùng.
2. Phí Hành Chính; Tiền Lãi – Đối với bất kỳ kế hoạch trả dần được chấp thuận nào, người tiêu dùng sẽ được tính khoản phí hành chính, với số tiền được Khu Vực lập ra, và thỉnh thoảng, tượng trưng cho chi phí của Khu Vực để khởi lập và quản lý chương trình này. Tùy theo Quản Lý Thành Phố hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, khoản tiền lãi với tỷ lệ lãi suất hàng năm sẽ không quá tám phần trăm (8%) được tính vào bất kỳ khoản tiền nào được trừ dần trong Tiểu Mục A.
3. Tuân theo Chương Trình – Người tiêu dùng phải tuân theo chương trình trừ dần và trả đủ các khoản phí phải chịu hiện tại cho mỗi chu kỳ gửi hóa đơn tiếp theo. Người tiêu dùng không được đề nghị trả dần đối với bất kỳ khoản phí nào chưa trả trong khi trả các khoản phí chưa trả từ trước theo chương trình trả dần. Khi người tiêu dùng không tuân theo các điều khoản của chương trình trả dần trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Khu Vực có thể cắt

dịch vụ nước cho địa chỉ dịch vụ của người tiêu dùng sau khi Khu Vực dán thông báo cuối cùng tại nơi ở của người tiêu dùng về ý định cắt dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc.

B. Lịch Trả Hóa Đơn Thay Thế – Nếu Người Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, chọn lịch trả hóa đơn thay thế cho người tiêu dùng, người tiêu dùng phải ký thỏa thuận lịch trả hóa đơn thay thế với Khu Vực theo các điều khoản sau:

1. Quãng Thời Gian Trả Số Tiền Nợ – Người tiêu dùng sẽ trả khoản tiền chưa trả, với lệ phí hành chính và tiền lãi như được ghi rõ trong Tiểu Mục (2) bên dưới, trong quãng thời gian không quá mười hai (12) tháng, tùy theo quyết định của Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, tùy theo ý định hợp lý của họ, có thể gia hạn quãng thời gian trả nợ hơn mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng có cho người tiêu dùng.
2. Phí Hành Chính; Tiền Lãi – Đối với bất kỳ lịch trả hóa đơn thay thế được chấp thuận nào, người tiêu dùng sẽ được tính khoản phí hành chính, với số tiền được Khu Vực lập ra, và thỉnh thoảng, là nghị quyết hoặc sắc lệnh của Hội Đồng Thành Phố, tượng trưng cho chi phí của Khu Vực để khởi lập và quản lý lịch trả hóa đơn này. Tùy theo Quản Lý Thành Phố hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, khoản tiền lãi với tỷ lệ lãi suất hàng năm sẽ không quá tám phần trăm (8%) được tính vào bất kỳ khoản tiền nào được trừ dần trong Tiểu Mục B.
3. Lịch – Quản Lý Thành Phố hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định sẽ soạn lịch trả hóa đơn thay thế. Lịch trả hóa đơn thay thế có thể cung cấp các khoản tiền trả tổng quát mà không giống với ngày trả hóa đơn được Khu Vực lập ra, có thể cung cấp để trả các khoản tiền thường xuyên hơn mức hàng tháng, miễn là trong mọi trường hợp, theo Tiểu Mục (1) ở trên, khoản tiền chưa trả và lệ phí hành chính sẽ được trả toàn bộ trong quãng thời gian không quá mười hai (12) tháng lập lịch trả góp. Lịch trả góp đã được đồng ý sẽ được soạn bằng văn bản và được cung cấp cho người tiêu dùng.
4. Tuân Theo Chương Trình – Người tiêu dùng phải tuân theo lịch trả hóa đơn đã đồng ý và phải trả đủ các khoản phí phải chịu trong mỗi quãng thời gian trả hóa đơn tiếp theo. Người tiêu dùng không được đề nghị kéo dài lịch trả hóa đơn cho bất kỳ khoản phí nào chưa trả trong khi trả các khoản phí chưa trả từ trước lịch đã đồng ý. Khi người tiêu dùng không tuân theo các điều khoản của lịch trả hóa đơn trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Khu Vực có thể cắt dịch vụ nước của địa chỉ dịch vụ của người tiêu dùng sau khi Khu Vực dán thông báo cuối cùng tại nơi ở của người tiêu dùng về ý định cắt dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc.

C. Giảm Khoản Tiền Chưa Trả – Nếu Khu Vực đã chọn sự thay thế này, người tiêu dùng sẽ được giảm khoản tiền trả đang nợ, không quá ba mươi phần trăm (30%) của khoản tiền nợ mà không có sự chấp thuận trong quyết định Water District Board (Hội Đồng Cung Cấp Nước Khu Vực); miễn là khoản tiền giảm như thế được cấp quỹ từ một nguồn không dẫn tới việc áp dụng một khoản phí thêm cho các khách hàng trong Khu Vực. Tỷ lệ phần trăm giảm sẽ được quyết định bởi nhu cầu tài chính của người tiêu dùng, điều kiện và nhu cầu tài chính của Khu Vực, và sự sẵn có của nguồn ngân quỹ để bù vào phần giảm cho số tiền chưa trả của người tiêu dùng.

1. Quảng Thời Gian Trả Số Tiền Nợ – Người tiêu dùng sẽ trả số tiền được giảm vào ngày đến hạn được quyết định bởi Quản Lý Thành Phố hoặc người được ông ta hoặc bà ta chỉ định, mà ngày (“Ngày Trả Số Tiền Giảm”) sẽ ít nhất là mười lăm (15) ngày lịch sau ngày có hiệu lực của việc giảm khoản tiền chưa trả.
2. Tuân Theo Ngày Trả Số Tiền Giảm – Người tiêu dùng phải trả số tiền đã giảm vào hoặc trước Ngày Trả Số Tiền Giảm, và phải trả đầy đủ bất kỳ khoản phí nào phải chịu trong mỗi chu kỳ gửi hóa đơn kế tiếp. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày lịch sau Ngày Trả Số Tiền Giảm, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Khu Vực có thể cắt dịch vụ nước của địa chỉ dịch vụ của người tiêu dùng sau khi Khu Vực dán thông báo cuối cùng tại nơi ở của người tiêu dùng về ý định cắt dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc.

D. Tạm Thời Hoãn Trả Hóa Đơn – Nếu Khu Vực lấy lựa chọn thay thế này, người tiêu dùng sẽ được hoãn trả khoản tiền chưa trả tạm thời trong quãng thời gian tối đa là sáu (6) tháng sau thời hạn trả. Khu Vực sẽ quyết định, hoàn toàn theo ý của họ, xem khoảng thời gian được hoãn cho người tiêu dùng sẽ là bao lâu.

1. Quảng Thời Gian Trả Số Tiền Nợ – Người tiêu dùng sẽ trả khoản tiền chưa trả vào hoặc trước ngày đã được hoãn (Ngày Đến Hạn Hoãn Trả Hóa Đơn) do Quản Lý Thành Phố hoặc người mà ông ta hoặc bà ta chỉ định. Ngày Đến Hạn Hoãn Trả Hóa Đơn sẽ là một ngày trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày chưa trả số tiền phải trả; tuy nhiên, miễn là Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, tùy theo ý định hợp lý của họ, có thể thiết lập Ngày Đến Hạn Hoãn Trả Hóa Đơn sau quãng thời gian mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng có cho người tiêu dùng.
2. Tuân Theo Ngày Trả Hóa Đơn được Giảm – Người tiêu dùng phải trả khoản tiền được giảm vào hoặc trước Ngày Đến Hạn Hoãn Trả Hóa Đơn, và phải trả đầy đủ bất kỳ khoản phí nào phải chịu trong mỗi chu kỳ gửi hóa đơn kế tiếp. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền chưa trả trong vòng sáu mươi (60) ngày lịch sau Ngày Đến Hạn Hoãn Trả Hóa Đơn, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Khu Vực có thể cắt dịch vụ nước của địa chỉ dịch vụ của người tiêu dùng sau khi Khu Vực dán thông báo cuối cùng tại nơi ở của người tiêu dùng về ý định cắt dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc.

2.2 Khiếu Nại – Quy trình được dùng để khiếu nại khoản tiền đặt ra trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước cho cư dân là như sau:

- A. Người Tiêu Dùng Tranh Chấp các Khoản Phí với Khu Vực – Trong những trường hợp nơi người tiêu dùng khẳng định rằng hóa đơn dịch vụ nước đã được tính sai, người tiêu dùng có thể tranh chấp (các) khoản phí dịch vụ nước đó và yêu cầu Khu Vực xem lại hóa đơn đã giao như sau:
1. Người Tiêu Dùng Tranh Chấp Hóa Đơn/Thông Báo Quá Hạn Trả – Trong vòng hai mươi một (21) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn gốc cho dịch vụ nước, người tiêu dùng có thể tranh chấp (các) khoản phí đã đưa ra bởi Khu Vực và yêu cầu được xem xét sự chính xác của (các) khoản phí này. Tranh Chấp Phí phải được làm bằng văn bản, bao gồm tài liệu hỗ trợ khiếu nại và lý do để khiếu nại, và phải

được giao tới văn phòng Khu Vực. Một khi mà tranh chấp của người tiêu dùng và bất kỳ việc điều tra nào dẫn đến sau đó vẫn đang tiếp diễn, Khu Vực sẽ không cắt dịch vụ nước của người tiêu dùng.

2. Trong vòng mười bốn (14) ngày lịch sau khi nhận được tranh chấp của người tiêu dùng, Khu Vực sẽ xem xét.
 - (a) Nếu lệ phí nước được quyết định là không đúng, Khu Vực sẽ cung cấp một hóa đơn đã được sửa lại cho đúng và phải trả lệ phí đã được chỉnh sửa trong vòng mười (10) ngày lịch kể từ ngày ghi trên hóa đơn chỉnh sửa mức lệ phí. Nếu các khoản phí đã chỉnh sửa vẫn không được trả trong hơn sáu mươi (60) ngày lịch sau khi hóa đơn chỉnh sửa đã giao, dịch vụ nước sẽ bị cắt sau khi hết khoảng thời gian sáu mươi (60) ngày lịch đó; miễn là Khu Vực sẽ cung cấp cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn Trả tuân theo Mục 2.0 (B) ở trên.
 - (b) Nếu các khoản phí sử dụng nước đang có vấn đề được quyết định là đúng, hóa đơn sẽ đến hạn và có thể trả tiền trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi có thông báo của Khu Vực. Dịch vụ nước với địa chỉ được nói tới sẽ bị cắt nếu vẫn không trả hóa đơn cho thời hạn nào đến sau của: (i) hai (2) ngày làm việc sau thông báo của Khu Vực rằng các khoản lệ phí được tính trên hóa đơn là có hiệu lực, hoặc (ii) sáu mươi (60) ngày lịch kể từ ngày trên hóa đơn gốc; miễn là Khu Vực cung cấp cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn Trả tuân theo Mục 2.0 (B) ở trên.
 - (c) Bất kỳ khách hàng nào có kết quả tranh chấp là quyết định không có lợi cho người tiêu dùng của Khu Vực có thể khiếu nại quyết định trong vòng bảy (7) ngày lịch kể từ ngày có thông báo của Khu Vực cho Viên Chức Khiếu Nại. Những khiếu nại như vậy phải làm bằng văn bản và phải bao gồm các tài liệu hỗ trợ đơn khiếu nại.

B. Khiếu Nại tới Viên Chức Khiếu Nại – Sau khi nhận được yêu cầu khiếu nại theo Tiểu Mục A ở trên, Giám Đốc Tài Chính, hoặc người được ông ta hoặc bà ta chỉ định (Viên Chức Khiếu Nại) sẽ đánh giá. Viên Chức Khiếu Nại sẽ đánh giá các bằng chứng được đưa ra bởi người tiêu thụ, cũng như thông tin trong hồ sơ với khu vực liên quan tới các khoản phí dịch vụ nước đang có vấn đề, và đưa ra quyết định về độ chính xác của các khoản lệ phí đó.

1. Nếu (các) khoản phí dịch vụ nước được Viên Chức Khiếu Nại quyết định là không đúng, Khu Vực sẽ cung cấp hóa đơn đúng và tiền trả cho các khoản phí đã được sửa lại sẽ đến hạn trong vòng mười (10) ngày lịch kể từ ngày trên hóa đơn với các khoản phí được chỉnh sửa. Nếu các khoản phí đã sửa đổi không được trả trong vòng hơn sáu mươi (60) ngày lịch sau khi cung cấp hóa đơn đã được sửa lại cho đúng, dịch vụ nước sẽ bị cắt sau khi hết quãng thời gian sáu mươi (60) ngày lịch; miễn là Khu Vực sẽ cung cấp cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn Trả tuân theo Mục 2.0 (B) ở trên.
2. Nếu các khoản lệ phí nước đang có vấn đề được quyết định là đúng theo Viên Chức Khiếu Nại, hóa đơn sẽ đến hạn và có thể trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định của Viên Chức Khiếu Nại được đưa ra. Dịch vụ nước với địa chỉ được nói tới sẽ bị cắt nếu vẫn không trả các khoản phí cho thời hạn nào

đến sau của: (i) hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định của Viên Chức Khiếu Nại được chuyển tới khách tiêu dùng, hoặc (ii) sáu mươi (60) ngày lịch kể từ ngày trên hóa đơn gốc; miễn là Khu Vực sẽ cung cấp cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn Trả tuân theo Mục 2.0 (B) ở trên.

3. Bất kỳ khoản phí vượt trội nào đã nộp đều được cho vào tín dụng khấu trừ hóa đơn cho hóa đơn thông thường kế tiếp của người tiêu dùng, hoặc được hoàn lại trực tiếp cho người tiêu dùng, tùy theo quyết định của Khu Vực.
4. Dịch vụ nước cho bất kỳ người tiêu dùng nào đều không thể bị cắt tại bất kỳ lúc nào trong khi người tiêu dùng đang có đơn khiếu nại đang chờ xét với Viên Chức Khiếu Nại.
5. Quyết định của Viên Chức Khiếu Nại sẽ là quyết định cuối cùng và bắt buộc phải thực hiện.

2.3 Mở Lại Dịch Vụ – Đối với dịch vụ nước đã bị Khu Vực cắt vì không trả hóa đơn, dịch vụ nước sẽ chỉ được mở lại sau khi đã trả đầy đủ các khoản phí còn nợ, các khoản phạt, các khoản đặt cọc, và bất cứ cũng như tất cả phí kết nối lại khác. Khoản tiền trả nói đến phải bằng tiền mặt hoặc quỹ được bảo đảm khác. Khu Vực sẽ cố gắng làm cho việc kết nối như vậy sớm nhất có thể được và thuận lợi cho người tiêu dùng. Khu Vực sẽ mở lại dịch vụ không trễ hơn cuối ngày làm việc tiếp theo sau khi có yêu cầu của người tiêu dùng và nhận được các loại lệ phí/phí đã nói đến.