

Sacramento Suburban Water District
(Đặc khu cấp nước ngoại ô Sacramento)

Chính sách về việc ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng

Thông qua vào ngày 27 tháng 1 năm 2020

100.00 Điều khoản chung

a. Phạm vi áp dụng. Chính sách này chỉ áp dụng cho trường hợp ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng vì không thanh toán chi phí. Các pháp lệnh, nghị quyết, chính sách và quy trình hiện hành của Đặc khu sẽ vẫn được áp dụng đối với khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước phi dân dụng và đối với trường hợp ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng vì các lý do khác, bao gồm trường hợp Đặc khu ngừng dịch vụ cấp nước do khách hàng vi phạm các pháp lệnh, quy tắc, quy định hoặc chính sách khác của Đặc khu. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa Chính sách này và các pháp lệnh, quy tắc, quy định hoặc chính sách khác của Đặc khu, thì Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa Chính sách này và luật pháp của tiểu bang, luật pháp của tiểu bang sẽ được ưu tiên áp dụng.

b. Trách nhiệm của khách hàng. Theo quy định của các pháp lệnh, nghị quyết, chính sách và quy trình hiện hành của Đặc khu, hóa đơn dịch vụ cấp nước sẽ được gửi cho khách hàng mỗi tháng. Hóa đơn đáo hạn và phải trả khi xuất trình. Hóa đơn dịch vụ cấp nước sẽ trở thành hóa đơn nợ tiền nếu không được thanh toán trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo gửi tiền thanh toán đúng hạn cho văn phòng Đặc khu. Có thể thực hiện thanh toán tại văn phòng Đặc khu, thanh toán trực tuyến hoặc gửi đến địa chỉ chuyển tiền thanh toán qua bưu điện.

c. Tính sẵn có của chính sách. Đặc khu sẽ cung cấp Chính sách này, cũng như tất cả thông báo bằng văn bản được gửi theo quy định của Chính sách này, bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào được ít nhất 10% cư dân trong khu vực dịch vụ của Đặc khu sử dụng hoặc ngôn ngữ theo quy định tại mục 1632 của Bộ luật Dân sự. Chính sách này sẽ được đăng tải và duy trì trên trang web của Đặc khu tại địa chỉ www.sswd.org.

d. Số điện thoại liên lạc. Có thể liên hệ Bộ phận Dịch vụ khách hàng của đặc khu theo số điện thoại (916) 972-7171 để được hỗ trợ về việc thanh toán hóa đơn tiền nước và để thảo luận về phương án ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng vì không thanh toán chi phí.

101.00 Ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng vì không thanh toán chi phí

a. Thời gian trễ hạn 60 ngày. Đặc khu sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng vì không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi khách hàng đã nợ tiền quá 60 ngày.

b. Thông báo nhắc nhở. Sẽ không có thông báo nhắc nhở riêng cho khách hàng, thay vào đó, thông báo trễ hạn và các khoản phí trễ hạn liên quan sẽ được in trên hóa đơn của tháng tiếp theo.

c. Thông báo 10 ngày. Chậm nhất là 10 ngày trước ngày ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng vì không thanh toán chi phí, Đặc khu sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc qua thông báo bằng văn bản.

i. Khi Đặc khu liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản qua thông báo bằng văn bản theo quy định tại mục này, thông báo bằng văn bản về việc trễ hạn thanh toán và dự kiến ngừng dịch vụ cấp nước sẽ được gửi đến khách hàng sống tại nơi sử dụng dịch vụ cấp nước dân dụng. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ nơi sử dụng dịch vụ cấp nước dân dụng, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ nơi sử dụng dịch vụ cấp nước dân dụng và thông tin người nhận sẽ được ghi là “Người cư trú”.

ii. Thông báo bằng văn bản sẽ có tất cả các thông tin sau đây và sẽ được trình bày một cách rõ ràng, dễ đọc:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng.
2. Số tiền nợ, trong đó ghi rõ các khoản tiền phạt do thanh toán trễ hạn và mức tiền lãi sẽ được áp dụng đối với các khoản phí còn nợ.
3. Ngày và giờ mà khách hàng cần phải thực hiện thanh toán hoặc có phương án dàn xếp thanh toán để không bị ngừng dịch vụ cấp nước.
4. Thông tin về quy trình nộp đơn xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí còn nợ.
5. Thông tin về quy trình nộp đơn yêu cầu kiểm tra lại hóa đơn và kháng nghị hoặc khiếu nại hoặc yêu cầu tiến hành điều tra về dịch vụ hoặc các khoản phí.
6. Thông tin về quy trình yêu cầu hoãn, giảm hoặc thu xếp lịch trình thanh toán khác, bao gồm việc khấu trừ các khoản phí dịch vụ dân dụng còn nợ tiền, theo quy định của Chính sách này.
7. Thông tin về quy trình nhận thông tin về các nguồn hỗ trợ tài chính, bao gồm các nguồn hỗ trợ tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có.
8. Số điện thoại của Đặc khu, địa chỉ cơ quan và giờ làm việc của chuyên viên dịch vụ khách hàng có khả năng cung cấp thêm thông tin hoặc phương án dàn xếp thanh toán.

iii. Nếu thông báo bằng văn bản được trả lại qua đường bưu điện do không giao được đến người nhận, Đặc khu sẽ nỗ lực tối đa trong khả năng để đến tận nơi ở và để lại, hoặc đặt tại một nơi dễ thấy, một thông báo về việc sắp bị ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng vì không thanh toán chi phí và một bản sao của Chính sách này.

d. Thông báo trước 48 giờ. Tối thiểu trong vòng 48 giờ trước ngày ngừng dịch vụ cấp nước, Đặc khu sẽ nỗ lực một cách hợp lý, trên tinh thần thiện chí để liên hệ với một người trưởng thành cư trú tại nơi ở của khách hàng qua điện thoại hoặc gặp mặt trực tiếp. Trường hợp không thể liên lạc được qua điện thoại hoặc gặp mặt trực tiếp, thì trong vòng 48 giờ trước ngày ngừng dịch vụ cấp nước, Đặc khu sẽ gửi qua đường bưu điện, hoặc đặt ở một nơi dễ thấy tại nơi ở, một thông báo về việc ngừng dịch vụ cấp nước. Thông báo ngừng dịch vụ cấp nước sẽ có các thông tin sau đây:

- i. Tên và địa chỉ của khách hàng.
- ii. Số tiền nợ, trong đó ghi rõ các khoản tiền phạt do thanh toán trễ hạn và mức tiền lãi sẽ được áp dụng đối với các khoản phí còn nợ.
- iii. Ngày và thời gian mà khách hàng cần phải thực hiện thanh toán hoặc có phương án dàn xếp thanh toán để không bị ngừng dịch vụ cấp nước.
- iv. Quy trình nhận thông tin về các nguồn hỗ trợ tài chính, bao gồm các nguồn hỗ trợ tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có.
- v. Số điện thoại của Đặc khu, địa chỉ cơ quan và giờ làm việc của chuyên viên dịch vụ khách hàng có khả năng cung cấp thêm thông tin hoặc phương án dàn xếp thanh toán.

e. Thông tin về khôi phục dịch vụ. Khi ngừng dịch vụ cấp nước, Đặc khu sẽ gửi cho khách hàng hướng dẫn khôi phục dịch vụ cấp nước dân dụng.

102.00 Các hạn chế đối với việc ngừng dịch vụ cấp nước

- a. Đặc khu sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng vì không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi khách hàng đã nợ tiền quá 60 ngày.
- b. Đặc khu sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng trong các trường hợp sau đây:
 - i. Trong thời gian Đặc khu đang điều tra vụ việc tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo quy định tại mục 8 của Chính sách này.
 - ii. Khi khách hàng đã được gia hạn thời gian thanh toán hóa đơn.
- c. Đặc khu sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:
 - i. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Đặc khu giấy xác nhận của một cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu, theo quy định tại mục 14088(b)(1)(A) của Bộ luật phúc lợi và định chế, rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng sẽ trực tiếp đe dọa đến tính mạng, hoặc sẽ tạo ra một môi đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người sống tại địa điểm sử dụng dịch vụ.

ii. Khách hàng chứng minh được rằng mình không có đủ khả năng tài chính để thanh toán phí dịch vụ cấp nước dân dụng trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống nước đô thị và cộng đồng. Khách hàng sẽ được coi là không có đủ khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ cấp nước dân dụng trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống cấp nước đô thị và cộng đồng nếu (1) có bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người đang tham gia chương trình CalWorks, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Thu nhập an sinh bổ sung/Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ; hoặc (2) khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hằng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo đói liên bang.

iii. Khách hàng sẵn sàng chấp nhận phương án dàn xếp thanh toán thay thế phù hợp với các quy định tại Mục 4 của Chính sách này.

d. Đặc khu không được phép ngừng dịch vụ cấp nước cho khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, vào các ngày thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp, hoặc ngoài giờ hoạt động thông thường của Đặc khu.

103.00 Phương án dàn xếp thanh toán thay thế

a. Phương án. Khi khách hàng nợ tiền có yêu cầu, Đặc khu sẽ xem xét các phương án sau đây để tránh phải ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng vì không thanh toán chi phí:

i. Khấu hao dư nợ chưa thanh toán;

ii. Thay đổi lịch thanh toán;

iii. Giảm một phần, hoặc toàn bộ, dư nợ chưa thanh toán; tiền sẽ được trả mà không làm phát sinh thêm phí cho những khách hàng sử dụng dịch vụ khác; hoặc.

iv. Tạm thời hoãn thanh toán.

(Gọi chung là “Phương án dàn xếp thanh toán”).

b. Vai trò quản trị của Đặc khu. Tổng giám đốc đặc khu, hoặc cán bộ do Tổng giám đốc đặc khu chỉ định, có quyền chọn một trong các Phương án dàn xếp thanh toán quy định tại Mục 103.00(a) ở trên cho khách hàng, đồng thời quy định các điều khoản liên quan đến phương án dàn xếp thanh toán đó. Thông thường, Phương án dàn xếp thanh toán đưa ra sẽ giúp thanh toán phần dư nợ còn lại trong vòng 12 tháng. Đặc khu có thể đưa ra thời hạn thanh toán dài hơn nếu xét thấy thời hạn thanh toán dài hơn là cần thiết để tránh gây khó khăn quá mức cho khách hàng tùy hoàn cảnh của mỗi trường hợp cụ thể. Đặc khu có thể thu phí quản lý đối với Phương án dàn xếp thanh toán theo quy định này. Tổng giám đốc, hoặc cán bộ do Tổng giám đốc chỉ định, có thẩm quyền chuẩn bị và phê duyệt thỏa thuận Dàn xếp thanh toán với khách hàng theo quy định tại Mục 103.00 của Chính sách này.

c. Nghĩa vụ của khách hàng. Nếu Đặc khu và khách hàng ký kết Thỏa thuận dàn xếp thanh toán theo quy định tại Mục 103.00 của Chính sách này, khách hàng phải tuân thủ quy định của thỏa thuận đó, hoặc của phương án dàn xếp khác, đồng thời phải chịu các khoản phí dịch vụ

cấp nước mới (nếu có) như được ghi trên hóa đơn của mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Trong thời gian thanh toán các khoản phí còn nợ theo phương án dần xếp thanh toán thay thế, khách hàng không được yêu cầu khấu hao hoặc giảm thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào khác trên các hóa đơn tiếp theo. Kể từ ngày phương án dần xếp thanh toán đầu tiên có hiệu lực, khách hàng không tuân thủ thỏa thuận dần xếp thanh toán đã ký kết sẽ không đủ điều kiện để ký kết thỏa thuận dần xếp thanh toán mới trong thời gian 12 tháng, trừ trường hợp pháp luật nghiêm cấm việc không cho phép ký kết thỏa thuận dần xếp thanh toán.

104.00 Ngừng dịch vụ cấp nước vì không thực hiện phương án dần xếp thanh toán thay thế

a. Nếu Đặc khu và khách hàng ký kết thực hiện Phương án dần xếp thanh toán theo quy định tại Mục 103.00, Đặc khu có thể ngừng dịch vụ cấp nước không sớm hơn năm ngày làm việc kể từ ngày Đặc khu đăng thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ cấp nước ở vị trí nổi bật và dễ thấy tại nơi ở của khách hàng khi một trong hai trường hợp sau đây xảy ra:

- i. Đã quá 60 ngày mà khách hàng không thực hiện Phương án dần xếp thanh toán.
- ii. Trong quá trình thực hiện Phương án dần xếp thanh toán, đã quá 60 ngày mà khách hàng không thanh toán phí dịch vụ cấp nước dân dụng hiện tại của mình.

b. Thông báo ngừng dịch vụ cấp nước theo quy định tại Mục 104.00 của chính sách này sẽ có đầy đủ những thông tin sau đây:

- i. Tên và địa chỉ của khách hàng.
- ii. Thông báo về việc khách hàng không thực hiện Phương án dần xếp thanh toán đã ký kết.
- iii. Phương án dần xếp thanh toán đã ký kết hoặc các điều kiện khác mà khách hàng phải thỏa mãn để không bị ngừng dịch vụ cấp nước.
- iv. Số điện thoại của Đặc khu, địa chỉ cơ quan và giờ làm việc của chuyên viên dịch vụ khách hàng có khả năng cung cấp thêm thông tin.

Thông báo này không cho phép khách hàng yêu cầu Đặc khu tiến hành điều tra thêm hoặc đưa ra thêm phương án dần xếp thanh toán thay thế.

105.00 Ngừng dịch vụ cấp nước theo đồng hồ nước chính trong trường hợp khách hàng là Chủ nhà/Người thuê nhà

a. Phạm vi áp dụng. Mục này chỉ áp dụng cho dịch vụ cấp nước sử dụng đồng hồ đo riêng đầu nối với một nhà ở đơn lập có một hộ gia đình sinh sống, một công trình nhà ở có nhiều đơn vị bên trong, một khu vực đỗ dành cho nhà ở di động hoặc công trình nhà ở cố định trong một trại cải tạo lao động, trong trường hợp chủ sở hữu, người quản lý hoặc người vận hành là khách hàng của Đặc khu, đồng thời giữa chủ sở hữu, người quản lý hoặc người vận hành tòa nhà và người sống trong tòa nhà có quan hệ chủ nhà - người thuê nhà.

b. Thông báo. Khi khách hàng có nợ trễ hạn thì ít nhất là trước 10 ngày, Đặc khu sẽ nỗ lực hết sức để thông báo bằng văn bản cho người cư trú biết là sẽ ngừng dịch vụ cấp nước. Nội dung thông báo này sẽ cho người cư trú biết thêm rằng họ có quyền đăng ký làm khách hàng của Đặc khu (khi đó hóa đơn dịch vụ sẽ được gửi trực tiếp cho họ) mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nào mà tài khoản nợ tiền phải trả.

c. Cung cấp dịch vụ cho người cư trú. Đặc khu không có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ cho tất cả người cư trú trong tòa nhà, trừ khi mọi người cư trú đều đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ cấp nước của Đặc khu, đồng thời đáp ứng các yêu cầu của pháp luật, cũng như các pháp lệnh, quy tắc, quy định và chính sách của Đặc khu. Tuy nhiên, nếu có một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có khả năng chịu trách nhiệm chi trả các khoản phí tiếp theo thỏa mãn các yêu cầu của Đặc khu, hoặc nếu có một phương tiện vật lý cho phép Đặc khu chọn chỉ ngừng dịch vụ cấp nước đối với những người cư trú không đáp ứng yêu cầu của các pháp lệnh, quy tắc, quy định và chính sách của Đặc khu, Đặc khu sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng được các yêu cầu đó.

d. Bằng chứng tín nhiệm. Nếu điều kiện để xây dựng tín nhiệm với Đặc khu là trước đó phải sử dụng dịch vụ trong một thời gian nhất định, thì Đặc khu sẽ chấp nhận thông tin về nơi cư trú và bằng chứng thanh toán đúng hạn tiền thuê (hoặc nghĩa vụ tín dụng khác) trong thời gian đó là bằng chứng tương đương, thỏa mãn yêu cầu của Đặc khu.

e. Nhà ở đơn lập, có một gia đình sinh sống. Trường hợp nhà ở là công trình đơn lập, có một gia đình sinh sống, Đặc khu có thể thực hiện bất kỳ biện pháp nào sau đây:

i. Gửi thông báo ngừng dịch vụ cấp nước ít nhất là mười ngày trước ngày dự kiến ngừng dịch vụ.

ii. Để có thể miễn số tiền phải trả của khách hàng nợ tiền, một người cư trú phải đăng ký làm khách hàng để xác nhận rằng khách hàng nợ tiền là chủ nhà, người quản lý hoặc người đại diện của nơi cư trú đó.

106.00 Một số cân nhắc thêm đối với các trường hợp có khó khăn về tài chính

a. Nếu khách hàng chứng minh được thu nhập của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo đói liên bang, Đặc khu sẽ cân nhắc cả hai trường hợp sau đây:

i. Đặt mức phí dịch vụ đầu nối lại trong giờ làm việc thông thường là \$50 và ngoài giờ làm việc là \$150. Các khoản phí này sẽ không vượt quá chi phí đầu nối lại thực tế nếu chi phí đó là thấp hơn. Phí đầu nối lại sẽ tùy thuộc vào việc điều chỉnh phí hằng năm theo Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu vào ngày 1 tháng 1 năm 2021.

ii. Miễn trừ phí tiền lãi đối với các hóa đơn nợ tiền sau mỗi 12 tháng.

b. Đặc khu sẽ xem một khách hàng cư trú là có thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo đói liên bang nếu:

i. Bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình là người thụ hưởng hiện tại của các chương trình CalWorks, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Thu nhập an sinh bổ

sung/Chương trình thoanh toán bổ sung của tiểu bang hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ của California, hoặc

ii. Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hằng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo đói liên bang.

107.00 Quy trình để kháng nghị hoặc khiếu nại hóa đơn dịch vụ

Khách hàng có thể khiếu nại hoặc kháng nghị liên quan đến số tiền ghi trên hóa đơn dịch vụ cấp nước dân dụng theo quy trình sau đây:

a. Khiếu nại chung. Trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn dịch vụ cấp nước, khách hàng có quyền kháng nghị hoặc yêu cầu xem xét bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào do Đặc khu đưa ra. Yêu cầu phải được thực hiện bằng văn bản và được gửi đến văn phòng của Đặc khu. Trong thời gian chờ xử lý kháng nghị và điều tra theo kháng nghị của khách hàng, Đặc khu không thể ngừng dịch vụ cấp nước đối với khách hàng.

b. Kháng nghị đối với thông báo 10 ngày. Ngoài các quyền kháng nghị theo quy định tại tiểu mục (a) ở trên, khách hàng nhận được Thông báo 10 ngày theo quy định tại Mục 100.01 (c) của Chính sách này có thể yêu cầu kháng nghị hoặc xem xét hóa đơn được đề cập đến trong thông báo trong vòng năm ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo. Tuy nhiên, khách hàng sẽ không có quyền yêu cầu kháng nghị hoặc xem xét đối với các hóa đơn trước đó đã có yêu cầu kháng nghị hoặc xem xét theo quy định tại tiểu mục (a) ở trên. Bất kỳ kháng nghị hoặc yêu cầu xem xét nào theo quy định tại tiểu mục này phải được thực hiện bằng văn bản và phải được gửi kèm theo tài liệu hỗ trợ hoặc lý do yêu cầu xem xét. Yêu cầu kháng nghị phải được gửi đến văn phòng của Đặc khu trong vòng năm ngày. Trong thời gian chờ xử lý kháng nghị và điều tra theo kháng nghị của khách hàng, Đặc khu không thể ngừng dịch vụ cấp nước đối với khách hàng.

c. Quy trình kháng nghị.

i. Sau khi nhận được yêu cầu kháng nghị hoặc xem xét theo quy định tại các tiểu mục (a) hoặc (b) ở trên, Tổng giám đốc đặc khu, hoặc cán bộ do Tổng giám đốc chỉ định, sẽ đánh giá yêu cầu xem xét, tài liệu hỗ trợ mà khách hàng cung cấp và thông tin có trên hồ sơ của Đặc khu liên quan đến các khoản phí dịch vụ cấp nước được yêu cầu xem xét. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu xem xét của khách hàng, Tổng giám đốc, hoặc cán bộ do Tổng giám đốc chỉ định, sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí dịch vụ cấp nước được ghi trên hóa đơn và sẽ gửi văn bản tóm tắt ngắn gọn nội dung quyết định đến cho khách hàng có kháng nghị.

ii. Nếu tiền phí dịch vụ cấp nước được xác định là không chính xác, Đặc khu sẽ tiến hành chỉnh sửa và gửi lại hóa đơn với số tiền phí chính xác. Số tiền phí đã chỉnh sửa phải được thanh toán trong vòng 10 ngày, kể từ ngày ghi trên hóa đơn đã chỉnh sửa. Nếu đã quá 60 ngày theo lịch kể từ thời điểm gửi lại hóa đơn đã chỉnh sửa mà các khoản phí đã chỉnh sửa vẫn chưa được thanh toán thì dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng. Trước khi ngừng dịch vụ cấp nước, Đặc khu sẽ gửi cho khách hàng Thông báo 10 ngày theo quy định tại Mục 100.01(c) ở trên. Dịch vụ cấp nước sẽ chỉ được khôi phục khi tất cả các khoản phí còn nợ, tiền phạt, tiền lãi và phí đầu nổi lại (nếu có) đã được thanh toán đầy đủ.

iii. Nếu các khoản phí dịch vụ cấp nước được xác định là chính xác, thì các khoản phí đó sẽ đến hạn và phải trả trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày nhận được quyết định của Tổng giám đốc, hoặc cán bộ do Tổng giám đốc chỉ định. Tại thời điểm đưa ra quyết định, khách hàng sẽ được thông báo về quyền được tiếp tục kháng nghị lên Hội đồng quản trị của Đặc khu. Kháng nghị phải được thực hiện bằng văn bản trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày nhận được quyết định của Tổng giám đốc, hoặc cán bộ do Tổng giám đốc chỉ định. Phiên điều trần đối với kháng nghị sẽ được tổ chức tại buổi họp thường kỳ tiếp theo của Hội đồng quản trị của Đặc khu, trừ khi khách hàng và Tổng giám đốc, hoặc cán bộ do Tổng giám đốc chỉ định, đồng ý tổ chức vào ngày khác.

iv. Nếu khách hàng không kháng nghị kịp thời lên Hội đồng quản trị của Đặc khu thì phí dịch vụ cấp nước sẽ đến hạn và phải trả ngay tại thời điểm đó. Trong trường hợp không thanh toán đầy đủ chi phí trong vòng 60 ngày kể từ ngày thanh toán ban đầu, Đặc khu sẽ gửi Thông báo 10 ngày cho khách hàng theo quy định tại Mục 2 (c) ở trên và có thể ngừng dịch vụ cấp nước đến nơi ở của khách hàng nếu hóa đơn không được thanh toán kịp thời.

v. Khi yêu cầu Hội đồng quản trị tổ chức phiên điều trần, khách hàng phải đích thân trình diện trước Hội đồng quản trị và trình bày các tài liệu hỗ trợ cũng như lý do vì sao mức phí dịch vụ cấp nước ghi trên hóa đơn là không chính xác. Hội đồng quản trị sẽ xem xét các chứng cứ do khách hàng đưa ra, cũng như thông tin có trên hồ sơ của Đặc khu liên quan đến các khoản phí dịch vụ cấp nước được yêu cầu xem xét (bao gồm cả quyết định của Tổng giám đốc/cán bộ do Tổng giám đốc chỉ định) và phần trình bày của nhân viên, từ đó đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí. Quyết định của Hội đồng quản trị là cuối cùng và có tính ràng buộc.

vi. Nếu Hội đồng quản trị xét thấy các khoản phí dịch vụ cấp nước được đề cập là không chính xác, Đặc khu sẽ gửi hóa đơn các khoản phí đã chỉnh sửa đến khách hàng. Nếu đã hơn 60 ngày theo lịch qua đi kể từ ngày gửi hóa đơn đã chỉnh sửa mà các khoản phí đã chỉnh sửa vẫn chưa được thanh toán, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng vào ngày làm việc thông thường ngay sau ngày hết hạn. Đặc khu sẽ gửi Thông báo 10 ngày cho khách hàng theo quy định tại Mục 100.01(c) ở trên.

vii. Nếu các khoản phí dịch vụ cấp nước được đề cập được xác định là chính xác, các khoản phí đó sẽ đến hạn và phải trả trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày Hội đồng quản trị ra quyết định. Trong trường hợp đã quá 45 ngày theo lịch kể từ ngày thanh toán ban đầu mà các khoản phí vẫn chưa được thanh toán đầy đủ, Đặc khu sẽ gửi Thông báo 10 ngày theo quy định tại Mục 100.01(c) ở trên, đồng thời có thể ngừng dịch vụ cấp nước đến nơi ở của khách hàng nếu hóa đơn không được thanh toán kịp thời.

d. Mọi khoản phí quá mức của Đặc khu sẽ được chuyển thành một khoản tín dụng trên hóa đơn thông thường tiếp theo gửi đến khách hàng, hoặc sẽ được hoàn trả trực tiếp cho khách hàng, theo quyết định riêng của Tổng giám đốc hoặc Hội đồng quản trị.

e. Dịch vụ cấp nước cho khách hàng sẽ không bị ngừng trong thời gian kháng nghị của khách hàng lên Tổng giám đốc hoặc Hội đồng quản trị đang chờ xử lý.