

**CÔNG TY CẤP NƯỚC WESTERN HEIGHTS  
CHÍNH SÁCH VỀ NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC  
CHO KHU DÂN CƯ**



Bất kể mọi chính sách hoặc quy định khác của Công ty, Chính sách về Ngừng Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư do Không Thanh toán này sẽ được áp dụng cho việc ngừng dịch vụ cấp nước cho khu dân cư do không thanh toán của Công ty theo các điều khoản được quy định trong văn bản này. Trong trường hợp Chính sách này mâu thuẫn với bất cứ chính sách hoặc quy định nào khác của Công ty, Chính sách này sẽ được áp dụng.

**I. Phạm vi Áp dụng Chính sách; Số Điện thoại Liên hệ:** Chính sách này chỉ áp dụng với dịch vụ cấp nước cho khu dân cư do không thanh toán, và các chính sách và thủ tục hiện hành của Công ty sẽ tiếp tục áp dụng với các tài khoản sử dụng dịch vụ cấp nước thương mại và công nghiệp. Quý vị có thể liên hệ với Công ty theo số điện thoại (909) 790-1901 để được hỗ trợ liên quan đến việc thanh toán hóa đơn nước và thiết lập các giải pháp thay thế được quy định trong chính sách này để không bị ngừng dịch vụ.

**II. Ngừng Dịch vụ Cấp nước cho Khu dân cư do Không Thanh toán:**

A. Xuất và Thanh toán Hóa đơn: Hóa đơn cho dịch vụ cấp nước sẽ được gửi cho mỗi khách hàng theo định kỳ nửa tháng một lần (hai tháng một lần) trừ khi được quy định khác trong mẫu biểu giá của Công ty. Hóa đơn cho dịch vụ sẽ đến hạn và phải thanh toán khi xuất trình và sẽ trở thành quá hạn và phải chịu ngừng dịch vụ nếu không được thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn. Quý vị có thể thanh toán tại văn phòng của Công ty hoặc cho bất cứ đại diện nào của Công ty được ủy quyền để thu tiền. Tuy nhiên, trách nhiệm của khách hàng là đảm bảo rằng các khoản thanh toán được thực hiện kịp thời tại văn phòng của Công ty. Thanh toán một phần không được cho phép trừ khi đã nhận được sự chấp thuận trước từ Công ty. Hóa đơn sẽ được tính như sau:

1. Số công tơ nước sẽ được đọc theo định kỳ để chuẩn bị các hóa đơn định kỳ và theo yêu cầu để chuẩn bị hóa đơn mở, hóa đơn đóng và hóa đơn đặc biệt
2. Hóa đơn cho dịch vụ đồng hồ đo sẽ hiển thị chỉ số công tơ nước cho thời gian đọc số công tơ nước hiện tại và trước đó mà hóa đơn được xuất, số đơn vị đo, ngày và ngày đọc số công tơ nước hiện tại.
3. Hóa đơn của Công ty sẽ được thanh toán bằng tiền pháp định của Hoa Kỳ. Dù vậy, Công ty có quyền từ chối mọi khoản thanh toán của các hóa đơn đó bằng tiền xu.

B. Hóa đơn Quá hạn: Các quy định sau đây áp dụng với các khách hàng có hóa đơn chưa được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày từ ngày xuất hóa đơn:

1. Tài khoản có Số dư Nhỏ: Nếu số tiền chưa được thanh toán trên bất cứ hóa đơn nào nhỏ hơn một hóa đơn tối thiểu (tức là dưới 10 đô la), số tiền đó sẽ được gia hạn và cộng dồn vào thời hạn thanh toán tiếp theo.

2. Thông báo Quá hạn: Nếu việc thanh toán một hóa đơn đã được xuất không được thực hiện vào hoặc trước ngày thứ sáu mươi (60) kể từ ngày xuất hóa đơn, một thông báo về việc thanh toán quá hạn (“Thông báo Quá hạn”) sẽ được gửi đến khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước khoảng ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày ngừng dịch vụ dự kiến được quy định trong Thông báo Quá hạn. Theo mục đích của chính sách này, thuật ngữ “ngày làm việc” đề cập đến bất cứ ngày nào mà văn phòng của Công ty mở cửa để làm việc. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ của bất động sản được cung cấp dịch vụ, Thông báo Quá hạn cũng phải được gửi đến địa chỉ của bất động sản đó, được gửi đến cho người chiếm dụng. Thông báo Quá hạn phải bao gồm các thông tin sau:

- a) Tên và địa chỉ của Khách hàng;
- b) Số tiền quá hạn;
- c) Ngày mà việc thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán phải được thực hiện để dịch vụ không bị ngừng;
- d) Mô tả về quy trình đăng ký gia hạn thời gian thanh toán số tiền còn nợ (xem Mục III(D) bên dưới);
- e) Mô tả về thủ tục để đề nghị xem xét và kháng cáo về hóa đơn dẫn đến việc quá hạn thanh toán (xem Mục IV bên dưới);
- f) Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể sử dụng để yêu cầu một lịch trình thanh toán hoãn lại, khấu hao, giảm bớt hoặc thay thế (xem Mục III bên dưới).

Công ty có thể thông báo cho khách hàng về việc chuẩn bị ngừng dịch vụ qua điện thoại. Nếu thông báo đó được cung cấp qua điện thoại, Công ty sẽ đề nghị cung cấp cho khách hàng một bản sao của chính sách này và cũng đề nghị thảo luận với khách hàng về các tùy chọn thanh toán thay thế, như được trình bày trong Mục III bên dưới và các thủ tục để xem xét và kháng cáo về hóa đơn của khách hàng, như được mô tả trong Mục IV bên dưới.

3. Không thể Liên lạc với Khách hàng: Nếu Công ty không thể liên lạc với khách hàng qua thông báo bằng văn bản (ví dụ: thông báo được gửi qua đường bưu điện được trả lại do không thể gửi được) hoặc qua điện thoại, Công ty sẽ nỗ lực hết sức để đến nơi cư trú đó và rời đi, hoặc sắp xếp để để thông báo về việc chuẩn bị ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán và bản sao của Chính sách này ở một nơi dễ thấy.

4. Phí Thanh toán Trễ: Phí Thanh toán Trễ, như được quy định trong phí và lệ phí của Công ty, sẽ được đánh giá và cộng dồn vào số dư chưa thanh toán trong tài khoản của khách hàng nếu số tiền còn nợ trong tài khoản đó không được thanh toán trước khi Thông báo Quá hạn được lập.

5. Hạn cuối: Việc thanh toán chi phí của dịch vụ cấp nước phải được thực hiện tại văn phòng của Công ty trước 3:30 chiều vào ngày được chỉ định trong Thông báo Quá hạn. Dấu bưu điện không được chấp nhận.

6. Thông báo về Chi phiếu bị Trả lại: Khi nhận được chi phiếu bị trả lại được cung cấp dưới dạng phương thức thanh toán cho dịch vụ cấp nước hoặc các khoản phí khác, Công ty sẽ coi tài khoản đó là chưa được thanh toán. Công ty sẽ cố gắng thông báo trực tiếp cho khách hàng và để lại thông báo chấm dứt dịch vụ cấp nước tại cơ sở. Dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng nếu số tiền của chi phiếu bị trả lại và phí của chi phiếu bị trả lại không được thanh toán vào ngày đến hạn được chỉ định trong thông báo, trong đó ngày đến hạn sẽ không sớm hơn ngày được chỉ định trong Thông báo Quá hạn; hoặc nếu Thông báo Quá hạn chưa được cung cấp trước đó, không sớm hơn ngày thứ sáu mươi (60) kể từ ngày xuất hóa đơn được thanh toán bằng chi phiếu bị trả lại đó. Để lấy lại chi phiếu bị trả lại và để thanh toán phí của chi phiếu bị trả lại, tất cả số tiền còn nợ phải được thanh toán bằng tiền mặt hoặc tiền được chứng nhận.

7. Chi phiếu bị Trả lại được Cung cấp để Thanh toán cho Dịch vụ Cấp nước đã bị Ngừng do Không Thanh toán:

a) Nếu chi phiếu được cung cấp và chấp thuận là khoản thanh toán giúp khôi phục dịch vụ cho một tài khoản đã bị ngừng dịch vụ do không thanh toán bị trả lại do không thể chuyển nhượng, Công ty có thể ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước nói trên ít nhất ba (3) ngày kể từ ngày gửi thông báo bằng văn bản. Tài khoản của khách hàng chỉ có thể được khôi phục bằng cách thanh toán các khoản phí chưa thanh toán bằng tiền mặt hoặc tiền được chứng nhận. Khi tài khoản của khách hàng đã được khôi phục, tài khoản đó sẽ được gắn cờ trong thời gian một năm để thể hiện rằng chi phiếu không thể chuyển nhượng được cung cấp bởi khách hàng đó.

b) Nếu trong bất cứ thời điểm nào trong khoảng thời gian một năm được đề cập đến ở trên, tài khoản của khách hàng lại bị ngừng dịch vụ do không thanh toán, Công ty có quyền yêu cầu khách hàng thanh toán bằng tiền mặt hoặc tiền được chứng nhận để khôi phục dịch vụ cấp nước đó.

C. Các Điều kiện Nghiêm cấm Ngừng Dịch vụ: Công ty sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước cho khu dân cư nếu tất cả các điều kiện sau đây được đáp ứng:

1. Điều kiện về Sức khỏe – Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu, cho thấy rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ (i) đe dọa đến tính mạng, hoặc (ii) đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người đang cư trú tại bất động sản đó;

2. Không có Khả năng Tài chính – Khách hàng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ cấp nước trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống cấp nước. Khách hàng được coi là “không có khả năng tài chính để thanh toán” nếu (i) bất cứ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại của các phúc lợi sau: chương trình CalWORKs, CalFresh, chương trình hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Tiền Trợ cấp An sinh (SSI)/Tiền trả Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Phụ cấp Dinh dưỡng Đặc biệt dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California; hoặc (ii) khách hàng cam đoan rằng thu nhập hàng năm của gia đình thấp hơn 200% chuẩn nghèo của liên bang; và

3. Các Thỏa thuận Thanh toán Thay thế – Khách hàng sẵn sàng ký một thỏa thuận khấu hao, lịch trình thanh toán thay thế, hoặc một kế hoạch cho việc thanh toán hoãn lại hoặc giảm bớt, theo các điều khoản của Mục III bên dưới.

D. Quy trình Xác định các Điều kiện Nghiêm cấm Ngừng Dịch vụ: Khách hàng có trách nhiệm chứng minh sự tuân thủ các điều kiện được trình bày trong Tiểu mục (C) bên trên. Để Công ty có đủ thời gian xử lý bất cứ yêu cầu hỗ trợ nào của khách hàng, khách hàng được khuyến khích cung cấp cho Công ty các tài liệu cần thiết để chứng minh các vấn đề y tế theo Tiểu mục (C)(1), việc không có khả năng tài chính theo Tiểu mục (C)(2) và sự sẵn sàng tham gia bất cứ thỏa thuận thanh toán thay thế nào theo Tiểu mục (C)(3) càng trước ngày dự kiến ngừng dịch vụ càng tốt. Khi nhận được tài liệu đó, Tổng Giám đốc của Công ty hoặc người được chỉ định của Tổng Giám đốc sẽ xem xét tài liệu đó và trả lời khách hàng trong vòng bảy (7) ngày để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm thông tin liên quan đến tính khả thi của các thỏa thuận thay thế có sẵn, hoặc để thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế và các điều khoản của thỏa thuận đó theo Mục III bên dưới mà Công ty cho phép khách hàng tham gia. 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 kể từ ngày nhận được thông tin bổ sung đó, Công ty sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản rằng khách hàng không đáp ứng các điều kiện theo Tiểu mục (C) bên trên hoặc thông báo cho khách hàng bằng văn bản về thỏa thuận thanh toán thay thế và các điều khoản của thỏa thuận đó theo Mục III bên dưới, mà Công ty cho phép khách hàng tham gia. Các khách hàng không đáp ứng các điều kiện được trình bày trong Tiểu mục (C) bên trên, phải thanh toán số tiền quá hạn, bao gồm tất cả tiền phạt và các khoản phí khác còn nợ cho Công ty: (i) trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ ngày Công ty thông báo về việc xác định khách hàng không đáp ứng các điều kiện đó; hoặc (ii) trong ngày dự kiến ngừng cung cấp dịch vụ, như được quy định trong Thông báo Quá hạn.

E. Các Quy định Đặc biệt đối với Khách hàng có Thu nhập Thấp: Khách hàng sẽ được coi là có thu nhập hộ gia đình dưới 200% chuẩn nghèo của liên bang nếu: (i) bất cứ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người nhận hiện tại của các phúc lợi sau: chương trình CalWORKs, CalFresh, chương trình hỗ trợ chung, Medi-Cal, Chương trình Tiền Trợ cấp An sinh (SSI)/Tiền trả Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Phụ cấp Dinh dưỡng Đặc biệt dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em của California; hoặc (ii)

khách hàng cam đoan rằng thu nhập hàng năm của gia đình thấp hơn 200% chuẩn nghèo của liên bang. Nếu khách hàng chứng minh được một trong những trường hợp đó, quy định sau đây sẽ được áp dụng:

1. Chi phí Tái Kết nối: Nếu dịch vụ đã bị ngừng và sắp được tái kết nối, thì mọi chi phí tái kết nối trong giờ hoạt động thông thường của Công ty không thể vượt quá 50 đô la và chi phí tái kết nối trong giờ không hoạt động không thể vượt quá 150 đô la. Những chi phí đó không thể vượt quá số tiền tái kết nối thực tế nếu số tiền đó thấp hơn giới hạn theo luật định. Những giới hạn đó có thể được điều chỉnh hàng năm do thay đổi trong Chi số Giá Tiêu dùng cho khu vực đô thị tại Los Angeles-Long Beach-Anaheim bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

2. Miễn trừ Tiền lãi: Công ty sẽ không tính lãi cho các hóa đơn quá hạn.

F. Trường hợp Chủ nhà-Người Thuê nhà: Các thủ tục dưới đây áp dụng với các nhà ở một căn hộ có đồng hồ đo riêng, các nhà ở nhiều căn hộ, và các khu nhà di động trong đó chủ sở hữu hoặc nhân viên quản lý bất động sản là khách hàng đăng ký dịch vụ và chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn nước.

1. Thông báo Bắt buộc:

a. Ít nhất 10 ngày nếu bất động sản đó là nhà ở nhiều căn hộ hoặc khu nhà di động, hoặc 7 ngày nếu bất động sản đó là nhà ở một căn hộ riêng, trước ngày dự kiến ngừng dịch vụ cấp nước, Công ty phải cố gắng thông báo cho người thuê nhà/người cư trú tại bất động sản đó qua thông báo bằng văn bản rằng dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng.

b. Thông báo bằng văn bản cũng phải thông báo cho người thuê nhà/người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng được cung cấp hóa đơn của dịch vụ (xem Tiểu mục 2 bên dưới), mà không phải thanh toán bất cứ khoản tiền trễ hạn nào sau đó.

2. Người Thuê nhà/Người Cư trú Trở thành Khách hàng:

a. Công ty không phải cung cấp dịch vụ cho người thuê nhà/người cư trú trừ khi từng người thuê nhà/người cư trú chấp thuận các điều khoản và điều kiện của dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu và quy định của Công ty.

b. Tuy nhiên, nếu (i) từ một người thuê nhà/người cư trú trở lên chịu trách nhiệm với các khoản phí sau đó của tài khoản khiến Công ty vừa lòng, hoặc (ii) có một phương tiện vật lý để ngừng cung cấp dịch vụ một cách chọn lọc cho những người thuê nhà/người cư trú không đáp ứng các

yêu cầu của Công ty, Công ty có quyền chỉ cung cấp dịch vụ cho những người thuê nhà/người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó.

c. Nếu dịch vụ trước trong một khoảng thời gian cụ thể là điều kiện để xây dựng lòng tin với Công ty, thì việc cư trú tại bất động sản đó và bằng chứng về việc thanh toán tiền thuê nhà đúng hạn trong khoảng thời gian đó khiến Công ty vừa lòng, là điều kiện tương đương thỏa đáng.

d. Nếu người thuê nhà/người cư trú trở thành khách hàng của Công ty và các khoản tiền thuê nhà của người thuê nhà/người cư trú bao gồm các khoản phí cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt, trong đó các khoản phí đó không được trình bày riêng, người thuê nhà/người cư trú có thể khấu trừ từ các khoản tiền thuê nhà trong tương lai tất cả các khoản phí hợp lý được thanh toán cho Công ty trong thời hạn thanh toán trước đó.

**III. Các Thỏa thuận Thanh toán Thay thế:** Với bất cứ khách hàng nào đáp ứng ba điều kiện theo Mục II(C) bên trên, theo quy trình được quy định trong Mục II(D) bên trên, Công ty sẽ cung cấp cho khách hàng các thỏa thuận thanh toán thay thế sau do Công ty toàn quyền lựa chọn: (i) khấu hao số dư chưa thanh toán theo Tiểu mục (A) bên dưới; (ii) lịch trình thanh toán thay thế theo Tiểu mục (B) bên dưới; (iii) giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán theo Tiểu mục (C) bên dưới; hoặc (iv) hoãn thanh toán tạm thời theo Tiểu mục (D) bên dưới. Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định, trong khi thực hiện quyền tự quyết hợp lý của mình, sẽ lựa chọn thỏa thuận thanh toán thay thế phù hợp nhất sau khi xem xét các thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp và cân nhắc tình hình tài chính của khách hàng và nhu cầu thanh toán của Công ty.

A. **Khấu hao:** Bất cứ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường của Công ty và đáp ứng ba điều kiện theo Mục II(C) bên trên, theo xác nhận của Công ty, nếu Công ty đã chọn phương án thay thế này, có thể ký thỏa thuận khấu hao với Công ty theo các điều khoản sau:

1. **Điều khoản:** Khách hàng sẽ thanh toán số dư chưa thanh toán, cùng với chi phí hành chính và tiền lãi được quy định trong Tiểu mục (2) bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được quy định bởi Tổng Giám đốc của Công ty hoặc người được chỉ định; tuy nhiên, với điều kiện là Tổng Giám đốc của Công ty hoặc người được chỉ định, theo toàn quyền quyết định hợp lý của mình, có thể kéo dài thời hạn khấu hao lâu hơn mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng. Số dư chưa thanh toán, cùng với chi phí hành chính hiện hành và bất cứ khoản lãi nào được áp dụng, sẽ được chia cho số tháng trong thời gian khấu hao và số tiền đó mỗi tháng sẽ được cộng vào hóa đơn dịch vụ cấp nước hàng tháng hiện tại của khách hàng.

2. **Chi phí Hành chính; Tiền lãi:** Đối với tất cả kế hoạch khấu hao đã được phê duyệt, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí hành chính, theo số tiền do Công ty chỉ định trong một số thời điểm, thể hiện chi phí cho việc thiết lập và quản lý kế hoạch của Công ty. Theo toàn quyền quyết định của

Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định, tiền lãi với lãi suất hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng cho bất cứ khoản tiền nào được khấu hao theo Tiêu mục A.

3. Tuân thủ Kế hoạch: Khách hàng phải tuân thủ kế hoạch khấu hao và tiếp tục cập nhật các khoản phí tích lũy trong từng kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng có thể yêu cầu khấu hao thêm bất cứ khoản phí chưa thanh toán nào sau đó trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch khấu hao. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch khấu hao trong từ sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán chi phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong từ sáu mươi (60) ngày trở lên, Công ty có thể ngừng dịch vụ cấp nước cho bất động sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc kể từ ngày Công ty dán thông báo cuối cùng về kế hoạch ngừng dịch vụ tại nơi cư trú của khách hàng.

B. Lịch trình Thanh toán Thay thế: Bất cứ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường của Công ty và đáp ứng ba điều kiện theo Mục II(C) bên trên, theo xác nhận của Công ty, nếu Công ty đã chọn phương án thay thế này, có thể tham gia lịch trình thanh toán thay thế cho số dư chưa thanh toán theo các điều sau:

1. Thời hạn Trả nợ: Khách hàng sẽ thanh toán số dư chưa thanh toán, cùng với chi phí hành chính và tiền lãi được quy định trong Tiêu mục (2) bên dưới, trong khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được quy định bởi Tổng Giám đốc của Công ty hoặc người được chỉ định; tuy nhiên, với điều kiện là Tổng Giám đốc của Công ty hoặc người được chỉ định, theo toàn quyền quyết định hợp lý của mình, có thể kéo dài thời gian trả nợ lâu hơn mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng.

2. Chi phí Hành chính; Tiền lãi: Đối với tất cả lịch trình thanh toán thay thế đã được phê duyệt, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí hành chính, theo số tiền do Công ty chỉ định trong một số thời điểm, thể hiện chi phí cho việc thiết lập và quản lý lịch trình của Công ty. Theo toàn quyền quyết định của Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định, tiền lãi với lãi suất hàng năm không vượt quá tám phần trăm (8%) sẽ được áp dụng cho bất cứ khoản tiền nào được khấu hao theo Tiêu mục B.

3. Lịch trình: Sau khi tham khảo ý kiến khách hàng và cân nhắc các hạn chế về tài chính của khách hàng, Tổng Giám đốc của Công ty hoặc người được chỉ định sẽ thiết lập một lịch trình thanh toán thay thế được khách hàng chấp thuận. Lịch trình thay thế đó có thể cho phép thanh toán một lần theo định kỳ không trùng với ngày thanh toán do Công ty chỉ định, có thể cung cấp các khoản thanh toán được thanh toán thường xuyên hơn mỗi tháng một lần hoặc có thể cung cấp các khoản thanh toán được thanh toán ít thường xuyên hơn mỗi tháng một lần, miễn là trong mọi trường hợp,

theo Tiêu mục (1) bên trên, số dư chưa thanh toán và chi phí hành chính được thanh toán đầy đủ trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày thiết lập lịch trình thanh toán. Lịch trình theo thỏa thuận sẽ được quy định bằng văn bản và được cung cấp cho khách hàng.

4. Tuân thủ Kế hoạch: Khách hàng phải tuân thủ lịch trình thanh toán theo thỏa thuận và tiếp tục cập nhật các khoản phí tích lũy trong từng kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không thể yêu cầu kéo dài lịch trình thanh toán cho bất cứ khoản phí chưa thanh toán nào sau đó trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn theo lịch trình đã thỏa thuận trước đó. Trong trường hợp khách hàng không tuân thủ các điều khoản của lịch trình đã thỏa thuận trong từ sáu mươi (60) ngày trở lên hoặc không thanh toán chi phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong từ sáu mươi (60) ngày trở lên, Công ty có thể ngừng dịch vụ cấp nước cho bất động sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc kể từ ngày Công ty dán thông báo cuối cùng về kế hoạch ngừng dịch vụ tại nơi cư trú của khách hàng.

C. Giảm bớt Số dư Chưa Thanh toán: Bất cứ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường của Công ty và đáp ứng ba điều kiện theo Mục II(C) bên trên, theo xác nhận của Công ty, nếu Công ty đã chọn phương án thay thế này, có thể được giảm số dư chưa thanh toán của khách hàng, không vượt quá ba mươi phần trăm (30%) số dư đó mà không cần sự chấp thuận và can thiệp của Hội đồng Quản trị của Công ty; với điều kiện là số tiền được giảm đó được tài trợ từ một nguồn không phát sinh chi phí bổ sung cho các khách hàng khác của Công ty. Tỷ lệ giảm sẽ được xác định tùy theo nhu cầu tài chính của khách hàng, điều kiện và nhu cầu tài chính của Công ty và tính khả dụng của các quỹ tài trợ để bù số tiền cho việc giảm số dư của khách hàng.

1. Thời hạn Trả nợ: Khách hàng sẽ thanh toán số dư đã giảm đó vào ngày đến hạn được quy định bởi Tổng Giám đốc của Công ty hoặc người được chỉ định, và ngày đó (“Ngày Thanh toán Số tiền đã Giảm”) sẽ là ít nhất mười lăm (15) ngày kể từ ngày việc giảm số dư chưa thanh toán có hiệu lực.

2. Tuân thủ Ngày Thanh toán Số tiền được Giảm: Khách hàng phải thanh toán số dư đã giảm vào hoặc trước Ngày Thanh toán Số tiền đã Giảm và phải tiếp tục thanh toán đầy đủ mọi khoản phí tích lũy trong từng kỳ thanh toán tiếp theo. Nếu khách hàng không thanh toán số tiền đã giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ Ngày Thanh toán Số tiền đã Giảm hoặc không thanh toán chi phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong từ sáu mươi (60) ngày trở lên, Công ty có thể ngừng dịch vụ cấp nước cho bất động sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc kể từ ngày Công ty dán thông báo cuối cùng về kế hoạch ngừng dịch vụ tại nơi cư trú của khách hàng.

D. Hoãn Thanh toán Tam thời: Bất cứ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường của Công ty và đáp ứng ba điều



kiện theo Mục II(C) bên trên, theo xác nhận của Công ty, nếu Công ty đã chọn phương án thay thế này, có thể được hoãn thanh toán số dư chưa thanh toán trong thời gian tối đa sáu (6) tháng kể từ ngày đến hạn thanh toán. Công ty có toàn quyền quyết định thời gian hoãn thanh toán được cung cấp cho khách hàng.

1. Thời hạn Trả nợ: Khách hàng sẽ thanh toán số dư chưa thanh toán trước ngày đã hoãn (Ngày Thanh toán đã Hoãn) được quy định bởi Tổng giám đốc của Công ty hoặc người được chỉ định. Ngày Thanh toán đã Hoãn là trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày quá hạn thanh toán số dư chưa thanh toán; tuy nhiên, với điều kiện là Tổng Giám đốc của Công ty hoặc người được chỉ định, theo toàn quyền quyết định hợp lý của mình, có thể gia hạn Ngày Thanh toán Số tiền đã Hoãn sau thời hạn mười hai (12) tháng đó để tránh những khó khăn không đáng có cho khách hàng.

2. Tuân thủ Ngày Thanh toán đã Hoãn: Khách hàng phải thanh toán số dư chưa thanh toán vào hoặc trước Ngày Thanh toán đã Hoãn và phải tiếp tục thanh toán đầy đủ mọi khoản phí tích lũy trong từng kỳ thanh toán tiếp theo. Nếu khách hàng không thanh toán số tiền chưa thanh toán trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ Ngày Thanh toán đã Hoãn hoặc không thanh toán chi phí dịch vụ hiện tại của khách hàng trong từ sáu mươi (60) ngày trở lên, Công ty có thể ngừng dịch vụ cấp nước cho bất động sản của khách hàng ít nhất năm (5) ngày làm việc kể từ ngày Công ty dán thông báo cuối cùng về kế hoạch ngừng dịch vụ tại nơi cư trú của khách hàng.

**IV. Kháng cáo**: Thủ tục được sử dụng để kháng cáo số tiền được quy định trong bất cứ hoá đơn nào cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt bao gồm:

A. Kháng cáo Ban đầu: Trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn cho dịch vụ cấp nước, khách hàng có quyền yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét mọi hóa đơn hoặc chi phí mà Công ty cung cấp. Yêu cầu đó phải được đưa ra dưới dạng văn bản và được gửi tới văn phòng của Công ty. Trong thời gian đơn kháng cáo của khách hàng và bất cứ cuộc điều tra phát sinh nào đang chờ xử lý, Công ty không thể ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

B. Kháng cáo Thông báo Quá hạn: Ngoài các quyền kháng cáo được cung cấp theo Tiêu mục A bên trên, bất cứ khách hàng nào nhận được Thông báo Quá hạn đều có thể yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét hóa đơn được đề cập trong Thông báo Quá hạn ít nhất năm (5) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Thông báo Quá hạn nếu khách hàng cho rằng hóa đơn đó có lỗi liên quan đến lượng nước tiêu thụ được trình bày trong hóa đơn đó; tuy nhiên, với điều kiện là không có quyền kháng cáo hoặc xem xét nào như vậy được áp dụng cho bất cứ hoá đơn nào đã được yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét theo Tiêu mục A bên trên. Bất cứ đơn kháng cáo hoặc yêu cầu xem xét nào theo Tiêu mục B này phải được đưa ra dưới dạng văn bản và phải bao gồm các tài liệu hỗ trợ việc kháng cáo hoặc lý do cho việc xem xét. Yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét phải được gửi đến văn phòng của Công ty trong vòng năm (5) ngày làm việc đó. Trong thời gian đơn kháng cáo của khách hàng và

bất cứ cuộc điều tra phát sinh nào đang chờ xử lý, Công ty không thể ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

C. Phiên Điều trần Kháng cáo: Sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét theo Tiểu mục A hoặc B bên trên, ngày diễn ra phiên điều trần sẽ được ấn định ngay, trước Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định (“Nhân viên Đặc trách Điều trần”). Sau khi đánh giá bằng chứng do khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ của Công ty liên quan đến các chi phí nước đáng ngờ, Nhân viên Đặc trách Điều trần sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của chi phí nước được trình bày trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng bản tóm tắt bằng văn bản của quyết định đó.

1. Nếu chi phí nước được xác định là không chính xác, Công ty sẽ cung cấp hóa đơn đã sửa, và các khoản phí đã sửa phải được thanh toán trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn cho các khoản phí đã sửa. Nếu các khoản phí đã sửa vẫn chưa được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày hóa đơn đã sửa được cung cấp, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng vào ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi hết thời hạn sáu mươi (60) ngày đó; với điều kiện là Công ty sẽ cung cấp cho khách hàng Thông báo Quá hạn theo Mục II(B)(2) bên trên. Dịch vụ cấp nước sẽ chỉ được khôi phục khi tất cả các chi phí nước và tiền phạt còn nợ, và bất cứ chi phí tái kết nối hiện hành nào được thanh toán đầy đủ.

2. (a) Nếu các chi phí nước đang nói đến được xác định là chính xác, các chi phí nước đó sẽ đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ ngày Nhân viên Đặc trách Điều trần đưa ra quyết định. Vào thời điểm Nhân viên Đặc trách Điều trần đưa ra quyết định, khách hàng sẽ được cho biết về quyền được tiếp tục kháng cáo trước Hội đồng Quản trị của Công ty. Mọi đơn kháng cáo như vậy đều phải được nộp dưới dạng văn bản trong vòng bảy (7) ngày kể từ ngày Nhân viên Đặc trách Điều trần đưa ra quyết định nếu yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét đó là kháng cáo ban đầu theo Tiểu mục A bên trên, hoặc trong vòng ba (3) ngày nếu yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét đó là kháng cáo Thông báo Quá hạn theo Tiểu mục B bên trên. Phiên điều trần kháng cáo sẽ diễn ra trong cuộc họp định kỳ tiếp theo của Hội đồng Quản trị của Công ty, trừ khi khách hàng và Công ty đồng ý chuyển sang ngày hôm sau.

(b) Đối với kháng cáo ban đầu theo Tiểu mục A bên trên, nếu khách hàng không kháng cáo kịp thời lên Hội đồng Quản trị của Công ty, các chi phí nước đáng ngờ sẽ đến hạn và phải trả ngay lập tức. Trong trường hợp các khoản phí không được thanh toán đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày thanh toán ban đầu, Công ty sẽ cung cấp Thông báo Quá hạn theo Mục II(B)(2) bên trên, và có khả năng sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cho bất động sản của khách hàng.

(c) Đối với kháng cáo Thông báo Quá hạn theo Tiểu mục B bên trên, nếu khách hàng không kháng cáo kịp thời lên Hội đồng Quản trị của Công

ty, thì dịch vụ cấp nước cho bất động sản của khách hàng đó có thể bị ngừng qua thông báo bằng văn bản hoặc qua điện thoại cho khách hàng được cung cấp ít nhất hai mươi bốn (24) giờ kể từ ngày: (i) hết thời hạn sáu mươi (60) ngày ban đầu được quy định trong Thông báo Quá hạn; hoặc (ii) hết thời hạn kháng cáo.

3. Khi một phiên điều trần trước Hội đồng Quản trị được yêu cầu, yêu cầu đó phải được đưa ra dưới dạng văn bản và gửi đến văn phòng của Công ty. Khách hàng bắt buộc phải đích thân xuất hiện trước Hội đồng và trình bày các bằng chứng và lý do tại sao chi phí nước trên hóa đơn đáng ngờ là không chính xác. Hội đồng sẽ xem xét các bằng chứng do khách hàng cung cấp, cũng như thông tin trong hồ sơ của Công ty liên quan đến các chi phí nước đáng ngờ và đưa ra quyết định về tính chính xác của các chi phí nói trên.

a) Nếu Hội đồng cho rằng chi phí nước đáng ngờ là không chính xác, khách hàng sẽ được cung cấp hóa đơn với các khoản phí đã sửa. Nếu các khoản phí đã sửa vẫn chưa được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày hóa đơn đã sửa được cung cấp, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng vào ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi hết thời hạn sáu mươi (60) ngày đó; với điều kiện là Công ty sẽ cung cấp cho khách hàng Thông báo Quá hạn theo Mục II(B)(2) bên trên. Dịch vụ cấp nước sẽ chỉ được khôi phục khi tất cả các chi phí nước còn nợ, và mọi chi phí tái kết nối hiện hành được thanh toán đầy đủ.

b) Nếu các chi phí nước đáng ngờ được xác định là chính xác, các chi phí nước đó sẽ đến hạn và phải trả trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ ngày Hội đồng đưa ra quyết định. Trong trường hợp các khoản phí không được thanh toán đầy đủ trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày thanh toán ban đầu, Công ty sẽ cung cấp Thông báo Quá hạn theo Mục II(B)(2) bên trên, và có khả năng sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cho bất động sản của khách hàng.

c) Mọi khoản phí bị tính dôi ra sẽ được trình bày dưới dạng tiền gửi trên hóa đơn thông thường tiếp theo cho khách hàng, hoặc hoàn trả trực tiếp cho khách hàng, theo toàn quyền quyết định của Hội đồng.

d) Dịch vụ cấp nước cho bất cứ khách hàng nào sẽ không bị ngừng vào bất cứ thời điểm nào trong thời gian đơn kháng cáo của khách hàng lên Công ty hoặc Hội đồng Quản trị đang chờ xử lý.

e) Quyết định của Hội đồng là quyết định cuối cùng và là bắt buộc.

V. **Khôi phục Dịch vụ:** Để khôi phục lại hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị Công ty ngừng cung cấp do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán Chi phí Tái Kết nối do Công ty đưa ra, theo giới hạn được quy định trong Mục II(E)(1) bên trên. Công ty sẽ nỗ lực để tiến hành tái kết nối sao cho càng thuận tiện cho khách hàng càng tốt. Công ty sẽ tiến hành tái kết nối trước cuối ngày làm việc thông thường tiếp theo sau khi khách hàng đưa ra yêu cầu và thanh toán mọi chi phí tái kết nối.