



Chính Sách về Ngừng Dịch Vụ Cung Cấp Tiện Ích Sinh Hoạt SB 998

THÔNG TIN CƠ BẢN

Để giảm thiểu số dân cư California không nhận được dịch vụ cấp thoát nước do không có khả năng chi trả, Dự Luật Thượng Viện (Senate Bill, SB) 998 đề ra một số yêu cầu về thủ tục và thông báo nhất định trước khi có thể ngừng cấp nước sinh hoạt. SB 998, còn được gọi là Đạo Luật Bảo Vệ Khỏi Việc Ngừng Dịch Vụ Nước (Water Shutoff Protection Act), được Thống Đốc Jerry Brown ký thành luật vào ngày 28 tháng 9 năm 2018 (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn của California [California Health and Safety Code] Phần 116900 và các phần tiếp theo). SB 998 chỉ áp dụng đối với những khách hàng sử dụng dịch vụ sinh hoạt, bao gồm dịch vụ dành cho nhà ở một hộ gia đình, nhà ở nhiều hộ gia đình, nhà di động và nhà ở nông trại.

Chính sách này có sẵn tại đây trên trang web của Sở Thủy Cục Thành Phố Casitas (Casitas Municipal Water District). Quý vị có thể liên hệ với văn phòng hành chính của Casitas qua email tại địa chỉ customerservice@casitaswater.com hoặc qua điện thoại theo số 805-649-2251 số máy lẻ 0 để thảo luận về các tùy chọn tránh chấm dứt dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt do không thanh toán theo các điều khoản trong chính sách này. Chính sách này không áp dụng đối với dịch vụ nước không sinh hoạt.

Chính sách này đã được Ban Giám Đốc thông qua vào ngày 8 tháng 1 năm 2020 và được cập nhật vào ngày 22 tháng 3 năm 2023 và ngày 10 tháng 5 năm 2023.

Chính Sách Ngừng Dịch Vụ Cung Cấp Tiện Ích Sinh Hoạt do Không Thanh Toán

- SB 998 Policy on Discontinuation of Residential Water Service for Nonpayment – English
- SB 998 Policy on Discontinuation of Residential Water Service for Nonpayment – Spanish
- SB 998 Policy on Discontinuation of Residential Water Service for Nonpayment – Chinese
- SB 998 Policy on Discontinuation of Residential Water Service for Nonpayment – Korean
- SB 998 Policy on Discontinuation of Residential Water Service for Nonpayment – Tagalog
- SB 998 Policy on Discontinuation of Residential Water Service for Nonpayment – Tiếng Việt



Chính Sách về Hóa Đơn Nước: Ngừng Dịch Vụ Sinh Hoạt do Không Thanh Toán

- 1. Mục Đích:** Chính sách này đã được thiết lập để tuân theo Dự Luật Thượng Viện 998, còn được gọi là “Đạo Luật Bảo Vệ Khỏi Việc Ngừng Dịch Vụ Nước”, đã được Thống Đốc phê duyệt vào ngày 28 tháng 9 năm 2018 (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn của California Phần 116900 và các phần tiếp theo). Chính sách này sẽ có sẵn trên trang web của Sở Thủy Cục Thành Phố Casitas. Quý vị có thể liên hệ Sở Thủy Cục Thành Phố Casitas (CMWD) qua điện thoại theo số 805-649-2251 (hoặc bằng email tại customerservice@casitaswater.com) để thảo luận về các lựa chọn tránh ngừng dịch vụ cung cấp nước sinh hoạt do không thanh toán theo các điều khoản trong chính sách này. Chính sách này không áp dụng đối với dịch vụ nước không sinh hoạt.
- 2. Ngày Hiệu Lực:** Chính sách này đã được Ban Giám Đốc thông qua vào ngày 8 tháng 1 năm 2020 và được cập nhật vào ngày 22 tháng 3 năm 2023 và ngày 10 tháng 5 năm 2023.
- 3. Ngôn Ngữ Phát Hành:** Chính sách này và các văn bản thông báo yêu cầu trong chính sách này sẽ có sẵn và được phát hành bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hoa, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn, cũng như bất cứ ngôn ngữ nào khác được nói bởi ít nhất 10% dân cư sinh sống trong khu vực dịch vụ của CMWD.
- 4. Các điều khoản về Giá và Quy Định về Dịch Vụ Cung Cấp Nước tuân thủ các yêu cầu của SB 998.**

Quý vị có thể tìm xem phiên bản đầy đủ đã được thông qua về Giá và Quy Định trên trang web của Sở Thủy Cục Thành Phố Casitas tại địa chỉ www.casitaswater.org.

- A. Phần 2.2 Các định nghĩa về phân loại khách hàng và hình thức sử dụng nước của Giá và Quy Định của Casitas bao gồm các định nghĩa sau đây:

2.2.12 “Dịch vụ sinh hoạt” có nghĩa là dịch vụ cung cấp nước cho bất kỳ đơn vị nhà ở đơn lẻ nào để sử dụng cho việc uống, chuẩn bị thực phẩm, tắm, giặt quần áo và rửa bát đĩa, xả nước bồn cầu và tưới tiêu cảnh quan bao gồm cả vườn rau củ hoặc cây ăn trái cá nhân. Dịch vụ sinh hoạt ngoại trừ dịch vụ cho mọi cơ quan cấp nước, mọi cơ sở kinh doanh hoặc công nghiệp, mọi cơ sở khác hoặc dịch vụ nông nghiệp mà các cơ sở này có thể cung cấp dịch vụ cho một hoặc nhiều nơi cư trú.

2.2.8 “Dịch vụ sinh hoạt cho nhiều gia đình” có nghĩa là dịch vụ cung cấp nước cho bất kỳ bất động sản nào có từ hai đơn vị nhà ở cư trú hợp pháp trở lên, bao gồm các khu phức hợp căn hộ cho thuê và căn hộ chung cư, công viên nhà ở di động, nhà ở nông dân, đơn vị nhà ở phụ hoặc bất kỳ loại hình phát triển cộng đồng nào khác dành cho mục đích gia đình.



2.2.9 “Dịch vụ phi sinh hoạt” có nghĩa là cung cấp dịch vụ cung cấp nước cho khách hàng không nằm trong phạm vi “dịch vụ sinh hoạt” hoặc “dịch vụ sinh hoạt cho nhiều gia đình” như được định nghĩa tại đây.

- B. Phần 3 Thỏa Thuận về Dịch Vụ Cung Cấp Nước Thường Xuyên theo Chính Sách về Giá và Quy Định của Casitas nêu rõ như sau:

3.7. **ĐẶT CỌC VÀ HÌNH THÀNH TÍN DỤNG.** Tất cả các khách hàng đều được yêu cầu đặt cọc một khoản tiền cọc nhằm đảm bảo thanh toán các nghĩa vụ của khách hàng cho Casitas cho đến khi hình thành được tín dụng tốt theo yêu cầu của Casitas. Nếu khách hàng là một cơ quan cấp nước, tín dụng được xem như đã được thiết lập và khoản tiền đặt cọc được miễn. Nếu một khách hàng hiện đang hoạt động mở một tài khoản, khoản tiền đặt cọc sẽ được miễn trừ nếu khách hàng đã thiết lập và duy trì được tín dụng tốt theo yêu cầu của Casitas. Tín dụng của khách hàng được xem là đã thiết lập và duy trì theo yêu cầu của Casitas nếu dịch vụ không bị chịu phí quá hạn, nhận thông báo ngừng dịch vụ hoặc đã ngừng dịch vụ trong khoảng thời gian hai năm gần đây nhất. Khi khách hàng đã thiết lập và duy trì được tín dụng theo yêu cầu của Casitas, khoản tiền đặt cọc của khách hàng, không có lãi, sẽ được hoàn lại bằng cách ghi có vào tài khoản. Nếu khoản tiền đặt cọc được áp dụng vào một hóa đơn đóng và số dư thấp hơn \$1.00, việc hoàn lại khoản tiền đặt cọc sẽ chỉ được thực hiện khi có yêu cầu. Các khoản tiền đặt cọc phải được thực hiện theo lịch trình trong Phụ Lục B của Giá và Quy Định đã được thông qua và như sau:

<u>Kích Cỡ Đồng Hồ Nước</u>	Số Tiền
Đồng hồ nước tối đa 1":	\$60.00
Đồng hồ nước tối đa 2": Sinh hoạt:	100.00
Đồng hồ nước tối đa 2": Nông Nghiệp:	150.00
Đồng hồ nước từ 3" trở lên:	200.00

3.8 **NGHĨA VỤ VỀ KHOẢN CÒN NỢ.** Việc thanh toán đầy đủ bất kỳ khoản tiền còn nợ nào của khách hàng sử dụng dịch vụ cung cấp nước của Casitas tại địa điểm trước đây sẽ là điều kiện tiên quyết để bắt đầu cung cấp dịch vụ cho khách hàng ở địa điểm mới.

3.9 **NGƯỜI THUÊ NHÀ.** Chủ sở hữu nhà ở chịu trách nhiệm cho tất cả chi phí cấp nước, mặc dù tài khoản có thể được lập hóa đơn cho người thuê nhà để tiện lợi cho chủ sở hữu khi nộp các biểu mẫu cần thiết cho Cơ Quan. Nếu chủ sở hữu, người quản lý hoặc người vận hành cơ sở gia cư là khách hàng trong hồ sơ và tài khoản đã quá hạn thanh toán và Dịch vụ sinh hoạt phải ngừng dịch vụ do không thanh toán (tham khảo mục 19.3 **“Quá Hạn”**), người cư ngụ (còn gọi là người thuê nhà hoặc người thuê) cơ sở nhận dịch vụ có quyền kháng nghị và trở thành khách



hàng và dịch vụ sau đó sẽ được xuất hóa đơn cho họ. Người cư ngụ sẽ không chịu phí quá hạn thanh toán với điều kiện người cư ngụ xác minh rằng khách hàng quá hạn thanh toán trong hồ sơ là hoặc đã là chủ nhà, người quản lý hoặc nhân viên của nơi trú ngụ. Việc xác minh này có thể bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở, hợp đồng cho thuê nhà hoặc thỏa thuận thuê nhà, biên nhận tiền thuê nhà, hồ sơ chính phủ cho thấy rằng người cư ngụ đang thuê nơi cư trú hoặc thông tin được tiết lộ theo Phần 1962 trong Bộ Luật Dân Sự. Bất kỳ số tiền quá hạn còn lại nào từ tài khoản trong hồ sơ của khách hàng trước đó do chủ sở hữu, người quản lý hoặc người vận hành cơ sở gia cư lưu giữ sẽ được xử lý theo các điều khoản trong tiểu mục 19.5 “Các Biện Pháp Khắc Phục do Không Thanh Toán”.

Nếu người thuê đóng tài khoản của họ, thì tài khoản này sẽ trở lại tên của chủ sở hữu tài sản và chủ sở hữu tài sản có trách nhiệm về mọi dịch vụ và chi phí, phí và tiền phạt phát sinh sau thời điểm người thuê đóng tài khoản của họ. Dịch vụ sẽ không bị ngừng cung cấp trừ khi chủ sở hữu cơ sở đưa ra yêu cầu theo Phần 4 Chấm Dứt, Ngừng và Khôi Phục Dịch Vụ.

C. Phần 19 XUẤT HÓA ĐƠN VÀ THANH TOÁN của chính sách về Giá và Quy Định của Casitas nêu rõ như sau:

19.2 NGÀY ĐẾN HẠN. Số tiền phải trả cho Casitas căn cứ vào các hóa đơn dịch vụ nước sẽ đến hạn và phải trả khi gửi các hóa đơn nói trên qua bưu điện Hoa Kỳ đến địa chỉ nhận thư của khách hàng do khách hàng chỉ định hoặc bằng hóa đơn điện tử do khách hàng chọn nhận hóa đơn theo cách đó. Hóa đơn sẽ phải cho biết ngày lập hóa đơn thể hiện ngày hóa đơn được gửi qua đường bưu điện hoặc gửi cho khách hàng bằng phương thức điện tử.

19.3 NỢ QUÁ HẠN. Hóa đơn dịch vụ nước đến hạn, phải trả và trở thành khoản nợ quá hạn kể từ ngày đến hạn. Chúng tôi sẽ ngừng cấp nước nếu quý vị không thanh toán hóa đơn trong vòng sáu mươi (60) ngày từ ngày trên hóa đơn. Casitas sẽ thực hiện những nỗ lực hợp lý, có thiện chí để thông báo cho khách hàng qua điện thoại, thư hoặc email về việc sẽ ngừng cấp dịch vụ. Cơ Quan không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với thông tin liên hệ qua điện thoại hoặc email không được khách hàng cập nhật.

THÔNG BÁO QUÁ HẠN VÀ PHÍ QUÁ HẠN: Nếu hóa đơn của khách hàng vẫn chưa được thanh toán vào cuối ngày làm việc thứ hai đến ngày làm việc cuối cùng trong tháng sau ngày lập hóa đơn, Casitas sẽ gửi cho khách hàng thông báo quá hạn. Nếu địa chỉ xuất hóa đơn của khách hàng khác với địa chỉ nhận dịch vụ, thì thông báo quá hạn thanh toán cũng sẽ được gửi đến địa chỉ nhận dịch vụ, được gửi đến "(Những) người cư ngụ". Phí quá hạn của hóa đơn quá hạn sẽ được ấn định vào tài khoản của khách hàng như được quy định trong Phụ Lục B: Biểu Phí và Chi Phí Khác.



KẾ HOẠCH THANH TOÁN: Casitas sẽ tạo điều kiện cho khách hàng đủ điều kiện tham gia các chương trình thanh toán theo thỏa thuận. Với mỗi tài khoản, ở một thời điểm sẽ chỉ có một kế hoạch thanh toán thay thế được áp dụng và khách hàng phải tôn trọng thỏa thuận thanh toán đã thỏa thuận để duy trì điều kiện hội đủ.

NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ: Thông báo ngừng dịch vụ sẽ được gửi đến khách hàng qua đường bưu điện không sớm hơn mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Nếu địa chỉ xuất hóa đơn của khách hàng khác với địa chỉ nhận dịch vụ, thì thông báo cảnh báo ngừng dịch vụ cũng sẽ được gửi đến địa chỉ nhận dịch vụ, được gửi đến "(Những) người cư ngụ". Thông báo ngừng dịch vụ sẽ có thông tin về cách thức khôi phục dịch vụ. Cơ Quan phải nhận được thanh toán không trễ hơn 4 giờ 30 phút chiều ngày được nêu trong thông báo cảnh báo ngừng dịch vụ. Không chấp nhận ngày theo dấu bưu điện. Nếu hóa đơn vẫn chưa được thanh toán, chúng tôi sẽ tiến hành treo thông báo ở cửa vào ngày tiếp theo và tính một khoản phí theo Phụ Lục B: Biểu Phí và Chi Phí Khác (Phí Ngắt Kết Nối) sẽ được ấn định và dịch vụ sẽ bị ngắt kết nối.

Không nội dung nào trong phần này giới hạn khả năng Casitas ngừng hoặc gián đoạn dịch vụ nước vì các lý do ngoài việc không thanh toán hóa đơn tiền nước và việc gửi thông báo bổ sung không được nêu ở trên không cấu thành việc Casitas từ bỏ quyền ngừng cung cấp dịch vụ như được nêu ở đây.

19.3.1 DỊCH VỤ SINH HOẠT. Nếu chủ sở hữu tài sản là khách hàng trong hồ sơ, Cơ Quan sẽ nỗ lực thông báo cho những cư dân cư trú một cách có thiện chí bằng văn bản thông báo rằng dịch vụ sẽ bị ngừng và người thuê nhà có quyền trở thành khách hàng theo Phần 3.9: Người Thuê Nhà.

Nếu khách hàng là cư dân đáp ứng các tiêu chí trong Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn của California Phần 116910 (a)(1-3), phí nợ quá hạn sẽ được miễn không quá một lần trong mỗi 12 tháng. Sau khi khách hàng dịch vụ sinh hoạt tham gia kế hoạch thanh toán theo thỏa thuận, Casitas có thể ngừng dịch vụ nếu khách hàng dịch vụ sinh hoạt không tuân thủ hoặc không thanh toán theo điều khoản thanh toán đã đồng ý trong hơn sáu mươi (60) ngày. Trong những trường hợp đó, Casitas có thể ngừng cung cấp Dịch vụ nước sinh hoạt không sớm hơn năm (5) ngày làm việc sau khi treo thông báo ngừng cung cấp dịch vụ ở cửa tại Địa chỉ nhận dịch vụ sinh hoạt. Nếu hóa đơn vẫn chưa được thanh toán sau khi đã có thông báo treo trên cửa, một khoản phí theo Phụ Lục B: Biểu Phí và Chi Phí Khác (Phí Ngắt Kết Nối) sẽ được tính.

Casitas có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt nếu khách hàng đã quá hạn thanh toán ít nhất 60 ngày và sau khi Casitas tuân theo mọi yêu cầu về việc ngừng dịch vụ nước sinh hoạt, như được quy định trong Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn của California Phần 116900 và các phần tiếp theo, như có thể được sửa đổi.



19.4 KHÔI PHỤC DỊCH VỤ NƯỚC SAU KHI NGỪNG DỊCH VỤ DO NỢ QUÁ HẠN. Để khôi phục dịch vụ nước sau khi bị ngừng do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán Phí Khôi Phục Kết Nối theo số tiền trong Phụ Lục B: Biểu Phí và Chi Phí Khác bên cạnh các khoản phí nợ quá hạn dịch vụ nước theo Tiểu Mục 19.3: Nợ Quá Hạn và 19.5: Các Biện Pháp Khắc Phục do Không Thanh Toán. Nếu khách hàng gia cư chứng minh được thu nhập hộ gia đình dưới hai trăm (200) phần trăm mức chuẩn nghèo liên bang, tổng phí dịch vụ để khôi phục dịch vụ sẽ không vượt quá giới hạn được nêu trong Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn của California Phần 116914(a)(1), như có thể được sửa đổi.

Trong trường hợp thanh toán bằng séc và ngân hàng trả lại sau đó vì bất kỳ lý do nào, chúng tôi sẽ treo thông báo ở cửa và lên lịch ngừng dịch vụ trong 5 ngày làm việc sau khi treo thông báo. Khoản Phí Khôi Phục Kết Nối nói trên sẽ được thêm vào tài khoản của khách hàng một lần nữa cùng với phí hoàn trả séc chưa thanh toán như được quy định trong Phần 19.6: Séc Bị Trả Lại.

Bất kể việc khôi phục dịch vụ được yêu cầu bởi khách hàng hiện tại hay khách hàng mới, Casitas sẽ cung cấp thông báo ít nhất 72 giờ, ngoài các ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày lễ, trước khi khôi phục dịch vụ.

19.5 BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC DO KHÔNG THANH TOÁN. Tổng Giám Đốc có thể khởi kiện tại bất kỳ tòa án có thẩm quyền pháp lý nào, yêu cầu thêm số tiền nợ quá hạn vào và trở thành một phần thuế hàng năm được áp đặt cho tài sản theo Phần 72094 và các phần tiếp theo trong Bộ Luật về Dịch Vụ Nước của California (California Water Code) và/hoặc thực hiện bất kỳ các bước khác nào để thu tiền dịch vụ mà Casitas đã cung cấp, với điều kiện là hành động đó tuân theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn của California Phần 116900 và các phần tiếp theo, như có thể được sửa đổi.

19.6 SÉC BỊ TRẢ LẠI. Nếu ngân hàng trả lại séc vì bất kỳ lý do nào, thì khách hàng sẽ chịu một khoản phí theo Phụ Lục B: Biểu Phí và Chi Phí Khác (Phí Hoàn Trả Séc) cho mỗi tấm séc bị trả lại như vậy. Ngoài ra, bất kỳ khách hàng nào phải chi trả phí hoàn trả séc có thể được đặt trên cơ sở thanh toán bằng tiền mặt hoặc thẻ tín dụng quản chế trong 12 chu kỳ xuất hóa đơn hoặc theo quyết định của Tổng Giám Đốc. Không chấp nhận séc từ khách hàng có tên trong chương trình thanh toán bằng tiền mặt hoặc thẻ tín dụng quản chế cho đến sau khi kết thúc thời gian quản chế.

19.7. HÓA ĐƠN CÓ TRANH CHẤP Khách hàng có thể yêu cầu Casitas xem xét một hóa đơn tiền nước theo các quy trình trong Tiểu Mục 21.5: Hóa Đơn Có Tranh Chấp.



D. Phần 21 QUY TRÌNH KHÁNG NGHỊ của chính sách về Giá và Quy Định của Casitas nêu như sau:

QUY TRÌNH KHÁNG NGHỊ: Bất kể có điều gì khác trái ngược trong chính sách về Giá và Quy Định của Casitas, nếu một người trưởng thành ở một nơi cư trú nộp kháng nghị liên quan đến hóa đơn Dịch vụ nước sinh hoạt cho Casitas hoặc bất kỳ cơ quan hành chính hay pháp lý nào khác mà đơn kháng nghị đó có thể được tiếp nhận một cách hợp pháp, Casitas sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt trong khi đang chờ giải quyết kháng nghị.

21.1 KHÁNG NGHỊ QUYẾT ĐỊNH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ SINH HOẠT: Khách hàng đang sử dụng Dịch vụ sinh hoạt muốn kháng nghị về phí hoặc quyết định ngừng dịch vụ theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn của California Phần 116900 và các phần tiếp theo như có thể được sửa đổi, có thể điền đầy đủ mẫu đơn kháng nghị trong vòng 45 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn. Viên Chức Điều Trần về Hóa Đơn sẽ xem xét tính chất của kháng nghị và đệ trình khuyến nghị của họ lên Tổng Giám Đốc hoặc người được chỉ định, để có quyết định cuối cùng và quyết định này sẽ được báo cáo đến khách hàng bằng văn bản.

21.2 KHÁNG NGHỊ VỀ PHÂN LOẠI: Các khách hàng bị từ chối yêu cầu thay đổi Loại Dịch Vụ có thể yêu cầu xem xét yêu cầu bằng cách gửi văn bản kháng nghị đến Quản Lý Bảo Tồn Nước được chỉ định nêu rõ bản chất của kháng nghị. Quản Lý Bảo Tồn Nước và Kỹ Sư Quản Lý sẽ xem xét kháng nghị và báo cáo khuyến nghị cuối cùng cho Tổng Giám Đốc. Quyết định của Tổng Giám Đốc sẽ được báo cho khách hàng bằng văn bản.

21.3 KHÁNG NGHỊ VỀ PHÂN BỐ: Khách hàng muốn kháng nghị về phân bố được chỉ định của họ có thể thực hiện điều này theo quy trình kháng nghị được mô tả trong phiên bản Chương Trình Sử Dụng Hiệu Quả và Phân BỐ Nước được thông qua gần đây nhất.

21.4 KHÁNG NGHỊ CÁC LOẠI PHÍ SỬ DỤNG NƯỚC BẤT THƯỜNG: Khách hàng muốn kháng nghị các mức phí thể tích bất thường hoặc Phí Phạt Bảo Tồn WEAP do các trường hợp nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của khách hàng có thể thực hiện điều này theo Chương Trình Giảm Giá Hóa Đơn được quy định trong Tiểu Mục 20.2: Chương Trình Giảm Giá Hóa Đơn.

21.5 HÓA ĐƠN CÓ TRANH CHẤP: Trong trường hợp khách hàng tranh chấp hoặc từ chối tính đúng đắn của bất kỳ hóa đơn nào được xuất trình cho khách hàng, chúng tôi sẽ thực hiện theo các quy trình sau đây:

Trong vòng 45 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn, khách hàng phải cung cấp tuyên bố những lý do họ tin rằng hóa đơn có sai sót. Khách hàng phải thanh toán, ở mức tối



thiếu, phí dịch vụ và mọi loại phí khác không phụ thuộc vào việc sử dụng nước, còn nợ trên hóa đơn có tranh chấp.

Khách hàng phải thanh toán mọi khoản phí mới phát sinh trong các kỳ xuất hóa đơn sau đó.

Kết quả kháng nghị do sai sót trong việc xuất hóa đơn hoặc lỗi đồng hồ nước có thể được gửi đến Viên Chức Điều Trần Hóa Đơn và được giải quyết khi xác minh được lỗi.

21.5.1 VIẾC ĐIỀU CHỈNH HÓA ĐƠN BỞI VIÊN CHỨC ĐIỀU TRẦN HÓA ĐƠN: Viên Chức Điều Trần Hóa Đơn có thẩm quyền thực hiện các điều chỉnh đó ở các hóa đơn có tranh chấp nếu họ cảm thấy phù hợp trong những trường hợp lên đến \$500.00. Các khoản điều chỉnh quá \$500.00 cần có sự phê duyệt của Tổng Giám Đốc.

Nếu khách hàng và Viên Chức Điều Trần Hóa Đơn hoặc Tổng Giám Đốc không đạt được thỏa thuận về khoản tiền cần thanh toán cho Casitas đối với tài khoản có hóa đơn có tranh chấp, khách hàng có quyền kháng nghị vấn đề này lên Ban Giám Đốc để có quyết định cuối cùng theo Tiểu Mục 21.6: Kháng Nghị Đến Ban Giám Đốc.

21.6 KHÁNG NGHỊ ĐẾN BAN GIÁM ĐỐC: Không có nội dung nào trong sắc lệnh này giới hạn hoặc ngăn chặn bên chịu ảnh hưởng khỏi việc kháng nghị một quyết định của Tổng Giám Đốc đến Ban Giám Đốc của Casitas. Vì mục đích của tiểu mục này, bên chịu ảnh hưởng sẽ là bất kỳ khách hàng hoặc người nộp đơn nào gặp vấn đề liên quan đến quy tắc, vi phạm, hình phạt hoặc biện pháp cứu trợ khác ảnh hưởng đặc biệt đến lợi ích của bên bị ảnh hưởng cụ thể và không áp dụng cho các quyết định của Tổng Giám Đốc mà các quyết định này thường là về các quan ngại chung với sở. Một bên không phải là khách hàng sẽ là bên chịu ảnh hưởng nếu biện pháp cứu trợ mà bên đó tìm kiếm, nếu được chấp thuận, sẽ dẫn đến việc bên đó trở thành khách hàng.

Kháng nghị về quyết định cuối cùng của Tổng Giám Đốc phải được nộp cho Thư Ký Sở gửi đến Ban Giám Đốc trong vòng ba mươi (30) ngày sau ngày của quyết định đó. Kháng nghị phải nêu cụ thể bằng văn bản những căn cứ là cơ sở của việc kháng nghị, ngày quyết định và biện pháp cứu trợ được yêu cầu.

Trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ khi nhận được kháng nghị, Tổng Giám Đốc phải thiết lập một buổi điều trần về kháng nghị trước Ban Giám Đốc và thông báo bằng văn bản cho bên chịu ảnh hưởng về thời gian và địa điểm diễn ra buổi điều trần ít nhất mười (10) ngày trước buổi điều trần.

Tại buổi điều trần, bên chịu ảnh hưởng có thể trình bằng chứng liên quan đến



kháng nghị. Bằng chứng bao gồm các tài liệu và thông tin liên quan đủ để có thể đưa ra quyết định đầy đủ về kháng nghị. Trong trường hợp bên chịu ảnh hưởng không thể đệ trình tài liệu và thông tin liên quan theo yêu cầu của tiểu mục này, quyết định sẽ được đưa ra dựa trên thông tin có sẵn, nhưng Ban Giám Đốc không có nghĩa vụ tìm kiếm thông tin mà bên chịu ảnh hưởng dựa vào đó để làm cơ sở kháng nghị. Mọi tài liệu do Tổng Giám Đốc trình lên Ban Giám Đốc phải được cung cấp cho bên chịu ảnh hưởng trong khoảng thời gian hợp lý trước buổi điều trần.

Việc tiếp tục điều trần kháng nghị sẽ được thực hiện theo quyết định của Ban Giám Đốc.

Ban Giám Đốc có thể phủ nhận, phê duyệt, phê duyệt có điều kiện hoặc tiếp tục bất kỳ kháng nghị nào. Tổng Giám Đốc phải thông báo cho bên bị ảnh hưởng trong vòng mười (10) ngày bằng văn bản về hành động mà Ban Giám Đốc thực hiện. Thông báo về hành động được thực hiện sẽ được xem là đã được cung cấp khi văn bản thông báo đã được gửi qua email hoặc gửi qua bưu điện, mà người nhận phải trả bưu phí, ghi địa chỉ là địa chỉ trên đơn kháng nghị.

Các quy định trong chương này nhằm mục đích trở thành một hình thức xem xét thay thế. Không có nội dung nào trong chương này sẽ thay đổi, sửa đổi hoặc thay thế các quy định của bất kỳ luật hoặc quy định nào của Tiểu Bang California trái ngược với việc xem xét quyết định tại tòa án.