

Chính sách Ngừng Cung Cấp Nước Của Hội Đồng Dịch Vụ Cộng đồng Home Garden

Trừ khi có quy định khác, Chính sách này bao gồm các hướng dẫn sau đây ("Chính sách") và sẽ áp dụng cho tất cả các dịch vụ cấp nước sinh hoạt không phải bán buôn do Hội đồng Dịch vụ Cộng đồng Home Garden ("HGCSD" hoặc "Hội đồng") cung cấp. Tổng quản lý của Hội đồng ("Tổng quản lý") có thể tùy theo quyết định của mình sử dụng cùng một chính sách hoặc chính sách tương tự làm hướng dẫn cho tất cả các dịch vụ cấp nước khác do Hội đồng cung cấp. Phiên bản ngôn ngữ Tiếng Anh của Chính sách này sẽ có giá trị kiểm soát so với bất kỳ bản dịch không phải tiếng Anh nào thực tế hoặc có khả năng không nhất quán.

Một bản cứng miễn phí của Chính sách này sẽ được cung cấp theo yêu cầu cho mỗi khách hàng có tên trên tài khoản ("khách hàng trên danh nghĩa") hoặc, nếu HGCSD thiết lập một trang web Internet, Chính sách này và mỗi bản dịch của nó phải được cung cấp cho công chúng trên trang web của HGCSD. Việc kiểm tra công khai Chính sách này tại trụ sở chính của Hội đồng sẽ luôn miễn phí cho tất cả các thành viên trong công chúng.

Một khách hàng có thể liên hệ với Hội đồng theo số điện thoại ở trên để thảo luận về các lựa chọn tiềm năng nhằm ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán. [HSC § 116906(a)(4).]

Chính sách sau đây đã được thông qua bằng nghị quyết của Hội đồng Quản trị ("Hội đồng") của Hội đồng tại một cuộc họp Hội đồng được tổ chức vào ngày 17 tháng 7 năm 2025.

1. Thời hạn Thanh toán Hóa đơn; Quá hạn; Thời gian Ân hạn và Miễn:

(a) Ngày Đến hạn Hóa đơn: Tất cả các hóa đơn hàng tháng phải được thanh toán muộn nhất vào ngày 10 của tháng dương lịch mà chúng được phát hành, trừ khi ngày đó là ngày cuối tuần hoặc ngày lễ được Hội đồng công nhận, trong trường hợp đó thời hạn sẽ được gia hạn đến ngày làm việc đầu tiên sau đó. Tất cả các khoản thanh toán nhận

được cho tài khoản có số dư quá hạn sẽ được áp dụng đầu tiên cho số dư quá hạn (theo các điều khoản của bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào, nếu có, được Hội đồng phê duyệt theo Chính sách này), sau đó đến bất kỳ phí trễ hạn, chi phí, lãi suất và tiền phạt nào đã phát sinh, và cuối cùng là đến các chi phí dịch vụ mới được lập hóa đơn.

(b) Quá hạn: Khi một hóa đơn không được thanh toán đúng hạn, tài khoản liên quan sẽ được coi là quá hạn tính từ 12:00 sáng giờ địa phương vào ngày dương lịch tiếp theo sau thời hạn thanh toán, và tại thời điểm đó, và mỗi ngày sau đó, tài khoản như vậy sẽ phát sinh tất cả các phí trễ hạn, tiền phạt và lãi suất áp dụng trên số tiền gốc chưa thanh toán và quá hạn. Tình trạng quá hạn đã được khắc phục mà không tồn tại lâu hơn ba mươi (30) ngày sẽ không được báo cáo cho bất kỳ cơ quan tín dụng nào.

(d) Thời gian Ân hạn Hàng tháng: Tất cả các phí trễ hạn, tiền phạt và lãi suất áp dụng sẽ được miễn cho mỗi tài khoản vốn chưa quá hạn vào ngày đến hạn thanh toán hóa đơn nếu số dư tài khoản chính được thanh toán đầy đủ và thực tế được Hội đồng nhận được vào hoặc trước ngày làm việc cuối cùng của tháng dương lịch mà hóa đơn đó được phát hành. Khoảng thời gian giữa lần quá hạn ban đầu và ngày cuối cùng được bao gồm bởi sự miễn trừ này sẽ được gọi là "thời gian ân hạn". [HSC § 116914(a)(2).]

(e) Miễn trừ Hàng năm: Vào ngày đầu tiên của mỗi tháng dương lịch, tất cả các phí trễ hạn, tiền phạt và lãi suất áp dụng đã phát sinh sẽ được miễn cho mỗi tài khoản quá hạn mà đã không quá hạn vào ngày đến hạn thanh toán của tháng trước (bất kể tài khoản đó có tồn tại hoặc được lập hóa đơn trong tháng trước hay không). Sự miễn trừ như vậy sẽ chỉ áp dụng cho một tài khoản chưa nhận được bất kỳ sự miễn trừ nào trong vòng mười hai (12) tháng trước đó. [HSC § 116914(a)(2).]

2. Phí Trễ hạn, Lãi suất và Tiền phạt; Các Miễn trừ Khác:

(a) Phí Trễ hạn: Một khoản phí trễ hạn ban đầu, với số tiền được quy định bằng nghị quyết của Hội đồng Quản trị quản lý của Hội đồng, sẽ được tính ngay sau khi thời hạn thanh toán đúng hạn kết thúc. Ngày đến hạn và số tiền phí trễ hạn ban đầu đó phải được hiển thị nổi bật trên mỗi hóa đơn hàng tháng.

(b) Tiền phạt: Hội đồng Quản trị quản lý của Hội đồng có thể theo thời gian quy định, bằng nghị quyết, các khoản tiền phạt bổ sung sau đó sẽ áp dụng cho tất cả hoặc các loại tài khoản được chỉ định nhưng sẽ không quy định bất kỳ khoản tiền phạt nhằm mục tiêu nào chỉ áp dụng cho các tài khoản hoặc cá nhân cụ thể. Khi được quy định bằng nghị quyết, một khoản tiền phạt sẽ được tính trên số dư quá hạn vào ngày làm việc đầu tiên của mỗi tháng tiếp sau sau khi một khoản phí trễ hạn ban đầu được tính trên một số dư quá hạn.

(c) Lãi suất: Lãi suất sẽ chỉ tích lũy trên số dư gốc quá hạn còn nợ của mỗi tài khoản

quá hạn bất cứ khi nào một mức lãi suất thực tế được thiết lập bằng một nghị quyết được thông qua chính thức của Hội đồng Quản trị quản lý của Hội đồng. Mức lãi suất đó sẽ không vượt quá mười phần trăm (10%) mỗi năm và có thể được đặt thấp đến 0 phần trăm (0%). Khi áp dụng, lãi suất sẽ tích lũy hàng ngày, bao gồm cả ngày cuối tuần và ngày lễ.

(d) Miễn trừ: Bất chấp bất kỳ quy định nào khác trong Chính sách này, đa số toàn bộ Hội đồng Quản trị đương nhiệm sẽ có quyền quyết định tuyệt đối để thực hiện thẩm quyền của Hội đồng trong việc miễn các phí trễ hạn, lãi suất và tiền phạt đã tích lũy khi có vẻ như việc quá hạn không thanh toán có thể do khó khăn về kinh tế và/hoặc y tế. Hội đồng có thể ủy quyền như vậy cho Tổng quản lý trên cơ sở từng trường hợp.

3. Ngừng Cung cấp Dịch vụ Nước do Không Thanh toán:

Theo các điều khoản của Chính sách này, đối với bất kỳ số dư tài khoản nào quá hạn từ sáu mươi (60) ngày trở lên, Hội đồng có thể ngừng cung cấp dịch vụ nước bằng cách tắt và/hoặc khóa đồng hồ. Khách hàng trên danh nghĩa của tài khoản quá hạn có thể phát sinh các khoản phí và/hoặc chi phí khác nhau, được thảo luận ở nơi khác trong Chính sách này, cho các thông báo liên quan và để thiết lập lại dịch vụ.

4. Kế hoạch Gia hạn Thời gian cho Thanh toán Hoãn lại, Thỏa thuận Trả dần, Lịch trình Thay thế hoặc Giảm Thanh toán:

Để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ, khi một tài khoản không có số dư quá hạn hiện tại ban đầu trở nên quá hạn do không thanh toán toàn bộ hoặc bất kỳ phần nào của số dư tài khoản, bất kỳ khách hàng trên danh nghĩa nào trên đó sẽ được ủy quyền, muộn nhất vào ngày đến hạn thanh toán hóa đơn tiếp theo (được thiết lập trong Mục 1 ở trên), nộp đơn và, nếu được Hội đồng chấp thuận, sử dụng một hoặc nhiều tùy chọn thanh toán được chỉ định trong Mục này ("thỏa thuận thanh toán thay thế") đối với số dư tài khoản quá hạn.

(a) Kế hoạch Gia hạn Thời gian cho Thanh toán Hoãn lại: Để tạm thời tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra, Hội đồng có thể thực hiện quyền quyết định của mình để phê duyệt một kế hoạch do khách hàng đề xuất để gia hạn thời gian thực hiện một khoản thanh toán hoãn lại toàn bộ số dư của tất cả các khoản phí quá hạn. Tất cả những điều sau đây sẽ áp dụng cho mỗi lần gia hạn được cấp theo Chính sách này, trừ khi đa số Hội đồng phê duyệt rõ ràng cách khác:

(i) *Gia hạn Ban đầu Tối đa*: Đơn đăng ký bằng văn bản của khách hàng trên danh nghĩa phải đề xuất với Hội đồng một kế hoạch gia hạn thời gian mà sẽ không hoãn việc thanh toán toàn bộ quá sáu (6) tuần, tính từ ngày số dư ban đầu trở nên quá hạn;

(ii) *Quyền quyết định của Hội đồng*: Theo quyền quyết định duy nhất và tuyệt đối của Hội đồng, kế hoạch đề xuất cho một khoản thanh toán hoãn lại có thể được phê duyệt như đề xuất của khách hàng trên danh nghĩa, được phê duyệt với một thời gian hoãn lại khác với yêu cầu hoặc bị từ chối nếu Hội đồng vì bất kỳ lý do gì không tin rằng việc gia hạn là vì lợi ích tốt nhất của Hội đồng và việc gia hạn được yêu cầu không được luật áp dụng yêu cầu;

(iii) *Gia hạn Thêm bởi Tổng quản lý*: Trước khi thời hạn gia hạn ban đầu do Hội đồng cấp hết hạn, Tổng quản lý sẽ có quyền quyết định cấp, chỉ bằng văn bản có chữ ký, một lần gia hạn bổ sung không được vượt quá thêm hai (2) tuần. Tổng quản lý sẽ xác định, theo quyết định của mình, độ dài của lần gia hạn bổ sung như vậy. Bất kỳ phần nào không được ủy quyền của một lần gia hạn được Tổng quản lý cấp một cách rõ ràng sẽ được coi là vô hiệu;

(iv) *Thông báo Thời hạn Thực hiện Thanh toán Hoãn lại*: Mỗi ngày thanh toán được gia hạn sẽ được nêu trong một văn bản sẽ được gửi qua thư cho khách hàng trên danh nghĩa tại địa chỉ gửi thư gần đây nhất của họ trên hồ sơ với Hội đồng;

(v) *Tiếp nhận Thực tế Số dư Trước Thời hạn*: Toàn bộ số dư quá hạn phải thực sự được Hội đồng nhận được muộn nhất vào ngày đến hạn thanh toán được gia hạn đang có hiệu lực; và

(vi) *Gia hạn Chỉ Áp dụng cho Số dư Quá hạn*: Tất cả các chi phí dịch vụ mới và không quá hạn trên tài khoản, xuất hiện trên mỗi hóa đơn dịch vụ của Hội đồng được phát hành sau khi lần quá hạn ban đầu bắt đầu, phải được thanh toán đầy đủ và đúng hạn (ít nhất là trong thời gian ân hạn áp dụng cho hóa đơn tiếp theo đó) và, cho đến khi toàn bộ số dư quá hạn thực sự được Hội đồng nhận được, tài khoản phải luôn cập nhật đối với tất cả các hóa đơn dịch vụ của Hội đồng sau khi quá hạn.

(b) *Thỏa thuận Trả dần*: Để tạm thời tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra, Hội đồng có thể phê duyệt một thỏa thuận trả dần cho phép thanh toán toàn bộ số dư của tất cả các khoản phí quá hạn bằng các khoản thanh toán định kỳ được trải đều trong một khoảng thời gian được thỏa thuận chung, không vượt quá mười hai (12) tháng, sẽ được tính từ và bao gồm ngày số dư ban đầu trở nên quá hạn. Tất cả những điều sau đây sẽ áp dụng cho mỗi thỏa thuận trả dần và, ở mức độ có liên quan, sẽ cấu thành các điều khoản và điều kiện ngụ ý của một thỏa thuận trả dần được phê duyệt, trừ khi đa số Hội đồng quyết định rõ ràng cách khác:

(i) *Thời hạn Cho phép Tối đa*: Đơn đăng ký bằng văn bản của khách hàng trên danh nghĩa phải đề xuất một thỏa thuận trả dần mà sẽ dẫn đến việc Hội đồng thực tế nhận được toàn bộ số dư quá hạn muộn nhất trong vòng mười hai (12) tháng, tính từ ngày số dư ban đầu trở nên quá hạn;

(ii) *Thỏa thuận Đề xuất được Người nộp đơn Ký*: Đơn đăng ký của khách hàng trên danh nghĩa phải được gửi cho Tổng quản lý (hoặc người được chỉ định) và phải kèm theo một thỏa thuận trả dần đề xuất, trên mẫu do Hội đồng phê duyệt, phải được khách hàng trên

danh nghĩa ký và ghi ngày;

(iii) *Thỏa thuận Trả dần Đến 60 Ngày*: Khi nhận được hai mươi lăm phần trăm (25%) số dư quá hạn, Tổng quản lý sẽ có thẩm quyền và quyền quyết định ký một thỏa thuận trả dần bằng văn bản, theo mẫu đã được luật sư của Hội đồng phê duyệt trước đó, cho bất kỳ số dư quá hạn còn lại nào không vượt quá ba trăm đô la Mỹ (\$300.00 USD), với điều kiện thỏa thuận đó yêu cầu thanh toán cho Hội đồng toàn bộ số dư quá hạn muộn nhất trong vòng sáu mươi (60) ngày, tính từ ngày số dư ban đầu trở nên quá hạn;

(iv) *Thỏa thuận Trả dần Vượt quá 60 Ngày, Không có Thanh toán Ban đầu*: Tổng quản lý sẽ có thẩm quyền và quyền quyết định phê duyệt một thỏa thuận trả dần bằng văn bản, theo mẫu đã được luật sư của Hội đồng phê duyệt trước đó, yêu cầu hoàn trả đầy đủ số dư quá hạn còn lại vào hoặc trước thời hạn không sớm hơn sáu mươi (60) ngày nhưng không vượt quá mười hai (12) tháng, tính từ ngày số dư ban đầu trở nên quá hạn. Để ràng buộc với Hội đồng, thỏa thuận như vậy trước tiên phải được xác nhận theo quyền quyết định duy nhất và tuyệt đối của Hội đồng, Hội đồng có thể thay vào đó phê duyệt việc ký một thỏa thuận trả dần có các điều khoản khác với những điều khoản do khách hàng trên danh nghĩa đề xuất hoặc ban đầu được Tổng quản lý phê duyệt, có hoặc không có bất kỳ khoản thanh toán ban đầu nào; [GC § 60372(c).]

(v) *Thời hạn Ký Thỏa thuận*: Bất chấp bất kỳ quy định nào trong Chính sách này trái ngược, bất cứ khi nào Hội đồng đã phê duyệt việc ký bất kỳ thỏa thuận trả dần nào, bao gồm cả thỏa thuận có các điều khoản khác với những điều khoản được khách hàng trên danh nghĩa yêu cầu, khách hàng trên danh nghĩa phải, nếu chấp nhận được với họ, nhanh chóng ký, ghi ngày và cung cấp thỏa thuận đã ký đó cho Tổng quản lý (hoặc người được chỉ định) trong vòng năm (5) ngày làm việc sau khi biết rằng nó đã sẵn sàng để khách hàng trên danh nghĩa ký;

(vi) *Thanh toán Theo Thỏa thuận Trả dần*: Số dư quá hạn phải được chia cho số tháng trong thời kỳ trả dần và mỗi tháng số tiền đó sẽ được thêm vào hóa đơn hàng tháng của khách hàng trên danh nghĩa. Tất cả các khoản thanh toán nhận được cho tài khoản có thỏa thuận trả dần sẽ được áp dụng đầu tiên cho số dư quá hạn, sau đó đến bất kỳ phí trễ hạn, chi phí, lãi suất và tiền phạt nào đã phát sinh, và cuối cùng là đến các chi phí dịch vụ mới được lập hóa đơn; và

(vii) *Trả dần Chỉ Áp dụng cho Số dư Quá hạn*: Tất cả các chi phí dịch vụ mới và không quá hạn trên tài khoản, xuất hiện trên mỗi hóa đơn dịch vụ của Hội đồng được phát hành sau khi lần quá hạn ban đầu bắt đầu, phải được thanh toán đầy đủ và đúng hạn (ít nhất là trong thời gian ân hạn áp dụng cho hóa đơn tiếp theo đó) và, cho đến khi toàn bộ số dư quá hạn thực sự được Hội đồng nhận được, tài khoản phải luôn cập nhật đối với tất cả các hóa đơn dịch vụ của Hội đồng sau khi quá hạn.

(c) *Lịch trình Thanh toán Thay thế*: Để tạm thời tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra, Hội đồng có thể phê duyệt một lịch trình thanh toán thay thế, khác với ngày đến hạn thanh toán hóa đơn thông thường của mình, để thanh toán toàn bộ số dư quá hạn

trong một khoảng thời gian không vượt quá sáu (6) tháng, sẽ được tính từ và bao gồm ngày số dư ban đầu trở nên quá hạn. Tất cả những điều sau đây sẽ áp dụng cho mỗi lịch trình thanh toán thay thế được phê duyệt theo Chính sách này, trừ khi đa số Hội đồng quyết định rõ ràng cách khác:

(i) Khách hàng trên danh nghĩa phải chứng minh cho Hội đồng thấy hài lòng rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán hóa đơn trong chu kỳ thanh toán thông thường của Hội đồng, bất chấp thời gian ân hạn hàng tháng;

(ii) Hội đồng sẽ xem xét tất cả các hoàn cảnh do khách hàng chỉ định để hỗ trợ yêu cầu của họ và đưa ra quyết định về việc có phê duyệt một lịch trình thanh toán thay thế hay không;

(iii) Nếu được Hội đồng phê duyệt, một khách hàng phải thanh toán số dư quá hạn theo một lịch trình thanh toán thay thế. Lịch trình thanh toán thay thế được phê duyệt có thể quy định các khoản thanh toán định kỳ không trùng với chu kỳ thanh toán thông thường của Hội đồng (theo quy định trong Chính sách này), hoặc có thể quy định các khoản thanh toán được thực hiện thường xuyên hơn hoặc ít thường xuyên hơn chu kỳ thanh toán thông thường của Hội đồng;

(iv) Trong thời gian của lịch trình thanh toán thay thế, tài khoản của khách hàng phải luôn cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ được lập hóa đơn sau đó; và

(v) Lịch trình thanh toán thay thế được Hội đồng phê duyệt phải bằng văn bản và phải bao gồm từng số tiền đến hạn và từng thời hạn tương ứng. Một bản sao của lịch trình thanh toán thay thế sẽ được cung cấp cho khách hàng qua thư Mỹ hoặc trực tiếp.

(d) Giảm Thanh toán: Việc giảm số dư tài khoản quá hạn nợ Hội đồng sẽ không được ưa chuộng, nhưng không bị cấm, theo Chính sách này trong những thời điểm mà luật Tiểu bang bao gồm các hạn chế về việc tặng tiền công và Đề xuất 218 (1996) cấm Hội đồng tăng giá lên mức vượt quá chi phí dịch vụ thực tế được cung cấp cho những người đóng phí. Chỉ Hội đồng mới có thẩm quyền cho phép giảm một phần hoặc toàn bộ số dư quá hạn chưa thanh toán khi rõ ràng rằng việc giảm đó có thể được tài trợ đầy đủ mà không được trợ cấp từ phí dịch vụ của những người đóng phí khác. Tất cả những điều sau đây sẽ áp dụng cho mỗi yêu cầu giảm thanh toán theo Chính sách này:

(i) Hội đồng sẽ xem xét tất cả các hoàn cảnh do khách hàng chỉ định để hỗ trợ một yêu cầu và đưa ra quyết định về việc có phê duyệt giảm hay không; và

(ii) *Quyền quyết định của Hội đồng*: Theo quyền quyết định duy nhất và tuyệt đối của Hội đồng, một yêu cầu giảm do khách hàng trên danh nghĩa đề xuất chỉ có thể được phê duyệt bằng phiếu bầu nhất trí của toàn bộ Hội đồng, và chỉ khi Hội đồng tin rằng việc giảm rõ ràng sẽ không xung đột ở bất kỳ mức độ nào với luật áp dụng.

[HSC § 116910(b)(1)(C).]

(e) Mỗi đe dọa Sức khỏe Nghiêm trọng và Không có Khả năng Thanh toán Tài chính: Một khách hàng dịch vụ sinh hoạt có số dư tài khoản ban đầu trở nên quá hạn có thể nộp đơn đăng ký, theo Mục này, chứng minh với Hội đồng rằng họ không có khả năng

thanh toán tài chính, như được định nghĩa trong Bộ Luật Sức khỏe và An toàn § 116910(a)(2), và rằng khách hàng hoặc người thuê của họ đã nộp cho Hội đồng một giấy chứng nhận hợp lệ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, xác nhận rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt sẽ đe dọa tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc sự an toàn của một cư dân trong cơ sở có số dư tài khoản quá hạn. Khi thỏa mãn cả hai điều kiện như vậy, và nếu tài khoản có liên quan hiện không sử dụng một hoặc nhiều thỏa thuận thanh toán thay thế khác nhau được quy định trong Mục này, thì tất cả những điều sau đây sẽ áp dụng:

(i) Khách hàng trên danh nghĩa sẽ được đề nghị một thỏa thuận trả dần, lịch trình thanh toán thay thế hoặc một kế hoạch thanh toán hoãn lại hoặc giảm theo Mục này, nếu khách hàng trên danh nghĩa nộp đơn đăng ký cho Hội đồng đúng hạn thể hiện sự sẵn sàng tham gia một hoặc nhiều trong số chúng; và

(ii) Sau khi cung cấp mỗi thông báo bắt buộc, Hội đồng sẽ được ủy quyền tiến hành ngừng cung cấp dịch vụ theo Chính sách này nếu, trong sáu mươi (60) ngày, một trong hai:

(A) khách hàng không duy trì việc thanh toán đầy đủ các dịch vụ được lập hóa đơn sau đó; hoặc

(B) không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận trả dần, lịch trình thanh toán thay thế hoặc kế hoạch thanh toán hoãn lại hoặc giảm được Hội đồng phê duyệt.

[HSC § 116910; GC 60372(b)(3).]

(f) Hình thức Đơn đăng ký và Căn cứ Từ chối: Mỗi đơn đăng ký nộp theo Mục này phải bằng văn bản, trên mẫu do Hội đồng cung cấp (cùng với bất kỳ tờ và/hoặc tài liệu bổ sung nào đính kèm của người nộp đơn). Căn cứ để từ chối đơn đăng ký ngay lập tức hoặc sau này sẽ bao gồm, không giới hạn, mỗi điều sau đây:

(i) Người nộp đơn không ký đơn đăng ký dưới hình phạt khai man;

(ii) Đơn đăng ký chứa thông tin không đầy đủ, không đủ, sai sự thật hoặc không chính xác;

(iii) Người nộp đơn không cung cấp tất cả thông tin bắt buộc;

(iv) Một hoặc nhiều yêu cầu áp dụng theo Chính sách này không được thỏa mãn hoặc đơn đăng ký không được ủy quyền theo Chính sách này;

(v) Người nộp đơn hoặc tài khoản có liên quan không đủ điều kiện cho tùy chọn thanh toán đề xuất được yêu cầu; hoặc

(vi) Đơn đăng ký không được nộp đúng hạn;

(vii) Tài khoản có liên quan hiện đang thuộc một hoặc nhiều thỏa thuận thanh toán thay thế được Hội đồng phê duyệt hoặc, trong vòng mười hai (12) tháng trước đó, tài khoản như vậy đã thuộc một hoặc nhiều thỏa thuận thanh toán thay thế cuối cùng không thành công do khách hàng không tuân thủ bất kỳ điều khoản và điều kiện nào của chúng; và/hoặc

(viii) Bất kỳ căn cứ hợp lệ nào khác không bị luật áp dụng cấm.

(g) Lựa chọn Tùy chọn Thanh toán: Hội đồng sẽ có quyền quyết định duy nhất và tuyệt đối để chọn thỏa thuận thanh toán thay thế nào, nếu có, và các thông số liên quan sẽ được phê duyệt, bất kể yêu cầu hoặc đề xuất cụ thể của khách hàng trên danh nghĩa được đưa ra liên quan đến bất kỳ đơn đăng ký cụ thể nào được gửi đến Hội đồng theo Chính sách này. [HSC §116910(b)(2).]

5. Dịch các Thông báo Bằng văn bản:

Mỗi thông báo bằng văn bản, ngoại trừ các thông báo lịch sự, được cung cấp cho khách hàng trên danh nghĩa hoặc người khác có quyền nhận thông báo bằng văn bản theo Chính sách này phải thỏa mãn các yêu cầu dịch thuật của Bộ Luật Sức khỏe và An toàn California § 116922. Bất cứ khi nào Tổng quản lý tin rằng điều đó là cần thiết, bà/ông được ủy quyền tại đây để thuê dịch vụ dịch mỗi thông báo được chỉ định trong Chính sách này từ một nhà cung cấp dịch vụ có trình độ. Chi phí liên quan của mỗi dịch vụ dịch thuật như vậy có thể được tính và thêm vào, như một khoản phí dịch vụ, vào số dư gốc còn nợ trên tài khoản quá hạn liên quan. [HSC § 116922.]

6. Hạn chế về Thời điểm Ngừng Cung cấp Dịch vụ:

(a) Chỉ Ngừng dịch vụ Trong Giờ Làm việc Công cộng: Hội đồng sẽ không gây ra việc chấm dứt dịch vụ theo Chính sách này, phát sinh từ việc quá hạn thanh toán cho dịch vụ, để bắt đầu vào bất kỳ thời điểm nào khác ngoài thời gian văn phòng kinh doanh của Hội đồng mở cửa cho công chúng, bao gồm bất kỳ thứ Bảy, Chủ nhật hoặc ngày lễ của Hội đồng nào. [Gov. Code § 60374.]

(b) Thời gian Quá hạn Không Thanh toán Tối thiểu: Hội đồng sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cho bất kỳ khoản quá hạn không thanh toán nào chưa tồn tại từ sáu mươi (60) ngày trở lên. [HSC § 116908(a)(1)(A).]

(c) Không Ngừng dịch vụ Khi Khiếu nại, Phàn nàn hoặc Kháng cáo Đúng hạn Đang chờ Giải quyết: Hội đồng sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cho một khoản quá hạn không thanh toán trong khi một khiếu nại, phàn nàn hoặc kháng cáo bằng văn bản của khách hàng đúng hạn thực sự đang chờ giải quyết. [HSC § 116908(b); GC § 60372(b)(1).]

7. Thông báo về Tình trạng Quá hạn và Việc Ngừng Cung cấp Dịch vụ Sắp xảy ra:

(a) Vào hoặc sau ngày làm việc đầu tiên sau khi thời gian ân hạn kết thúc, đối với mỗi tài khoản vẫn còn quá hạn, nhân viên Hội đồng được ủy quyền phát hành một thông báo bằng văn bản về tình trạng quá hạn không thanh toán và việc ngừng cung cấp dịch vụ

sắp xảy ra ("thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra"). Thông báo như vậy sẽ được gửi qua thư cho khách hàng có tên trên tài khoản ("khách hàng trên danh nghĩa"). Nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng đó khác với địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ sinh hoạt, hoặc nếu địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ sinh hoạt được biết là có người thuê khác với khách hàng trên danh nghĩa và được Hội đồng lắp đồng hồ đo riêng, thì một bản sao của thông báo nói trên cũng sẽ được gửi qua thư đến địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ sinh hoạt và sẽ được gửi cho "Người Cư trú". [HSC § 116908(a)(1)(C).]

(b) Nội dung Thông báo Bằng văn bản: Tối thiểu, thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra phải bao gồm:

- (i) Tên và địa chỉ của khách hàng;
- (ii) Số tiền quá hạn;
- (iii) Ngày mà khách hàng phải thanh toán hoặc tham gia một thỏa thuận thanh toán để tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ;
- (iv) Mô tả quy trình nộp đơn xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn;
- (v) Mô tả thủ tục khiếu nại để xem xét hóa đơn và kháng cáo;
- (vi) Mô tả thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu một lịch trình thanh toán hoãn lại, giảm hoặc thay thế, bao gồm việc trả dần các khoản phí quá hạn;
- (vii) Tuyên bố rằng, khi đủ điều kiện, những người cư trú sinh hoạt có quyền trở thành khách hàng, những người sau đó sẽ được lập hóa đơn dịch vụ, mà không bị yêu cầu thanh toán bất kỳ khoản nào có thể đến hạn trên tài khoản quá hạn; [HSC § 116916(b).]
- (viii) Thủ tục để khách hàng nhận thông tin về sự sẵn có của hỗ trợ tài chính, bao gồm các nguồn tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu áp dụng;
- (ix) Ngày mà việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được ủy quyền xảy ra, phải là một ngày có ít nhất sáu mươi (60) ngày quá hạn không thanh toán;
- (x) Thông tin về cách khôi phục dịch vụ nếu nó thực sự bị ngắt;
- (xi) Cảnh báo rằng việc giả mạo để đạt được kết nối lại trái phép với hệ thống phân phối nước là một tội phạm hình sự và khách hàng sẽ chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại nào đối với cơ sở vật chất của Hội đồng và khả năng phải chịu trách nhiệm hình sự;
- (xii) Tiết lộ rằng nếu đồng hồ đo hiện tại hoặc đường ống dịch vụ bên không được trang bị van hoặc cơ chế khóa để ngừng cung cấp dịch vụ, một cái sẽ được lắp đặt và chi phí như vậy sẽ được lập hóa đơn cho khách hàng ngoài tất cả các khoản phí kết nối lại và chi phí quá hạn liên quan; và
- (xiii) Các nội dung khác như có thể được yêu cầu bởi luật áp dụng hoặc Tổng quản lý. [HSC § 116908(a)(1)(C).]

(c) Thông báo Qua Điện thoại: Nếu một thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra được gửi qua thư bị trả lại là không thể giao được, nhân viên Hội đồng có thể cố gắng thông báo cho khách hàng trên danh nghĩa bằng điện thoại. Khi làm như vậy, khách hàng nên được cung cấp cả một bản cứng của Chính sách này và cơ hội thảo luận các lựa chọn để ngăn chặn việc ngừng cung cấp dịch vụ sinh hoạt do không thanh toán,

thường bao gồm:

- (i) Lịch trình thanh toán thay thế;
 - (ii) Thanh toán hoãn lại;
 - (iii) Thanh toán tối thiểu;
 - (iv) Thủ tục yêu cầu một thỏa thuận trả dần để hoàn trả số dư quá hạn;
 - (v) Khiếu nại để xem xét hóa đơn và kháng cáo; và
 - (vi) Tất cả các thông tin khác được yêu cầu bởi luật áp dụng.
- (d) Thông báo Gửi thư Bị Trả lại Là Không thể Giao được: Khi một thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra được gửi qua thư bị trả lại là không thể giao được và Hội đồng không thành công trong việc cố gắng liên hệ với khách hàng bằng điện thoại để cung cấp thông báo qua điện thoại về việc ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra, Hội đồng sau đó phải nỗ lực thiện chí đến thăm địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ sinh hoạt và để lại ở một nơi dễ thấy trên đó một bản sao của thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra và một bản sao của Chính sách này, hoặc Hội đồng phải làm cho điều tương tự xảy ra. [HSC § 116908(a)(2).]

8. Số lượng Thông báo Bắt buộc Tối thiểu; Tuân thủ Đáng kể:

- (a) Một thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra (dù được cung cấp qua thư, qua điện thoại hoặc trực tiếp trong một chuyến thăm đến địa chỉ nơi cung cấp dịch vụ) phải được cung cấp ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi dịch vụ thực sự bị ngừng. Nhân viên Hội đồng thường sẽ phát hành thông báo này vào ngày làm việc đầu tiên sau khi thời gian ân hạn cho hóa đơn có liên quan vẫn còn quá hạn kết thúc. Hội đồng sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán cho đến khi thanh toán của khách hàng đã quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày. [HSC § 116908.]
- (b) Thông báo Đặc biệt Được Gắn: Đối với mỗi tài khoản mà một thỏa thuận trả dần, lịch trình thanh toán thay thế hoặc một kế hoạch thanh toán hoãn lại hoặc giảm đang có hiệu lực dựa trên việc không có khả năng thanh toán tài chính và một mối đe dọa được chứng nhận đến tính mạng hoặc sức khỏe, Hội đồng phải làm cho một thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ của Hội đồng ("thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối") được đăng ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nơi dịch vụ sẽ bị ngừng, muộn nhất là năm (5) ngày làm việc trước khi dịch vụ thực sự bị ngừng. [HSC § 116910(b)(3).]
- (c) Thông báo Cuối cùng Bốn mươi tám (48) Giờ Qua Điện thoại hoặc Trực tiếp: Tổng quản lý sẽ làm cho nỗ lực hợp lý và thiện chí được thực hiện để liên hệ, bằng điện thoại hoặc trực tiếp, một người trưởng thành cư trú tại cơ sở nơi dịch vụ sẽ bị ngừng, ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ. Nếu nỗ lực liên hệ qua điện thoại hoặc trực tiếp của Hội đồng không thành công, thì Hội đồng sau đó phải làm cho một thông báo cuối cùng bằng văn bản được gửi qua thư hoặc đăng ở một vị trí dễ thấy tại địa chỉ nơi dịch vụ sẽ

bị ngừng, ít nhất 48 giờ trước khi dịch vụ thực sự bị ngừng. Một thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối được cung cấp đúng cách, như quy định trong tiểu mục trước, sẽ thỏa mãn các yêu cầu của tiểu mục này bất cứ khi nào việc liên hệ qua điện thoại hoặc trực tiếp theo quy định tại đây được thử nhưng không thành công. [PUC § 10010.1(b).]

(d) Thông báo cho Bên thứ ba dành cho Người Cao tuổi và Người trưởng thành Phụ thuộc Đủ điều kiện: Trên mẫu do Hội đồng cung cấp, bất kỳ khách hàng sinh hoạt nào trên danh nghĩa mà hoặc ít nhất sáu mươi lăm (65) tuổi, hoặc đủ điều kiện là người trưởng thành phụ thuộc theo Bộ Luật Phúc lợi và Thể chế California § 15610.23, có thể chọn chỉ định một bên thứ ba để được Hội đồng liên hệ khi tài khoản của khách hàng đó trở thành đối tượng chấm dứt dịch vụ do quá hạn không thanh toán. Để có hiệu lực, khách hàng trên danh nghĩa phải ký vào mẫu ủy quyền và bên thứ ba cũng phải ký vào mẫu để đồng ý nhận thông báo sử dụng thông tin liên hệ của họ như được hiển thị trên mẫu. Thông báo của Hội đồng cho bên thứ ba có thể bằng miệng hoặc bằng văn bản và có thể được thực hiện bằng điện thoại, truyền fax, e-mail, thư hoặc trực tiếp và sẽ bao gồm thông tin về những gì được yêu cầu để ngăn chặn việc chấm dứt dịch vụ. Hội đồng có thể thỏa mãn yêu cầu này bằng cách:

(i) gửi qua thư một bản sao của thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra cho bên thứ ba ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi dịch vụ thực sự bị ngừng; hoặc

(ii) cung cấp cho bên thứ ba thông báo cuối cùng 48 giờ được quy định trong Mục này. [PUC § 10010.1(c).]

(e) Tuân thủ Đáng kể: Bất cứ khi nào một người thực sự và kịp thời nhận được, dù bằng miệng, bằng văn bản, điện tử hoặc qua điện thoại, bất kỳ thông báo nào được chỉ định trong Chính sách này, việc tuân thủ đáng kể các yêu cầu thông báo của Chính sách này sẽ được coi là đã được thỏa mãn, bất kể bất kỳ khiếm khuyết thực tế, rõ ràng hoặc tiềm ẩn nào trong cách thức hoặc việc giao thông báo đó.

9. Phí Dịch vụ Được Tính cho Mỗi Thông báo Được Cung cấp cho Khách hàng Do Quá hạn:

Mỗi thông báo do Hội đồng cung cấp do số dư tài khoản quá hạn sẽ có thể lập hóa đơn như một khoản phí dịch vụ có thể được thêm vào số dư tài khoản quá hạn. Số tiền của mỗi loại phí dịch vụ sẽ được quy định bằng nghị quyết của Hội đồng.

10. Thiết lập lại Dịch vụ:

(a) Phí Khôi phục Do Hội đồng Quy định: Để khôi phục dịch vụ đã bị ngừng do không thanh toán, khách hàng phải trả một khoản phí kết nối lại được quy định bằng nghị quyết của Hội đồng. Phí kết nối lại không được vượt quá chi phí thực tế để khôi phục dịch vụ.

(b) Phí Khôi phục Ngoài giờ: Dịch vụ được khôi phục trước 8:30 sáng hoặc sau 5:00 chiều vào một ngày trong tuần (Thứ Hai đến Thứ Sáu), hoặc trong một ngày cuối tuần hoặc ngày lễ của Hội đồng, sẽ bị tính phí kết nối lại phản ánh mức giá cao hơn ngoài giờ. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng được thông báo về phí kết nối lại ngoài giờ và đã ký xác nhận về phí kết nối lại áp dụng và tất cả các khoản phí và chi phí quá hạn.

(c) Phí Kết nối lại Tối đa cho Hộ gia đình Thu nhập Thấp: Phí kết nối lại tối đa cho một hộ gia đình thu nhập thấp sẽ là năm mươi đô la Mỹ (\$50.00 USD) cho các lần kết nối lại diễn ra trong giờ làm việc thông thường của Hội đồng và một trăm năm mươi đô la Mỹ (\$150.00 USD) cho các lần kết nối lại diễn ra tại bất kỳ thời điểm nào khác. Những số tiền này sẽ được điều chỉnh tự động mỗi năm, bắt đầu vào hoặc khoảng ngày 1 tháng 1 năm 2021, phù hợp với chỉ số giá tiêu dùng có liên quan.

(i) *Hộ gia đình Thu nhập Thấp*: Một hộ gia đình của khách hàng trên danh nghĩa sẽ được coi là thu nhập thấp theo Chính sách này nếu nó dưới hai trăm phần trăm (200%) của ngưỡng nghèo liên bang hoặc thu nhập hộ gia đình thỏa mãn các tiêu chí quy định trong Bộ Luật Sức khỏe và An toàn § 116914(b), bao gồm việc nhận các phúc lợi trợ giúp công cộng được chỉ định.

(d) Nhân viên Hội đồng phản hồi các cuộc gọi dịch vụ tại địa chỉ nơi dịch vụ bị ngắt không được phép thu tiền và thường nên hướng dẫn khách hàng liên hệ với nhân viên lập hóa đơn của Hội đồng để sắp xếp thanh toán các khoản phí và chi phí cần thiết cho việc kết nối lại dịch vụ.

(e) Hội đồng sẽ sử dụng các nỗ lực hợp lý để khôi phục dịch vụ sớm nhất có thể, thường khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo sau khi Hội đồng nhận được thanh toán cho tất cả các khoản quá hạn và chi phí quá hạn thuộc về khoản quá hạn không thanh toán và dẫn đến việc chấm dứt dịch vụ.

(f) Dịch vụ nước được khôi phục vật lý bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên Hội đồng hoặc không có sự ủy quyền từ Hội đồng có thể bị phạt, tiền phạt và/hoặc phí hoặc chi phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào phát sinh hoặc do những người trái phép cố gắng hoặc thực hiện việc khôi phục vật lý dịch vụ sẽ là trách nhiệm của khách hàng trên danh nghĩa.

11. Thủ tục Khiếu nại, Kháng cáo hoặc Xem xét Hóa đơn; Yêu cầu Điều tra:

(a) Xem xét Hóa đơn: Một yêu cầu bằng văn bản để xem xét hóa đơn ("Xem xét Hóa đơn") có thể được gửi đến Hội đồng muộn nhất là mười (10) ngày làm việc sau ngày hóa đơn được gửi qua thư hoặc bằng cách khác gửi hoặc cung cấp cho khách hàng trên danh nghĩa, và tất cả những điều sau đây sẽ áp dụng đối với mỗi lần Xem xét Hóa đơn:

(i) Khi nhận được kịp thời một yêu cầu Xem xét Hóa đơn, Tổng quản lý hoặc người được

chỉ định của bà/ông sẽ làm cho một cuộc xem xét chung được thực hiện cho các lỗi hành chính phổ biến hoặc có khả năng, cùng với một cuộc điều tra vào bất kỳ vấn đề cụ thể nào được khách hàng trên danh nghĩa xác định mà có thể được xử lý hợp lý bởi nhân viên Hội đồng mà không tốn quá nhiều thời gian và tài nguyên;

(ii) Hội đồng sẽ cung cấp kết quả bằng miệng, qua điện thoại hoặc qua thư trong vòng năm (5) ngày làm việc, hoặc sẽ thông báo cho khách hàng trên danh nghĩa rằng cần gia hạn thời gian trước khi Hội đồng có thể phản hồi;

(iii) Nếu khách hàng trên danh nghĩa không đồng ý với kết quả hoặc không nhận được phản hồi kịp thời từ Hội đồng, biện pháp khắc phục duy nhất của khách hàng trên danh nghĩa là kịp thời:

(A) Nộp khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra cho Tổng quản lý, như được quy định trong Mục này; và/hoặc

(B) Khiếu nại hoặc kháng cáo số tiền hóa đơn lên Hội đồng, Hội đồng có thể ủy quyền việc này cho một Ủy ban Hội đồng.

(iv) *Sửa chữa Lỗi*: Nếu phát hiện Hội đồng đã mắc lỗi, Tổng quản lý sẽ làm cho việc sửa chữa lỗi được thực hiện và, khi cần thiết, phát hành một hóa đơn đã sửa với ngày đến hạn thanh toán là ngày muộn hơn trong hai ngày: mười (10) ngày làm việc hoặc cuối thời gian ân hạn ban đầu.

[HSC § 116908(a)(1)(C)(v).]

(b) Khiếu nại hoặc Yêu cầu Điều tra Gửi Tổng quản lý: Muộn nhất là mười (10) ngày làm việc sau ngày hóa đơn được gửi qua thư hoặc bằng cách khác gửi hoặc cung cấp cho khách hàng trên danh nghĩa, và trên mẫu do Hội đồng phê duyệt, một khách hàng trên danh nghĩa có thể gửi cho Tổng quản lý một khiếu nại bằng văn bản hoặc yêu cầu điều tra về dịch vụ hoặc phí trên hóa đơn đó. Tất cả các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra khác về quy trình lập hóa đơn hoặc nhân viên lập hóa đơn phải được nộp trong thời hạn quy định trong Mục 2-500 của Pháp lệnh số 07 (2023). Những điều sau đây sẽ áp dụng đối với mỗi khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra được nộp theo Mục này:

(i) *Quyền quyết định của Tổng quản lý*: Tổng quản lý hoặc người được chỉ định của bà/ông sẽ thực hiện quyền quyết định đối với việc xử lý mỗi khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra liên quan đến dịch vụ hoặc phí trên một hóa đơn cụ thể, quy trình lập hóa đơn và/hoặc nhân viên Hội đồng và có thể cung cấp thông báo kết quả bằng miệng hoặc bằng văn bản.

(ii) *Sửa chữa Lỗi*: Nếu Tổng quản lý thấy rằng Hội đồng đã mắc lỗi, Tổng quản lý sẽ làm cho việc sửa chữa lỗi được thực hiện và, khi cần thiết, phát hành một hóa đơn đã sửa với ngày đến hạn thanh toán là ngày muộn hơn trong hai ngày: mười (10) ngày làm việc hoặc cuối thời gian ân hạn ban đầu.

(iii) *Kháng cáo lên Hội đồng*: Hành động hoặc quyết định của Tổng quản lý có thể được kháng cáo lên Hội đồng theo các yêu cầu và thủ tục quy định trong Mục 2-500 của Pháp lệnh số 07 (2023), ngoại trừ việc Hội đồng có thể ủy quyền cho một Ủy ban Hội đồng

thực hiện hành động cuối cùng. [GC § 60372(d).]

(iv) *Khiếu nại hoặc Điều tra Liên quan đến Tổng quản lý*: Bất chấp bất kỳ quy định nào khác trong Mục này, nếu Tổng quản lý có vẻ là, toàn bộ hoặc một phần, trọng tâm của một khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra, Tổng quản lý sẽ chuyển nó đến Hội đồng hoặc một Ủy ban Hội đồng được ủy quyền và chỉ các thủ tục cho một kháng cáo theo Mục 2-500 của Pháp lệnh số 07 (2023) sẽ áp dụng cho nó.

[GC § 60372(c)]

(c) *Khiếu nại hoặc Kháng cáo Hóa đơn lên Hội đồng*: Một khách hàng trên danh nghĩa có thể khiếu nại hoặc kháng cáo số tiền phí xuất hiện trong hóa đơn chỉ theo các yêu cầu quy định trong Mục 2-500 của Pháp lệnh số 07 (2023), ngoại trừ việc tất cả những điều sau đây cũng sẽ áp dụng và sẽ có giá trị kiểm soát so với bất kỳ quy định không nhất quán hoặc trái ngược nào trong đó:

(i) *Thời hạn Kháng cáo*: Khách hàng trên danh nghĩa phải chính thức khiếu nại hoặc kháng cáo các khoản phí bằng văn bản muộn nhất là năm (5) ngày làm việc sau phản hồi của Tổng quản lý đối với một yêu cầu Xem xét Hóa đơn kịp thời (hoặc, nếu Tổng quản lý không phản hồi kịp thời, trong vòng năm (5) ngày làm việc sau thời hạn phản hồi của Tổng quản lý) hoặc trước khi thời gian ân hạn ban đầu cho hóa đơn có liên quan hết hạn, tùy thuộc vào thời điểm nào muộn hơn;

(ii) *Quyết định bởi Hội đồng hoặc Ủy ban Hội đồng*: Hội đồng có thể ủy quyền cho một Ủy ban Hội đồng thực hiện hành động cuối cùng.

(iii) *Sửa chữa Lỗi*: Nếu Hội đồng thấy rằng Hội đồng đã mắc lỗi, Tổng quản lý sẽ làm cho việc sửa chữa lỗi được thực hiện và, khi cần thiết, phát hành một hóa đơn đã sửa với ngày đến hạn thanh toán là ngày muộn hơn trong hai ngày: mười (10) ngày làm việc hoặc cuối thời gian ân hạn ban đầu.

[HSC § 116906(a)(3).]

(d) *Không Ngừng dịch vụ Trong khi Kháng cáo Đang chờ Giải quyết*: Nếu một khách hàng tranh chấp hóa đơn và thực hiện kịp thời quyền kháng cáo lên Hội đồng Quản trị, Hội đồng sẽ không ngắt dịch vụ do không thanh toán trong khi kháng cáo đang chờ giải quyết.

(e) *Một số Phí Trễ hạn Được Miễn Khi Kháng cáo Thành công*: Nếu một kháng cáo lên Hội đồng cuối cùng thành công, thì bất kỳ phí trễ hạn và chi phí liên quan nào được tính theo Chính sách này trong thời gian kháng cáo đó đang chờ giải quyết sẽ được miễn đối với những phí và chi phí được tính chỉ do lỗi hoặc lỗi của Hội đồng.

12. Báo cáo Hàng năm về Việc Ngừng dịch vụ Do Quá hạn Không Thanh toán:

Tổng quản lý hoặc người được chỉ định được ủy quyền và sẽ chuẩn bị một báo cáo đề xuất gửi Ủy ban Kiểm soát Tài nguyên Nước Tiểu bang ("SWRCB") cho biết tổng số lần

ngừng cung cấp dịch vụ thực tế, do quá hạn không thanh toán. Trừ khi SWRCB yêu cầu khác, Tổng quản lý hoặc người được chỉ định sẽ chuẩn bị báo cáo đề xuất vào hoặc khoảng tháng 1 hàng năm và nó sẽ bao gồm năm dương lịch trước đó. Sau khi Hội đồng Quản trị phê duyệt báo cáo đề xuất, Tổng quản lý hoặc người được chỉ định sẽ làm cho nó được nộp theo Bộ Luật Sức khỏe và An toàn California § 116918 và/hoặc các luật áp dụng có liên quan nào đó.

13. Hiệu lực của Đề mục/Tiêu đề:

Đề mục và tiêu đề tiểu mục được bao gồm trong Chính sách này chỉ cho mục đích tổ chức và không được đọc theo bất kỳ cách nào ảnh hưởng đến phạm vi, ý nghĩa hoặc mục đích của các quy định liên quan đến chúng.