

# **NGẮT KẾT NỐI DỊCH VỤ PHÂN PHỐI NƯỚC CHO TÀI KHOẢN KHÔNG TRẢ ĐÚNG KỲ HẠN**

## **1. GIẢI THÍCH CHÍNH SÁCH**

Chính sách này cho biết chi tiết về các hoạt động quản lý của Khu Dịch Vụ Cộng Đồng Groveland (GCSD's, Khu) đối với các tài khoản trả không đúng kỳ hạn và tình trạng ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt. Thông tin chi tiết bao gồm các thông báo, phương án thanh toán, khiếu nại tài khoản, lệ phí, ngưng dịch vụ, và tái kết nối dịch vụ. Chính sách này sẽ tuân thủ mọi khía cạnh của *Đạo Luật Bảo Vệ Cư Dân Khi Tình Trạng Bị Cúp Nước* (SB 998) có hiệu lực ngày 1 tháng 2, 2020.

Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp với nhân viên của Khu tại văn phòng chính (18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321) hoặc qua điện thoại (209-962-7161) để thảo luận về các lựa chọn nhằm tránh tình trạng ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt vì không trả tiền theo các điều khoản của chính sách này.

Chính sách này sẽ có sẵn cho công chúng trên trang mạng của Khu và bằng văn bản theo yêu cầu. Chính sách này có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, tiếng Đại Hàn, tiếng Hoa, và tiếng Tagalog.

## **2. CÁC ĐỊNH NGHĨA**

- a) Chủ Tài Khoản (Khách hàng): (Các) cá nhân có trách nhiệm trả tiền cho dịch vụ phân phối nước ở mức giá bán lẻ tại một địa điểm.
- b) Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế: Một thỏa thuận lập thành văn bản giữa Chủ Tài Khoản và Khu nhằm thanh toán các phí hiện tại hoặc đã trễ hạn thanh toán dựa theo một kỳ hạn thay thế. Tất cả thỏa thuận thanh toán thay thế phải được yêu cầu bởi chủ tài khoản và được Khu phê duyệt. Hãy xem chi tiết cụ thể ở phần *Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế*, #3-a)1.
- c) Trình Tự Khiếu Nại: Chủ tài khoản đưa ra yêu cầu bằng văn bản cho Tổng Giám Đốc để xem xét, thảo luận, và có thể điều chỉnh hóa đơn và/hoặc số dư trong tài khoản tiện ích nước ở mức giá bán lẻ. Hãy xem chi tiết cụ thể ở phần *Trình Tự Khiếu Nại*, #4.
- d) Tổng Giám Đốc: Tổng Giám Đốc của Khu và/hoặc người được ủy nhiệm của Tổng Giám Đốc.
- e) Không Trả Tiền: Chủ tài khoản không trả hết các phí (bao gồm tiền phạt) trước ngày đáo hạn, điều này khiến tài khoản tiện ích nước ở mức giá bán lẻ có thể bị ngưng dịch vụ.
- f) Tài Khoản Không Trả Đúng Kỳ Hạn: Bất kỳ tài khoản nào không trả toàn bộ số tiền vào lúc nửa đêm vào ngày cuối cùng của tháng.
- g) Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Ban Đầu: Bất kỳ thành phần nào sau đây: bác sĩ nội khoa, bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa, bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình, người hành nghề chữa bệnh không phải là bác sĩ, hoặc phòng khám chăm sóc ban đầu, phòng khám sức khỏe nông thôn, phòng khám cộng đồng hoặc phòng khám ngoại trú của bệnh viện hiện đang tham gia chương trình Medi-Cal, đồng ý quản lý trường hợp của những người thụ hưởng chương trình Medi-Cal.
- h) Ngưng Dịch Vụ (Khóa Đồng Hồ): Tình trạng ngưng dịch vụ ở một địa chỉ bằng cách tắt và khóa đồng hồ, hoặc lấy đi đồng hồ do không trả tiền.

## **3. THỎA THUẬN THANH TOÁN THAY THẾ**

- a) Bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào cũng như toàn bộ thỏa thuận thanh toán thay thế phải

được chủ tài khoản yêu cầu trước ngày ngưng dịch vụ (khóa đồng hồ) theo kế hoạch. Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế bao gồm: 1) Phương Án Thanh Toán Thay Thế/Tạm Thời Trả Chậm; 2) Trả Dần; 3) Giảm Bớt Một Phần hoặc Toàn Bộ Số Dư Chưa Thanh Toán.

1. *Phương Án Thanh Toán Thay Thế/Tạm Thời Trả Chậm*: Bất kỳ chủ tài khoản nào không thể trả tiền cho dịch vụ phân phối nước ở mức giá bán lẻ trong thời hạn thanh toán bình thường có thể yêu cầu một phương án thanh toán thay thế hoặc tạm thời trả chậm để tránh phải trả phí trả trễ hoặc gián đoạn dịch vụ. Tổng Giám Đốc sẽ cân nhắc mọi tình huống liên quan đến yêu cầu đó và đưa ra quyết định xem liệu thỏa thuận thanh toán có cần thiết hay không.
  2. *Trả Dần*: Các phương án thanh toán kéo dài nhiều tháng được coi như là phương án trả dần. Một phương án trả dần sẽ trả dần số dư chưa thanh toán trong khoảng thời gian dài được Khu chấp thuận, không quá 12 tháng từ ngày lập hóa đơn ban đầu (trừ phi được phê duyệt bởi Tổng Giám Đốc). Các Phương Án Trả Dần phải được lập thành văn bản và có chữ ký của chủ tài khoản. Khu phải nhận được số tiền trả dần và khoản tiền thanh toán hiện tại vào lúc nửa đêm vào ngày cuối cùng của mỗi tháng. Chủ tài khoản phải tuân thủ các điều khoản của phương án trả dần và phải thanh toán hóa đơn theo đúng kỳ hạn khi các phí tích lũy trong mỗi chu kỳ hóa đơn sau đó.
- b) *Giảm Bớt Một Phần Số Dư Chưa Thanh Toán*: Yêu cầu giảm bớt một phần số dư chưa thanh toán của tài khoản phải được trình bày bằng văn bản tại Văn Phòng Chính của Khu (18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321), và sẽ được chuyển đến Tổng Giám Đốc. Chỉ có các yêu cầu đã xác định có tình trạng rò rỉ và đã được sửa chữa do hệ thống đường ống của gia cư bị hỏng sẽ được cân nhắc và buộc phải tuân theo Chính Sách Điều Chỉnh Rò Rỉ của Khu. Mỗi Chủ Tài Khoản có thể đưa ra một yêu cầu trong khoảng thời gian hai mươi bốn tháng. Các quyết định của Tổng Giám Đốc là quyết định cuối cùng. Một tài khoản chỉ có thể có một thỏa thuận thanh toán thay thế có hiệu lực tại bất cứ thời điểm nào. Một chủ tài khoản sẽ không hợp lệ tham gia vào bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào nếu chủ tài khoản đó không tuân thủ các điều khoản của một phương án thanh toán thay thế trước đó trong khoảng thời gian mười hai (12) tháng trước đó.
- c) Nếu chủ tài khoản không tuân thủ các điều khoản của bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào được liệt kê ở trên thì tài khoản sẽ bị ngưng dịch vụ. Dịch vụ có thể bị ngưng (cúp) nếu điều nào sau đây phát sinh: (1) khách hàng không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận thanh toán thay thế và vi phạm đó vẫn chưa được giải quyết trong thời gian 60 ngày hoặc (2) nếu khách hàng không thanh toán các phí dịch vụ phân phối nước sinh hoạt hiện tại trong ít nhất 60 ngày hoặc trong khi đang tham gia một thỏa thuận thanh toán thay thế.
- d) Khu sẽ giữ lại khả năng tuyển lựa chọn phương án thanh toán nào mà chủ tài khoản có thể tham gia, và có thể ấn định giới hạn cho phương án thanh toán đó. (SB 998, Chương 6, §116910, điều (b)2).
- e) Chủ tài khoản có nghĩa vụ nộp kịp thời giấy tờ đầy đủ và thỏa đáng cho thấy chủ tài khoản hội đủ điều kiện tham gia vào một thỏa thuận thanh toán thay thế. Nếu không nộp thông tin trước 4 giờ chiều vào ngày thứ 60 mà chủ tài khoản không trả đúng kỳ hạn hoặc không có đầy đủ thông tin, Khu sẽ tiến hành việc ngưng dịch vụ phân phối nước vào ngày hôm sau. Trong

trường hợp đó, cách duy nhất để khôi phục dịch vụ phân phối nước là trả hết số dư còn thiếu trong tài khoản.

#### **4. TRÌNH TỰ KHIẾU NẠI**

Nếu chủ tài khoản muốn khiếu nại toàn bộ hoặc một phần số dư của tài khoản, chủ tài khoản phải trình bày yêu cầu bằng văn bản tại Văn Phòng Chính của Khu và yêu cầu đó sẽ được chuyển đến Tổng Giám Đốc. Trong khi chờ xử lý khiếu nại của tài khoản, Khu sẽ không tính thêm Phí Quá Hạn Thanh Toán/Trả Trễ vào số dư của tài khoản. Khu cũng sẽ không ngưng (cúp) dịch vụ phân phối nước vì không trả tiền trong khi đang chờ xử lý khiếu nại. (SB 998, 116908, §2b)

- a) Có thể đem yêu cầu khiếu nại bằng văn bản đến hoặc gửi cho văn phòng chính (18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321).
- b) Yêu cầu khiếu nại bằng văn bản phải có thông tin liên lạc của chủ tài khoản, số tiền khiếu nại, và giải thích/lý do đưa ra yêu cầu.
- c) Khu phải nhận được yêu cầu này trong vòng 60 ngày sau khi đưa ra hóa đơn mà khách hàng muốn khiếu nại và trước ngày ngưng (cúp) dịch vụ theo kế hoạch.
- d) Vì mục đích khiếu nại, các phí tranh chấp được cho là có cơ sở. Chủ tài khoản có trách nhiệm chứng tỏ tính không chính xác bằng ưu thế của bằng chứng.

#### **5. PHÍ QUÁ HẠN THANH TOÁN/PHÍ TRẢ TRỄ**

- a) Phí Quá Hạn Thanh Toán/Phí Trả Trễ (nếu phù hợp) được tính vào ngày 1 của tháng, sau tháng mà các phí này đến hạn thanh toán.
- b) Số dư chưa trả qua nhiều tháng sẽ bị tính tiền phạt .5%.
- c) Phí quá hạn thanh toán/phí trả trễ sẽ không tính vào các phí chưa thanh toán lệ thuộc vào một thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc các phí chưa thanh toán lệ thuộc vào đơn khiếu nại không thành công.
- d) Chủ tài khoản có thể yêu cầu miễn trừ phí quá hạn thanh toán/phí trả trễ một lần trong khoảng thời gian 12 tháng. Sự phê chuẩn miễn trừ các phí này là tùy thuộc vào ý muốn của Khu.

#### **6. THÔNG BÁO NGỪNG DỊCH VỤ**

##### **a) THÔNG BÁO BAN ĐẦU**

1. Thông báo ban đầu về tình trạng không trả đúng kỳ hạn sẽ được in ra và hiển thị bằng màu đỏ trong hóa đơn tiện ích sau tháng không trả đúng kỳ hạn và thông báo cho chủ tài khoản biết về tình trạng không trả đúng kỳ hạn và khả năng bị ngưng dịch vụ phân phối nước nếu vẫn không trả số tiền đã quá hạn thanh toán.
2. Khu sẽ không chịu trách nhiệm đối với số điện thoại hoặc thông tin liên lạc khác mà khách hàng chưa cập nhật.

b) GIẤY THÔNG BÁO VỀ TÌNH TRẠNG NGUNG DỊCH VỤ TRONG 45 NGÀY

1. Vì phép lịch sự, Khu sẽ cố gắng, một cách chân thành và hợp lý, thông báo cho chủ tài khoản rằng tài khoản vẫn còn trong tình trạng quá hạn thanh toán trong khoảng 45 ngày sau khi đưa ra hóa đơn.
  - i. Chủ tài khoản sẽ được cho biết về số tiền quá hạn thanh toán, ngày dịch vụ sẽ bị ngưng (cúp), hướng dẫn về cách liên hệ với Khu để dàn xếp phương án thanh toán hoặc khiếu nại hóa đơn, và tính có sẵn Chính Sách Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Sinh Hoạt Vì Không Trả Tiền bằng văn bản.
2. Khu sẽ không chịu trách nhiệm đối với số điện thoại hoặc thông tin liên lạc khác mà khách hàng chưa cập nhật.
3. Nếu địa chỉ gửi thư của chủ tài khoản trên hồ sơ của Khu và địa chỉ của nơi nhận dịch vụ phân phối nước không giống nhau thì giấy thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ của chủ tài khoản và địa chỉ dịch vụ qua đường bưu điện; đề tên “Người Cư Ngụ”. (SB 998, 116908, §a1C)
4. Nếu thông báo ngắt kết nối dịch vụ bằng văn bản bị gửi trả lại qua đường bưu điện do không giao được, Khu sẽ cố gắng, một cách chân thành và hợp lý, niêm yết “**Thông Báo Cuối Cùng**” ở nơi dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ sẽ bị ngưng dịch vụ phân phối nước. (SB 998, 116908, §a2)

c) CÁC LOẠI DỊCH VỤ KHÁC

1. Ngoài dịch vụ phân phối nước cho gia cư riêng biệt dành cho một gia đình mà chủ tài khoản cư ngụ ở đó, bao gồm tòa nhà thương mại, có đồng hồ đo nước chính, tòa nhà chung cư, hoặc khu quy hoạch nhà lưu động, nơi mà người chủ/quản lý/chủ thuê việc không cư ngụ ở đó là chủ tài khoản (khách hàng), ít nhất mười (10) ngày trước khi ngưng dịch vụ phân phối nước thì Khu cũng sẽ cố gắng thông báo cho (những) người cư ngụ ở nơi được cung cấp dịch vụ về tình trạng chấm dứt dịch vụ đang chờ xử lý.
2. Trong trường hợp người thuê nhà/chủ nhà, Khu sẽ cố gắng, một cách chân thành và hợp lý, thông báo cho những người cư ngụ ở đó, bằng biện pháp thông báo dưới dạng văn bản, khi tài khoản dịch vụ phân phối nước còn thiếu tiền và sẽ bị ngưng ít nhất mười (10) ngày trước khi ngắt kết nối dịch vụ.
  - i. Thông báo dưới dạng văn bản sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành chủ tài khoản mà không cần phải trả số tiền đến hạn thanh toán trong tài khoản không trả đúng kỳ hạn, miễn là họ chịu gánh trách nhiệm tài chính cho các phí dịch vụ phân phối nước sau này ở địa chỉ đó.
  - ii. Để miễn số tiền đến hạn thanh toán trong tài khoản không trả đúng kỳ hạn, người thuê nhà/người cư ngụ phải xác minh họ thuê nhà đó bằng cách cung cấp thỏa thuận thuê nhà hoặc bằng chứng cho thấy họ trả tiền thuê.

## 7. TÌNH TRẠNG NGUNG DỊCH VỤ PHÂN PHỐI NƯỚC

- a) Khu phải nhận được tất cả khoản tiền thanh toán dịch vụ phân phối nước không trả đúng kỳ hạn trước 4 giờ chiều vào ngày ghi rõ trong Thông Báo Về Tình Trạng Ngung Dịch Vụ Trong 45 Ngày. Bất kỳ tài khoản nào của khách hàng vẫn chưa thanh toán và không có thỏa thuận thanh toán thay thế sau ngày đến hạn thanh toán ghi trong thông báo sẽ bị ngưng (cúp) dịch vụ phân phối nước.
- b) Văn Phòng Chính của Khu (18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321) phải nhận được tất cả yêu cầu tham gia thỏa thuận thanh toán thay thế hoặc yêu cầu khiếu nại trước 4 giờ chiều vào ngày ghi rõ trong Thông Báo Về Tình Trạng Ngung Dịch Vụ Trong 45 Ngày bằng văn bản.
- c) Khu sẽ ngưng (cúp) dịch vụ phân phối nước bằng cách tắt và khóa đồng hồ đo nước vào ngày ghi trong Thông Báo Về Tình Trạng Ngung Dịch Vụ Trong 45 Ngày. Chủ tài khoản (khách hàng) sẽ bị tính “Phí Tái Kết Nối”. Hãy xem Danh Bảng Lệ Phí Linh Tinh Của Khu để biết Phí Tái Kết Nối là bao nhiêu.
- d) Nhân Viên Thực Địa của Khu không thể dàn xếp phương án thanh toán hoặc nhận tiền thành toán.
- e) Dịch vụ phân phối nước cho một gia cư sẽ không bị cúp nếu **TẤT CẢ** điều kiện sau đây được đáp ứng:
  1. Văn Phòng Chính của Khu nhận được và xác minh “*Giấy Chứng Nhận Tình Trạng Y Tế Cần Thiết*” do Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Ban Đầu cung cấp tuyên bố rằng “*việc ngưng dịch vụ phân phối nước sinh hoạt sẽ đe dọa tính mạng, hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn, của người sống ở nơi được cung cấp dịch vụ phân phối nước sinh hoạt.*” (SB998 §116910, a1)
  2. Chủ tài khoản (khách hàng) đã chứng tỏ họ không thể trả tiền cho dịch vụ phân phối nước sinh hoạt trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Khu. Chủ tài khoản (khách hàng) “*sẽ được coi như là không thể trả tiền cho dịch vụ phân phối nước sinh hoạt trong...chu kỳ hóa đơn thông thường nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện đang hưởng CalWORKS, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bỏ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bỏ Sung Đặc Biệt Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ Của California, hoặc khách hàng tuyên bố rằng tiền thu nhập hằng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định.*” (SB998 §116910, a2)
  3. Chủ tài khoản (khách hàng) chịu ký kết một thỏa thuận trả dần, kỳ hạn thanh toán thay thế, hoặc phương án trả chậm hoặc giảm bớt khoản tiền thanh toán, phù hợp với các chính sách soạn thành văn bản của Khu. (SB998 §116910, a3)
  4. Chủ tài khoản có nghĩa vụ nộp kịp thời giấy tờ đầy đủ và thỏa đáng. Nếu thông tin không được nộp đúng thời hạn hoặc nếu thông tin không đầy đủ thì Khu sẽ tiến hành việc ngưng dịch vụ phân phối nước vào ngày ghi trong thông báo ngưng dịch vụ trong 45 ngày.

## 8. KẾT NỐI LẠI DỊCH VỤ PHÂN PHỐI NƯỚC (KHÔI PHỤC DỊCH VỤ)

- a) Để thiết lập lại hoặc khôi phục dịch vụ phân phối nước đã bị ngắt kết nối do không trả tiền, chủ tài khoản (khách hàng) phải trả hết số tiền trong hóa đơn đã quá hạn thanh toán, toàn bộ phí quá hạn thanh toán/phí trả trễ, phí hiện tại và phí tái kết nối do bị ngưng dịch vụ.
- b) Phương án thanh toán và phương án trả dần không có sẵn cho chủ tài khoản trong khi dịch vụ phân phối nước bị ngưng.
- c) Khu sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ sớm nhất có thể từ 8 giờ rưỡi sáng đến 4 giờ chiều trong những ngày làm việc bình thường. Tối thiểu, Khu sẽ kết nối lại dịch vụ trước cuối ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi nhận được khoản tiền thanh toán.
- d) Có thể không có nhân viên của Khu hoàn thành việc kết nối lại dịch vụ sau giờ làm việc. Nếu có, dịch vụ khôi phục sau 4 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, ngày cuối tuần, hoặc ngày lễ sẽ bị tính phí tái kết nối sau giờ làm việc. Hãy xem Danh Bảng Lệ Phí Linh Tinh Của Khu để biết Phí Tái Kết Nối là bao nhiêu.
- e) Đồng hồ đo nước, van đóng mở lắp đặt gần lề đường, và khóa là tài sản của Khu và chỉ được điều khiển bởi nhân viên của Khu.
  1. Dịch vụ phân phối nước ở mức giá bán lẻ được kết nối hoặc được khôi phục bởi bất cứ người nào ngoài nhân viên của Khu sẽ phải chịu “Phí Can Thiệp” và “Phí Thay Khóa”. Nếu phù hợp, các phí này sẽ được thêm vào tài khoản tiện ích nước của chủ tài khoản (khách hàng), và buộc phải tuân theo cùng các chính sách của dịch vụ tiện ích nước và nếu vẫn không thanh toán thì có thể dẫn đến hậu quả ngưng dịch vụ phân phối nước.
  2. Hãy xem Danh Bảng Lệ Phí Linh Tinh Của Khu để biết chi tiết về Phí Can Thiệp và Phí Thay Khóa.
  3. Bất kỳ hư hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ không được phép là trách nhiệm của chủ tài khoản (khách hàng). Bất cứ hư hại nào đối với tài sản của Khu (khóa, đồng hồ, van đóng mở lắp đặt gần lề đường, v.v.) mà cần phải thay thiết bị thì chi phí đó sẽ được tính vào tài khoản tiện ích nước của chủ tài khoản. Chi phí mà chủ tài khoản phải chịu sẽ bao gồm tất cả chi phí thay và lắp đặt tài sản bị hư hại.
  4. Các khoản dư chưa thanh toán cho tài sản bị hư hại của Khu hoặc phí linh tinh sẽ buộc phải tuân theo cùng các chính sách về dịch vụ tiện ích nước và nếu vẫn còn không thanh toán thì có thể dẫn đến hậu quả ngưng dịch vụ phân phối nước.

## **9. KHOẢN TIỀN THANH TOÁN BỊ TỪ CHỐI**

Khi khoản tiền thanh toán của bất kỳ loại nào không được ngân hàng của khách hàng thanh toán (khoản tiền thanh toán bị từ chối) thì tài khoản nước ở mức bán lẻ sẽ bị coi như là chưa thanh toán và sẽ có thể bị ngắt kết nối. Khu sẽ cố gắng thông báo, một cách chân thành và hợp lý, cho khách hàng biết về việc khoản tiền thanh toán bị từ chối qua điện thoại hoặc qua đường bưu điện.

- a) Nếu tài khoản đã quá hạn thanh toán thì dịch vụ phân phối nước sẽ bị ngưng (cúp) nếu không trả số tiền thanh toán bị từ chối và phí từ chối khoản tiền thanh toán (nếu phù hợp) vào hoặc trước ngày ghi rõ trong (các) Thông Báo Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ. Chỉ chấp nhận khoản tiền thanh toán bằng tiền mặt hoặc phiếu đảm bảo của ngân hàng để trả cho khoản tiền thanh toán bị từ chối và phí từ chối

khoản tiền thanh toán (nếu phù hợp).

- b) Nếu được xác định rằng khách hàng đích thân đến văn phòng để thanh toán hoặc thanh toán trên mạng vào thời hạn cuối cùng để tránh tình trạng gián đoạn dịch vụ và/hoặc phí tái kết nối, và khoản tiền thanh toán đó bị ngân hàng từ chối, Khu sẽ đưa ra *Thông Báo Cuối Cùng Về Tình Trạng Ngưng Dịch Vụ* trong bảy (7) ngày. Thông Báo Cuối Cùng đó sẽ báo cho khách hàng biết rằng họ phải trả khoản tiền thanh toán bị từ chối và phí từ chối khoản tiền thanh toán (nếu phù hợp) trước ngày ghi rõ trong Thông Báo Cuối Cùng để tránh tình trạng ngưng dịch vụ phân phối nước và phí tái kết nối. Khách hàng phải trả bằng tiền mặt hoặc phiếu đảm bảo của ngân hàng.
- c) Trong trường hợp ngân phiếu hoặc khoản tiền thanh toán trên mạng của khách hàng bị ngân hàng từ chối ba (3) lần trong khoảng thời gian mười hai (12) tháng, một lá thư sẽ được gửi cho khách hàng qua đường bưu điện để báo cho họ biết rằng họ chỉ có thể trả bằng tiền mặt hoặc ngân phiếu đảm bảo của ngân hàng trong thời gian mười hai (12) tháng từ ngày khoản tiền thanh toán bị từ chối gần nhất.
- d) Ngân Phiếu Và Khoản Tiền Thanh Toán Bị Từ Chối Đối Với Dịch Vụ Phân Phối Nước Bị Ngưng Trước Đó
  - 1. Trong trường hợp một chủ tài khoản (khách hàng) trả bằng khoản tiền thanh toán không thể đổi lấy tiền để khôi phục dịch vụ phân phối nước ở mức giá bán lẻ bị ngắt kết nối trước đó do không trả tiền và vì thiện chí mà Khu khôi phục dịch vụ phân phối nước ở mức giá bán lẻ cho nơi đó; Khu sẽ coi tài khoản không trả đúng kỳ hạn đó như là chưa được thanh toán và có thể ngưng dịch vụ phân phối nước ngay lập tức mà không cung cấp thêm thông báo cho chủ tài khoản.
  - 2. Bất kỳ chủ tài khoản nào trả khoản tiền thanh toán không thể đổi lấy tiền để khôi phục dịch vụ phân phối nước ở mức giá bán lẻ đã bị ngưng vì không trả tiền sẽ được yêu cầu trả bằng tiền mặt hoặc phiếu đảm bảo của ngân hàng để khôi phục dịch vụ phân phối nước bị ngưng sau này trong thời gian 12 tháng từ ngày khoản tiền thanh toán bị từ chối.