

DỪNG DỊCH VỤ CUNG CẤP NƯỚC SINH HOẠT DO KHÔNG THANH TOÁN

Phòng/Ban:	Tài Chính	Người Phê Duyệt:	Nghị Quyết Số 2019-31
Ngày Hiệu Lực:	01/02/2020	Phạm Vi Áp Dụng:	Toàn Quận
Thay Thế:	Không	Tham Khảo Thêm:	

1.0 Chính Sách Chung và Ủy Quyền

1.1 Cơ Quan Quản Lý

Sở Quản Lý Nước Yorba Linda, là cơ quan cấp tiểu bang, được thành lập với chức năng là đặc ban theo Đạo Luật Quản Lý Nguồn Nước Cấp Hạt (Water Code Section 30000 et seq.) (“Sở”) được ủy quyền thi hành việc thu hồi các tài khoản nợ phí theo Các Điều Khoản 60370 – 60375.5 của Luật Quản Trị California (California Government Code). Là một hệ thống nguồn nước của cộng đồng hoặc đô thị cấp nước cho hơn 200 mạng lưới dịch vụ, Sở cũng chịu sự quản lý, có hiệu lực từ ngày 01/02/2020, theo các Điều 116900 - 116926 của Bộ Luật An Toàn & Sức Khỏe California, hay còn được gọi là Luật Phòng Chống Cắt Nước.

1.2 Chính Sách Cắt Dịch Vụ

Chính Sách Dừng Dịch vụ Cấp Nước Sinh Hoạt do Không Thanh Toán của Sở Quản Lý Nước Yorba Linda (“Chính Sách”) đặt ra các quy định và thủ tục khi có hộ dân chậm thanh toán tiền nước. Việc dừng cấp nước do không thanh toán được coi là giai đoạn cuối cùng của quy trình thu phí nước sinh hoạt và sẽ chỉ được thực thi sau khi đã thông báo đầy đủ và áp dụng tất cả các giải pháp thanh toán thay thế phù hợp khác. Trong trường hợp có sự xung đột với các quy tắc, quy định hoặc chính sách khác của Sở, Chính Sách này sẽ có hiệu lực thi hành.

1.3 Thẩm Quyền của Tổng Giám Đốc

Khi áp dụng Chính Sách này, Ban Quản Trị ủy quyền cho Tổng Giám Đốc và người được chỉ định của mình thực thi các nhiệm vụ và trách nhiệm như được chỉ định trong Chính Sách này nhằm đảm bảo cho các hoạt động của Sở.

1.4 Thông Tin Liên Hệ

Trường hợp có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ về hóa đơn nước, bao gồm cả việc làm sao để tránh bị dừng cấp nước do không thanh toán, vui lòng liên hệ với Tổ Dịch Vụ Khách Hàng của Sở theo số 714-701-3000. Khách hàng cũng có thể đến gặp trực tiếp Tổ Dịch Vụ Khách Hàng của Sở từ thứ Hai đến thứ Năm, từ 7h00 sáng đến 6h00 tối, trừ những ngày nghỉ theo quy định của Sở.

2.0 Dừng Cấp Dịch Vụ do Không Thanh Toán đối với Các Tài Khoản Nợ Phí

2.1 Tài Khoản Nợ Phí

Tài khoản nợ phí là tài khoản có các hóa đơn dịch vụ nước chưa được thanh toán sau 27 ngày kể từ khi xuất hóa đơn. Chính Sách này áp dụng cho việc thu tiền từ các tài khoản nợ phí đó.

2.2 Thời Gian Nợ Trước Khi Dừng Cấp Dịch Vụ

Sở sẽ dừng cấp nước đối với các tài khoản đã nợ phí ít nhất sáu mươi (60) ngày.

3.0 Thông Báo tới Khách Hàng

3.1 Văn Bản Thông Báo tới Khách Hàng hoặc Người Cư Ngụ/Người Sử Dụng Dịch Vụ tại Địa Chỉ Sử Dụng Dịch Vụ

Sở sẽ gửi thư thông báo tới khách hàng tính đến 5h00 chiều ngày thứ 29 kể từ khi xuất hóa đơn (nhưng sẽ chỉ cắt nước sau ngày thứ ba mươi (30)). Sẽ áp dụng mức phạt mười phần trăm (10%) phí chậm nộp tại thời điểm đó. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ nhà ở nơi dịch vụ được cung cấp, Sở cũng sẽ gửi thông báo tới địa chỉ nhà ở đồng thời gửi tới địa chỉ của “Người Cư Ngụ/Người Sử Dụng Dịch Vụ”.

3.1.1 Thư thông báo theo quy định tại Mục 3.1 trên đây sẽ gồm có:

3.1.1.1 tên và địa chỉ của khách hàng trên chứng từ;

3.1.1.2 số tiền nợ;

3.1.1.3 ngày thanh toán hoặc ngày chỉ định thanh toán để tránh bị cắt dịch vụ;

3.1.1.4 quy trình để khách hàng yêu cầu gia hạn hoặc áp dụng cách thức thanh toán thay thế khác như được quy định tại Mục 4;

3.1.1.5 quy trình để khách hàng khiếu nại về hóa đơn dịch vụ như được quy định trong Mục 12;

3.1.1.6 thông tin về các nguồn hỗ trợ tài chính khả dụng, bao gồm cả các nguồn hỗ trợ tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có; và

3.1.1.7 số điện thoại để khách hàng yêu cầu việc chỉ định thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Sở.

3.2 Thông Báo Qua Điện Thoại

Nếu thư thông báo được trả về do không thể gửi tới địa chỉ được chỉ định hoặc khách hàng không thanh toán khoản nợ phí tối thiểu mười (10) ngày trước khi dừng dịch vụ, Sở sẽ cố gắng hết sức để liên hệ qua điện thoại với khách hàng có tên trên chứng từ hoặc người trưởng thành sống tại địa chỉ sử dụng dịch vụ. Sở sẽ cung cấp bản sao văn bản Chính Sách này và cùng thảo luận để tránh phải dừng dịch vụ do không thanh toán, bao gồm cả việc gia hạn hoặc chỉ định cách thức thanh toán khác như quy định tại Mục 4 dưới đây.

3.3 Gửi Thư Thông Báo tới Người Cư Ngụ tại Địa Chỉ Sử Dụng Dịch Vụ

Nếu không thể liên hệ bằng văn bản thông báo và điện thoại với khách hàng hoặc người trưởng thành sống tại địa chỉ sử dụng dịch vụ, Sở sẽ cố gắng hết sức để đến trực tiếp địa chỉ nói trên và để lại thông báo sẽ cắt nước sinh hoạt (ví dụ, dán trên cửa ra vào) và số điện thoại liên hệ cũng như đường dẫn trở đến nội dung của Chính Sách này tại vị trí dễ thấy. Thông báo, số điện thoại và đường dẫn trở tới Chính Sách này sẽ được để lại tại địa chỉ người cư ngụ tối thiểu trong vòng 48 giờ trước khi dừng cung cấp dịch vụ. Tờ thông báo (ví dụ, dán trên cửa ra vào) sẽ có nội dung thông tin tương tự như được quy định tại Mục 3.1.1.

4.0 Gia Hạn và Cách Thức Thanh Toán Thay Thế

4.1 Thời Gian để Yêu Cầu Gia Hạn hoặc Cách Thức Thanh Toán Thay Thế

Nếu không thể thanh toán hóa đơn trong kỳ thanh toán, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc cách thức thanh toán thay thế như quy định tại Mục 4 này. Nếu khách hàng đưa ra yêu cầu trước khi bị Sở dừng cung cấp dịch vụ, yêu cầu đó sẽ được Tổng Giám Đốc xem xét. Các quyết định của Sở về gia hạn và cách thức thanh toán thay thế là quyết định cuối cùng và không thể được khiếu nại lên Ban Quản Trị của Sở theo Mục 12.

4.2 Gia Hạn

Nếu được Sở chấp thuận, việc thanh toán cho khoản nợ của khách hàng có thể được gia hạn tạm thời. Chỉ được gia hạn tối đa 3 lần trong vòng 12 tháng. Tổng Giám Đốc sẽ tùy ý quyết định có cho phép gia hạn hay không và nếu có thì khách hàng sẽ được gia hạn bao lâu. Khách hàng phải trả hết số nợ tính đến ngày được Sở chỉ định và phải luôn xử lý kịp thời tất cả các phí dịch vụ của các kỳ tiếp theo. Phần thanh toán gia hạn sẽ được chỉ định bằng văn bản và gửi tới khách hàng.

4.3 Trả Góp

Nếu được Tổng Giám Đốc phê duyệt, khách hàng có thể trả góp khoản nợ của mình trong nhiều tháng, nhưng không quá mười hai (12) tháng. Nếu được phép trả góp, khoản nợ sẽ được chia đều cho số tháng được duyệt, và số tiền đó sẽ được cộng dồn vào hóa đơn dịch vụ của các tháng tiếp theo cho đến khi trả hết. Trong kỳ trả góp, khách hàng phải luôn xử lý kịp thời tất cả các phí dịch vụ của các kỳ tiếp theo. Thời gian trả góp và số tiền cụ thể sẽ được chỉ định bằng văn bản và gửi tới khách hàng.

4.4 Lịch Thanh Toán Thay Thế

Tùy theo quyết định của Tổng Giám Đốc, khách hàng có thể trả khoản nợ phí theo lịch thanh toán thay thế, nhưng không được quá mười hai (12) tháng. Nếu được phê duyệt, lịch thanh toán thay thế sẽ cho phép thanh toán theo một thời gian biểu khác không trùng với ngày thanh toán ấn định của Sở hoặc cho phép thanh toán với tần suất cao hoặc thấp hơn so với ngày ấn định thanh toán của Sở. Trong thời gian áp dụng lịch thanh toán thay thế, khách hàng phải luôn theo dõi và xử lý kịp thời tất cả các phí dịch vụ của các kỳ tiếp theo. Thời gian áp dụng lịch thanh toán thay thế và số tiền cụ thể sẽ được chỉ định bằng văn bản và gửi tới khách hàng.

4.5 Không Tuân Thủ

Nếu khách hàng đã được chỉ định cách thức thanh toán theo Mục 4 này và (a) số tiền hóa đơn ban đầu đã quá hạn tối thiểu sáu mươi (60) ngày và (b) khách hàng: (i) không trả phí nợ trong thời gian gia hạn; (ii) không trả phí đến hạn theo lịch trả góp; hoặc (iii) không trả phí đến hạn theo lịch thanh toán thay thế, Sở sẽ cắt nước và khách hàng sẽ bị mất quyền được thỏa thuận thanh toán theo quy định ở mục này trong vòng 6 tháng kể từ ngày hết hạn gia hạn hoặc hết hạn áp dụng lịch thanh toán thay thế. Khách hàng có thể khiếu nại với Tổng Giám Đốc khi quyền nói trên bị mất, đây là người duy nhất có quyền phục hồi quyền đó. Sở sẽ ra thông báo cuối cùng về quyết định dừng cung cấp dịch vụ và dán ở vị trí dễ nhìn, dễ thấy tại địa chỉ sử dụng dịch vụ trong vòng tối thiểu 48 giờ trước khi cắt dịch vụ. Khi đã có thông báo cuối cùng, khách hàng sẽ không được quyền khiếu nại Sở hoặc yêu cầu Sở xem xét lại theo Mục 12.

5.0 Cung Cấp Lại Dịch Vụ

5.1 Các Yêu Cầu về Cung Cấp Lại Dịch Vụ

Khách hàng nào đã bị dừng cung cấp dịch vụ có thể liên hệ với Sở để yêu cầu cấp lại.

5.2 Phí Cấp Lại Dịch Vụ

Việc cấp lại dịch vụ sẽ phụ thuộc vào việc đã thanh toán (a) phí cấp lại dịch vụ là 40 đô la Mỹ, (b) số tiền nợ, bao gồm cả tiền lãi hoặc tiền phạt theo quy định và (c) tiền đặt cọc, nếu được Sở yêu cầu, hay chưa. Tất cả các khoản thanh toán đều phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc quỹ chứng nhận. Các yêu cầu cấp lại dịch vụ sau 6h00 tối, từ thứ Hai đến thứ Năm, hoặc bất kỳ thời điểm nào từ thứ Sáu đến Chủ Nhật, các ngày nghỉ sẽ bị tính phí ngoài giờ là 210 đô la Mỹ và phải trả cả các khoản phí áp dụng khác như nêu tại mục (a) - (c) của điều khoản này.

6.0 Khi Nào Không Bị Cắt Dịch Vụ

6.1 Tổng Quát

Sở vẫn sẽ cung cấp dịch vụ đối với các tài khoản bị nợ phí (a) vào ngày thứ Sáu, thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày nghỉ theo quy định, hoặc vào bất kỳ thời điểm nào mà Sở không làm việc; (b) trong thời gian Sở điều tra khiếu nại hoặc yêu cầu phúc thẩm của khách hàng đối với quyết định của Sở, theo Điều 12; hoặc (c) trong thời gian Sở đang xem xét việc gia hạn, trả góp hoặc cách thức thanh toán thay thế theo Mục 4, nếu khách hàng vẫn tuân thủ một trong các giải pháp trên.

6.2 Hoàn Cảnh Tài Chính và Y Tế Đặc Biệt liên quan đến Thỏa Thuận Cách Thức Thanh Toán Thay Thế

Ngoài Mục 6.1, Sở sẽ không cắt dịch vụ nếu khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- 6.2.1** Khách hàng, người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Sở bản chứng nhận của nhà cung cấp dịch chăm sóc chính được cấp phép trong đó xác nhận việc dừng cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ảnh hưởng xấu đến sức khỏe và sự an toàn của người cư ngụ tại địa chỉ sử dụng dịch vụ;
- 6.2.2** Khách hàng chứng minh được, như mô tả dưới đây theo Mục 6.3, rằng họ đang gặp khó khăn về tài chính mà không thể trả phí dịch vụ sinh hoạt theo đúng kỳ hạn do Sở đưa ra. Khách hàng được cho là gặp khó khăn về tài chính mà không thể trả phí dịch vụ sinh hoạt theo đúng kỳ hạn nếu: (a) có bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện đang nhận phúc lợi của CalWORKs, CalFresh, được hỗ trợ tổng thể, Medi-Cal California SSI/SSP, hoặc Chương Trình Bổ Sung Dinh Dưỡng Đặc Biệt dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ nhỏ của bang California, hoặc (b) khách hàng chấp nhận bị phạt nếu khai man trước tòa rằng thu nhập thường niên của mình thấp hơn 200 phần trăm so với mức đói nghèo liên bang; và
- 6.2.3** Khách hàng sẵn sàng ký văn bản thỏa thuận với Sở về việc gia hạn hoặc cách thức thanh toán thay thế theo Mục 4 trên đây đối với các khoản phí còn nợ. Sở sẽ đưa ra các điều khoản và điều kiện về kế hoạch thanh toán trong văn bản thỏa thuận.

6.3 Khách Hàng Chứng Minh, Sở Xem Xét, hoặc Các Điều Kiện

Khách hàng phải chứng minh được rằng các điều kiện theo mục 6.2 trên đây đã được đáp ứng. Sau khi nhận được văn bản từ khách hàng, Sở sẽ xem xét trong vòng bảy (7) ngày và hoặc: (a) thông báo cho khách hàng về các điều khoản và điều kiện do Sở đưa ra và yêu cầu khách hàng

ký vào biên bản thỏa thuận kế hoạch thanh toán; (b) yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin; hoặc (c) thông báo cho khách hàng là họ chưa đáp ứng được các điều kiện.

6.4 Không Tuân Thủ

Sở có thể dừng cấp nước nếu khách hàng, dù đã được chấp thuận phương án thanh toán thay thế theo Điều 6 này, (a) vẫn nợ phí trong vòng sáu mươi (60) ngày trở nên và (b) không thực hiện một trong những điều sau: (i) trả phí đến hạn theo kế hoạch thanh toán; hoặc (ii) trả các phí hiện tại liên quan đến dịch vụ nước. Sở sẽ ra thông báo cuối cùng về quyết định dừng cung cấp dịch vụ và dán ở vị trí dễ nhìn, dễ thấy tại địa chỉ cung cấp dịch vụ trong vòng tối thiểu năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Khi đã có thông báo cuối cùng, khách hàng sẽ không được quyền khiếu nại Sở hoặc yêu cầu Sở xem xét lại theo Mục 12.

7.0 Chương Trình Đặc Biệt dành cho Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp

7.1 Trường Hợp Được Miễn Giảm Phí Cấp Lại Dịch Vụ

Đối với khách hàng chứng minh được thu nhập hộ gia đình dưới mức 200 phần trăm (200%) so với mức đói nghèo liên bang, Sở sẽ:

- 7.1.1** Khi có yêu cầu của khách hàng, không tính lãi hoặc không phạt nợ phí một lần trong 12 tháng.
- 7.1.2** Chỉ hạn chế phí cấp lại dịch vụ trong giờ hành chính ở mức không vượt quá năm mươi đô la (50 đô la) và ngoài giờ hành chính ở mức không quá một trăm năm mươi đô la (150 đô la), và cả hai mức phí nói trên không được vượt quá mức phí cấp lại dịch vụ thực tế nếu thấp hơn. Cả hai mức phí này sẽ được điều chỉnh thường niên theo Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 01/01/2021.

7.2 Làm Sao Để Chứng Minh Là Khách Hàng Thu Nhập Thấp

Khách hàng có mức thu nhập thấp hơn 200 phần trăm (200%) so với mức đói nghèo liên bang nếu: (a) có bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng đang là người được nhận phúc lợi của CalWORKS, CalFresh, được hỗ trợ tổng thể, Medi-Cal California SSI/SSP, hoặc Chương Trình Bổ Sung Dinh Dưỡng Đặc Biệt dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ nhỏ của bang California, hoặc (b) khách hàng chấp nhận bị phạt nếu khai man trước tòa rằng thu nhập thường niên của mình thấp hơn hai 200 phần trăm (200%) so với mức đói nghèo liên bang.

8.0 Quy Trình để Người Cư Ngụ hoặc Người Thuê Nhà Trở Thành Khách Hàng của Sở

8.1 Phạm Vi Áp Dụng

Mục này chỉ áp dụng khi người sở hữu, chủ nhà, người quản lý hoặc người kiểm soát của nơi nhận dịch vụ được ghi là khách hàng đứng tên trên chứng từ và đã được thông báo cắt nước theo Mục 3.

8.2 Thỏa Thuận về Các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ của Sở

Sở sẽ nỗ lực hết sức để thông báo cho người cư ngụ, bằng văn bản thông báo, khi họ nằm trong diện sẽ bị cắt dịch vụ, tối thiểu là 10 ngày trước khi cắt chính thức. Văn bản thông báo ghi rõ Sở sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ tới người cư ngụ nếu họ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ của Sở cũng như các Quy Tắc và Quy Chế Dịch Vụ Nước của Sở.

8.2.1 Nếu có một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm trả đúng hạn các khoản phí tiếp theo theo quy định của Sở, Sở sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ nào đã đáp ứng được các yêu cầu này.

8.3 Xác Nhận Thuê Nhà

Để không phải chịu trách nhiệm đối với khoản nợ phí, người cư ngụ, mà đã là khách hàng, sẽ phải xác nhận rằng khách hàng nợ phí trên chứng từ đang hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc người môi giới của địa chỉ cư trú đó. Nội dung xác nhận gồm có, nhưng không giới hạn, hợp đồng cho thuê hoặc thuê, biên lai thuê nhà, văn bản nhà nước trong đó nêu rõ người cư ngụ là người thuê nhà, hoặc thông tin được cung cấp theo Điều 1962 của Bộ Luật Dân Sự [tùy theo quyết định của Sở].

8.4 Khấu Trừ từ Tiền Thuê Nhà

Căn cứ Điều 60371(d) và 116916(e) của Bộ luật Chính phủ, người cư ngụ nào trở thành khách hàng của Sở theo Mục 8 này và các khoản thanh toán định kỳ của họ, ví dụ như tiền thuê nhà, bao gồm các khoản tiền nước sinh hoạt, trong đó các khoản tiền này không được kê khai riêng biệt, có thể khấu trừ vào tiền thuê nhà định kỳ các khoản phí hợp lệ phải trả cho Sở ở kỳ thanh toán trước. Sở không có quyền áp dụng Điều 60371(d) hoặc 116916(e) và bất kỳ quyết định nào của người cư ngụ nhằm khấu trừ các khoản phí sẽ do người cư ngụ tự quyết chứ không chịu sự ủy quyền của Sở.

9.0 Các Giải Pháp Khác

9.1 Ngoài việc cắt nước, Sở có thể áp dụng các giải pháp khác theo luật định cho các khoản nợ tiền nước, bao gồm, nhưng không giới hạn: (a) thu hồi tiền nợ bằng cách tịch biên bất động sản, (b) khiếu nại hoặc kiện, hoặc (c) chuyển các khoản nợ đó cho cơ quan thu nợ. Trong trường hợp thắng kiện, Sở sẽ có quyền được bồi hoàn các chi phí, bao gồm phí luật sư và các phí tích lũy khác.

10.0 Cắt Nước Do Những Vi Phạm Khác của Khách Hàng

10.1 Sở có quyền cắt nước nếu xảy ra bất kỳ vi phạm nào đối với quy chế, quy tắc hoặc quy định của Sở ngoài việc chưa thanh toán nợ.

11.0 Phí và Chi Phí Phát Sinh

11.1 Trừ phi được ghi rõ trong Chính Sách này, nếu không, các khoản phí và chi phí phát sinh ở phía khách hàng theo các quy chế, quy định hoặc chính sách của Sở sẽ phải được thanh toán như đã được quy định.

12.0 Quy Trình Yêu Cầu Kiểm Tra Hóa Đơn Nước

12.1 Thời Gian để Khiếu Nại hoặc Yêu Cầu Kiểm Tra

Mọi khách hàng đều có thể gửi văn bản khiếu nại, hoặc yêu cầu kiểm tra, tới Tổng Giám Đốc liên quan đến các khoản phí ghi trên hóa đơn trong vòng hai mươi bảy (27) ngày kể từ “ngày hóa đơn” được ghi trên hóa đơn mà khách hàng nghi vấn. Sở có toàn quyền quyết định việc xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra được đưa ra không đúng thời hạn; tuy nhiên, các khiếu nại

hoặc yêu cầu điều tra được đưa ra không đúng thời hạn đó sẽ không được trình lên Ban Quản Trị của Sở.

12.2 Quá Trình Xem Xét của Sở

Sau khi nhận được văn bản khiếu nại hoặc yêu cầu, Tổng Giám Đốc sẽ xem xét khiếu nại và/hoặc tiến hành điều tra nếu xét thấy hợp lý và cần thiết. Quá trình xem xét của Tổng Giám Đốc sẽ bao gồm nhận định liệu khách hàng có được gia hạn hoặc áp dụng lịch thanh toán thay thế khác như được quy định trong Mục 4 hay không. Trong thời gian xem xét và/hoặc điều tra, khách hàng sẽ được gia hạn kể từ ngày đến hạn đã thông báo để tránh phát sinh các phí trả chậm, tuy nhiên khách hàng sẽ không được gia hạn 60 ngày như quy định tại Mục 2.3. Việc điều tra sẽ hoàn thành trong vòng 10 ngày kể từ ngày có văn bản khiếu nại hoặc yêu cầu, trong đó khách hàng sẽ được thông báo về quyết định của Tổng Giám Đốc.

12.3 Kết Quả của Quyết Định

Nếu kết quả xem xét và/hoặc điều tra cho thấy khách hàng đã phản ánh đúng, tức là hóa đơn không chính xác, thì sẽ có điều chỉnh tương ứng đối với tài khoản của khách hàng. Nếu hóa đơn chính xác thì số tiền nợ trên hóa đơn sẽ phải được thanh toán trong vòng mười (10) ngày kể từ khi khách hàng được thông báo về quyết định của Tổng Giám Đốc. Nếu trước khi hoàn tất quá trình điều tra mà (các) hóa đơn khác đến hạn phải thanh toán thì khách hàng phải thanh toán toàn bộ số tiền đến hạn trong kỳ hạn được nêu cụ thể. Nếu không tuân thủ, khách hàng sẽ bị phạt phí trả chậm hoặc bị dừng cung cấp dịch vụ do chưa thanh toán, theo Chính Sách này.

12.4 Kháng Nghị với Ban Quản Trị

Mọi khách hàng, nếu có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời theo Mục 12 này nhưng không hài lòng về quyết định cuối cùng, đều có thể kháng nghị quyết định đó lên Ban Quản Trị bằng cách gửi văn bản thông báo kháng nghị tới Thư Ký của Sở theo địa chỉ bodsecretary@ylwd.com trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày Sở gửi thư quyết định của mình tới khách hàng. Sau khi nhận được thông báo kháng nghị, Thư Ký Sở sẽ đưa vấn đề ra trước cuộc họp Ban Quản Trị sắp tới và sẽ gửi thư cho khách hàng về thời gian và địa điểm cuộc họp trong vòng tối thiểu bảy (7) ngày trước khi bắt đầu cuộc họp. Quyết định của Ban Quản Trị là quyết định cuối cùng.

13.0 Đăng lên Trang Web Của Sở và Bản Dịch Thuật

- 13.1** Chính Sách này và các văn bản thông báo được đưa ra theo Chính Sách này được viết bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam, Hàn Quốc và các ngôn ngữ khác mà được sử dụng bởi tối thiểu mười phần trăm (10%) dân số trong khu vực dịch vụ của Sở.
www.ylwd.com/sb998policy