

<b>Chính Sách:</b>	Chính Sách Ngừng Dịch Vụ Nước Gia Đình Do Không Thanh Toán		
<b>Ngày Phê Chuẩn:</b> 15 Tháng Một, 2020	<b>Ngày Bắt Đầu Có Hiệu Lực:</b> 31 Tháng Một, 2020	<b>Cơ Quan Phê Chuẩn:</b> Hội Đồng Thành Phố/Ban Giám Đốc	

## CHÍNH SÁCH VÀ CÁC QUY TRÌNH THỦ TỤC

### Mục đích:

Mục đích của chính sách này là thông báo cho công chúng về chính sách và các quy trình thủ tục của Indio Water Authority (“IWA”) về các trương mục dịch vụ nước gia đình quá hạn và việc ngắt dịch vụ do không chi trả.

### Thông Tin Liên Hệ:

Khách hàng có thể liên lạc với ban Dịch Vụ Khách Hàng tại số **(760) 391-4038** để thảo luận về chính sách này và các lựa chọn tránh bị ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán hoặc tới Indio Corporate Yard tại 83101 Avenue 45, thứ Hai tới thứ Sáu, 8:00 sáng tới 5:00 chiều, trừ các ngày lễ của Thành Phố.

### Thẩm Quyền Khác:

Đạo Luật Bảo Vệ Tránh Ngắt Dịch Vụ Nước (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California § 116900, và các mục tiếp theo.)

### Phạm Vi Áp Dụng:

*Các gia đình sử dụng dịch vụ của cơ quan, có nguy cơ bị ngắt dịch vụ nước do không thanh toán, trong đó bao gồm các căn nhà dành cho một hộ gia đình, các khu nhà chung cư, nhà lưu động bao gồm nhưng không giới hạn ở nhà lưu động tại các bãi đậu xe dành cho nhà lưu động, hoặc gia cư cho nhân viên làm việc tại nông trại. Chính sách này không áp dụng cho các trường hợp ngắt dịch vụ nước của khách hàng/người sử dụng không phải là hộ gia đình hoặc ngắt dịch vụ nước dành cho hộ gia đình do khách hàng có hành động bất hợp pháp không liên quan đến việc không thanh toán hóa đơn.*

### Bên Chiu Trách Nhiệm:

Tổng Giám Đốc Điều Hành IWA hoặc Trưởng Ban Tài Chính và Dịch Vụ Khách Hàng

## CHÍNH SÁCH

### I. **Trương Mục Dịch Vụ Quá Hạn**

1. Trương mục dịch vụ quá hạn sau đây được định nghĩa là bất kỳ trương mục dịch vụ nào chưa được thanh toán (và không có kế hoạch thanh toán hoặc lập lịch thanh toán thay thế khác) trước khi kết thúc giờ làm việc của ngày thứ hai mươi lăm (25) sau khi cấp hóa đơn.
2. **Phạt Quá Hạn Thanh Toán (Lệ Phí Phạt Trả Trễ):** Ngày hạn chót thanh toán và lệ phí phạt trả trễ sẽ được ghi ở nơi nổi bật trên hóa đơn dịch vụ nước. Những hóa đơn không được thanh toán trước khi kết thúc giờ làm việc của **ngày thứ 25** sau ngày cấp hóa đơn sẽ bị coi là quá hạn thanh toán và sẽ phải chịu một khoản phí tương đương với 10% số tiền quá hạn thanh toán, chiếu theo Nghị Quyết 9594 ban hành ngày 19 tháng Ba, 2013. Lệ phí phạt trả trễ áp dụng cho các khoản phí mới, chưa thanh toán trước ngày hạn chót và không áp dụng cho số dư nợ tích lũy.

Ngay cả khi có lịch chi trả số dư nợ quá hạn trước đây, các khoản lệ phí phạt trả trễ hiện đã áp dụng vẫn sẽ không bị xóa.

3. Các Truong Mục Dịch Vụ Có Số Dư Nợ Nhỏ: Số dư nợ hóa đơn tới tối đa \$15 có thể được chuyển tiếp và cộng thêm vào kỳ hóa đơn kế tiếp mà không phải trả lệ phí phạt hoặc dẫn đến truy thu nợ.
4. Miễn Lệ Phí Phạt Trả Trễ: IWA sẽ tự động miễn khoản phí phạt quá hạn mười hai (12) tháng một lần; khách hàng không cần phải làm gì để được miễn khoản lệ phí này.

## II. Các Điều Khoản Quy Định trong Chính Sách để Tránh Bị Ngắt Dịch Vụ do Không Thanh Toán (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn § 116906)

- 1) Kế Hoạch Chi Trả Thay Thế Khác: Bất kỳ khách hàng nào không có khả năng thanh toán dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán bình thường có thể xin áp dụng kế hoạch thanh toán thay thế khác để tránh bị ngắt dịch vụ. IWA sẽ không ngắt dịch vụ nước do không thanh toán nếu khách hàng đề nghị và ký thỏa thuận sử dụng kế hoạch chi trả thay thế khác.
  - a) Thời Điểm Xin Áp Dụng Kế Hoạch Chi Trả Thay Thế Khác: Khách hàng có thể xin áp dụng kế hoạch chi trả thay thế khác trong vòng mười (10) ngày tính theo lịch kể từ ngày ghi trên văn bản thông báo về ngắt dịch vụ. Đề nghị đó sẽ được Trường Ban Tài Chánh và Dịch Vụ Khách Hàng duyệt xét. Các quyết định của IWA về kế hoạch chi trả thay thế khác là quyết định chính thức cuối cùng và không thể kháng cáo lên Hội Đồng Thành Phố.
  - b) Kế Hoạch Chi Trả Thay Thế Khác: Kế hoạch chi trả kéo dài sang kỳ hóa đơn kế tiếp được coi là kế hoạch chi trả thay thế khác. Kế hoạch này phải được lập bằng văn bản và có chữ ký của khách hàng. Khách hàng sẽ cần phải trả một khoản tiền trả trước tương đương với hai mươi phần trăm (20%) số dư nợ chưa trả vào thời điểm ký thỏa thuận. Kế hoạch chi trả thay thế khác sẽ dần trả số dư nợ chưa trả còn lại trong một giai đoạn không quá mười hai (12) tháng kể từ ngày ban đầu ghi trong hóa đơn. Các khoản thanh toán hàng tháng sẽ được kế hợp với hóa đơn thường lệ của khách hàng, và cũng áp dụng thời hạn tương tự như hóa đơn đó. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch chi trả và tiếp tục trả đầy đủ các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ hóa đơn sau đó. Khách hàng không thể xin tiếp tục “trả góp” bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào sau đó trong thời gian đang trả các khoản phí quá hạn theo kế hoạch.

Trong trường hợp quá khó khăn, Tổng Giám Đốc Điều Hành có thể cho phép gia hạn kế hoạch thanh toán để khách hàng/người sử dụng có cơ hội giải quyết hoàn cảnh khó khăn trong khi vẫn đều đặn chi trả cho Cơ Quan. Trong các trường hợp rất hiếm gặp này, sau khi hội ý với Trường Ban Tài Chánh và Dịch Vụ Khách Hàng, Tổng Giám Đốc Điều Hành sẽ quyết định khoảng thời gian áp dụng kế hoạch thanh toán và số tiền phù hợp.

- c) Không Tuân Thủ: Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch chi trả thay thế khác và tiếp tục trả đầy đủ các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ hóa đơn sau này. Nếu không tuân thủ các điều khoản quy định, khách

hàng sẽ nhận được văn bản thông báo về việc ngắt dịch vụ và chấm dứt dịch vụ sau năm (5) ngày làm việc kể từ khi thông báo. Nếu nhận được thông báo chính thức cuối cùng thì khách hàng sẽ không còn có quyền được IWA tiếp tục điều tra hoặc duyệt xét thêm.

- 2) Quy Trình Chính Thức về Phản Đối hoặc Khiếu Nại Hóa Đơn: Khách hàng/người sử dụng có thể đề xuất hoặc đề nghị điều tra liên quan đến các khoản phí trong hóa đơn bằng cách nộp đề nghị hoặc yêu cầu cho IWA qua Mẫu Đơn Khiếu Nại của Khách Hàng. Có thể lấy Mẫu Đơn Khiếu Nại của Khách Hàng trên website của IWA hoặc có thể lấy tại ban Dịch Vụ Khách Hàng trong giờ làm việc bình thường.

Bất kỳ khách hàng/người sử dụng nào đề nghị điều tra, hoặc xin gia hạn thời gian thanh toán hóa đơn được thấy là vượt ngoài khả năng trả hết của khách hàng/người sử dụng đó trong thời hạn thanh toán bình thường, sẽ có cơ hội được Tổng Giám Đốc Điều Hành hoặc người được ủy quyền duyệt xét. Không được phép ngắt dịch vụ nước trong thời gian chờ duyệt xét hoặc khiếu nại.

- a) Thời Điểm Tiến Hành Khiếu Nại hoặc Đề Nghị Điều Tra: Khách hàng có thể gửi khiếu nại hoặc đề nghị điều tra bằng văn bản về số tiền hóa đơn trong vòng mười lăm (15) ngày tính theo lịch kể từ khi nhận được hóa đơn. Vì các mục đích của mục này, khách hàng sẽ được coi là đã nhận được hóa đơn trong vòng bảy (7) ngày tính theo lịch sau khi gửi qua thư bưu điện.
- b) Bước Duyệt Xét và Quyết Định của IWA: Khiếu nại hoặc đề nghị điều tra nộp đúng hạn sẽ được Trưởng Ban Tài Chánh và Dịch Vụ Khách Hàng hoặc người được ủy quyền duyệt xét, và sau đó sẽ có văn bản thông báo quyết định cho khách hàng. Bước duyệt xét có thể bao gồm xem xét khách hàng/người sử dụng có được phép trả góp số dư nợ chưa trả trong trương mục dịch vụ đó trong một khoảng thời gian hợp lý hay không. Tổng Giám Đốc Điều Hành sẽ tiến hành bước duyệt xét cuối cùng và xem xét tất cả các vấn đề, kết quả điều tra và đề nghị đưa ra theo tiêu mục này, và quyết định đó sẽ là quyết định chính thức cuối cùng.
- 3) Số Điện Thoại Liên Lạc của Ban Dịch Vụ Khách Hàng: Vui lòng gọi ban Dịch Vụ Khách Hàng tại số (760) 391-4038 để thảo luận về các lựa chọn tránh bị ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán.
- 4) Điều Khoản về Y Tế: Sẽ không ngừng dịch vụ do không thanh toán nếu Khách Hàng, hoặc một người thuê nhà của khách hàng đó, chứng minh rằng họ không có đủ khả năng tài chánh để thanh toán trong chu kỳ hóa đơn bình thường, ký thỏa thuận sử dụng kế hoạch thanh toán thay thế khác cho tất cả các khoản phí quá hạn và nộp chứng nhận của bác sĩ gia đình, như định nghĩa trong Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế Mục 14088(b)(1)(A), cho biết việc ngắt dịch vụ nước sẽ đe dọa tới tính mạng hoặc có nguy cơ ảnh hưởng nghiêm trọng tới sức khỏe và an toàn của một cư dân trong căn nhà đó.
- a) Dịch vụ vẫn có thể bị ngắt bất kể đã cung cấp giấy xác nhận y tế, trừ trường hợp thông báo ngừng dịch vụ được niêm yết ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại khu nhà đó ít nhất năm (5) ngày làm việc trước ngày dự kiến chấm dứt dịch vụ và (i) Khách Hàng không tuân thủ và đã quá hạn thanh toán ít nhất 60 ngày theo kế hoạch thanh toán thay thế khác; hoặc (ii) Khách hàng không

thanh toán các khoản phí dịch vụ gia đình hiện tại trong ít nhất 60 ngày trong thời gian tham gia kế hoạch thanh toán thay thế khác.

---

## CÁC THỦ TỤC ÁP DỤNG CHÍNH SÁCH

### III. Ngắt Dịch Vụ Nước do Không Thanh Toán (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn § 116908)

Nếu hóa đơn quá hạn thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày tính theo lịch, IWA có thể ngắt dịch vụ nước cung cấp cho địa chỉ dịch vụ theo các bước thủ tục ghi dưới đây.

- 1) **Thông Báo Quá Hạn (Thông Báo/Nhắc Nhở Quá Hạn Thanh Toán Lần Đầu Tiên)**: Sau khi hóa đơn bắt đầu quá hạn thanh toán, IWA sẽ cung cấp cho người hoặc cá nhân chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn (sau đây gọi là “Khách Hàng”) thông báo quá hạn thanh toán qua thư bưu điện. Thông báo sẽ được cấp vào ngày thứ 28 để có đủ thời gian xử lý các khoản thanh toán nhận được vào ngày thứ 25 sau ngày cấp hóa đơn. Thông báo này là không bắt buộc theo SB 998; mà IWA tự nguyện gửi thông báo nhắc quá hạn thanh toán.
- 2) **Ý Định Ngắt Dịch Vụ (Thông Báo Thứ Hai)**: Đây là thông báo chính thức đầu tiên theo yêu cầu bắt buộc của SB 998. IWA sẽ gửi thông báo qua thư bưu điện tới cho khách hàng trong hồ sơ ít nhất mười lăm (15) ngày tính theo lịch trước khi ngắt dịch vụ. Nếu địa chỉ nhận thư và địa chỉ của căn nhà nơi nhận dịch vụ là khác nhau, thì thông báo thứ hai sẽ được gửi qua thư bưu điện tới địa chỉ nhận dịch vụ và ghi là gửi cho “Người Cư Ngụ”.

Văn bản thông báo sẽ có nội dung trình bày rõ ràng và dễ hiểu sau đây:

- i) Tên và địa chỉ của khách hàng.
- ii) Số tiền quá hạn thanh toán.
- iii) Ngày hạn chót phải thanh toán hoặc thu xếp thanh toán để tránh bị ngắt dịch vụ nước;
- iv) Mô tả về quy trình và thủ tục mà khách hàng có thể xin áp dụng một kế hoạch thanh toán thay thế khác cho các khoản phí quá hạn.
- v) Mô tả về thủ tục xin duyệt xét và khiếu nại hóa đơn.
- vi) Số điện thoại của ban Dịch Vụ Khách Hàng và đường liên kết web tới chính sách này.

#### Các thông Báo Đặc Biệt:

a) **Thông Báo cho Những Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ tại Cư Gia Có Đồng Hồ Đo Riêng**

IWA sẽ cố gắng thiện chí một cách hợp lý để thông báo cho những người cư ngụ, qua hình thức thông báo bằng văn bản treo trên cửa mỗi căn nhà, khi trương mục dịch vụ nước không được thanh toán đầy đủ và có thể bị ngắt dịch vụ, ít nhất mười lăm (15) ngày trước ngày ngắt dịch vụ nước.

Thông báo bằng văn bản sẽ cho người thuê nhà/người cư ngụ biết là họ có quyền trở thành khách hàng của IWA mà không bắt buộc phải trả số tiền chưa thanh toán trong trương mục dịch vụ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm trả các khoản phí sau này cho dịch vụ nước tại địa chỉ đó.

Để được miễn số tiền chưa thanh toán trong trường hợp quá hạn, người thuê nhà/người cư ngụ phải cung cấp chứng từ về tình trạng thuê nhà dưới dạng hợp đồng thuê nhà, bằng chứng về các khoản thanh toán tiền thuê nhà hoặc giấy tờ hợp pháp khác.

b) Thông Báo cho Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ tại Một Khu Chung Cư Sử Dụng Đồng Hồ Đo Chính

IWA sẽ cố gắng thiện chí một cách hợp lý để thông báo cho những người cư ngụ, qua hình thức thông báo bằng văn bản treo trên cửa mỗi căn nhà, khi trường hợp dịch vụ nước không được thanh toán đầy đủ và có thể bị ngắt dịch vụ, ít nhất mười lăm (15) ngày trước ngày ngắt dịch vụ nước.

Thông báo bằng văn bản còn cho những người cư ngụ tại căn nhà đó biết thêm là họ có quyền trở thành khách hàng của IWA, và sẽ nhận được hóa đơn dịch vụ, mà không cần phải trả bất kỳ số tiền nào có thể phải trả trong trường hợp quá hạn nói trên, cho tới chừng nào họ còn muốn chịu trách nhiệm trả các khoản phí sau này cho dịch vụ nước tại (các) địa chỉ sử dụng đồng hồ đo nước chính.

Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ muốn và có thể chịu trách nhiệm trả các khoản phí sau này cho dịch vụ nước mà IWA thấy thỏa đáng, hoặc nếu có một phương tiện vật chất có sẵn hợp pháp cho IWA, để chấm dứt dịch vụ cung cấp cho những người cư ngụ không hội đủ các điều kiện nhận dịch vụ, thì IWA sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ hội đủ điều kiện.

Nếu một người lớn tại một cư gia khiếu nại hóa đơn nước với IWA, thì IWA sẽ không ngắt dịch vụ gia đình trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại.

- 3) Niệm Yết Thông Báo tại Địa Chỉ Nhận Dịch Vụ (Thông Báo Lần Thứ Ba): Nếu văn bản thông báo về việc ngắt dịch vụ bị trả lại qua thư bưu điện do không thể giao đến tay người nhận và IWA không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người lớn cư ngụ tại căn nhà đó qua điện thoại, thì IWA sẽ cố gắng thiện chí một cách hợp lý để tới căn nhà và để lại ở một nơi dễ thấy thông báo ngắt dịch vụ do không thanh toán, ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước khi ngắt dịch vụ.

#### IV. Các Trường Hợp Sẽ Không Ngắt Dịch Vụ (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn § 116910)

IWA sẽ không ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán trong các trường hợp sau đây:

- 1) Các Trường Hợp Sử Dụng Dịch Vụ Qua Đồng Hồ Đo Chính Sẽ Không Bị Ngắt: Nếu IWA cung cấp nước qua một đồng hồ đo chính tại một khu chung cư dành cho nhiều hộ gia đình, bãi xe dành cho nhà lưu động, hoặc các công trình cư gia cố định tại một trại lao động hoặc trại sinh hoạt dành cho công nhân nông trại và chủ sở hữu, người quản lý, hoặc người điều hành là khách hàng sử dụng dịch vụ, thì IWA sẽ không ngắt dịch vụ nước gia đình do không thanh toán trong các trường hợp sau đây:

- a) Nếu một trường hợp quá hạn liên quan đến căn nhà khác mà khách hàng đó sở hữu, quản lý hoặc điều hành.

- b) Nếu một viên chức phụ trách xây dựng và sức khỏe công cộng chứng nhận rằng việc ngắt dịch vụ sẽ có nguy cơ ảnh hưởng nghiêm trọng tới sức khỏe hoặc an toàn của những người cư ngụ trong căn nhà đó hoặc công chúng.
  - c) Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ muốn và có thể chịu trách nhiệm trả các khoản phí sau này cho dịch vụ nước mà IWA thấy thỏa đáng, hoặc nếu có một phương tiện vật chất có sẵn hợp pháp cho IWA, để chấm dứt dịch vụ cung cấp cho những người cư ngụ không hội đủ các điều kiện nhận dịch vụ, thì IWA sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ hội đủ điều kiện.
- 2) Các Tình Huống Đặc Biệt Liên Quan Đến Sức Khỏe và Tài Chánh Sẽ Không Bị Ngắt Dịch Vụ: IWA sẽ không ngắt dịch vụ nước nếu hội đủ tất cả các điều kiện sau đây:
- a) Khách hàng, hoặc một người thuê nhà của khách hàng đó, nộp cho IWA chứng nhận của bác sĩ chăm sóc chính có giấy phép hành nghề, trong đó cho biết việc ngắt dịch vụ nước sẽ đe dọa tới tính mạng hoặc có nguy cơ ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân trong khu nhà nơi nhận dịch vụ nước gia đình; và
  - b) Khách hàng đó chứng minh rằng ông ta/bà ta không có đủ khả năng tài chánh để chi trả cho dịch vụ nước gia đình trong chu kỳ hóa đơn bình thường của IWA. Khách hàng đó được thấy là không đủ khả năng tài chánh để thanh toán; và
  - c) Khách hàng đó muốn ký thỏa thuận áp dụng kế hoạch thanh toán thay thế khác cho các khoản phí quá hạn.
- 3) Ngoài ra, các dịch vụ sẽ không bị ngắt:
- a) Trong giai đoạn khách hàng trả nợ theo kế hoạch thanh toán thay thế khác đã được IWA chấp thuận theo Mục II (1) của Chính Sách này và khách hàng vẫn tiếp tục tuân thủ kế hoạch đó; hoặc
  - b) Trong thời gian IWA tiến hành điều tra khiếu nại hoặc tranh chấp của khách hàng theo Mục II (2) của Chính Sách này hoặc đang chờ giải quyết khiếu nại lên Tổng Giám Đốc Điều Hành.
  - c) Vào thứ Sáu, thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp, hoặc bất kỳ lúc nào khi văn phòng IWA không mở cửa phục vụ công chúng.

## V. Các Bước Quy Trình Ngắt Dịch Vụ do Không Thanh Toán và Khôi Phục Dịch Vụ

1. Thời Hạn Ngắt Dịch Vụ: Tất cả các khoản phí dịch vụ nước quá hạn và các khoản lệ phí liên quan đều phải đến tay IWA trễ nhất là 5:00 chiều của ngày ghi trong văn bản thông báo ngắt dịch vụ. Sau đây là các phương thức thanh toán, được liệt kê theo tốc độ xử lý:

<u>Phương Thức Thanh Toán</u>	<u>Các Phương Thức Thanh Toán Được Chấp Nhận*</u>	<u>Tốc Độ Xử Lý</u>	<u>Tình Trạng Có Sẵn</u>

Tới tận nơi	Thanh toán bằng ngân phiếu, Tiền mặt, Visa hoặc MasterCard	Cùng ngày	Mang tới: Indio Corporate Yard 83101 Avenue 45 Indio, CA 92201  Thứ Hai – Thứ Sáu, 8:00 sáng đến 5:00 chiều; đóng cửa vào các ngày cuối tuần và ngày lễ.
Thanh toán qua điện thoại (Phản Hồi Bằng Tiếng Nói Tương Tác - IVR)	Ngân phiếu, thẻ Visa hoặc thẻ MasterCard	Cùng ngày	Gọi IVR tại số điện thoại gọi miễn phí (760) 347-7958, 24 giờ trong ngày/7 ngày một tuần
Thanh Toán Trực Tuyến	Thẻ Visa và MasterCard	Cùng ngày	24/7 tại <a href="https://iwa.util360.com">https://iwa.util360.com</a>
Drop Box	Ngân Phiếu hoặc Lệnh Phiếu	Ngày Làm Việc Hôm Sau	Indio Corporate Yard và Tòa Thị Chánh

*\*Không cần phải trả lệ phí dịch vụ*

Có các lựa chọn thanh toán khác và có thể xem trên website [www.indiowater.org](http://www.indiowater.org) hoặc thảo luận với ban Dịch Vụ Khách Hàng tại số điện thoại (760) 391-4038.

2. **Ngắt Dịch Vụ Nước Gia Đình Do Không Thanh Toán:** IWA sẽ ngắt dịch vụ bằng cách tắt, và trong một số trường hợp, khóa chặn đồng hồ đo. Trước khi ngắt dịch vụ, khách hàng sẽ được thông báo hợp thức theo quy định trong Mục IV của Chính Sách này. Khách hàng sẽ phải trả một khoản phí để thiết lập dịch vụ trong hệ thống lập hóa đơn, cho dù thực tế đồng hồ đo đó có thực sự bị ngắt hay không. Đồng hồ đo sẽ bị khóa chặn ở vị trí tắt nếu cơ quan không nhận được tiền thanh toán trong vòng bảy (7) ngày kể từ khi bắt đầu ngắt và tương mục dịch vụ nước đó sẽ được gửi cho bên khác để truy thu nợ.
3. **Nối Lại Dịch Vụ:** Để nối lại hoặc tiếp tục dịch vụ bị ngắt do không thanh toán, khách hàng phải trả một khoản lệ phí nối lại dịch vụ và bất kỳ số tiền quá hạn thanh toán nào, kể cả lệ phí phạt trả trễ. IWA sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể được, tuy nhiên tối thiểu là sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc thường lệ kế tiếp.

Dịch vụ nước do bất kỳ người nào khác bật lên không phải là nhân viên của IWA hoặc không có sự cho phép của IWA sẽ bị phạt tiền hoặc phải trả thêm các khoản phí hoặc lệ phí khác. Bất kỳ hư hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ trái phép đều sẽ thuộc về trách nhiệm của khách hàng.

4. **Nối Lại Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc:** Dịch vụ được nối lại sau 5:00 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, các ngày cuối tuần, hoặc các ngày lễ sẽ phải trả một khoản phí nối lại dịch vụ sau giờ làm việc. Sẽ không nối lại dịch vụ sau giờ làm việc thông thường,

trừ khi khách hàng đã được cho biết về khoản phí nổi lại dịch vụ sau giờ làm việc và đã ký thỏa thuận xác nhận đồng ý khoản phí đó.

5. Tiền Thanh Toán Bị Trả Lại: Nếu một khách hàng/người sử dụng là hộ gia đình thanh toán một khoản để tránh bị ngắt dịch vụ nước nhưng sau đó khoản thanh toán này bị ngân hàng/tổ chức tài chính trả lại, thì IWA có thể chấm dứt dịch vụ sau khi thông báo trước năm (5) ngày làm việc cho khách hàng/người sử dụng.

## VI. Chương Trình Đặc Biệt dành cho các Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp

1. Các Giới Hạn về Lệ Phí Nổi Lại Dịch Vụ và Từ Bỏ Quyền Lợi: SB 998 quy định IWA phải đề ra các giới hạn về lệ phí nổi lại dịch vụ và miễn lãi suất đối với các hóa đơn quá hạn thanh toán, 12 tháng một lần cho các khách hàng có thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức thu nhập nghèo khó quy định của liên bang. SB 998 giới hạn lệ phí nổi lại dịch vụ ở mức \$50 đối với trường hợp nổi lại dịch vụ trong giờ làm việc bình thường, và \$150 đối với trường hợp nổi lại dịch vụ ngoài giờ làm việc, nhưng không vượt quá mức chi phí lại dịch vụ thực tế nếu thấp hơn. Tuy nhiên, IWA không tính lãi suất và sẽ áp dụng các giới hạn nổi lại dịch vụ và miễn trừ lệ phí sau đây cho tất cả các khách hàng, bất kể mức thu nhập.
  - a) IWA sẽ áp dụng chi phí nổi lại dịch vụ thực tế, tới mức giới hạn được phép theo SB 998. Các giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm do các thay đổi Chỉ Số Giá Tiêu Dùng cho Các Khách Hàng Đô Thị (CPI-U) của Sở Thống Kê Lao Động, bắt đầu từ ngày 1 tháng Một, 2021.
  - b) Miễn trừ lệ phí phạt trả trễ đối với các hóa đơn thanh toán quá hạn, mười hai (12) tháng một lần. IWA sẽ áp dụng quy định miễn bất kỳ khoản lệ phí phạt trả trễ nào chưa thanh toán vào thời điểm miễn trừ.

VII. **Các Biện Pháp Giải Quyết Khác.** Ngoài việc ngắt dịch vụ, IWA có thể áp dụng các biện pháp giải quyết khác hợp pháp hoặc hợp lý đối với trường hợp không thanh toán các khoản phí dịch vụ nước, trong đó bao gồm nhưng không giới hạn ở: có được số tiền thanh toán quá hạn bằng cách nộp hồ sơ yêu cầu thế chấp bất động sản để bảo đảm trả nợ, nộp yêu cầu bồi thường hoặc khiếu kiện ra tòa, hoặc chuyển số tiền chưa thanh toán cho bên khác để truy thu.

VIII. **Các Quyết Định của Nhân Viên IWA.** Bất kỳ quyết định nào của Tổng Giám Đốc Điều Hành IWA theo quy định của Chính Sách này có thể được thực hiện khi có sự đồng ý của Trưởng Ban Tài Chính và Dịch Vụ Khách Hàng hoặc người được ủy quyền khác.

IX. **Báo Cáo Các Trường Hợp Ngắt Dịch Vụ Nước Hàng Năm.** Hàng năm, IWA sẽ báo cáo cho Hội Đồng Quản Trị số trường hợp ngắt dịch vụ nước gia đình hàng năm do không có khả năng thanh toán, và sẽ đăng báo cáo này trên website của cơ quan.