

Phụ lục A

CƠ QUAN CẤP NƯỚC KHU VỰC MIỀN TÂY CHÍNH SÁCH CẮT DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN VÌ KHÔNG TRẢ HÓA ĐƠN

1. **Áp Dụng Chính Sách Này.** Chính Sách Cắt Nước cho Dân Cư vì Không Trả Hóa Đơn (Chính Sách này) áp dụng cho tất cả các trường mục dịch vụ nước cho cư dân của Cơ Quan Cấp Nước Khu Vực Miền Tây (Khu Vực), nhưng sẽ không áp dụng đối với bất kỳ trường mục nào không thuộc khu dân cư. Sẽ lấy Chính Sách này làm chuẩn trong trường hợp Chính Sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định, hoặc chính sách khác của Khu Vực.

2. **Thông Tin Liên Lạc.** Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần giúp đỡ liên quan đến hóa đơn nước, xin liên lạc với nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng của Khu Vực số điện thoại (951) 571-7104. Khách hàng cũng có thể đến quầy Dịch Vụ Khách Hàng từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều, trừ các ngày nghỉ lễ của Khu Vực.

3. **Quy Trình Trả Hóa Đơn.** Phí dịch vụ nước được trả cho Khu Vực mỗi tháng một lần. Tất cả các hóa đơn dịch vụ nước đến hạn và có thể trả sau khi nhận hóa đơn và sẽ được xem là quá hạn nếu không được trả trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn.

4. **Cắt Dịch Vụ Nước vì Không Trả Hóa Đơn.** Nếu không trả hóa đơn nước trong ít nhất sáu mươi (60) ngày, Khu Vực có thể cắt nước cho địa chỉ dịch vụ.

4.1 Văn Bản Thông Báo cho Khách Hàng. Khu Vực sẽ gửi thông báo qua bưu điện đến khách hàng trong hồ sơ ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi cắt dịch vụ nước. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền nợ hóa đơn;
- (c) ngày phải trả nợ hóa đơn hoặc phải có thỏa thuận sắp xếp trả nợ hóa đơn để tránh bị cắt dịch vụ; và
- (d) bản mô tả quy trình mà khách hàng có thể yêu cầu một thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn như mô tả trong Mục 6 dưới đây.

4.2 Thông Báo Bằng Văn Bản cho Người Cư Ngụ.

- (a) Nếu Khu Vực có đồng hồ riêng cho nhà biệt lập, khu nhà nhiều gia đình, khu nhà mobile home, hoặc khu nông trại, và chủ sở hữu hoặc người quản lý là khách hàng trong hồ sơ, hoặc nếu địa chỉ gửi thư trong hồ sơ khách hàng không trùng với địa chỉ sử dụng dịch vụ, Khu Vực cũng sẽ gửi một thông báo cho người sống tại địa chỉ dịch vụ ít

nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp nước. Thông báo được gửi đến “Người Cư Ngụ” sẽ bao gồm thông tin cần thiết tại Mục 4.1 nói trên và cũng sẽ thông báo cho người cư ngụ ở khu vực rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Khu Vực mà không cần phải trả số tiền nợ hóa đơn. Các điều khoản và điều kiện dành cho người cư ngụ để trở thành khách hàng của Khu Vực được nêu tại Mục 8 dưới đây.

- (b) Nếu Khu Vực cung cấp nước cho cư dân thông qua đồng hồ chính, Khu Vực sẽ có thiện chí thông báo cho người cư ngụ ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi cắt dịch vụ, rằng trương mục đang bị truy thu và dịch vụ sẽ được chấm dứt vào ngày được nêu trong thông báo. Khu Vực sẽ cung cấp thông báo bằng cách: (i) gửi thông báo cho từng căn hộ cư dân; (ii) đăng thông báo trên cửa của mỗi căn hộ cư dân, (iii) nếu việc thông báo cho mỗi căn hộ là không thể hoặc không khả thi, đăng hai (2) bản sao thông báo ở mỗi khu vực chung và tại mỗi điểm dùng chung của tòa nhà hoặc các tòa nhà; hoặc (iv) cố gắng có thiện chí và hợp lý khác để cung cấp thông báo bằng văn bản cho người cư ngụ. Thông báo được gửi đến “Người Cư Ngụ” sẽ bao gồm thông tin cần thiết tại Mục 4.1 nói trên và cũng sẽ thông báo cho người cư ngụ ở khu vực rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Khu Vực mà không bị yêu cầu trả số tiền nợ hóa đơn. Các điều khoản và điều kiện dành cho người cư ngụ để trở thành khách hàng của Khu Vực được nêu tại Mục 8 dưới đây.

4.3 Thông Báo Trực Tiếp hoặc Qua Điện Thoại. Khu Vực cũng sẽ có một nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng theo thông tin trong hồ sơ hoặc liên lạc với một người trưởng thành sống tại địa chỉ dịch vụ ít nhất bảy (7) ngày trước khi cắt dịch vụ. Sở sẽ đề nghị cung cấp bằng một văn bản Chính Sách này và thảo luận về các lựa chọn để tránh cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn, bao gồm ký thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn nêu trong Mục 6 dưới đây.

4.4 Đăng Thông Báo tại Địa Chỉ Dịch Vụ. Nếu Khu Vực không thể liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng hoặc người trưởng thành sống tại địa chỉ đăng ký dịch vụ, Khu Vực sẽ có thiện chí để lại một thông báo sẽ ngừng cung cấp dịch vụ và một bản sao của Chính Sách này tại một nơi dễ thấy tại địa chỉ đăng ký dịch vụ. Thông báo và bản sao của Chính Sách này sẽ được để lại tại nơi cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền nợ hóa đơn;
- (c) ngày phải trả nợ hóa đơn hoặc phải có thỏa thuận sắp xếp trả nợ hóa đơn để tránh bị cắt dịch vụ; và
- (d) bản mô tả quy trình mà khách hàng có thể yêu cầu một thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn, có thể bao gồm gia hạn trả hóa đơn hay lịch thay thế để trả hóa đơn như mô tả trong Mục 6 dưới đây.

4.5 Các Khoản Phạt hoặc Phí Trả Chậm. Các Khoản Phạt hoặc Phí Trả Chậm, như được quy định trong Hướng Dẫn về Phí và Lệ Phí của Khu Vực, sẽ được tính toán và thêm vào số tiền nợ hóa đơn trên trương mục khách hàng nếu số tiền nợ trong trương mục khoản đó không được trả trước ngày đáo hạn đã định.

4.6 Thời Hạn Cắt Dịch Vụ. Tiền trả dịch vụ nước phải được nhận tại Khu Vực không trễ hơn 5:00 chiều vào ngày được chỉ định trong thông báo cắt dịch vụ. Không chấp nhận dấu bưu điện.

4.7 Trường Hợp Không Cắt Dịch Vụ. Khu Vực sẽ không cắt dịch vụ cung cấp nước vì không trả hóa đơn trong các trường hợp sau:

- (a) Trong khi Khu Vực đang điều tra về tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 5 dưới đây;
- (b) Trong thời gian khiếu nại lên Ban Giám Đốc Khu Vực theo Mục 5 dưới đây; hoặc là
- (c) Trong thời gian khách hàng tuân theo thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn đã được Khu Vực chấp thuận theo Mục 6 dưới đây và khách hàng vẫn tuân theo thỏa thuận trả hóa đơn đã được chấp thuận.

4.8 Các Hoàn Cảnh Y Tế và Tài Chính Đặc Biệt Không Bị Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ

- (a) Khu vực sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:
 - (i) Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Khu Vực giấy chứng nhận của bác sĩ chăm sóc chính có giấy phép hành nghề rằng việc ngừng dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân ở những nơi mà dịch vụ đang được cung cấp cho dân cư;
 - (ii) Khách hàng chứng minh rằng không có khả năng tài chính để trả hóa đơn nước theo chu kỳ trả hóa đơn thông thường của Khu Vực theo các tiêu chuẩn trong Mục 7.2 dưới đây; và
 - (iii) Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn như được nêu trong Mục 6 dưới đây, cho các khoản nợ hóa đơn. Tổng Giám Đốc Khu Vực hoặc người được chỉ định sẽ lấy lựa chọn trả hóa đơn phù hợp nhất, sau khi xem xét thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp.
- (b) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu

mục (a) đã được đáp ứng. Sau khi nhận được tài liệu từ khách hàng cung cấp cho Khu Vực ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước ngày cắt dịch vụ, Khu Vực sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và: (1) sẽ không ngừng dịch vụ nước trong thời gian xem xét này; (2) sẽ thông báo cho khách hàng về thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn do Khu Vực lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn; (3) có thể yêu cầu thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (4) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a). Khu Vực hoàn toàn có quyền gia hạn thời gian nộp hồ sơ tài liệu của khách hàng.

- (c) Khu Vực có thể ngừng dịch vụ nước nếu khách hàng có thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn theo mục này không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong sáu mươi (60) ngày trở lên: (a) không trả bất kỳ số tiền nào đến hạn phải trả theo sắp xếp thay thế để trả hóa đơn; hoặc (b) trả các khoản phí hiện tại của các hóa đơn tiếp theo cho dịch vụ nước. Khu Vực sẽ đăng một thông báo cuối cùng về việc sẽ cắt dịch vụ ở một địa điểm dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng được điều tra hoặc xem xét thêm nào nữa của Khu Vực.

4.9 Thời Gian Ngừng Dịch Vụ. Sở sẽ không ngừng dịch vụ nước vì không trả hóa đơn vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp, hoặc bất cứ lúc nào mà văn phòng Khu Vực không mở cửa làm việc.

4.10 Mở Lại Dịch Vụ. Khách hàng đã bị cắt nước có thể liên lạc với Khu Vực qua điện thoại hoặc đến trực tiếp để mở lại dịch vụ. Việc mở lại dịch vụ sẽ tùy theo các khoản tiền phải trả sau đây: (a) tất cả các khoản tiền quá hạn, bao gồm tiền lãi hoặc phạt; (b) các khoản phí mở lại dịch vụ, tùy theo các giới hạn nêu tại Mục 7.1, nếu áp dụng; (c) và tiền đặt cọc, nếu Khu Vực yêu cầu. Khách hàng phải trả bằng tiền mặt hoặc thẻ tín dụng. Không chấp nhận chi phiếu.

5. Quy Trình Tranh Chấp hoặc Khiếu Nại Hóa Đơn.

5.1 Thời Gian Than Phiền hoặc Yêu Cầu Điều Tra. Khách hàng có thể than phiền hoặc yêu cầu điều tra về số tiền của hóa đơn trong vòng mười lăm (15) ngày nhận được hóa đơn có tranh chấp. Chỉ dùng cho mục đích của Mục 5.1 này, hóa đơn sẽ được coi là nhận được bởi khách hàng năm (5) ngày sau khi gửi qua bưu điện và ngay lập tức qua email.

5.2 Khu Vực Xem Xét. Than phiền hoặc yêu cầu điều tra gửi vào đúng thời hạn sẽ nhanh chóng được xem xét bởi người quản lý của Khu Vực, sẽ cung cấp quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Xem xét sẽ bao gồm việc cân nhắc xem khách hàng có thể được một thỏa thuận sắp xếp thay thế trả hóa đơn như được nêu tại Mục 6 dưới đây hay không.

5.3 Điều Trần Khiếu Nại. Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra đúng thời hạn theo Mục 5 này và nhận được quyết định bất lợi của Khu Vực có thể khiếu nại quyết định đó. Một văn bản thông báo khiếu nại phải được Khu Vực nhận được trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi có thư quyết định của Khu Vực. Sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo hoặc đánh giá, ngày điều trần sẽ được quyết định bởi Tổng Giám Đốc, hoặc người được chỉ định của Khu Vực (Viên Chức Điều Trần). Sau khi đánh giá bằng chứng do khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ của Khu Vực liên quan đến các khoản phí được nói đến, Viên Chức Điều Trần sẽ đưa ra quyết định về tính chính xác của các khoản phí được nêu trong hóa đơn và sẽ cung cấp cho khách hàng khiếu nại với một bản tóm tắt ngắn gọn bằng văn bản của quyết định.

5.4 Khiếu Nại lên Hội Đồng Quản Trị. Bất kỳ khách hàng nào có phiên điều trần khiếu nại kịp thời theo Mục 5 này mà nhận được quyết định bất lợi của Viên Chức Điều Trần có thể khiếu nại quyết định lên Hội Đồng Quản Trị (Hội Đồng) bằng cách gửi thông báo khiếu nại lên Thư Ký Hội Đồng trong vòng mười (10) ngày làm việc từ ngày nhận quyết định của Khu Vực. Khi nhận được thông báo kháng cáo, Thư Ký Hội Đồng sẽ đưa ra vấn đề được nêu tại cuộc họp Hội Đồng sắp tới và gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và ngày diễn ra phiên điều trần ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp. Khách hàng sẽ được yêu cầu xuất hiện trước Hội Đồng và trình bày bằng chứng bằng văn bản hoặc bằng lời nói để nêu lý do tại sao phí nước trên hóa đơn được đề cập là không chính xác. Hội Đồng sẽ đánh giá bằng chứng được đưa ra bởi khách hàng, cũng như thông tin trong hồ sơ của Sở liên quan đến các khoản phí nước được đề cập và đưa ra quyết định về độ chính xác của các khoản phí nói trên. Quyết định của Hội Đồng sẽ là quyết định cuối cùng.

6. Sắp Xếp Thay Thế để Trả Hóa Đơn.

6.1 Thời Gian Yêu Cầu Thỏa Thuận Sắp Xếp Thay Thế để Trả Hóa Đơn. Nếu khách hàng không thể trả hóa đơn trong thời gian trả hóa đơn thông thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận sắp xếp thay thế trả hóa đơn như được nêu trong Mục 6. Nếu khách hàng gửi yêu cầu trong vòng mười ba (13) ngày sau khi gửi thông báo bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ của Khu Vực, yêu cầu sẽ được xem xét bởi người quản lý của Khu Vực. Các quyết định của Khu Vực liên quan đến việc gia hạn và các thỏa thuận sắp xếp thay thế để trả hóa đơn là quyết định cuối cùng và không thể khiếu nại lên Ban Giám Đốc của Khu Vực.

6.2 Lịch Thay Thế để Trả Hóa Đơn. Nếu được Khu Vực chấp thuận, khách hàng có thể trả nợ hóa đơn lịch thay thế trả hóa đơn không quá mười hai (12) tháng theo hoàn toàn theo quyết định của Tổng Giám Đốc hoặc người được chỉ định của Khu Vực. Trong quãng thời gian của lịch thay thế để trả hóa đơn, khách hàng phải trả đủ các hóa đơn phải chịu hiện tại. Lịch thay thế để trả hóa đơn và số tiền đến hạn sẽ được soạn bằng văn bản và khách hàng phải ký để cho thấy sự đồng ý và tuân thủ theo lịch.

6.3 Không Tuân Thủ. Khách hàng phải theo lịch trả hóa đơn và vẫn phải trả đủ các khoản phí phải chịu trong mỗi kỳ gửi hóa đơn sau đó. Khách hàng không được yêu cầu có thỏa thuận sắp xếp thay thế trả hóa đơn thêm cho bất kỳ khoản phí kế tiếp nào trong khi đang trả nợ hóa đơn theo lịch thay thế trả hóa đơn đã thỏa thuận trước đó. Nếu khách hàng không tuân thủ theo các điều khoản của lịch trả hóa đơn thay thế đối với hóa đơn quá hạn trong sáu mươi (60) ngày trở lên, Khu Vực có thể ngừng cung cấp nước đối với khách hàng. Khu Vực sẽ đăng một thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một nơi nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ đăng ký dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc xem xét nào của Khu Vực.

6.4 Giảm hoặc Miễn Trả Hóa Đơn. Không có giảm hoặc miễn phí dịch vụ nước vào lúc này.

7. **Chương Trình cho Khách Hàng Lợi Tức Thấp.**

7.1 Giới Hạn Phí Mở Lại Dịch Vụ và Miễn Trả Tiền Lãi. Đối với những khách hàng chứng minh với Khu Vực rằng họ có lợi tức của gia đình dưới 200 phần trăm tiêu chuẩn nghèo của liên bang, Khu Vực sẽ:

- (a) Giới hạn mọi khoản phí kết nối lại trong giờ làm việc bình thường ở mức năm mươi dollar (\$50) và ngoài giờ làm việc một trăm năm mươi dollar (\$150). Các giới hạn sẽ chỉ áp dụng nếu phí kết nối lại của Khu Vực thực sự vượt quá các khoản này. Những giới hạn này có thể được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng của Cơ Quan Thống Kê Lao Động đối với Tất Cả Người Tiêu Dùng Thành Thị (CPI-U) bắt đầu từ ngày 01 tháng Giêng, 2021.
- (b) Miễn các khoản lãi suất cho các hóa đơn quá hạn cứ sau 12 tháng. Khu Vực sẽ áp dụng miễn trừ cho bất kỳ khoản phí lãi suất nào chưa được trả tại thời điểm yêu cầu của khách hàng.
- (c) Hỗ trợ trả hóa đơn có thể áp dụng cho các khách hàng dân cư đủ tiêu chuẩn lợi tức thấp. Thông tin thêm về chương trình này có thể được tìm thấy trên trang mạng của Sở tại www.wmwd.com/394/Bill-Payment-Assistance

7.2 **Tiêu Chuẩn.** Khu Vực sẽ công nhận khách hàng dân cư có lợi tức gia đình dưới 200 phần trăm tiêu chuẩn nghèo của liên bang nếu:

- (a) bất kỳ người nào trong gia đình hiện đang nhận CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Trợ Cấp Lợi Tức An Sinh/Chương Trình Trợ Cấp Tiểu Bang hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Đặc Biệt của California cho Phụ Nữ, Trẻ Nhũ Nhi và Trẻ Em, hoặc
- (b) khách hàng khai trước pháp luật có có lợi tức hàng năm của gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức nghèo của liên bang. Mục 7.2(b) không đủ để khách hàng được tham gia chương trình hỗ trợ lợi tức thấp của Khu Vực nêu trong Mục 7.1(c).

8. **Điều Kiện để Người Cư Ngụ hoặc Người Thuê Nhà Trở Thành Khách Hàng của Khu Vực.**

8.1 **Điều Kiện Áp Dụng.** Mục 8 này chỉ được áp dụng khi chủ sở hữu tài sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành địa chỉ dịch vụ dân cư được liệt kê là khách hàng trong hồ sơ và đã được đưa ra thông báo về ý định ngừng dịch vụ nước vì không trả hóa đơn.

8.2 **Thỏa Thuận về Các Điều Khoản và Điều Kiện Dịch Vụ của Khu Vực.** Khu Vực sẽ cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ nếu mỗi người cư ngụ đồng ý với các điều khoản, điều kiện dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu về các quy tắc, quy định của Khu Vực. Tuy nhiên, nếu ít nhất một trong số những người cư ngụ sẵn sàng chịu trách nhiệm cho tất cả các chi phí sau đó hoặc nếu có một phương tiện ngừng cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ không đáp ứng các quy tắc và yêu cầu của Khu Vực, thì Khu Vực sẽ cung cấp dịch vụ cho người cư ngụ thỏa mãn các điều kiện, điều khoản.

8.3 **Xác Minh Hợp Đồng Thuê Nhà.** Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền nợ hóa đơn, người thuê nhà sẽ xác minh rằng khách hàng của trương mục nợ quá hạn trong hồ sơ là hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện của khu nhà. Việc xác minh có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở hợp đồng thuê hoặc cho thuê, hóa đơn trả tiền thuê nhà, một tài liệu của chính phủ cho thấy là người thuê nhà, hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, hoàn toàn tùy theo quyết định của Khu Vực.

8.4 **Cách Thiết Lập Tín Dụng.** Nếu dịch vụ trước trong một khoảng thời gian là điều kiện để lập tín dụng với Khu Vực, bằng chứng cư trú và trả tiền thuê nhà đúng hạn trong khoảng thời gian đó là đủ.

9. **Ngôn Ngữ của các Văn Bản Thông Báo.** Tất cả các văn bản thông báo theo Mục 4 và Mục 6 của Chính Sách này sẽ được cung cấp bằng Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung Quốc, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt, Tiếng Đại Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi mười phần trăm (10%) hoặc nhiều người hơn trong khu vực dịch vụ của Khu Vực.

10. **Các Biện Pháp Khắc Phục Khác.** Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ nước, Khu Vực có thể áp dụng bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác được quy định theo pháp luật hoặc lấy tiền thế chấp vì không trả hóa đơn nước, bao gồm, nhưng không giới hạn ở: (a) lấy lại số tiền quá hạn bằng cách siết tài sản, (b) nộp đơn ra tòa hoặc kiện ra tòa (c) chuyển các khoản chưa trả cho công ty thu nợ. Trong trường hợp tòa có quyết định có lợi cho Khu Vực, Khu Vực sẽ có quyền được thu tất cả các chi phí, bao gồm cả phí luật sư và các khoản lãi lũy kế.

11. **Ngừng Dịch Vụ Nước vì các Vi Phạm Khác của Khách Hàng.** Khu Vực có quyền ngừng cung cấp dịch vụ nước đối với mọi vi phạm theo pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định của Khu Vực ngoài việc không trả hóa đơn.

12. **Quyết Định của Nhân Viên Khu Vực.** Bất kỳ quyết định nào, có thể được đưa ra bởi Tổng Giám Đốc Khu Vực theo Chính Sách này có thể được đưa ra bởi người được chỉ định.