

Chính sách của Quận Linda về việc Ngắt kết nối Dịch vụ Nước Dân cư vì Không thanh toán

1. Các điều khoản Chung

a. Áp dụng. Chính sách này chỉ áp dụng cho việc ngắt kết nối dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán. Các pháp lệnh, nghị quyết, chính sách và thủ tục hiện hành của Quận sẽ tiếp tục áp dụng cho các tài khoản dịch vụ nước phi dân cư và chúng vẫn áp dụng cho việc ngắt kết nối dịch vụ nước dân cư vì các lý do khác, bao gồm cả việc Quận cắt đứt cung cấp dịch vụ do khách hàng vi phạm bất kỳ pháp lệnh, quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Quận. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính sách này và bất kỳ sắc lệnh, quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Quận, Chính sách này sẽ được ưu tiên áp dụng. Trong trường hợp có bất kỳ xung đột nào giữa Chính sách này và luật tiểu bang, luật tiểu bang sẽ được ưu tiên áp dụng.

b. Trách nhiệm Khách hàng. Theo các sắc lệnh, nghị quyết, chính sách và thủ tục hiện hành của Quận, các hóa đơn cho dịch vụ nước được cung cấp cho mỗi khách hàng hàng tháng và phải trả trước ngày đến hạn được liệt kê. Hóa đơn dịch vụ nước trở nên quá hạn nếu không được thanh toán trong vòng 60 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán trên hóa đơn. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo rằng các khoản thanh toán sẽ được thu vào tại văn phòng Quận một cách kịp thời. Việc thanh toán có thể được thực hiện tại văn phòng Quận, qua mạng, hoặc đến địa chỉ để chuyển các khoản thanh toán qua đường bưu điện.

c. Tính khả dụng của Chính sách. Quận sẽ cung cấp Chính Sách này và tất cả các thông báo bằng văn bản được đưa ra theo Chính Sách này bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn, và bằng bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi ít nhất 10 phần trăm số người cư trú trong khu vực dịch vụ của Quận hoặc theo yêu cầu của Bộ Luật Dân Sự mục 1632. Chính Sách này sẽ được đăng tải và duy trì trên trang mạng Internet của Quận.

d. Số điện thoại Liên hệ. Có thể liên hệ với Văn phòng Quận theo số (530) 743-2043 để được hỗ trợ liên quan đến việc thanh toán hóa đơn tiền nước và thảo luận về các lựa chọn để ngừng ngắt kết nối dịch vụ cư trú vì không thanh toán.

2. Ngắt kết nối Dịch vụ Nước Sinh hoạt do Không thanh toán

a. Thời hạn Quá hạn 60 ngày. Quận sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước dân cư vì không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng quá hạn 60 ngày.

b. Thông báo trước 10 ngày. Không ít hơn 10 ngày trước khi ngắt kết nối dịch vụ dân cư vì không thanh toán, Quận sẽ liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản dịch vụ qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.

i. Khi Quận liên hệ với khách hàng có tên trên tài khoản bằng thông báo bằng văn bản trong phần này, văn bản thông báo về việc thanh toán quá hạn và sắp bị ngắt kết nối sẽ được gửi qua đường bưu điện cho khách hàng của nơi cư trú mà dịch vụ cư trú được cung cấp với khoản Phí Trả Trễ \$5. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải địa

chỉ dân cư mà dịch vụ cư trú được cung cấp, thông báo cũng vẫn sẽ được gửi đến địa chỉ dân cư mà dịch vụ được cung cấp, được gửi đến "Người ở" phải chịu khoản Phí Trả Trễ \$5 cho mỗi địa chỉ cư trú được thông báo.

ii. Văn bản thông báo phải bao gồm tất cả các thông tin sau đây ở định dạng rõ ràng và dễ đọc:

1. Tên và địa chỉ của khách hàng.
2. Số tiền quá hạn, bao gồm cả việc liệt kê bất kỳ khoản tiền phạt và tiền lãi chậm thanh toán nào được áp dụng cho các khoản phí quá hạn.
3. Ngày và giờ thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán phải được thực hiện để tránh ngắt kết nối dịch vụ nước.
4. Mô tả về quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí quá hạn.
5. Mô tả thủ tục mà khách hàng kiến nghị xem xét và kháng nghị hóa đơn hoặc khởi kiện khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra liên quan đến dịch vụ hoặc phí.
6. Mô tả về thủ tục mà theo đó khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán hoãn lại, giảm hoặc thay thế, bao gồm việc trả dần phí dịch vụ dân cư quá hạn, phù hợp với Chính sách này.
7. Mô tả quy trình để khách hàng có được thông tin về sự sẵn có của hỗ trợ tài chính, bao gồm các tài nguyên tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có.
8. Số điện thoại, địa chỉ kinh doanh và giờ hoạt động của một đại diện dịch vụ khách hàng của Quận, người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc sắp xếp kế hoạch thanh toán.

iii. Nếu thông báo bằng văn bản được trả lại qua đường bưu điện với lý do không thể gửi được, Quận sẽ cố gắng hết sức để đến thăm nơi cư trú và để lại hoặc đặt thông báo ở một nơi dễ thấy về việc sắp ngắt kết nối khu dân cư vì không thanh toán và một bản sao của Chính sách này.

c. Thông báo Còn 48 giờ Thanh toán. Quận sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với một người trưởng thành cư trú tại chỗ ở của khách hàng qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ ngoại trừ bất cứ khi nào không thể thực hiện được điện thoại hoặc liên hệ cá nhân, Quận sẽ cung cấp, qua đường bưu điện hoặc bằng cách gửi qua đường bưu điện hoặc dán thông báo chấm dứt dịch vụ ở vị trí dễ thấy tại chỗ ở, ít nhất 48 giờ trước khi chấm dứt, với Phí Thông báo là \$35. Thông báo chấm dứt dịch vụ này sẽ phải chịu Phí thông báo \$35 cho mỗi thông báo và bao gồm tất cả các thông tin sau:

- i. Tên và địa chỉ của khách hàng.
- ii. Số tiền nợ quá hạn, bao gồm cả việc liệt kê bất kỳ khoản tiền phạt và tiền

lãi chậm thanh toán nào được áp dụng cho bất kỳ khoản phí quá hạn nào.

iii. Ngày và giờ cần phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh chấm dứt dịch vụ.

iv. Thủ tục để khách hàng có được thông tin về sự sẵn có của hỗ trợ tài chính, bao gồm các tài nguyên tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu áp dụng.

v. Số điện thoại, địa chỉ kinh doanh và giờ hoạt động của một đại diện dịch vụ khách hàng của Quận, người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc sắp xếp kế hoạch thanh toán.

d. Thông tin Khôi phục Dịch vụ. Sau khi ngắt kết nối, Quận sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ dân cư và các khoản phí liên quan.

3. Các hạn chế khi Ngắt kết nối Dịch vụ Cấp nước

a. Quận sẽ không ngắt kết nối dịch vụ nước dân cư vì không thanh toán hóa đơn dịch vụ cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng quá hạn 60 ngày.

b. Quận sẽ không ngắt kết nối dịch vụ dân cư trong bất kỳ tình huống nào sau đây:

i. Trong thời gian Cơ Quan đang điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo mục 8 của Chính Sách này.

ii. Khi khách hàng đã được gia hạn thời gian thanh toán hóa đơn.

c. Quận sẽ không ngắt kết nối dịch vụ dân cư nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

i. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Quận xác nhận của một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, như được định nghĩa trong mục 14088(b)(1)(A) của Bộ luật Phúc Lợi và Thể Chế, rằng việc ngắt kết nối dịch vụ dân cư sẽ đe dọa tính mạng, hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe và sự an toàn của, một cư dân của nơi nhận dịch vụ.

ii. Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống nước đô thị và cộng đồng. Khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống nước đô thị và cộng đồng nếu (1) bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng là người hiện tại nhận Trợ cấp CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Phụ cấp Lợi tức An sinh/Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Bổ sung Dinh dưỡng Đặc biệt của California cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc (2) Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.

iii. Khách hàng sẵn sàng tham gia một thỏa thuận thanh toán thay thế, phù hợp với các quy định tại Mục 4 của Chính sách này.

Nếu một khách hàng đáp ứng ba điều kiện được liệt kê trong tiêu mục (c) này, Quận sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều tùy chọn thanh toán được mô tả trong Phần 4. Bất kỳ khách hàng nào đáp ứng các yêu cầu này, theo yêu cầu, sẽ được phép trả dần, trong khoảng thời gian không quá 12 tháng, số dư chưa thanh toán của bất kỳ hóa đơn nào được khẳng định là vượt quá khả năng thanh toán của khách hàng trong khoảng thời gian Thanh toán bình thường.

d. Quận bị cấm chấm dứt dịch vụ cấp nước cho bất kỳ khách hàng nào hoặc người thuê nhà của khách hàng vào bất kỳ thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp nào, hoặc ngoài giờ hoạt động bình thường của Quận.

4. Sắp xếp Thanh toán Thay thế

a. Các lựa chọn. Khi có yêu cầu, Quận sẽ xem xét các lựa chọn sau đây với một khách hàng quá hạn để ngăn chặn việc ngừng dịch vụ dân cư vì không thanh toán:

- i. Trả dần số dư chưa thanh toán;
- ii. Tham gia vào một lịch trình thanh toán thay thế;
- iii. Giảm một phần hoặc toàn phần số dư chưa thanh toán, được tài trợ mà không tính thêm phí cho những người dùng dịch vụ khác; hoặc.
- iv. Tạm hoãn thanh toán.

(gọi chung là "Các thỏa thuận Thanh toán.")

b. Quản trị Quận. Tổng Giám đốc Quận, hoặc người được chỉ định của họ, có thể chọn Thỏa thuận Thanh toán nào được mô tả trong Phần 4(a), ở trên, có thể có sẵn cho khách hàng và có thể đặt các thông số của tùy chọn thanh toán đó. Thông thường, Thỏa thuận Thanh toán được cung cấp sẽ dẫn đến việc thanh toán bất kỳ số dư chưa thanh toán còn lại nào trong vòng 12 tháng. Quận có thể cấp một thời gian thanh toán dài hơn nếu thấy thời gian dài hơn là cần thiết để tránh khó khăn quá mức cho khách hàng dựa trên hoàn cảnh của từng trường hợp. Quận có thể tính một khoản phí hành chính cho chi phí quản lý Các Thỏa Thuận Thanh Toán theo quy định này. Tổng Giám đốc, hoặc người được chỉ định của họ, được ủy quyền để chuẩn bị và phê duyệt một Thỏa thuận Thanh toán với một khách hàng phù hợp với Mục 4 này.

c. Các nghĩa vụ của Khách hàng. Nếu Quận và khách hàng tham gia vào một Thỏa Thuận Thanh Toán theo Mục 4 này, khách hàng phải tuân thủ thỏa thuận hoặc thỏa thuận khác và vẫn trả đúng hạn bất kỳ khoản phí dịch vụ nước mới nào khi chúng được lập hóa đơn trong mỗi thời hạn thanh toán tiếp theo. Khách hàng có thể sẽ không được yêu cầu trả dần hoặc giảm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào trên các hóa đơn tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí quá hạn cho một thỏa thuận thanh toán thay thế. Bắt đầu từ ngày thỏa thuận thanh toán đầu tiên được ký kết, những khách hàng không tuân thủ bất kỳ thỏa thuận thanh toán đã thỏa thuận nào sẽ không đủ điều kiện để thiết lập các thỏa thuận thanh toán trong tương lai trong khoảng thời gian 24 tháng, trừ khi bị pháp luật cấm.

5. Ngắt Dịch vụ Sau khi Không tuân thủ Các thỏa thuận Thanh toán Thay thế

a. Nếu Quận và khách hàng tham gia vào bất kỳ Thỏa Thuận Thanh Toán nào theo Mục 4, Quận có thể ngắt kết nối dịch vụ không sớm hơn năm ngày làm việc sau khi Quận đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại nơi ở trong một trong các trường hợp sau:

i. Khách hàng không tuân thủ Thỏa thuận Thanh toán trong 60 ngày hoặc nhiều hơn.

ii. Trong khi thực hiện Thỏa thuận Thanh toán, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại của mình trong 60 ngày trở lên.

b. Thông báo chấm dứt dịch vụ theo Mục 5 này sẽ phải chịu Phí Thông báo là \$35 cho mỗi thông báo và bao gồm tất cả các thông tin sau:

i. Tên và địa chỉ của khách hàng.

ii. Thông báo về việc khách hàng không tuân thủ Thỏa thuận thanh toán.

iii. Thỏa thuận thanh toán hoặc các điều kiện khác mà khách hàng phải đáp ứng để tránh bị chấm dứt dịch vụ.

iv. Số điện thoại, địa chỉ doanh nghiệp và giờ hoạt động của một đại diện hỗ trợ khách hàng của Quận, là một đại diện của Quận có thể cung cấp thêm thông tin.

Thông báo này không cho phép khách hàng được Quận điều tra thêm hoặc cung cấp các thỏa thuận thanh toán thay thế.

6. Ngắt kết nối trong các tình huống Đồng hồ đo Chủ của Chủ nhà và Người thuê nhà

a. Khả năng Áp dụng. Phần này áp dụng cho dịch vụ của Quận thông qua một đồng hồ đo riêng lẻ cho một ngôi nhà dành cho một gia đình tách biệt, một cấu trúc dân cư nhiều căn, nhà di động tại bãi đỗ hoặc cấu trúc dân cư lâu dài trong một trại lao động, chỉ khi chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành là khách hàng trong hồ sơ, và những người cư ngụ trong khu dân cư có mối quan hệ chủ nhà và người thuê nhà với chủ sở hữu, người quản lý, hoặc người vận hành tòa nhà.

b. Thông báo. Quận sẽ thực hiện mọi nỗ lực thiện chí để thông báo cho những người cư trú bằng văn bản khi tài khoản dân cư thanh toán chậm trễ, rằng dịch vụ dân cư đó sẽ bị chấm dứt, ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt dịch vụ. Thông báo này sẽ thông báo thêm cho những người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận, mà sau đó họ sẽ nhận được hóa đơn dịch vụ, mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nào sau đó có thể đến hạn trên tài khoản quá hạn.

c. Dịch vụ cho Người cư ngụ. Quận không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ cho những người cư trú trừ khi mỗi cư dân cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện của dịch vụ cấp nước của Quận và đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và các pháp lệnh, quy tắc, quy định, và các chính sách của Quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo vào tài khoản, đáp ứng cho Quận, hoặc nếu có một phương tiện vật chất nào đó có sẵn một cách hợp pháp cho Quận để chấm dứt dịch vụ có chọn lọc cho những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của các sắc lệnh, quy tắc, các quy định,

và chính sách của Quận, Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu.

d. Bằng chứng Tín dụng. Nếu dịch vụ trong một khoảng thời gian trước đó là điều kiện để thiết lập tín dụng với Quận, thì nơi cư trú và bằng chứng về việc thanh toán tiền thuê nhà nhanh chóng hoặc nghĩa vụ tín dụng khác được Quận chấp nhận trong khoảng thời gian đó là một điều tương đương thỏa đáng làm bằng chứng tín dụng.

e. Nhà ở Tách biệt Dành cho một gia đình. Trong trường hợp nhà ở riêng lẻ, Quận có thể thực hiện bất kỳ điều nào sau đây:

i. Đưa ra thông báo chấm dứt dịch vụ ít nhất bảy ngày trước khi đề xuất chấm dứt dịch vụ.

ii. Để số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn được miễn, yêu cầu người cư ngụ trở thành khách hàng, xác minh rằng khách hàng trên tài khoản quá hạn trong hồ sơ là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của ngôi nhà.

7. Các cân nhắc Bổ sung cho Khó khăn Tài chính

a. Nếu một khách hàng chứng minh được thu nhập hộ gia đình của Quận dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang, Quận sẽ:

i. Đặt phí kết nối lại dịch vụ trong giờ hoạt động bình thường không vượt quá \$50 và phí kết nối lại dịch vụ trong những giờ không hoạt động không vượt quá \$150. Các khoản phí này sẽ không vượt quá phí kết nối dịch vụ lại thực tế nếu các chi phí đó ít hơn. Phí kết nối lại sẽ phải được điều chỉnh hàng năm đối với những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 Tháng Một, 2021.

ii. Miễn phí lãi suất đối với các hóa đơn quá hạn 12 tháng một lần.

b. Quận sẽ coi một khách hàng dân cư có thu nhập hộ gia đình là dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang nếu:

i. Bất kỳ thành viên nào trong gia đình là người hiện tại nhận Trợ cấp CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ chung, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung/Chương trình Thanh toán Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc

ii. Khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200 phần trăm mức nghèo của liên bang.

8. Thủ tục Tranh luận hoặc Kháng cáo Hóa đơn

Khách hàng có thể kháng nghị hoặc phản đối số tiền được quy định trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước sinh hoạt theo quy trình sau:

a. Kháng cáo Chung. Trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn dịch vụ nước, khách hàng có quyền yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét bất kỳ hóa đơn hoặc khoản phí nào do Quận đưa ra. Yêu cầu

phải được lập thành văn bản và được chuyển đến văn phòng của Quận. Miễn là kháng cáo của khách hàng và bất kỳ cuộc điều tra kết quả nào đang chờ xử lý, Quận không thể ngắt kết nối dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

b. Kháng cáo Thông báo 10 ngày. Ngoài các quyền kháng cáo theo tiêu mục (a), ở trên, khách hàng nhận được Thông báo 10 ngày Thanh toán được mô tả trong Mục 2(c) của Chính sách này có thể yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét lại hóa đơn liên quan đến thông báo trong vòng năm ngày làm việc kể từ ngày của thông báo. Tuy nhiên, không có quyền kháng cáo hoặc xem xét nào như vậy sẽ được áp dụng cho bất kỳ dự luật nào đã được kháng cáo hoặc yêu cầu xem xét lại theo tiêu mục (a) ở trên. Bất kỳ kháng cáo hoặc yêu cầu xem xét theo tiêu mục này phải bằng văn bản và phải bao gồm tài liệu hỗ trợ kháng cáo hoặc lý do xem xét. Yêu cầu kháng cáo phải được gửi đến văn phòng của Quận trong khoảng thời gian năm ngày. Miễn là kháng cáo của khách hàng và bất kỳ cuộc điều tra kết quả nào đang chờ xử lý, Quận không thể ngắt kết nối dịch vụ cấp nước cho khách hàng.

c. Quy trình Kháng cáo.

i. Sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo hoặc xem xét theo các tiêu mục (a) hoặc (b), ở trên, Tổng Giám Đốc Quận, hoặc người được chỉ định của họ, sẽ đánh giá yêu cầu xem xét và tài liệu hỗ trợ do khách hàng cung cấp và thông tin trong hồ sơ với Quận liên quan đến phí nước được đề cập. Trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu xem xét của khách hàng, Tổng giám đốc hoặc người được chỉ định của khách hàng phải đưa ra quyết định về tính chính xác của phí nước ghi trên hóa đơn và phải cung cấp cho khách hàng đang kháng cáo với một văn bản tóm tắt ngắn gọn về quyết định.

ii. Nếu phí nước được xác định là không chính xác, Quận sẽ cung cấp một hóa đơn đã được sửa chữa và việc thanh toán các khoản phí sửa đổi sẽ đến hạn trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày lập hóa đơn cho các khoản phí sửa đổi. Nếu các khoản phí sửa đổi vẫn chưa được thanh toán trong hơn 60 ngày theo lịch sau khi hóa đơn đã sửa được cung cấp, dịch vụ nước sẽ bị ngắt. Trước khi ngắt dịch vụ, Quận sẽ cung cấp cho khách hàng Thông Báo 10 Ngày Thanh toán theo Mục 2(c), ở trên. Dịch vụ nước sẽ chỉ được khôi phục khi thanh toán đầy đủ tất cả các khoản phí nước, tiền phạt, tiền lãi và bất kỳ khoản phí kết nối lại hiện hành nào.

iii. Nếu phí nước được đề cập được xác định là chính xác, phí nước sẽ đến hạn và phải trả trong vòng ba ngày làm việc sau khi nhận được quyết định của Tổng Giám đốc hoặc người được chỉ định của họ

d. Bất kỳ khoản phí quá cao nào đến hạn từ Quận sẽ được phản ánh dưới dạng tín dụng trên hóa đơn thông thường tiếp theo cho khách hàng, hoặc được hoàn lại trực tiếp cho khách hàng, theo quyết định riêng của Tổng Giám đốc.

e. Dịch vụ cấp nước cho bất kỳ khách hàng nào sẽ không bị ngắt kết nối bất cứ lúc nào trong thời gian mà khiếu nại của khách hàng lên Tổng giám đốc đang chờ xử lý.

Chính sách này thực hiện Dự luật 998 của Thượng viện, bất cứ nơi nào Chính sách này mâu thuẫn với Bộ luật Quận, Chính sách này sẽ chiếm ưu thế so với Bộ luật Quận.