

# CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC CHO KHU DÂN CƯ DO CHƯA THANH TOÁN

Tất cả hệ thống nước sinh hoạt trong Đặc khu của Quận được vận hành và quản lý bởi Sở Công trình Công cộng Quận San Bernardino - Đặc khu, Ban Cấp nước và Vệ sinh (Đặc khu), là các tiện ích thành phố phi lợi nhuận. Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020, chính sách về việc ngừng dịch vụ cấp nước cho khu dân cư nếu chưa thanh toán được đưa ra theo Dự luật số 998 của Thượng viện và chiếu theo Luật Bảo vệ cắt nước, Phần 12, Chương 6 của Phân khu 104 Bộ luật An toàn và Sức khỏe California.

Chính sách này sẽ được cung cấp trên trang web của Đặc khu. Có thể liên hệ với văn phòng thanh toán tiện ích của Đặc khu qua số điện thoại 760-955-9885 (hoặc qua email tại [customerervice@sdd.sbcounty.gov](mailto:customerervice@sdd.sbcounty.gov)) để thảo luận về các lựa chọn ngăn việc ngừng dịch vụ cấp nước nếu không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này. Chính sách này sẽ chỉ áp dụng cho dịch vụ cấp nước dân dụng chưa thanh toán phí.

## I. LẬP HÓA ĐƠN VÀ THANH TOÁN

### A. Khi Hóa đơn đến hạn

Hóa đơn nước sẽ được gửi cho mỗi khách hàng dân cư định kỳ hai tháng một lần, trừ khi có quy định khác. Hóa đơn dịch vụ đến hạn phải được thanh toán nếu không có thể bị ngừng cung cấp dịch vụ trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch kể từ ngày lập hóa đơn.

### B. Cách thanh toán

Thanh toán có thể được thực hiện bằng thư, điện thoại, trực tuyến hoặc trực tiếp. Các phương thức thanh toán mới nhất hiện có có thể xem tại <https://specialdistricts.sbcounty.gov/water-sanitation/customer-service/Payment/> hoặc có thể yêu cầu qua Dịch vụ khách hàng theo số (760) 955-9885. Có thể thanh toán một phần nhưng sẽ không đảm bảo không bị ngừng cung cấp dịch vụ nếu tài khoản có số dư đến hạn. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo rằng Đặc khu nhận được toàn bộ các khoản thanh toán một cách kịp thời.

### C. Thông báo về việc xử lý hóa đơn bị trả lại hoặc thanh toán bằng thẻ tín dụng

Các khoản thanh toán bị trả lại phải chịu một khoản phí trả lại là 25,00\$ đối với hóa đơn giấy và 29,00\$ đối với thanh toán điện tử. Một hóa đơn cá nhân sẽ không được chấp nhận cho các mặt hàng trả lại. Việc thanh toán phải được thực hiện bằng tiền mặt, séc thu ngân hoặc chuyển tiền. Dịch vụ nước có thể bị ngừng nếu không thanh toán hóa đơn bị trả lại và các khoản phí liên quan.

### D. Các khoản phí dịch vụ quá hạn

Nếu không nhận được thanh toán cho hóa đơn trước ngày kết thúc công việc vào ngày thứ 30 sau khi hóa đơn được phát hành, hoặc vào ngày làm việc tiếp theo nếu ngày 30 là cuối tuần hoặc ngày lễ theo quy định của Quận, thì Phí Dịch vụ tài khoản quá hạn sẽ được tính theo sau ngày làm việc. Đôi khi, do các vấn đề hoạt động, ngày quá hạn sẽ muộn hơn, nhưng không sớm hơn ngày này. Ngày quá hạn sẽ được hiển thị nổi bật trên mỗi hóa đơn tiền nước. Ngày quá hạn hiển thị trên hóa đơn tiền nước sẽ được ưu tiên nếu ngày đó khác với chính sách này. Phí Dịch vụ Tài khoản Quá hạn cho việc thanh toán chậm bao gồm khoản phạt 10% trên mỗi số dư chưa thanh toán ban đầu, cộng với lãi suất 5% mỗi tháng cho mỗi tháng quá hạn tiếp theo.

### E. Miễn hình phạt và lãi suất

Một khách hàng cư trú chứng minh thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang, có thể yêu cầu miễn hình phạt vì phạm không quá một lần trong khoảng thời gian 12 tháng. Một khách hàng cư trú chứng minh thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo của liên bang, các Đặc khu có thể miễn phần lãi của Phí dịch vụ tài khoản quá hạn 12 tháng một lần cho khách hàng.

## II. CẮT NGUỒN NƯỚC DÂN CƯ KHÔNG TRẢ TIỀN

## A. Tài khoản quá hạn

Tài khoản quá hạn được xác định là bất kỳ tài khoản nào vẫn chưa được thanh toán (và không có thỏa thuận thanh toán bằng văn bản) trước khi kết thúc hoạt động kinh doanh 30 ngày sau khi phát hành hóa đơn tiền nước hoặc ngày quá hạn được ghi trên hóa đơn tiền nước, tùy ngày nào muộn hơn.

## B. Khoảng thời gian quá hạn và thông báo

- 1) Căn cứ vào Luật Bảo vệ sức khỏe Nước, Phần 12, Chương 6 của Phân khu 104 Bộ luật An toàn và Sức khỏe California, các Đặc khu sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khu dân cư nếu không thanh toán cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng đã quá hạn ít nhất 60 ngày.
- 2) Các Đặc khu sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng qua điện thoại hoặc bằng văn bản, theo yêu cầu của Chính sách này, nhưng không chịu trách nhiệm về thông tin liên hệ chưa được khách hàng cập nhật, ít nhất là mười (10) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ cấp nước nếu không thanh toán. Thông báo cắt nước bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản.
- 3) Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của bất động sản cung cấp dịch vụ cấp nước khác nhau, thông báo cũng sẽ được gửi đến địa chỉ của bất động sản mà dịch vụ dân cư được cung cấp, được gửi tới “Người sử dụng.” Ngoài ra, nhân viên gác cửa thông báo cho cư dân về việc dịch vụ cấp nước sắp bị cắt, cùng với bản sao của chính sách này, sẽ được dán tại nơi ở trên vị trí dễ thấy ít nhất 48 giờ trước khi ngắt kết nối. Thông báo cắt nước bằng văn bản và thông báo về người sử dụng sẽ bao gồm các nội dung sau:
  - Tên và địa chỉ của khách hàng
  - Số tiền quá hạn
  - Ngày yêu cầu thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ
  - Mô tả quy trình đăng ký thỏa thuận thanh toán
  - Mô tả quy trình tranh chấp hoặc kháng nghị một dự luật
  - Mô tả thủ tục để khách hàng có được thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có
  - Số điện thoại mà khách hàng có thể yêu cầu thu xếp thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ các Đặc khu
  - Các liên kết web đến các dịch vụ của Đặc khu và chính sách khôi phục dịch vụ
- 4) 4) Thông báo cho Người thuê nhà / Người cư trú trong Mỗi quan hệ Chủ nhà-Người thuê. Các Đặc khu sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho những người cư trú trong mỗi quan hệ chủ nhà và người thuê nhà bằng một văn bản thông báo khi tài khoản dịch vụ cấp nước đến hạn và có thể bị ngắt kết nối ít nhất mười (10) ngày làm việc trước khi dịch vụ cấp nước hoạt động. Thông báo bằng văn bản sẽ thông báo cho người thuê / người cư trú rằng họ có quyền trở thành khách hàng của các Đặc khu mà không bị yêu cầu trả số tiền đến hạn trên tài khoản quá hạn, miễn là họ có thể xác minh rằng tài khoản quá hạn mà khách hàng đã ghi là của chủ nhà, người quản lý hoặc người đại diện nơi ở bằng cách cung cấp hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai tiền thuê hoặc xác minh khác được các Đặc khu chấp nhận. Các Đặc khu cũng sẽ gửi thông báo cho người gác cửa đến nơi ở ít nhất 48 giờ trước khi ngắt dịch vụ cấp nước. Người thuê / người cư trú cũng phải sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính đối với các khoản phí dịch vụ cấp nước tiếp theo tại địa chỉ đó và tuân thủ các yêu cầu đăng ký đối với dịch vụ cấp nước mới, bao gồm cả việc thanh toán phí.
- 5) 5) Thông báo bằng văn bản bị trả lại do không gửi được. Nếu thông báo cắt nước bằng văn bản bị trả lại qua thư là không gửi được, các Đặc khu sẽ cố gắng liên lạc với khách hàng qua điện thoại bằng cách sử dụng thông tin liên hệ trên tài khoản do khách hàng cung cấp để thông báo cho họ về việc ngừng cung cấp dịch vụ sắp xảy ra và đề nghị cung cấp bản sao của chính sách và thảo luận về các tùy chọn để tránh cắt dịch vụ bao gồm các tùy chọn thanh toán thay thế. Căn cứ vào Mục II.B.2 ở trên, các Đặc khu cũng sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để đến nơi cư trú và để lại thông báo cho người gác cửa về việc ngừng dịch vụ do không thanh toán, cùng với một bản sao của chính sách này.

## C. Ngừng dịch vụ cung cấp nước do không thanh toán

- 1) Các Đặc khu có thể ngừng dịch vụ cấp nước dân dụng không quá năm (5) ngày làm việc sau khi đăng thông báo cuối cùng về ý định ngắt dịch vụ tại cơ sở được phục vụ trong một trong các trường hợp sau:

- a. Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán các khoản phí quá hạn từ 60 ngày trở lên.
  - b. Trong khi đăng ký thỏa thuận thanh toán cho các khoản phí quá hạn, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại của mình trong vòng 60 ngày trở lên.
- 2) Các Đặc khu sẽ không ngắt dịch vụ cấp nước vào bất kỳ ngày thứ Bảy, Chủ nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất kỳ lúc nào mà các văn phòng kinh doanh của các Đặc khu không mở cửa làm việc. Dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt bằng cách khóa đồng hồ ở vị trí tắt.
  - 3) Nếu một đồng hồ nước đã bị các Đặc khu khóa do không thanh toán được mở khóa bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên của các Đặc khu, thì các Đặc khu sẽ khóa lại đồng hồ nước để ngăn chặn hành vi trộm cắp nước. Khách hàng, người ở, người thuê nhà hoặc chủ sở hữu tài sản sẽ phải trả phí khóa bị hỏng hoặc bị giả mạo, ngoài tất cả các khoản phí khác, bao gồm cả thiệt hại và các khoản phí khác do khôi phục dịch vụ trước khi dịch vụ được các Đặc khu khôi phục.
  - 4) Mỗi tài khoản địa chỉ dịch vụ, dù đang hoạt động hay không hoạt động, sẽ được tính phí đầu nối công tơ hàng tháng theo phê duyệt của Ban Giám sát. Nếu một tài khoản bị ngắt kết nối vì không thanh toán, tài khoản sẽ được chuyển từ trạng thái hoạt động sang trạng thái không hoạt động và việc thanh toán sẽ tiếp tục.
  - 5) Các Đặc khu sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khu dân cư nếu không trả tiền nếu TẤT CẢ các điều kiện sau được đáp ứng:
    - a. Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, thuật ngữ này được định nghĩa trong điểm (A) của khoản (1) tiểu mục (b) của Mục 14088 của Bộ luật Phúc lợi và Tổ chức, rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ khu dân cư sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân trong khuôn viên nơi cung cấp dịch vụ khu dân cư. Mẫu đơn miễn trừ y tế 998-A phải được hoàn thành và nộp.
    - b. Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống cấp nước đô thị và cộng đồng. Khách hàng sẽ được coi là không đủ khả năng tài chính để trả cho dịch vụ dân cư trong chu kỳ thanh toán thông thường của hệ thống cấp nước cộng đồng và đô thị nếu:
      - i. Baatsa kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng đều đang là người nhận viện trợ của CalWORKs, CalFresh, State hoặc các chương trình hỗ trợ chung tại địa phương, 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 cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc
      - ii. Khách hàng có mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang.Để xác nhận rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang, khách hàng phải cung cấp bằng chứng về việc tham gia ít nhất một trong các chương trình được liệt kê ở trên; hoặc phải cung cấp bằng chứng về thu nhập cho tất cả những người sống trong hộ gia đình đáp ứng các yêu cầu về thu nhập thấp. Giấy xác nhận về khó khăn tài chính Mẫu 998-B và Tờ khai thu nhập hộ gia đình Mẫu 998-B2 phải được hoàn thành và nộp.
  - c. Khách hàng sẵn sàng tham gia Thỏa thuận thanh toán thay thế như được định nghĩa ở đây.

### **III. HOÃN THANH TOÁN VÀ SẮP XẾP**

#### **A. Thỏa thuận thanh toán thay thế, sắp xếp và lịch trình**

- 1) Yêu cầu Thỏa thuận Thanh toán thay thế, thỏa thuận và/hoặc lịch trình

Bất kỳ khách hàng nào cũng có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế, sắp xếp và lịch trình để tránh gián đoạn dịch vụ. Các Đặc khu sẽ xem xét tất cả các trường hợp liên quan đến yêu cầu và xác định xem liệu thỏa thuận thanh toán có được đảm bảo hay không. Ngoại trừ được mô tả trong Phần II.C.5 của chính sách này, việc cấp một thỏa thuận thanh toán thay thế là tùy thuộc vào toàn quyền của các Đặc khu. Các thỏa thuận thanh

toán thay thế phải bằng văn bản và có chữ ký của khách hàng. Chỉ một thỏa thuận thanh toán thay thế cho mỗi tài khoản sẽ được ủy quyền tại một thời điểm.

2) Sắp xếp, thu xếp và/hoặc Lịch trình thanh toán thay thế

Các Đặc khu sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khu dân cư khi không trả tiền nếu tất cả các điều kiện của Phần II.C.5 được thỏa mãn. Trong trường hợp đó, khách hàng có thể tham gia thỏa thuận khấu hao hoặc thanh toán thay thế, thỏa thuận, lịch trình hoặc kế hoạch trả chậm hoặc giảm thanh toán, phù hợp với chính sách này, liên quan đến tất cả các khoản phí trả chậm.

Một thỏa thuận thanh toán thay thế sẽ dần trải số dư chưa thanh toán trong một khoảng thời gian dài hơn do các Đặc khu xác định với sự tham vấn của khách hàng, không quá mười hai (12) tháng kể từ ngày thỏa thuận thanh toán được thực hiện. Giám đốc Đặc khu hoặc người được chỉ định, theo quyết định hợp lý của họ, có thể ủy quyền thời hạn dài hơn để tránh gây khó khăn không đáng có cho khách hàng. Một thỏa thuận thanh toán thay thế sẽ tránh bị ngắt cung cấp dịch vụ nước miễn là các điều khoản của thỏa thuận được đáp ứng.

3) Không tuân thủ các thỏa thuận thanh toán thay thế

Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của bất kỳ thỏa thuận thanh toán thay thế nào và vẫn cập nhật khi các khoản phí được tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế khác đối với bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi thanh toán các khoản phí theo một thỏa thuận thanh toán thay thế. Việc không tuân thủ các điều khoản của thỏa thuận thanh toán thay thế trong sáu mươi (60) ngày trở lên, bao gồm cả việc thanh toán các khoản phí hiện tại, sẽ dẫn đến việc đưa ra thông báo cuối cùng về ý định ngắt kết nối dịch vụ. Thông báo ngắt kết nối sẽ ở dạng người gác cửa được dán tại chỗ ở trên vị trí nổi bật và dễ thấy không ít hơn năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

#### **IV. THỦ TỤC TRANH CHẤP HOẶC KHIẾU NẠI HÓA ĐƠN TIỀN NƯỚC**

##### **A. Thời gian để bắt đầu khiếu nại, yêu cầu điều tra, tranh chấp hoặc kháng nghị hóa đơn nước**

Khách hàng có thể bắt đầu xem xét hoặc khiếu nại hóa đơn của họ bằng văn bản trước ngày quá hạn của hóa đơn và các Đặc khu sẽ điều tra. Khiếu nại này sẽ được thực hiện bằng văn bản và được gửi đến văn phòng Thanh toán tiện ích của Đặc khu hoặc qua email tại [customerervice@sdd.sbcounty.gov](mailto:customerervice@sdd.sbcounty.gov). Dịch vụ cấp nước sẽ không bị ngừng trong khi kháng nghị đang chờ xử lý. Nếu khách hàng không nộp đơn khiếu nại kịp thời, phí nước được đề cập sẽ đến hạn thanh toán ngay lập tức.

##### **B. Đánh giá kháng nghị**

- 1) Nếu việc điều tra hoặc xem xét không dẫn đến một giải pháp được khách hàng chấp nhận, khách hàng có thể khiếu nại bằng cách gửi tuyên bố bằng văn bản trong vòng 10 ngày sau quyết định ban đầu cho Người quản lý Đặc khu. Sau khi nhận được thông báo bằng văn bản kịp thời, Quản lý của Đặc khu sẽ xác định xem cuộc điều tra đã kỹ lưỡng và đầy đủ để giải quyết các khía cạnh của tranh chấp hoặc khiếu nại về thanh toán hay chưa. Người quản lý Đặc khu sẽ đưa ra quyết định của mình và thông báo quyết định cho khách hàng bằng văn bản, quyết định này sau đó có thể được kháng nghị thêm bằng cách gửi một tuyên bố bằng văn bản trong vòng 10 ngày sau quyết định của Người quản lý Đặc khu cho Giám đốc.
- 2) Nếu phí nước được xác định là không chính xác, tài khoản sẽ được điều chỉnh và việc thanh toán các khoản phí sửa đổi sẽ đến hạn thanh toán trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày điều chỉnh. Nếu các khoản phí sửa đổi vẫn chưa được thanh toán trong hơn sáu mươi (60) ngày theo lịch sau ngày lập hóa đơn đầu tiên hoặc mười (10) ngày theo lịch sau khi điều chỉnh, tùy theo ngày nào muộn hơn, dịch vụ nước sẽ bị ngắt vào ngày làm việc bình thường tiếp theo.
- 3) Nếu tiền nước được đề cập được xác định là đúng thì tiền nước đến hạn phải trả tại thời điểm đưa ra quyết định kháng nghị..

#### **V. PHỤC HỒI DỊCH VỤ**

## **A. Tái thiết lập dịch vụ**

Để tiếp tục dịch vụ đã bị ngắt kết nối do không thanh toán, khách hàng phải trả bất kỳ khoản phí ngắt kết nối nào; mọi khoản phí thanh toán tiền nước đến hạn hiện tại và trước đây bao gồm cả lãi suất hoặc tiền phạt; mọi khoản phí kết nối lại theo các giới hạn trong Phần V.B bên dưới. Các Đặc khu sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ càng sớm càng tốt nhưng ở mức tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi thanh toán theo yêu cầu trong Phần này. Dịch vụ cấp nước được khôi phục bởi bất kỳ người nào không phải là nhân viên của Đặc khu hoặc không có sự cho phép của Đặc khu có thể dẫn đến thiệt hại cho các cơ sở của Đặc khu và dẫn đến các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do việc khôi phục trái phép dịch vụ thuộc trách nhiệm của khách hàng hoặc chủ sở hữu tài sản thì dịch vụ sẽ không được khôi phục cho đến khi các thiệt hại đó được thanh toán.

## **B. Phí kết nối lại**

Đối với một khách hàng cư trú chứng minh cho một hộ gia đình có hệ thống cấp nước đô thị và cộng đồng thu nhập dưới 200 % chuẩn nghèo của liên bang, phí kết nối lại sẽ không vượt quá 50\$ trong giờ làm việc bình thường và 100\$ trong giờ không hoạt động (sau giờ làm việc). Các khoản phí không thể vượt quá chi phí kết nối lại thực tế nếu chi phí đó nhỏ hơn giới hạn theo luật định. Giới hạn có thể được điều chỉnh hàng năm do những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng.

## **VI. ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

### **A. Ngôn ngữ**

Chính sách này và các thông báo bằng văn bản theo yêu cầu của chính sách này sẽ có sẵn và được xuất bản bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ luật Dân sự, bao gồm tiếng Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt Nam và Hàn Quốc và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được ít nhất 10% người sử dụng trong tổng số người dân cư trú trong khu vực cung cấp dịch vụ cấp nước.

### **B. Thông tin liên lạc**

Có thể liên hệ với đại diện của văn phòng thanh toán tiện ích của Đặc khu qua điện thoại 760-955-9885 (hoặc qua email tại [customerervice@sdd.sbcounty.gov](mailto:customerervice@sdd.sbcounty.gov)) để thảo luận về chính sách này cũng như các phương án ngăn chặn việc chấm dứt dịch vụ cấp nước dân cư nếu không thanh toán theo quy định điều khoản của chính sách này.

### **C. Hóa đơn đã trả lại cho dịch vụ bị ngắt kết nối trước đó**

Nếu khách hàng không thanh toán để khôi phục dịch vụ cấp nước đã bị ngắt kết nối trước đó do không thanh toán, các Đặc khu có thể nhanh chóng ngắt dịch vụ mà không cần thông báo trước.

### **D. Bản sao của Chính sách**

Nếu khách hàng không thể truy cập bản sao của chính sách này qua trang web của các Đặc khu, các Đặc khu sẽ gửi qua thư hoặc email một bản chính sách hoặc cung cấp miễn phí tại văn phòng của các Đặc khu theo yêu cầu.

### **E. Chấm dứt dịch vụ liên quan đến hành động trái phép**

Chính sách này không áp dụng cho việc chấm dứt dịch vụ do hành động trái phép của khách hàng, chẳng hạn như vi phạm Nội quy & Quy định của Đặc khu.

### **F. Báo cáo hàng năm**

Số lần ngừng cung cấp dịch vụ nước hàng năm do không phải trả tiền sẽ được báo cáo trên trang web của Đặc khu và báo cáo cho Ban Kiểm soát Tài nguyên Nước của Tiểu bang.