

PHẦN 3 - HÓA ĐƠN NƯỚC VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

3.1 TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI CHỦ TÀI KHOẢN

Chủ sở hữu ngôi nhà mà Mesa Water cung cấp dịch vụ cấp nước phải chịu trách nhiệm chi trả tất cả các chi phí và Phí liên quan đến dịch vụ cấp nước, đồng thời đăng ký dịch vụ cấp nước theo tên mình để trở thành Khách hàng Đứng tên. Chủ sở hữu ngôi nhà có thể cho phép người thuê hoặc bên có trách nhiệm khác trở thành Khách hàng Đứng tên.

Khách hàng Đứng tên hay Người nộp đơn trên Đơn đăng ký Dịch vụ mới (Tham khảo Phụ lục 1), chịu trách nhiệm chi trả tất cả Phí, chi phí và lệ phí liên quan đến dịch vụ cấp nước cho đến khi Mesa Water được thông báo rằng tài khoản đăng ký đã bị đóng hoặc khi Khách hàng Đứng tên mới được đăng ký cho tài khoản. Khách hàng Đứng tên chịu trách nhiệm về các dịch vụ và lượng nước sử dụng cho đến hết ngày tài khoản bị đóng.

Khách hàng Đứng tên có trách nhiệm đảm bảo tính đầy đủ và chính xác của tất cả các thông tin cá nhân, tài chính và thông tin liên hệ được cung cấp cho Mesa Water.

3.2 TÀI KHOẢN MỚI VÀ ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ

Những khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ cấp nước và trở thành Khách hàng Đứng tên cần liên hệ với nhân viên Phòng Dịch vụ Khách hàng của Mesa Water trong giờ làm việc để lập tài khoản trước khi được chính thức sử dụng dịch vụ cấp nước. Theo các điều khoản được quy định trong các Quy tắc và Quy định này, dịch vụ cấp nước sẽ được cung cấp theo yêu cầu khi hệ thống đường ống và đồng hồ đã được lắp đặt. Nếu Mesa Water nhận thấy việc sử dụng nước mất kiểm soát tại một ngôi nhà không có người sinh sống, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngắt.

Để được cung cấp dịch vụ kịp thời, khách hàng cần yêu cầu đăng ký dịch vụ ít nhất 1 ngày làm việc trước ngày cung cấp dịch vụ mong muốn. Nếu khách hàng không gửi thông báo 1 ngày làm việc trước ngày cung cấp dịch vụ mong muốn, khách hàng sẽ phải trả thêm một khoản phí để thúc đẩy việc đăng ký dịch vụ.

Khách hàng Đứng tên sẽ cần cung cấp thông tin cá nhân sau để đăng ký dịch vụ:

- Họ tên chính thức
- Ngày sinh, nếu có
- Số an sinh xã hội hoặc mã số thuế liên bang Hoa Kỳ
- Mã số Nhận dạng do Tiểu bang hoặc Liên bang Hoa Kỳ cấp (ví dụ: Bằng lái xe), nếu có
- Địa chỉ gửi thư ở Hoa Kỳ
- Ngoài ra, Người dẫn ký hoặc Người liên hệ
- Số điện thoại
- Địa chỉ email

3.3 ĐÓNG TÀI KHOẢN

Khi có yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ cấp nước, Khách hàng Đứng tên cần liên hệ với nhân viên Phòng Dịch vụ khách hàng của Mesa Water trong giờ làm việc ít nhất một Ngày làm việc trước ngày đóng tài khoản.

Khách hàng Đứng tên chịu trách nhiệm thanh toán cho tất cả lượng Nước đã sử dụng như dữ liệu trên đồng hồ tính đến hết ngày đọc đồng hồ cuối cùng. Dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng cung cấp và đồng hồ sẽ bị khóa tại thời điểm đọc đồng hồ cuối cùng, trừ khi Khách hàng Đứng tên mới đã thông báo cho Mesa Water rằng họ sẽ chịu trách nhiệm về dịch vụ cấp nước cho ngôi nhà và đồng hồ đo.

Hóa đơn tại thời điểm đóng tài khoản sẽ được phát hành, trong đó thể hiện các khoản phí cho lượng Nước sử dụng trên đồng hồ tại thời điểm đọc lần cuối, cũng như các khoản dư nợ trước đó (bao gồm các hóa đơn, Phí và Phụ phí chưa thanh toán) và Phí cơ bản, sẽ được tính dựa trên số ngày sử dụng phục vụ.

Theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe California, Mục 17920 và Bộ luật Dân sự California, Mục 1941.1, các tòa nhà không có dịch vụ cấp nước được coi là không đạt tiêu chuẩn và không phù hợp để cho thuê. Do đó, nếu dịch vụ cấp nước sinh hoạt hoặc dịch vụ cấp nước chữa cháy bị ngừng cung cấp, dịch vụ sẽ không được cung cấp khi trách nhiệm tài chính không được xác định rõ giữa các bên liên quan. Mesa Water không có trách nhiệm cung cấp Nước để sử dụng tiêu hao hoặc chữa cháy cho một tòa nhà không có người ở. Nếu Mesa Water tìm thấy bằng chứng hoặc quyết định rằng một tòa nhà không có dịch vụ cấp nước sinh hoạt hoặc nước chữa cháy hiện có người ở, Thủy khu có toàn quyền liên hệ với Cơ quan quản lý an toàn tòa nhà của địa phương hoặc cơ quan thực thi pháp luật để thông báo vấn đề phát hiện mà không phải thực hiện các nghĩa vụ pháp lý khác. Mesa Water sẽ không tự nguyện chấp nhận rủi ro hoặc trách nhiệm pháp liên quan đến việc thực hiện các hành động đó.

3.3.1 Tiền dư trong các tài khoản đã đóng

Tài khoản đã đóng có thể có số tiền dư do thanh toán quá mức, hoàn lại tiền gửi và/hoặc các lý do khác.

Số tiền dư có thể được hoàn trả cho Khách hàng Đứng tên bằng một trong các phương thức sau, theo yêu cầu của họ và theo quyết định của Mesa Water:

- Thủy khu có thể chuyển số tiền dư sang một tài khoản khác được đăng ký dưới tên Khách hàng Đứng tên hiện tại.
- Thẻ séc hoàn tiền sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được liệt kê trong tài khoản tương ứng.

Số tiền dư không có người nhận sẽ được xử lý theo quy định của tiểu bang.

3.4 HÓA ĐƠN VÀ ĐO LƯỜNG LƯỢNG NƯỚC DỊCH VỤ

Hóa đơn được phát hành tương ứng với khoảng thời gian sử dụng dịch vụ cụ thể, được ghi rõ trong mỗi hóa đơn nước.

Việc thanh toán sẽ được thực hiện định kỳ theo quyết định của Mesa Water.

Hóa đơn sử dụng dịch vụ cấp nước sẽ được chia làm hai phần chính: Phí cơ bản và Phí sử dụng, ngoài các khoản phụ phí khác. Phí cơ bản và phí sử dụng sẽ được áp dụng theo Biểu phí dịch vụ cấp nước.

Mesa Water có quyền ước tính lượng Nước sử dụng dựa trên quá trình sử dụng nước trước đó trong trường hợp hỏng đồng hồ.

Khoản phí bổ sung có thể được áp dụng cho các khoản phí cơ bản và phí sử dụng với những tài khoản sử dụng dịch vụ cấp nước bên ngoài khu vực dịch vụ của Mesa Water theo Biểu phí dịch vụ cấp nước.

Mesa Water có thể định kỳ thu các khoản phụ phí khác theo quy định của các cơ quan quản lý, bao gồm nhưng không giới hạn ở những khoản phụ phí theo quyết định của Ủy ban quản lý các Cơ quan Địa phương Quận Cam, Ủy ban Kiểm soát Tài nguyên Nước Tiểu bang hoặc Sở Tài nguyên Nước California. Mesa Water không áp đặt nhưng có trách nhiệm pháp lý thu các khoản phụ phí này. Các khoản phụ phí bắt buộc này phải được thanh toán cùng với các hóa đơn sử dụng dịch vụ cấp nước và tuân thủ cùng quy trình thanh toán, trả nợ quá hạn và thu phí.

Ngày ghi hóa đơn nước sẽ là ngày xuất trình chứng từ. Tất cả các hóa đơn đáo hạn và phải được thanh toán muộn nhất vào Ngày Đến hạn.

3.5 THANH TOÁN

Khách hàng Đứng tên có trách nhiệm thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho tất cả các hóa đơn của Mesa Water.

Khách hàng Đứng tên vẫn có nghĩa vụ thanh toán kể cả khi không nhận được hóa đơn.

Việc thanh toán bằng tiền mặt cho tất cả các dịch vụ do Mesa Water cung cấp phải được thực hiện tại Văn phòng có địa chỉ tại số 1965 Placentia Avenue, Costa Mesa, California.

Ngoài các khoản thanh toán được thực hiện tại Văn phòng, nhân viên Mesa Water không chấp nhận thanh toán theo các hình thức khác.

Các khoản thanh toán không có đủ thông tin theo tài khoản đăng ký có thể bị trả lại mà không được xử lý. Theo quy định ở đây, các tài khoản không thực hiện thanh toán hoặc có các khoản thanh toán không được xử lý sẽ phải chịu các khoản phí, bao gồm, nhưng không giới hạn ở Phí trả chậm.

Sau khi được thực hiện thành công, (các) khoản thanh toán sẽ được ghi có theo thứ tự sau hoặc mức độ ưu tiên sẽ được áp dụng:

- Thanh toán các khoản phí, lệ phí và (các) khoản phí trả chậm) hiện hành, theo thứ tự từ lâu nhất đến mới nhất; sau đó,
- Thanh toán các khoản phí và lệ phí hiện hành; và sau đó,
- Bổ sung hoặc chi trả số tiền đặt cọc cần thiết.

Các khoản tiền khác được giữ lại như một khoản đặt cọc cho một tài khoản sẽ được sử dụng để thanh toán các hóa đơn, lệ phí hoặc các khoản phí khác đến hạn và được ghi nợ cho tài khoản đó, tại thời điểm phát sinh khoản nợ quá hạn nếu không tiến hành thanh toán.

3.5.1 Thanh toán được thực hiện tại Văn phòng dịch vụ cấp nước Mesa

Các khoản thanh toán thực hiện tại Văn phòng dịch vụ cấp nước Mesa có thể là thanh toán tiền mặt, qua thẻ tín dụng, séc, séc đảm bảo của ngân hàng hoặc ủy nhiệm chi. Thanh toán có thể được thực hiện trực tuyến tại Văn phòng thông qua hệ thống máy tính đặt tại sảnh.

Các khoản thanh toán được thực hiện tại Văn phòng trước khi kết thúc ngày làm việc sẽ được ghi có vào tài khoản cùng ngày. Các khoản thanh toán nhận được qua hộp ký gửi ban đêm trước giờ làm việc của một Ngày làm việc thông thường sẽ được ghi có vào tài khoản trong Ngày làm việc đó. Giờ làm việc của Mesa Water được thông báo tại Văn phòng và trực tuyến.

3.5.2 Thanh toán qua thư và Lockbox

Các khoản thanh toán được thực hiện qua thư sẽ được ghi có vào tài khoản vào cùng ngày mà Mesa Water hoặc nhà cung cấp dịch vụ Lockbox nhận được nếu đảm bảo đủ thông tin về tài khoản và thông tin thanh toán phù hợp.

Ngày chuyển theo dấu bưu điện không được chấp nhận hoặc xem xét ghi có vào tài khoản.

3.5.3 Thanh toán bởi nhà cung cấp bên thứ ba

Mesa Water chấp nhận các khoản thanh toán bằng thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ thông qua nhà cung cấp bên thứ ba có thể áp dụng phí dịch vụ thanh toán với Khách hàng. Khách hàng có thể gọi nhân viên Phòng Dịch vụ Khách hàng của Mesa Water theo số 949.631.1200 hoặc truy cập trang web tại www.MesaWater.org để được cung cấp số điện thoại miễn cước.

Các khoản thanh toán cho Mesa Water thông qua (các) nhà cung cấp bên thứ ba sẽ được ghi có vào tài khoản của Khách hàng Đứng tên vào ngày giao dịch. Nếu dịch vụ của Khách hàng có khả năng ngừng cung cấp, Khách hàng cần thông báo việc đã thực hiện thanh toán cho Mesa Water bằng cách cung cấp mã số xác nhận sau khi thanh toán. Khách hàng có trách nhiệm sử dụng dịch vụ thanh toán của nhà cung cấp bên thứ ba để đảm bảo thanh toán đúng hạn cho Mesa Water.

3.5.4 Các khoản thanh toán bị Ngân hàng trả lại

Nếu các khoản thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn ở séc, thẻ tín dụng, thanh toán trực tuyến hoặc Chuyển tiền điện tử, bị ngân hàng của Mesa Water hoặc Khách hàng trả lại vì bất kỳ lý do gì, Khách hàng Đứng tên sẽ được thông báo và khoản Phí hoàn trả sẽ được tính vào (các) tài khoản mà khoản thanh toán đã được ghi có. Phí hoàn trả sẽ được quyết định theo Biểu phí dịch vụ cấp nước. Nếu Khách hàng Đứng tên có hai khoản thanh toán bị trả lại trong vòng 12 tháng, Mesa Water có thể yêu cầu khách hàng hoặc người đại diện của Khách hàng thực hiện tất cả các khoản thanh toán bằng tiền mặt, séc đảm bảo của ngân hàng, ủy nhiệm chi hoặc thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ trong khoảng thời gian tối đa 24 tháng. Thủy khu có thể rút ngắn thời gian thực hiện cho từng trường hợp cụ thể theo quyết định của Giám đốc Thủy khu hoặc Người được chỉ định của Giám đốc Thủy khu.

Phí hoàn trả phải được thanh toán ngay lập tức. Phí hoàn trả phải được thanh toán bằng tiền mặt, séc đảm bảo của ngân hàng, ủy nhiệm chi hoặc thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ.

Mesa Water có thể miễn Phí hoàn trả nếu xác định phí hoàn trả là do lỗi ngân hàng của Thủy khu hoặc Thủy khu. Mesa Water có quyền quyết định miễn phí hoàn trả vì những lý do khác không được liệt kê ở đây. Trong trường hợp Mesa Water miễn phí hoàn trả vì các lý do không phải là lỗi của Thủy khu, việc miễn trách nhiệm thanh toán mức phí này cho mỗi tài khoản chỉ được thực hiện trong thời gian 24 tháng hoặc theo quyết định của Giám đốc Thủy khu hoặc nhân viên được ủy quyền.

3.5.5 Gia hạn thanh toán

Gia hạn thanh toán là một thỏa thuận thanh toán trong đó Ngày đến hạn cho toàn bộ số dư chưa thanh toán được lùi lại để tránh các khoản phí quá hạn hoặc việc ngừng cung cấp dịch vụ. Thỏa thuận gia hạn thanh toán thuộc phạm vi quyền hạn của Mesa Water. Một tài khoản chỉ có duy nhất một thỏa thuận gia hạn thanh toán tại một thời điểm.

Việc thỏa thuận gia hạn thanh toán có thể được thực hiện giữa Mesa Water và Khách hàng Đứng tên trước Ngày đến hạn đối với tất cả hóa đơn trong quá trình thanh toán. Khách hàng Đứng tên phải tuân thủ các điều khoản về gia hạn thanh toán để tránh phải trả phí trả chậm, bị ngừng cung cấp dịch vụ hay không đủ điều kiện được gia hạn thanh toán và tham gia các kế hoạch thanh toán trong vòng 12 tháng.

Các khoản thanh toán không được gia hạn quá 30 ngày; nếu không, kế hoạch thanh toán sẽ được thiết lập (Xem Mục 3.5.6 về Kế hoạch thanh toán).

3.5.6 Kế hoạch thanh toán

Kế hoạch thanh toán là một thỏa thuận thanh toán trong đó toàn bộ số tiền chưa thanh toán được chia thành nhiều khoản thanh toán trong một khoảng thời gian xác định. Thỏa thuận về kế hoạch thanh toán thuộc phạm vi quyền hạn của Mesa Water. Một tài khoản chỉ có duy nhất một thỏa thuận gia hạn thanh toán tại một thời điểm.

Khách hàng Đứng tên phải tuân thủ các điều khoản về kế hoạch thanh toán để tránh phát sinh phí trả chậm, bị ngừng cung cấp dịch vụ hay không đủ điều kiện được gia hạn thanh toán và tham gia các kế hoạch thanh toán trong vòng 12 tháng.

3.5.7 Hỗ trợ tài chính

Theo Dự luật 218 của California (1996), Mesa Water không thể sử dụng các khoản thu từ phí dịch vụ cấp nước cho bất kỳ mục đích nào khác ngoài việc cung cấp Nước. Mesa Water bị cấm sử dụng các khoản thu từ phí dịch vụ cấp nước để trợ cấp chi phí dịch vụ cho Khách hàng của mình.

Mesa Water có thể giới thiệu khách hàng đến các tổ chức phi lợi nhuận và từ thiện có thể hỗ trợ thanh toán hóa đơn nước.

3.5.8 Thanh toán quá mức và số tiền dư

Nếu một tài khoản tiến hành thanh toán quá mức vì bất kỳ lý do nào, có hay không có chủ đích, khoản thanh toán vượt mức sẽ vẫn nằm trong tài khoản tương ứng như một khoản dư để chi trả các khoản phí trong tương lai.

Yêu cầu hoàn trả số tiền dư dưới hoặc trên 100,00 đô la Yêu cầu hoàn trả số tiền dư 100,00 đô la sẽ được xem xét cho từng trường hợp cụ thể.

Các yêu cầu hoàn trả sẽ được xử lý sau khi có ý kiến chấp thuận của Quản lý tài chính, Giám đốc Thủy khu hoặc Người được chỉ định của Giám đốc Thủy khu.

3.6 NỢ QUÁ HẠN

Khách hàng có thắc mắc hoặc cần được hỗ trợ thanh toán hóa đơn tiền nước nên liên hệ với Phòng Dịch vụ Khách hàng của Mesa Water theo số 949.631.1200 hoặc đến trực tiếp Văn phòng tại 1965, Placentia Avenue, Costa Mesa.

Hóa đơn định kỳ và kết thúc đều cần phải thanh toán trong vòng 28 ngày kể từ Ngày xuất trình chứng từ. Hóa đơn chưa thanh toán được coi là quá hạn nếu các khoản thanh toán không được chi trả trước Ngày Đến hạn đã nêu trên hóa đơn; đồng thời, khoản phí trả chậm sẽ được quyết định theo Biểu phí dịch vụ cấp nước.

3.6.1 Hóa đơn thanh toán nợ quá hạn

Phí trả chậm sẽ được quyết định với từng tài khoản theo Biểu phí dịch vụ cấp nước; hóa đơn thanh toán nợ quá hạn sẽ được gửi cho Khách hàng Đứng tên nếu Mesa Water không nhận được khoản thanh toán trước Ngày đến hạn theo hóa đơn định kỳ hoặc hóa đơn tại thời điểm đóng tài khoản. Phí trả chậm phải được trả ngay lập tức theo số dư nợ chưa thanh toán trên hóa đơn.

Hóa đơn thanh toán nợ quá hạn sẽ có Ngày đến hạn trong vòng 28 ngày sau Ngày xuất trình chứng từ.

Hóa đơn thanh toán nợ quá hạn sẽ là một thông báo gửi qua thư cho Khách hàng Đứng tên và bao gồm:

- Tên và địa chỉ giao dịch của Khách hàng Đứng tên;
- Số tiền trả chậm;
- Ngày thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán phải để tránh chấm dứt dịch vụ;
- Mô tả về quy trình Khách hàng Đứng tên có thể yêu cầu Gia hạn thanh toán hoặc tham gia Kế hoạch thanh toán;
- Quy trình để khách hàng thu thập thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và,
- Số điện thoại để Khách hàng Đứng tên có thể yêu cầu Gia hạn thanh toán, tham gia Kế hoạch thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Thủy khu.

Phí trả chậm là phí hành chính và có thể được miễn một lần cho mỗi tài khoản trong khoảng thời gian 24 tháng hoặc theo quyết định của Giám đốc Thủy khu hoặc Người được chỉ định của Giám đốc Thủy khu với chi phí được miễn lên tới 5.000 đô la.

3.6.2 Văn bản thông báo cuối cùng về việc chấm dứt dịch vụ (Thông báo cuối cùng)

Phí thông báo cuối cùng sẽ được quyết định với từng tài khoản theo Biểu phí dịch vụ cấp nước và hóa đơn thông báo cuối cùng (Thông báo cuối cùng) sẽ được gửi tới Khách hàng Đứng tên nếu Mesa Water không nhận được khoản thanh toán trước Ngày đến hạn trên hóa đơn thanh toán nợ quá hạn. Phí thông báo cuối cùng phải được thanh toán ngay lập tức cho số dư nợ chưa thanh toán trên hóa đơn.

Thông báo cuối cùng sẽ có Ngày Đến hạn trong vòng 21 ngày theo lịch sau Ngày xuất trình chứng từ.

Thông báo cuối cùng sẽ là một thông báo gửi qua thư cho Khách hàng Đứng tên và bao gồm:

- Tên và địa chỉ giao dịch của Khách hàng Đứng tên;
- Số tiền trả chậm;
- Ngày thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán phải để tránh chấm dứt dịch vụ;
- Mô tả về quy trình Khách hàng Đứng tên có thể yêu cầu Gia hạn thanh toán hoặc tham gia Kế hoạch thanh toán;
- Quy trình để khách hàng thu thập thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và,
- Số điện thoại để Khách hàng Đứng tên có thể yêu cầu Gia hạn thanh toán, tham gia Kế hoạch thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Thủy khu.

Trong trường hợp tồn tại mối quan hệ người thuê với chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành ngôi nhà hiện tại hoặc nếu địa chỉ gửi thư của Khách hàng Đứng tên không phải là Địa chỉ Tiếp nhận Dịch vụ, Thông báo cuối cùng cũng sẽ được gửi qua thư, ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt dịch vụ cung cấp nước, đến Địa chỉ Tiếp nhận Dịch vụ của “Người sử dụng nhà ở” hoặc “Người hiện đang cư trú” nếu Mesa nhận thấy là phù hợp. Thông báo cuối cùng cũng sẽ thông báo cho người thuê nhà khả năng trở thành Khách hàng Đứng tên mà không cần phải trả các khoản thanh toán có thể đến hạn theo tài khoản của chủ nhà.

Thông báo cuối cùng là văn bản cuối cùng của Mesa Water để thu số dư quá hạn trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước.

Trường hợp một tài khoản có nợ quá hạn cung cấp dịch vụ cấp nước cho nhiều đơn vị nhà ở (ví dụ: các nhà chung cư), Thông báo cuối cùng sẽ được gửi đến từng đơn vị nhà ở được hưởng lợi từ dịch vụ. Tuy nhiên, nếu việc gửi thông báo này không đảm bảo tính khả thi, Thông báo cuối cùng sẽ được đăng ở khu vực sử dụng chung để toàn bộ cư dân có thể tiếp cận. Phí bổ sung có thể được tính vào dịch vụ này theo Biểu phí dịch vụ cấp nước.

Nếu tất cả các hóa đơn, phí, lệ phí và tiền đặt cọc không được thanh toán trước Ngày Đến hạn theo Thông báo Cuối cùng, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng cung cấp.

Phí thông báo cuối cùng và các phí liên quan đến Thông báo cuối cùng là phí hành chính và có thể được miễn một lần cho mỗi tài khoản trong khoảng thời gian 24 tháng hoặc theo quyết định của Giám đốc Thủy khu hoặc Người được chỉ định của Giám đốc Thủy khu.

3.6.3 Thông báo tạm ngưng cung cấp dịch vụ cấp nước do chưa thanh toán

Ngoài (các) thông báo bằng văn bản, như được mô tả trong tài liệu này, Mesa Water cũng sẽ cố gắng liên hệ riêng với Khách hàng Đứng tên qua điện thoại, e-mail, gặp trực tiếp hoặc bằng cách đăng Thông báo tạm ngưng cung cấp dịch vụ cấp nước tại một địa điểm dễ quan sát tại Địa chỉ Tiếp nhận Dịch vụ, ít nhất 15 ngày trước ngày ngừng cung cấp. Việc liên hệ cá nhân là nỗ lực cuối cùng của Mesa Water để thu số dư quá hạn trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước.

Thông báo tạm ngưng cung cấp dịch vụ cấp nước sẽ bao gồm tất cả những nội dung sau đây:

- Tên và địa chỉ giao dịch của Khách hàng Đứng tên;
- Số tiền trả chậm;
- Ngày thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán phải để tránh chấm dứt dịch vụ;
- Mô tả về quy trình Khách hàng Đứng tên có thể yêu cầu Gia hạn thanh toán hoặc tham gia Kế hoạch thanh toán;
- Quy trình để khách hàng thu thập thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và,
- Số điện thoại để Khách hàng Đứng tên có thể yêu cầu Gia hạn thanh toán, tham gia Kế hoạch thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Thủy khu.

Thông báo tạm ngưng cung cấp dịch vụ cấp nước sẽ được thực hiện bằng văn bản, gửi trực tiếp hoặc qua điện thoại/tin nhắn.

3.7 KẾT THÚC DỊCH VỤ CẤP NƯỚC DO CHƯA THANH TOÁN

Mesa Water cố gắng đảm bảo chất lượng dịch vụ khách hàng ở mức tối đa và do đó đưa ra nhiều cơ hội và hỗ trợ cho khách hàng để tránh trường hợp ngưng cung cấp dịch vụ cấp nước. Tuy nhiên, nếu không thể thu các khoản nợ chưa trả sau khi thực hiện nhiều biện pháp khác nhau và để tuân thủ với các Quy tắc và Quy định này, dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng cung cấp.

Văn bản chính sách của Mesa Water về việc chấm dứt dịch vụ cung cấp nước do lỗi không thanh toán của khách hàng được chuẩn bị bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn. Bản in chính sách này có thể được cung cấp tại Văn phòng và trên trang web của Mesa Water.

3.7.1 Các trường hợp dịch vụ cấp nước sẽ không bị ngừng ngay lập tức sau khi đã thực hiện các biện pháp trong Mục 3.6

- Thủy khu đang điều tra tranh chấp của khách hàng như được mô tả trong Phần 3.13.1 - 3.13.3;
- Đang trong thời gian chờ kháng cáo lên Hội đồng quản trị theo Mục 2.9;
- Khoản thanh toán của Khách hàng Đứng tên đang được xem xét tùy thuộc vào việc Gia hạn thanh toán hoặc Kế hoạch thanh toán của Thủy khu, đồng thời Khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã được phê duyệt.

3.7.2 Các trường hợp đặc biệt về tài chính và y tế mà dịch vụ cấp nước sẽ không bị ngừng

Mesa Water sẽ không chấm dứt dịch vụ cấp nước nếu tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:

- Khách hàng Đứng tên, hoặc người thuê nhà của Khách hàng Đứng tên, nộp cho Mesa Water văn bản xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu được cấp phép, trong đó nêu rõ việc chấm dứt dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại các khu vực dân cư;
- Khách hàng Đứng tên chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ trong chu kỳ thanh toán thông thường. Khách hàng được xác định là không có khả năng tài chính để chi trả trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang/Phúc lợi an sinh bổ sung hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ hoặc (b) khách hàng đang chịu hình phạt do khai man khi cho rằng mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang; và,
- Khách hàng Đứng tên sẵn sàng tham gia cơ chế thanh toán thay thế, bao gồm Gia hạn thanh toán hoặc Kế hoạch thanh toán.

Khách hàng Đứng tên cần chứng minh họ đã đáp ứng các điều kiện tại Mục 3.7.2. Khi nhận được tài liệu từ Khách hàng Đứng tên, Mesa Water sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy ngày. Sau đó, Thủy khu sẽ phản hồi trong vòng bảy ngày với một trong những nội dung sau đây: (1) Thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế do Mesa Water lựa chọn và yêu cầu Khách hàng Đứng tên ký tên vào biểu đồng ý tham gia thỏa thuận thanh toán thay thế đó; (2) Yêu cầu thông tin bổ sung từ Khách hàng Đứng tên; hoặc (3) Thông báo cho Khách hàng Đứng tên về việc không đáp ứng các điều kiện trong Mục 3.7.2.

Đối với Khách hàng Đứng tên đã chứng minh rằng họ đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Mesa Water sẽ cung cấp cho khách hàng một trong các lựa chọn sau do Thủy khu lựa chọn theo quyết định của Giám đốc Thủy khu hoặc người được ủy quyền:

- Gia hạn thanh toán, như được mô tả trong Mục 3.5.5.
- Kế hoạch thanh toán, như được mô tả trong Mục 3.5.6.

Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản Gia hạn thanh toán hoặc Kế hoạch thanh toán như được nêu trong Mục 3.5.5 và 3.5.6 để tránh bị ngừng dịch vụ cấp nước. Tuy nhiên, các khoản dư nợ chưa thanh toán nằm trong thỏa thuận thanh toán thay thế mặc định sẽ không được xem xét trong các cuộc điều tra hoặc đánh giá của Thủy khu.

3.7.3 Ngày và Thời gian ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán

Mesa Water sẽ chỉ ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do lỗi không thanh toán trong giờ làm việc thông thường.

3.7.4 Thủ tục ngừng dịch vụ cấp nước do lỗi không thanh toán

Khi một nhân viên Mesa Water đến địa chỉ tiếp nhận dịch vụ để ngừng dịch vụ cấp nước do lỗi không thanh toán, Phí đi lại để chấm dứt dịch vụ sẽ được quyết định cụ thể. Phí và lệ phí liên quan đến việc chấm dứt dịch vụ do không thanh toán được thể hiện trong Biểu phí dịch vụ cấp nước. Khi dịch vụ cấp nước bị chấm dứt, đồng hồ sẽ bị khóa ở vị trí tắt và thẻ sẽ được gắn vào đồng hồ để thông báo Khách hàng được biết rằng, họ không được can thiệp vào đồng hồ và khóa theo Mục 2.6, các Quy tắc và Quy định này và Mục 498, 592, 624 và 625 của Bộ luật Hình sự California.

Phí đi lại để chấm dứt dịch vụ được thu hồi để bù đắp chi phí nhân viên, thiết bị và chi phí nhiên liệu liên quan đến việc di chuyển đến ngôi nhà để chấm dứt dịch vụ; do đó, đây là khoản phí bắt buộc phải thanh toán, trừ khi có quyết định khác của Giám đốc Thủy khu hoặc Người được chỉ định của Giám đốc Thủy khu.

Trong trường hợp một ngôi nhà thuộc phạm vi quản lý của nhiều chủ tài khoản và tiếp nhận nhiều dịch vụ khác nhau nhưng chỉ duy nhất một Khách hàng Đứng tên có trách nhiệm tài chính, tất cả các dịch vụ bổ sung có thể bị chấm dứt cho đến khi thanh toán hết số nợ.

Nếu các khoản thanh toán không được thực hiện trong vòng mười ngày kể từ ngày chấm dứt dịch vụ, tài khoản sẽ bị đóng và quy trình theo mô tả trong Mục 3.3 sẽ được thực hiện.

3.8 PHỤC HỒI DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Sau khi bị chấm dứt dịch vụ do lỗi không thanh toán, khách hàng phải liên hệ với Mesa Water qua điện thoại hoặc trực tiếp tới Văn phòng để phục hồi dịch vụ cấp nước.

Tất cả các khoản nợ, bao gồm hóa đơn, phí, lệ phí và tiền đặt cọc, phải được thanh toán hoặc giải quyết trước khi dịch vụ cấp nước được phục hồi. Nếu đồng

hồ nước đã được gỡ bỏ, tất cả các khoản phí phải được thanh toán trước khi lắp đặt lại đồng hồ nước. Lệ phí cho việc phục hồi dịch vụ được thể hiện trong Biểu phí dịch vụ cấp nước.

Dịch vụ sẽ được khôi phục vào cùng Ngày làm việc mà các khoản dư nợ đã được giải quyết, trong trường hợp có đủ điều kiện khôi phục. Nếu không, dịch vụ sẽ được khôi phục vào Ngày làm việc kế tiếp.

Phí đi lại để phục hồi dịch vụ được thu hồi để bù đắp chi phí nhân viên, thiết bị và chi phí nhiên liệu liên quan đến việc di chuyển đến ngôi nhà để phục hồi dịch vụ; do đó, đây là khoản phí bắt buộc phải thanh toán, trừ khi có quyết định khác của Giám đốc Thủy khu hoặc Người được chỉ định của Giám đốc Thủy khu.

3.9 THỦ TỤC CHO NGƯỜI SỬ DỤNG HOẶC THUÊ NHÀ ĐỂ TRỞ THÀNH KHÁCH HÀNG ĐỨNG TÊN CỦA THỦY KHU MESA

3.9.1 Phạm vi áp dụng

Mục 3.9 này chỉ được áp dụng khi chủ sở hữu, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành ngôi nhà tại một địa chỉ tiếp nhận dịch vụ được liệt kê là Khách hàng Đứng tên và đã được phát hành Thông báo cuối cùng về việc chấm dứt dịch vụ cấp nước do lỗi không thanh toán.

3.9.2 Thống nhất với các quy tắc và quy định cấp nước của Mesa đối với dịch vụ cấp nước

Mesa Water sẽ cung cấp dịch vụ cấp nước cho những người sử dụng nhà thực tế nếu mỗi cư dân đồng ý với Quy tắc và Quy định về dịch vụ cấp nước, đồng thời đáp ứng các yêu cầu theo Quy tắc và Quy định của Mesa Water. Mặc dù vậy, nếu một hoặc nhiều người sử dụng nhà ở sẵn sàng và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí cho một tài khoản theo yêu cầu của Mesa Water, hoặc nếu Thủy khu có thể áp dụng một hành động giải pháp cụ thể theo luật định về việc ngừng cung cấp dịch vụ cho những người sử dụng nhà ở không đáp ứng các yêu cầu theo Quy tắc và Quy định của Mesa Water, Thủy khu sẽ cung cấp dịch vụ cho những người sử dụng nhà ở đáp ứng các yêu cầu đó.

3.9.3 Xác minh hợp đồng thuê nhà

Để đủ điều kiện trở thành Khách hàng Đứng tên mà không phải trả số tiền dư nợ của chủ tài khoản, người thuê nhà cần xác minh rằng Khách hàng Đứng tên của tài khoản quá hạn hiện thanh toán hiện đang hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý nhà ở. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai cho thuê, giấy tờ của cơ quan quản lý để xác minh rằng người sử dụng nhà ở đang thuê tài sản, hoặc thông tin được chia sẻ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, dựa trên quyền quyết định của Thủy khu Mesa.

3.9.4 Các khoản khấu trừ từ tiền thuê nhà

Căn cứ theo Bộ luật Chính quyền, Mục 60371 (d), người sử dụng nhà ở, đồng thời là Khách hàng Đứng tên của Thủy khu Mesa theo Mục 3.9 và có các khoản thanh toán định kỳ như thanh toán tiền thuê nhà, phí dịch vụ cấp nước cho khu

dân cư, trong đó các khoản thanh toán này không được tách biệt, có thể sử dụng số tiền thanh toán định kỳ trong mỗi kỳ thanh toán để khấu trừ tất cả các khoản phí sử dụng dịch vụ phù hợp đã chi trả cho Thủy khu trong kỳ thanh toán trước đó.

3.10 CÁC KHOẢN THU

Mesa Water có toàn quyền quyết định chuyển số dư chưa thanh toán và chưa được thu từ các tài khoản sang bất kỳ tài khoản mới hoặc đang hoạt động thuộc trách nhiệm quản lý của cùng một Khách hàng Đứng tên.

Mesa Water có thể ký hợp đồng với một cơ quan thu nợ để thu hồi số dư nợ chưa thanh toán với các tài khoản đã đóng. Các khoản nợ quá hạn phải được thanh toán đầy đủ hoặc thỏa thuận thanh toán trong vòng 90 ngày dương lịch kể từ ngày hết hạn thanh toán trước khi được chuyển đến đại lý thu nợ. Các khoản nợ được gửi đến đại lý thu nợ đều có thể phải thanh toán một khoản Phí đại lý thu nợ, như được quy định trong Biểu phí dịch vụ cấp nước.

Mesa Water hoặc đại lý thu nợ có thể báo cáo về khoản nợ chưa được thanh toán cho trung tâm thông tin tín dụng.

3.11 TIỀN ĐẶT CỌC

Dựa trên quyết định của Mesa Water, các tài khoản phải có tiền đặt cọc nếu thuộc một trong những tình huống sau đây:

- Tài khoản của Khách hàng Đứng tên không bao gồm đầy đủ thông tin nhận dạng như được liệt kê trong Mục 3.2;
- Tài khoản nhận được hai Thông báo cuối cùng về việc ngừng cung cấp dịch vụ (Thông báo cuối cùng) trong vòng 24 tháng;
- Dịch vụ bị ngừng cung cấp do lỗi không thanh toán;
- Khách hàng Đứng tên nộp hồ sơ xin phá sản hoặc thủ tục miễn trừ nợ liên quan;
- Hai khoản thanh toán bị ngân hàng của Thủy khu hoặc ngân hàng của Khách hàng Đứng tên trả lại trong vòng 12 tháng gần nhất;
- Việc can thiệp hoặc làm hư hỏng thiết bị, tài sản của Thủy khu bao gồm, nhưng không giới hạn ở, đồng hồ nước;
- Dịch vụ cấp nước bị cắt và khóa lại mà không đăng ký Khách hàng Đứng tên hiện tại, đồng thời Mesa Water xác định rằng dịch vụ cấp nước đã được cung cấp mà không có sự cho phép rõ ràng của Thủy khu và Nước đã chảy qua đồng hồ.

Tiền đặt cọc sẽ được giữ lại với tài khoản cho đến khi một trong những hoạt động sau được thực hiện:

- Hóa đơn được thanh toán liên tục, đúng hạn trong thời gian ít nhất 24 tháng.
- Tài khoản đã bị đóng. Tuy nhiên, nếu Khách hàng Đứng tên trở thành chủ sở hữu của một tài khoản khác với Mesa Water, khoản tiền đặt cọc có thể được chuyển sang tài khoản mới.

- Nếu Khách hàng Đứng tên cung cấp đủ thông tin nhận dạng như được liệt kê trong Mục 3.2.
- Trong trường hợp này, Khách hàng Đứng tên vẫn phải có lịch sử thanh toán đáp ứng yêu cầu trong ít nhất 24 tháng.

Việc gửi tiền đặt cọc không có nghĩa khách hàng được thanh toán chậm trong tương lai hoặc không bị áp đặt các khoản phí trả chậm.

Tiền đặt cọc sẽ được hoàn trả dưới dạng số dư trong tài khoản. Nếu tài khoản bị đóng, tiền đặt cọc sẽ được sử dụng để cân bằng số dư nợ trong tài khoản trước khi thực hiện các khoản hoàn trả. Hóa đơn tại thời điểm đóng tài khoản ghi rõ số dư còn lại và sẽ được phát hành cho Khách hàng Đứng tên. Nếu tài khoản vẫn còn số dư, quy trình xử lý số dư sẽ tuân theo các quy trình được liệt kê trong Mục 3.3.1, Tiền dư trong các tài khoản đã đóng.

Số tiền đặt cọc thông thường được thể hiện trong Biểu phí dịch vụ cấp nước. Tuy nhiên, số tiền đặt cọc có thể được quy định khác nhau theo quyết định của Giám đốc Thủy khu hoặc Người được chỉ định của Giám đốc Thủy khu, đảm bảo đủ số tiền theo phán quyết của Giám đốc/Người được chỉ định, đồng thời các hóa đơn trong tương lai sẽ được thanh toán khi chứng từ được xuất trình. Số tiền đặt cọc bổ sung có thể được thu trong tương lai với các hóa đơn có giá trị lớn hơn. Mesa Water có thể thỏa thuận thanh toán với Khách hàng Đứng tên nếu Khoản tiền đặt cọc tạo ra khó khăn trực tiếp về tài chính cho khách hàng.

Số tiền lãi dự thu từ Khoản tiền đặt cọc sẽ không được hoàn trả cho Khách hàng Đứng tên.

Khách hàng được miễn thực hiện yêu cầu đặt cọc 24 tháng một lần hoặc theo quyết định của Giám đốc Thủy khu hoặc Người được chỉ định của Giám đốc Thủy khu.

3.12 KHÁCH HÀNG PHÁ SẢN

Khi Mesa Water nhận được thông báo rằng Khách hàng Đứng tên đã nộp hồ sơ xin phá sản, (các) tài khoản của khách hàng sẽ bị đóng, ngay khi nhận được thông báo đó. Ngày được sử dụng để xác định số tiền thuộc phạm vi phá sản là ngày nộp thông báo. Số dư nợ chưa thanh toán tại thời điểm đó sẽ được xem xét trong phạm vi thực hiện thủ tục phá sản và Mesa Water có thể nộp đơn yêu cầu nhận được số tiền tương ứng.

Tài khoản mới của Khách hàng Đứng tên sẽ được tạo cho khách hàng đó nếu khách hàng yêu cầu tiếp tục dịch vụ. Khoản đặt cọc sẽ được thu theo Biểu phí dịch vụ cấp nước và Mục 3.11 trong các quy tắc và quy định này đối với dịch vụ cấp nước. Theo các quy định trong bộ Quy tắc và Quy định này, Mesa Water không ngừng cung cấp dịch vụ trừ khi Khách hàng Đứng tên có ý kiến khác.

3.13 THẮC MẮC, TRANH CHẤP VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Tất cả các thắc mắc, tranh chấp và khiếu nại của Khách hàng sẽ được xử lý nhanh nhất có thể. Trong một số trường hợp, cần tiến hành nghiên cứu chuyên sâu, dẫn đến kéo dài thời gian cần thiết để giải quyết vấn đề và Khách hàng sẽ được thông báo về hoạt động này.

3.13.1 Tranh chấp về thanh toán

Các tranh chấp của Khách hàng Đứng tên về số tiền còn nợ, ví dụ như số tiền thể hiện trên hóa đơn hoặc biên lai, phải được báo cáo trong vòng mười ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn hoặc biên lai; nếu không, hóa đơn hoặc biên lai sẽ được coi là chính xác và hợp lệ.

Khoản thanh toán tranh chấp trên hóa đơn có thể được Mesa Water tách riêng để giải quyết tranh chấp. Phí cơ bản cộng với số dư nợ, các khoản phí hoặc tiền đặt cọc phải được thanh toán. Phần thanh toán không tranh chấp trên hóa đơn phải được thanh toán theo các Quy tắc và Quy định này đối với dịch vụ cấp nước cho các hóa đơn hoặc biên lai không tranh chấp.

Mesa Water sẽ đánh giá các yêu cầu điều tra được nêu ra trong phạm vi thời gian quy định. Việc đánh giá sẽ bao gồm xem xét khả năng được gia hạn thanh toán hay thỏa thuận về Kế hoạch thanh toán của Khách hàng Đứng tên. Theo thẩm quyền quyết định của mình, Mesa Water có thể xem xét các tranh chấp phát sinh sau thời gian quy định; tuy nhiên, khách hàng không được kháng cáo trong các trường hợp tranh chấp như vậy.

Trong trường hợp có tranh chấp về việc sử dụng Nước, nhân viên của Mesa Water sẽ đọc lại đồng hồ và xác định xem lượng nước sử dụng và hóa đơn có khớp nhau hay không.

- Nếu lượng nước sử dụng là chính xác, hóa đơn sẽ cần được thanh toán ngay lập tức.
- Nếu lượng nước sử dụng là không chính xác, hóa đơn sẽ được phát hành lại theo số liệu sử dụng thực tế. Quá trình phát hành hóa đơn và thanh toán sẽ bắt đầu lại cho phần hóa đơn đó.

Nhiều yêu cầu tương tự của Khách hàng Đứng tên có cùng một địa chỉ tiếp nhận dịch vụ có thể không được giải quyết tùy thuộc vào khả năng sắp xếp nhân viên phụ trách và nhu cầu kinh doanh của Thủy khu Mesa.

Khi nhận được quyết định bất lợi sau khi giải quyết tranh chấp, Khách hàng Đứng tên có thể kháng cáo quyết định lên Hội đồng quản trị trong vòng mười ngày làm việc kể từ ngày nhận được thư hoặc thông báo về quyết định của Thủy khu, theo quy trình được nêu trong Mục 2.9.

3.13.2 Thắc mắc và kiểm tra đồng hồ đo

Nếu lo ngại rằng đồng hồ không chính xác, Khách hàng Đứng tên có thể gửi Yêu cầu Kiểm tra Đồng hồ của Khách hàng (Tham khảo Phụ lục 2). Theo lựa chọn của Thủy khu, Mesa Water, thông qua một tổ chức kiểm nghiệm bên thứ ba được phê duyệt, sẽ tiến hành kiểm tra tính chính xác của đồng hồ nước dựa trên các tiêu chuẩn của Hiệp hội Công trình Nước Hoa Kỳ (AWWA). Trước khi tháo đồng hồ để kiểm tra, Mesa Water phải yêu cầu tiền đặt cọc kiểm tra đồng hồ theo Biểu phí dịch vụ cấp nước. Tiền đặt cọc kiểm tra đồng hồ sẽ được hoàn trả nếu quá trình kiểm tra cho thấy, đồng hồ không đảm bảo độ chính xác như được mô tả trong tài liệu này.

Nếu quá trình kiểm tra cho thấy số liệu đo của đồng hồ trung bình lớn hơn 3 phần trăm lượng nước thực tế chảy qua đồng hồ theo các tiêu chuẩn về độ chính xác của đồng hồ của AWWA, Mesa Water sẽ thay thế đồng hồ bị lỗi, hoàn trả tiền đặt cọc kiểm tra đồng hồ và hoàn trả cho Khách hàng Đứng tên toàn bộ số tiền đã thu quá mức dựa trên số liệu đọc đồng hồ chính xác cho thời gian đọc đồng hồ trước đó trong vòng tối đa 6 tháng kể từ ngày gửi yêu cầu bằng văn bản, đảm bảo rằng đồng hồ được sử dụng bởi cùng một Khách hàng Đứng tên.

Nếu quá trình kiểm tra cho thấy đồng hồ hoạt động bình thường và không sai lệch quá 3 phần trăm so với lượng nước thực tế sử dụng, khoản đặt cọc kiểm tra đồng hồ sẽ được chuyển cho Mesa Water và hóa đơn nước sẽ phải thanh toán ngay lập tức.

Nếu quá trình kiểm tra cho thấy số liệu đo của đồng hồ trung bình thấp hơn 97 phần trăm lượng nước thực tế chảy qua đồng hồ theo các tiêu chuẩn về độ chính xác của đồng hồ của AWWA, đồng hồ sẽ được thay thế và Khách hàng Đứng tên có thể được đánh giá dựa trên mức tiêu thụ trung bình trong tối đa 6 tháng gần nhất, tức giai đoạn đồng hồ được sử dụng và hoạt động chính xác.

3.13.3 Điều tra hoạt động sử dụng nước cao

Khách hàng có thể yêu cầu Mesa Water hỗ trợ họ trong việc xác định các điểm có thể bị rò rỉ hoặc các vấn đề khác khiến lượng nước sử dụng cao hơn bình thường. Mesa Water có thể tổ chức quá trình giám sát nhằm kiểm tra đồng hồ nước và xác định các điểm có thể bị rò rỉ dựa trên lượng nước sử dụng. Những yêu cầu này sẽ chỉ được xử lý trong các cuộc hẹn giữa các bên liên quan. Để sắp xếp các cuộc hẹn, có thể liên hệ với nhân viên Phòng Dịch vụ Khách hàng của Mesa Water. Nhiều yêu cầu tương tự của Khách hàng Đứng tên có cùng một địa chỉ tiếp nhận dịch vụ có thể không được giải quyết tùy thuộc vào khả năng sắp xếp nhân viên phụ trách và nhu cầu kinh doanh của Thủy khu. Khi xác định các điểm rò rỉ, Mesa Water không bảo đảm mức độ chính xác của quá trình xác định này. Mesa Water không thực hiện điều tra các điểm rò rỉ với nhà riêng của tư nhân.

3.13.4 Thắc mắc về chất lượng nước

Mesa Water cố gắng đảm bảo chất lượng nước cho Khách hàng vào tất cả mọi thời điểm. Nếu Khách hàng nghi ngờ các vấn đề với chất lượng Nước được cung cấp, Khách hàng có thể liên hệ với Thủy khu và nhân viên Mesa Water sẽ sắp xếp gặp gỡ Khách hàng tại nhà hoặc địa điểm làm việc để điều tra quan ngại của họ. Thông tin liên quan đến kết quả phân tích chất lượng nước của Thủy khu sẽ được công khai. Báo cáo chất lượng nước hàng năm của Mesa Water được đăng tải trên trang web của Thủy khu còn bản in báo cáo được cung cấp tại văn phòng trong giờ làm việc.