

Discontinuation of Service Due to Nonpayment:

Below is important information on how to avoid discontinuation of water service:

Water service may be discontinued if the current water bill or alternative payment arrangement is delinquent for at least 60 days. A written notice will be provided to the customer of record at least 15 days prior to discontinuation of water service. Customers meeting specified medical and financial hardship requirements will not be discontinued, and can have a normal bill extended for up to 12 months, if the following conditions are met:

- Customer or anyone residing at the property must submit a certification from their primary care provider that discontinuation of residential water service would be life threatening or pose a serious threat to the health and safety of a resident of the premises where residential service is provided.
- Customer or anyone residing at the property must demonstrate that they are financially unable to pay within the billing cycle. This can be done by providing proof that they are a recipient of CalWORKS, Calfresh, Medi-Cal, SSI/SSSP, general assistance, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, OR the customer declares that they are 200% below Federal poverty level.
- Customer must be willing to enter into a Hardship Payment Agreement. Customers meeting above requirements may provide the District with appropriate documentation to demonstrate specified medical and economic hardship and enter into a Hardship Payment Agreement. The Customer will be required to demonstrate eligibility for medical and financial hardship on an annual basis.

The District may discontinue water service if a customer granted a Hardship Payment Agreement fails to do any of the following for 60 days or more: (a) pay any amount under a Hardship Payment Agreement or (b) pay the current charges for water service. The District will post a final notice of intent to discontinue service in a prominent and conspicuous location at the service address at least two business days (48 hours) prior to discontinuation of service.

The final notice will not entitle the customer to investigation or review by the District.

In the event of non-payment of a water bill by an Owner for a residence that receives individually metered residential water service, a Tenant may request to receive a duplicate copy of the utility bill to avoid discontinuation of water service. In order to receive a copy of the utility bill, the Owner will be required to complete and sign the District's form of authorization providing approval for the tenant to receive a duplicate copy of the utility bill within 30 days. Should the District not receive the form of authorization within 30 days, the Tenant may continue to pay the Owner's water bill in order to avoid discontinuation. Notwithstanding any such duplicate water bills, or payments accepted by District from Tenant, the Owner retains full responsibility for payment of any unpaid water bills and all subsequent charges to the property pursuant to California Water Code Section 25806.

If a customer disputes an unpaid water bill that is beyond the authority of the office staff to resolve, the office staff may defer the discontinuation of water service until the dispute can be reviewed by the General Manager and/or brought before the Board for final resolution. The dispute will not be referred to the General Manager or scheduled for consideration by the Board until the customer pays a reasonable portion of the disputed water bill. The reasonable portion of the disputed bill will be based on the customer's account history. The customer shall submit a written request of appeal to the Board Secretary to have his or her dispute considered as an item for discussion at an upcoming Board meeting, which would allow the Board to hear the dispute and take action. The written request of appeal shall include: 1) a description of the issue, 2) evidence supporting the claim, and 3) a request for resolution.

Water service shall not be discontinued pending an appeal.

Discontinuation of Service Due to Nonpayment:

A continuación hay información importante sobre cómo evitar la interrupción del servicio de agua:

El servicio de agua puede discontinuarse si la factura actual de agua o el acuerdo de pago alternativo se atrasa durante al menos 60 días. Se proporcionará un aviso por escrito al cliente registrado al menos 15 días antes de la interrupción del servicio de agua. Los clientes que cumplan requisitos específicos de dificultades médicas y financieras no serán discontinuados, y pueden extender una factura normal por hasta 12 meses, si se cumplen las siguientes condiciones:

- El cliente o cualquier persona que resida en la propiedad debe presentar una certificación de su proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua residencial podría poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial.
- El cliente o cualquier persona que resida en la propiedad debe demostrar que no puede pagar financieramente dentro del ciclo de facturación. Esto se puede hacer proporcionando pruebas de que han recibido CalWORKS, Calfresh, Medi-Cal, SSI / SSSP, asistencia general o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, O el cliente declara que son 200 % por debajo del nivel federal de pobreza.
- El cliente debe estar dispuesto a celebrar un Acuerdo de pago por dificultades. Los clientes que cumplan los requisitos anteriores pueden proporcionar al Distrito la documentación adecuada para demostrar dificultades médicas y económicas específicas y celebrar un Acuerdo de pago por dificultades económicas. El Cliente deberá demostrar su elegibilidad para dificultades médicas y financieras anualmente.

El Distrito puede discontinuar el servicio de agua si un cliente a quien se le otorgó un Acuerdo de pago por dificultades económicas no cumple con ninguno de los siguientes requisitos durante 60 días o más: (a) pagar cualquier cantidad bajo un Acuerdo de pago por dificultades económicas o (b) pagar los cargos actuales por el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de suspender el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos dos días hábiles (48 horas) antes de la interrupción del servicio.

El aviso final no dará derecho al cliente a una investigación o revisión por parte del Distrito.

En el caso de que el Propietario no pague una factura de agua por una residencia que recibe servicio de agua residencial medido individualmente, un Inquilino puede solicitar recibir una copia duplicada de la factura de servicios públicos para evitar la interrupción del servicio de agua. Para recibir una copia de la factura de servicios públicos, el Propietario deberá completar y firmar el formulario de autorización del Distrito que proporciona la aprobación para que el inquilino reciba una copia duplicada de la factura de servicios públicos dentro de los 30 días. Si el Distrito no recibe el formulario de autorización dentro de los 30 días, el Inquilino puede continuar pagando la factura de agua del Propietario para evitar la interrupción. A pesar de tales facturas de agua duplicadas, o pagos aceptados por el Distrito del Inquilino, el Propietario conserva la responsabilidad total del pago de las facturas de agua impagas y todos los cargos posteriores a la propiedad de conformidad con la Sección 25806 del Código de Aguas de California.

Si un cliente disputa una factura de agua no pagada que está más allá de la autoridad del personal de la oficina para resolver, el personal de la oficina puede diferir la interrupción del servicio de agua hasta que el Gerente General pueda revisar la disputa y / o presentarla ante la Junta para su resolución final . La disputa no será remitida al Gerente General ni programada para su consideración por la Junta hasta que el cliente pague una parte razonable de la factura de agua en disputa. La parte razonable de la factura en disputa se basará en el historial de la cuenta del cliente. El cliente deberá presentar una solicitud de apelación por escrito al Secretario de la Junta para que su disputa sea considerada como un tema de discusión en una próxima reunión de la Junta, lo que

permitiría a la Junta escuchar la disputa y tomar medidas. La solicitud de apelación por escrito incluirá: 1) una descripción del problema, 2) evidencia que respalde la reclamación y 3) una solicitud de resolución.

El servicio de agua no se suspenderá en espera de una apelación.

因未付款而中止服务：

以下是有关如何避免停水的重要信息：

如果当前的水费单或其他付款安排拖欠了至少60天，则可以终止供水服务。在终止供水服务之前至少15天，将向记录客户提供书面通知。如果满足以下条件，满足指定医疗和财务困难要求的客户将不会中断，并且可以将正常账单延长至12个月：

- 客户或居住在该物业的任何人都必须向其初级保健提供者提交证明，证明终止提供住宅供水服务将危及生命或严重威胁提供居住服务场所居民的健康与安全。
- 客户或居住在该物业的任何人都必须证明他们在账单周期内无力付款。可以通过提供证明他们是 CalWORKS, Calfresh, Medi-Cal, SSI / SSSP, 一般援助或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划的接受者的证明来完成，或者客户声明他们已经200岁低于联邦贫困水平的百分比。
- 客户必须愿意签订《困难补助金协议》。满足以上要求的客户可以向学区提供适当的文件，以证明特定的医疗和经济困难并签订《困难支付协议》。每年将要求客户证明其有医疗和财务困难的资格。

如果被授予“艰苦条件付款协议”的客户在60天内或更长时间内未执行以下任何一项操作，则学区可以中止供水服务：(a) 根据“艰苦条件付款协议”支付任何金额，或 (b) 支付当前的供水费用。学区将在终止服务之前至少两个工作日（48小时）在服务地址的显眼且显眼的位置发布终止服务意向的最终通知。

最终通知不会使客户有权接受学区的调查或审查。

如果房主未为接收单独计量的居民供水服务的住所支付水费，则租户可要求收取水电费的副本，以避免停水。为了接收公用事业账单的副本，将要求房主填写并签署学区的授权书，以授权租户在30天内收到公用事业账单的副本。如果学区在30天内未收到授权书，则房客可以继续支付所有者的水费，以免停产。尽管有任何此类重复的水费单，或学区从租户处接受的付款，房主仍应根据加利福尼亚州水法第25806条的规定，对未付的水费单和所有随后的物业费用承担全部责任。

如果客户对超出未支付水费账单的异议超出了办公室工作人员的解决权限，则办公室工作人员可以推迟停水服务，直到纠纷可由总经理审核和/或提请董事会最终解决。。在客户支付有争议的水费单的合理部分之前，纠纷不会转交给总经理或安排董事会审议。有争议的帐单的合理部分将基于客户的帐户历史记录。客户应向董事会秘书提出书面上诉请求，以将其纠纷作为即将举行的董事会会议的讨论项目，以便董事会聆听争议并采取行动。上诉的书面请求应包括：1) 对问题的描述，2) 支持索赔的证据，和3) 解决请求。

在上诉之前，不得中断供水服务。

미지급으로 인한 서비스 중단 :

다음은 상수도 중단을 피하는 방법에 대한 중요한 정보입니다.

현재 수도 청구서 또는 대체 지불 방식이 60 일 이상 연체 된 경우 수도 서비스가 중단 될 수 있습니다. 수도 서비스 중단 15 일 전까지 기록을 고객에게 서면으로 통지합니다. 특정 의료 및 재정적 어려움 요건을 충족하는 고객은 중단되지 않으며 다음 조건이 충족되는 경우 최대 12 개월까지 일반 청구서를 연장 할 수 있습니다.

- 고객 또는 호텔에 거주하는 사람은 거주 용수 서비스 중단이 생명을 위협하거나 거주 서비스가 제공되는 구내 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있음을 1 차 진료 제공자로부터 인증을 제출해야 합니다.
- 고객 또는 호텔에 거주하는 사람은 청구주기 내에 재정적으로 지불 할 수 없음을 입증해야 합니다. CalWORKS, CalFresh, Medi-Cal, SSI / SSSP, 일반 지원 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 California Special Supplemental Nutrition Program의 수령자임을 증명하거나 고객이 200 세임을 선언함으로써 이를 수행 할 수 있습니다. 연방 빈곤 수준 이하.
- 고객은 고난 지불 계약을 기꺼이 체결해야 합니다. 상기 요건을 충족하는 고객은 교육구가 특정 의료 및 경제적 어려움을 입증하고 어려움 지불 계약을 체결하기 위한 적절한 문서를 제공 할 수 있습니다. 고객은 매년 의료 및 재정적 어려움에 대한 자격을 입증해야 합니다.

교육구 지불 계약을 체결 한 고객이 60 일 이상 다음 중 하나를 수행하지 않으면 교육 구는 수도 서비스를 중단 할 수 있습니다. (a) 어려움 지불 계약에 따라 금액을 지불하거나 (b) 상수도에 대한 현재 요금을 지불합니다. 교육 구는 서비스 중단 2 일 (48 시간) 전에 서비스 주소에서 두드러지고 눈에 띄는 위치에서 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 게시합니다.

최종 통지는 고객에게 교육구의 조사 또는 검토 권한을 부여하지 않습니다.

개별적으로 계량 된 주거 용수 서비스를받는 거주지에 대해 소유주가 수도 요금을 지불하지 않은 경우, 세입자는 수도 서비스 중단을 피하기 위해 공공 요금 청구서의 사본을 받도록 요청할 수 있습니다. 공공 요금 청구서 사본을 받기 위해서는 소유주가 30 일 이내에 공공 요금 청구서 사본을받는 것이 임차인에게 승인을 제공하는 교육구의 승인 양식을 작성하고 서명해야 합니다. 교육구가 30 일 이내에 승인 양식을받지 못하면 임차인은 중단을 피하기 위해 소유자의 수도 요금을 계속 지불 할 수 있습니다. 그러한 중복 수도 요금 또는 임차인으로부터 학구가 승인 한 지불에도 불구하고, 소유자는 캘리포니아 워터 코드 섹션 25806에 따라 미납 수도 요금 및 그 이후의 모든 요금을 호텔에 지불 할 책임이 있습니다.

고객이 사무실 직원의 권한을 벗어난 미지급 용수 청구에 대해 이의를 제기하는 경우, 사무 직원은 분쟁을 총괄 관리자가 검토하거나 최종 해결을 위해 이사회에 제출할 때까지 수도 서비스 중단을 연기 할 수 있습니다. 고객이 이의를 제기 한 물 청구서의 합리적인 부분을 지불 할 때까지 분쟁은 총괄 책임자에게

회부되거나 이사회에 의해 고려 될 예정이 아닙니다. 이의 제기 된 청구서의 합리적인 부분은 고객의 계정 내역을 기반으로 합니다. 고객은 자신의 분쟁이 차기 이사회 회의에서 논의 할 항목으로 간주되도록 이사회 장관에게 서면으로 항소 요청을 제출해야 하며, 이는 이사회가 분쟁을 듣고 조치를 취할 수 있도록 합니다. 서면 항소 요청에는 1) 문제에 대한 설명, 2) 주장을 뒷받침하는 증거 및 3) 해결 요청이 포함됩니다.

항소 대기 중 수도 서비스는 중단되지 않습니다.

Pagtanggi ng Serbisyo Dahil sa Nonpayment:

Nasa ibaba ang mahalagang impormasyon kung paano maiiwasan ang pagtanggig sa serbisyo ng tubig:

Maaaring ihinto ang serbisyo ng tubig kung ang kasalukuyang bill ng tubig o kahaliling pagsasaayos ng pagbabayad ay hindi maganda sa loob ng hindi bababa sa 60 araw. Ang isang nakasulat na paunawa ay ibibigay sa customer ng record ng hindi bababa sa 15 araw bago ang pagtigil sa serbisyo ng tubig. Natukoy ng mga kostumer na tinukoy ang mga kinakailangan sa paghihirap sa medikal at pinansiyal na hindi matatawaran, at maaaring magkaroon ng isang normal na panukalang batas na umaabot hanggang sa 12 buwan, kung natutugunan ang mga sumusunod na kondisyon:

- Ang customer o sinumang naninirahan sa ari-arian ay dapat magsumite ng isang sertipikasyon mula sa kanilang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na ang pagtigil ng serbisyo sa tirahan ay magiging banta sa buhay o magdulot ng isang seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente ng lugar kung saan ipinagkaloob ang serbisyo sa tirahan.
- Ang customer o sinumang naninirahan sa ari-arian ay dapat ipakita na hindi nila mababayaran sa loob ng ikot ng pagsingil. Magagawa ito sa pamamagitan ng pagbibigay ng patunay na sila ay isang tatanggap ng CalWORKS, CalFresh, Medi-Cal, SSI / SSSP, pangkalahatang tulong, o California Espesyal na Pandagdag sa Nutrisyon Program para sa Babae, Mga Bata, at Mga Bata, O idineklara ng kostumer na sila ay 200 % sa antas ng kahirapan ng Pederal.
- Ang customer ay dapat na handa na pumasok sa isang kasunduan sa Pagbabayad ng Hardship. Ang mga kinakailangan ng mga kostumer na nasa itaas sa itaas ay maaaring magbigay ng angkop na dokumentasyon sa Distrito upang ipakita ang tinukoy na paghihirap sa medikal at pang-ekonomiya at pumasok sa isang kasunduan sa Pagbabayad ng Hardship. Kinakailangan ang Customer upang maipakita ang pagiging karapat-dapat para sa paghihirap sa medikal at pinansiyal sa isang taunang batayan.

Maaaring itigil ng Distrito ang serbisyo ng tubig kung ang isang customer ay nagkaloob ng Hardship Payment Agreement ay nabigo na gawin ang alinman sa mga sumusunod para sa 60 araw o higit pa: (a) magbayad ng anumang halaga sa ilalim ng Hardship Payment Agreement o (b) bayaran ang kasalukuyang mga singil para sa serbisyo ng tubig. Ang Distrito ay mag-post ng isang pangwakas na paunawa ng hangarin na itigil ang serbisyo sa isang kilalang at hindi kilalang lokasyon sa address ng serbisyo ng hindi bababa sa dalawang araw ng negosyo (48 oras) bago ang pagtigil sa serbisyo.

Ang panghuling paunawa ay hindi magpapahintulot sa customer na mag-imbestiga o suriin ng Distrito.

Kung hindi pagbabayad ng isang bill ng tubig ng isang May-ari para sa isang tirahan na tumatanggap ng indibidwal na may sukat na serbisyo ng tirahan ng tubig, ang isang nangungupahan ay maaaring humiling na makatanggap ng isang dobleng kopya ng utility bill upang maiwasan ang pagtanggig sa serbisyo ng tubig. Upang makatanggap ng isang kopya ng utility bill, hinihilingang ang May-ari upang makumpleto at pirmahan ang form ng pahintulot ng Distrito na nagbibigay ng pag-apruba para sa nangungupahan na makatanggap ng isang dobleng kopya ng utility bill sa loob ng 30 araw. Kung ang Distrito ay hindi tatanggap ng form ng pahintulot sa loob ng 30 araw, ang Tenant ay maaaring magpatuloy na magbayad ng bill ng tubig ng May-ari upang maiwasan ang pagtanggig. Sa kabila ng anumang mga dobleng bill ng tubig, o mga pagbabayad na tinanggap ng Distrito mula sa Nangungupahan, ang May-ari ay mananatiling buong responsibilidad sa pagbabayad ng anumang hindi bayad na mga bayarin ng tubig at lahat ng kasunod na singil sa pag-aari alinsunod sa California Water Code Seksyon 25806.

Kung ang isang customer ay hindi pinagtatalunan ang isang hindi bayad na bayarin ng tubig na lampas sa awtoridad ng kawani ng tanggapan upang malutas, maaaring tanggihan ng kawani ng tanggapan ang pagtanggig sa serbisyo ng tubig hanggang sa ang pag-aaway ay maaaring suriin ng General Manager at / o dinala sa Lupon para sa panghuling resolusyon . Ang hindi pagkakaunawaan ay hindi isangguni sa Pangkalahatang Tagapamahala o naka-iskedyul para sa pagsasaalang-alang ng Lupon hanggang sa magbayad ang isang customer ng isang

makatwirang bahagi ng pinagtatalunang bill ng tubig. Ang makatwirang bahagi ng hindi pagkakaunawaan na kuwenta ay batay sa kasaysayan ng account ng customer. Ang customer ay dapat magsumite ng isang nakasulat na kahilingan ng apela sa Lupon ng Lupon na isaalang-alang ang kanyang pagtatalo bilang isang item para sa talakayan sa isang paparating na pulong ng Lupon, na papayagan ang Lupon na marinig ang pagtatalo at gumawa ng aksyon. Ang nakasulat na kahilingan ng apela ay dapat kabilang ang: 1) isang paglalarawan ng isyu, 2) katibayan na sumusuporta sa pag-angkin, at 3) isang kahilingan para sa paglutas.

Ang serbisyo sa tubig ay hindi dapat ipagpaliban habang naghihintay ng apela.

Ngừng dịch vụ do không thanh toán:

Dưới đây là thông tin quan trọng về cách tránh ngừng dịch vụ nước:

Dịch vụ nước có thể bị ngừng nếu hóa đơn nước hiện tại hoặc sắp xếp thanh toán thay thế bị chậm trễ trong ít nhất 60 ngày. Một thông báo bằng văn bản sẽ được cung cấp cho khách hàng của hồ sơ ít nhất 15 ngày trước khi ngừng dịch vụ nước. Khách hàng đáp ứng các yêu cầu khó khăn về y tế và tài chính được chỉ định sẽ không bị ngừng và có thể có hóa đơn thông thường được gia hạn tối đa 12 tháng, nếu đáp ứng các điều kiện sau:

- Khách hàng hoặc bất kỳ ai cư trú tại khách sạn phải nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của họ rằng việc ngừng sử dụng dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại cơ sở nơi cung cấp dịch vụ dân cư.
- Khách hàng hoặc bất kỳ ai cư trú tại khách sạn phải chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính trong chu kỳ thanh toán. Điều này có thể được thực hiện bằng cách cung cấp bằng chứng rằng họ là người nhận CalWORKS, CalFresh, Medi-Cal, SSI / SSSP, trợ giúp chung hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, HOẶC khách hàng tuyên bố rằng họ là 200 % dưới mức nghèo Liên bang.
- Khách hàng phải sẵn sàng tham gia Thỏa thuận thanh toán khó khăn. Khách hàng đáp ứng các yêu cầu trên có thể cung cấp cho Học khu tài liệu phù hợp để chứng minh sự khó khăn về y tế và kinh tế cụ thể và tham gia Thỏa thuận thanh toán khó khăn. Khách hàng sẽ được yêu cầu chứng minh đủ điều kiện cho khó khăn y tế và tài chính trên cơ sở hàng năm.

Học khu có thể ngừng dịch vụ nước nếu khách hàng được cấp Thỏa thuận thanh toán khó khăn không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong 60 ngày trở lên: (a) thanh toán bất kỳ số tiền nào theo Thỏa thuận thanh toán khó khăn hoặc (b) thanh toán các khoản phí hiện tại cho dịch vụ nước. Học khu sẽ đăng một thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ ở một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ dịch vụ ít nhất hai ngày làm việc (48 giờ) trước khi ngừng dịch vụ.

Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng điều tra hoặc xem xét bởi Học khu.

Trong trường hợp Chủ sở hữu không thanh toán hóa đơn nước cho một nơi cư trú nhận dịch vụ nước sinh hoạt có đồng hồ riêng lẻ, Người thuê nhà có thể yêu cầu nhận một bản sao hóa đơn tiện ích để tránh ngừng dịch vụ nước. Để nhận được một bản sao của hóa đơn tiện ích, Chủ đầu tư sẽ được yêu cầu hoàn thành và ký vào giấy ủy quyền của Quận, cung cấp phê duyệt cho người thuê để nhận một bản sao của hóa đơn tiện ích trong vòng 30 ngày. Nếu Học khu không nhận được hình thức ủy quyền trong vòng 30 ngày, Người thuê nhà có thể tiếp tục thanh toán hóa đơn nước của Chủ sở hữu để tránh bị gián đoạn. Mặc dù có bất kỳ hóa đơn nước trùng lặp nào hoặc các khoản thanh toán được Quận chấp nhận từ Người thuê, Chủ sở hữu vẫn chịu trách nhiệm thanh toán mọi hóa đơn nước chưa thanh toán và tất cả các khoản phí tiếp theo đối với tài sản theo Đoạn 25806 của Bộ luật Nước California.

Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn tiền nước chưa thanh toán vượt quá thẩm quyền của nhân viên văn phòng để giải quyết, nhân viên văn phòng có thể hoãn việc ngừng sử dụng dịch vụ nước cho đến khi Tổng Giám đốc có thể xem xét tranh chấp và / hoặc đưa ra trước Hội đồng để giải quyết. Tranh chấp sẽ không được chuyển đến Tổng Giám đốc hoặc được Hội đồng quản trị xem xét cho đến khi khách hàng thanh toán một phần hợp lý trong hóa đơn nước đang tranh chấp. Phần hợp lý của hóa đơn tranh chấp sẽ dựa trên lịch sử tài khoản của khách hàng. Khách hàng sẽ gửi một văn bản yêu cầu kháng cáo lên Thư ký Hội đồng để tranh chấp của mình được coi là một mục để thảo luận tại một cuộc họp Hội đồng sắp tới, cho phép Hội đồng xét xử tranh chấp và đưa ra hành động. Văn bản yêu cầu kháng cáo bao gồm: 1) mô tả vấn đề, 2) bằng chứng ủng hộ yêu cầu bồi thường và 3) yêu cầu giải quyết.

Dịch vụ nước sẽ không được ngưng chờ xử lý kháng cáo.