



Chính Sách Hành Chính

Tiêu Đề: Ngừng Dịch Vụ Nước do Không Thanh Toán				
Bên Thực Hiện: Sở Điện Nước				
Chính Sách Số	Ngày Ban Hành	Ngày Sửa Đổi	Được Giám Đốc Sở Phê Chuẩn	Được Quản Lý Thành Phố Phê Chuẩn
03620.003	06/01/20	10/28/21	DocuSigned by: Tom Moody D519EFD915CF45C...	DocuSigned by: Jacob Ellis 8CB6AE0895944B4...

ĐIỀU KHOẢN I – MỤC ĐÍCH

Mục 1.1 Mục Đích Tổng Quát

Mục đích của Chính Sách này là thiết lập một chính sách và quy trình thủ tục về ngắt dịch vụ nước do không thanh toán chiếu theo quy định của Đạo Luật Bảo Vệ Quyền Lợi liên quan đến Ngắt Dịch Vụ Nước (Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California §§ 116900 và các mục tiếp theo), thiết lập một chính sách và quy trình thủ tục cho các lựa chọn chi trả thay thế khác và để thiết lập một quy trình khiếu nại hóa đơn dịch vụ nước. Có thể liên lạc với Sở Điện Nước tại số 951-736-2321 để được giúp đỡ về vấn đề thanh toán hóa đơn và thảo luận về các lựa chọn tránh bị ngắt dịch vụ nước do không thanh toán.

Chính Sách này và nhiều tài khoản Dịch Vụ Nước bị ngắt dịch vụ mỗi năm phải được đăng trên trang mạng Internet của Thành Phố tại www.CoronaCA.gov.

Mục 1.2 Các Chính Sách Bị Vô Hiệu Hóa

Chính Sách này vô hiệu hóa và thay thế cho Chính Sách Số 03600.005 Chăm Sóc Khách Hàng – Ngắt Dịch Vụ cho Nhiều Hộ Gia Đình, theo đây bị hủy bỏ toàn bộ và không còn có hiệu lực.

ĐIỀU KHOẢN II - CÁCH ĐỊNH NGHĨA VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Mục 2.1 Các Định Nghĩa

Vì các mục đích của Chính Sách này, các định nghĩa sau đây sẽ áp dụng:

- A. Chủ Tài Khoản. Thuật ngữ “Chủ Tài Khoản” có nghĩa là người hoặc tổ chức chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn Dịch Vụ Nước, là người đứng tên trong hồ sơ của UD.
- B. Lệ Phí Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc. Thuật ngữ “Lệ Phí Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc” có nghĩa là một khoản lệ phí với số tiền là bảy mươi đô la (\$70), hoặc số tiền khác như quy định trong biểu phí mới nhất của UD được thiết lập theo sắc lệnh hoặc nghị quyết của Hội Đồng Thành Phố, và được áp dụng trong trường hợp Chủ Tài Khoản yêu cầu khôi phục lại hoặc đặt lại Dịch Vụ Nước sau giờ làm việc bình thường như ghi trong mục liên hệ/giờ làm việc trên website của Thành Phố.
- C. Lệ Phí Phạt Trả Trễ. Thuật ngữ “Lệ Phí Phạt Trả Trễ” có nghĩa là một khoản lệ phí mười phần trăm (10%) được áp dụng với các hóa đơn dịch vụ nước không thanh toán trước Ngày Hạn Chót như quy định trong Mục 3.2(A) của Chính Sách này.
- D. Lệ Phí Ngắt Dịch Vụ. Thuật ngữ “Lệ Phí Ngắt Dịch Vụ” có nghĩa là một khoản lệ phí với số tiền là bốn mươi đô la (\$40), hoặc số tiền khác như quy định trong biểu phí mới nhất của UD được thiết lập theo sắc lệnh hoặc nghị quyết của Hội Đồng Thành Phố, được áp dụng trong trường hợp UD cử nhân viên tới ngắt Dịch Vụ Nước trong giờ làm việc bình thường.
- E. Ngày Hạn Chót Thanh Toán. Thuật ngữ “Ngày Hạn Chót Thanh Toán” có nghĩa là kết thúc giờ làm việc của ngày tính theo lịch thứ hai mươi (20) sau ngày hóa đơn Dịch Vụ Nước được lập và gửi qua thư bưu điện tới cho Chủ Tài Khoản.
- F. UD. Thuật ngữ “UD” có nghĩa là Sở Điện Nước Thành Phố Corona.
- G. Lệ Phí Giải Quyết Thông Báo Cuối Cùng. Thuật ngữ “Lệ Phí Giải Quyết Thông Báo Cuối Cùng” có nghĩa là một khoản phí trị giá hai mươi lăm đô la (\$25), hoặc số tiền khác như quy định trong biểu phí mới nhất của UD, được thiết lập theo sắc lệnh hoặc nghị quyết của Hội Đồng Thành Phố, được áp dụng vào thời điểm thông báo cuối cùng trước khi ngắt dịch vụ được chuyển đến Chủ Tài Khoản chiếu theo Mục 3.3 của Chính Sách này.
- H. Người Thuê Nhà. Thuật ngữ “Người Thuê Nhà” hoặc “Những Người Thuê Nhà” có nghĩa là (những) người thuê nhà hoặc (những) người cư ngụ tại một căn nhà nơi nhận Dịch Vụ Nước và không phải là Chủ Tài Khoản.

- I. Dịch Vụ Nước. Thuật ngữ “Dịch Vụ Nước” có nghĩa là các dịch vụ do UD cung cấp kết nối hệ thống nước Thành Phố với bất kỳ căn nhà hay cơ sở nào trong khu vực dịch vụ của UD.

Mục 2.2 Phạm Vi Áp Dụng Tổng Quát

Trừ khi có quy định khác trong tài liệu này, Chính Sách này áp dụng cho tất cả các nhân viên của UD. Tất cả các nhân viên đó phải tuân thủ các điều khoản quy định đề ra trong Chính Sách này. Tất cả các bên giám sát có trách nhiệm bảo đảm rằng các điều khoản quy định trong Chính Sách này được thực thi đối với các nhân viên UD thuộc thẩm quyền quản lý của mình.

Mục 2.3 Các Miễn Trừ đối với Phạm Vi Áp Dụng

Không có.

ĐIỀU KHOẢN III – NGẮT DỊCH VỤ NƯỚC DO KHÔNG THANH TOÁN

Mục 3.1 Các Điều Khoản Quy Định Tổng Quát

- A. Áp Dụng. Chính Sách này áp dụng cho việc ngắt Dịch Vụ Nước cho các cư gia và cơ sở không phải là cư gia do không thanh toán.
- B. Trách Nhiệm của Chủ Tài Khoản. Hóa đơn Dịch Vụ Nước được lập và gửi qua thư bưu điện tới cho Chủ Tài Khoản hàng tháng và phải trả sau khi nhận được hóa đơn. Chủ Tài Khoản có trách nhiệm bảo đảm rằng văn phòng UD nhận được các khoản tiền thanh toán đúng hạn.
- C. Tình Trạng Có Sẵn Chính Sách. Chính Sách này và thông báo cuối cùng theo quy định của Chính Sách này sẽ được viết bằng tiếng Anh, các ngôn ngữ ghi trong Mục 1632 của Bộ Luật Dân Sự, và bất kỳ ngôn ngữ nào khác mà ít nhất 10 phần trăm khách hàng trong khu vực dịch vụ của UD sử dụng.
- D. Thông Tin Liên Hệ của Chủ Tài Khoản. Chủ Tài Khoản có trách nhiệm bảo đảm rằng thông tin liên hệ cho Chủ Tài Khoản trong hồ sơ của UD là chính xác. Thành Phố Corona không chịu trách nhiệm đối với thông tin liên hệ không được Chủ Tài Khoản cập nhật.

Mục 3.2 Tài Khoản Quá Hạn Thanh Toán

- A. Ngày Quá Hạn Thanh Toán; Lệ Phí Phạt Quá Hạn Thanh Toán. Nếu không nhận được tiền thanh toán hóa đơn Dịch Vụ Nước vào Ngày Hạn Chót Thanh Toán, hóa đơn đó sẽ bị coi là quá hạn thanh toán và một khoản Lệ Phí Phạt Quá Hạn Thanh Toán sẽ được áp dụng.
- B. Thông Báo về Tình Trạng Quá Hạn Thanh Toán. Sau khi hóa đơn Dịch Vụ Nước bắt đầu quá hạn thanh toán, UD sẽ thông báo cho Chủ Tài Khoản về việc quá hạn thanh toán trong hóa đơn Dịch Vụ Nước tiếp theo của Chủ Tài Khoản. Hóa đơn này sẽ cho biết tổng số tiền quá hạn thanh toán, trong đó có thể bao gồm cả Lệ Phí Phạt Quá Hạn Thanh Toán và bất kỳ khoản phí hoặc lệ phí nào khác đã quá hạn thanh toán.

Mục 3.3 Thông Báo Cuối Cùng

- A. Thời Điểm và Nội Dung Thông Báo UD sẽ không ngắt dịch vụ nước do không thanh toán cho đến khi Chủ Tài Khoản quá hạn thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày tính theo lịch. Khoảng mười lăm (15) ngày làm việc, tuy nhiên không bao giờ ít hơn bảy (7) ngày làm việc, trước khi ngắt Dịch Vụ Nước do không thanh toán, UD sẽ đưa ra thông báo cuối cùng trên văn bản cho Chủ Tài Khoản trước khi ngắt dịch vụ. Thông báo cuối cùng này sẽ được gửi qua thư bưu điện tới địa chỉ bưu tín dành cho tài khoản đó. Nếu địa chỉ bưu tín dành cho các tài khoản dịch vụ cư gia khác với địa chỉ căn nhà nơi nhận Dịch Vụ Nước, thì một thông báo tương tự khác gửi cho “Người Cư Ngụ” sẽ được gửi qua thư bưu điện tới địa chỉ nhận dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ có nội dung sau đây:
- Tên và địa chỉ của Chủ Tài Khoản.
 - Số tiền quá hạn thanh toán và số tiền thanh toán tối thiểu bắt buộc để tránh bị ngắt Dịch Vụ Nước, và đó sẽ là số tiền quá hạn 60 ngày cộng với Lệ Phí Phạt Quá Hạn Thanh Toán và bất kỳ khoản phí và lệ phí nào khác đã quá hạn thanh toán.
 - Sẽ cần phải có ngày hạn chót thanh toán, hoặc việc thu xếp kế hoạch trả dần để tránh bị ngắt Dịch Vụ Nước.
 - Phần trình bày về quy trình nộp đơn xin gia hạn thời gian trả các khoản phí đã quá hạn thanh toán.
 - Phần trình bày về quy trình nộp đơn xin đề nghị duyệt xét và khiếu nại hóa đơn.
 - Phần trình bày về quy trình mà Chủ Tài Khoản có thể đề nghị áp dụng lịch trả chậm hoặc lịch thanh toán thay thế khác, bao gồm cả việc cho phép áp dụng các khoản phí dịch vụ quá hạn thanh toán.
 - Số điện thoại, địa chỉ kinh doanh của UD và giờ làm việc của ban dịch vụ khách hàng.
 - Lệ Phí Giải Quyết Thông Báo Cuối Cùng.

B. Thông Báo Riêng cho Một Số Người Thuê Nhà Sử Dụng Dịch Vụ Nước Có Đồng Hồ Đo Riêng

1. Thông Báo cho Những Người Thuê Nhà tại một Căn Nhà có Đồng Hồ Đo Riêng

Ít nhất mười (10) ngày tính theo lịch trước khi ngắt Dịch Vụ Nước, UD sẽ cố gắng một cách thiện chí và hợp lý, để thông báo qua hình thức thông báo bằng văn bản, cho bất kỳ Người Thuê Nhà nào cư ngụ tại một căn nhà dành cho một hộ gia đình tách rời và có đồng hồ đo riêng, một chung cư dành cho nhiều hộ gia đình hoặc khu nhà lưu động. Thông báo bằng văn bản sẽ cho Người Thuê Nhà đó biết là họ có quyền trở thành khách hàng của UD mà không cần phải trả số tiền còn nợ trong tài khoản quá hạn thanh toán, miễn là họ cung cấp chứng từ xác nhận tình trạng thuê nhà dưới dạng hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng về việc trả tiền thuê nhà và sẵn sàng chịu trách nhiệm trả các khoản phí Dịch Vụ Nước sau này tại địa chỉ đó.

2. Thông Báo cho Những Người Thuê Nhà trong một Khu Chung Cư Nhiều Căn Hộ Sử Dụng Dịch Vụ qua Đồng Hồ Đo Nước Chính

Ít nhất mười (10) ngày tính theo lịch trước khi ngắt Dịch Vụ Nước, UD sẽ cố gắng một cách thiện chí và hợp lý để thông báo, qua hình thức thông báo bằng văn bản treo trên cửa của mỗi căn hộ, cho Những Người Thuê Nhà của một khu chung cư nhiều hộ gia đình và sử dụng đồng hồ đo nước chính. Thông báo bằng văn bản sẽ cho Những Người Thuê Nhà biết là họ có quyền trở thành khách hàng của UD mà không bắt buộc phải trả số tiền chưa thanh toán trong tài khoản quá hạn thanh toán, miễn là một hoặc nhiều Người Thuê Nhà sẵn sàng chịu trách nhiệm trả các khoản phí Dịch Vụ Nước sau này cho tất cả các căn hộ sử dụng đồng hồ đo chính.

C. Thông Báo Bị Trả Lại do Không Thể Giao Đến Tay Người Nhận. Nếu thông báo cuối cùng mô tả trong Mục 3.3(A) ở trên bị trả lại vì không thể giao đến tay người nhận, UD sẽ cố gắng một cách thiện chí để tới tận căn nhà nơi nhận Dịch Vụ Nước và để lại thông báo chính thức và một bản sao của Chính Sách này ở một nơi dễ nhìn thấy.

Mục 3.4 Thời Hạn Ngắt Dịch Vụ Nước

Nếu không trả cho UD số tiền quá hạn thanh toán và số tiền thanh toán tối thiểu bắt buộc để tránh bị ngắt Dịch Vụ Nước (sẽ là số tiền quá hạn thanh toán 60 ngày cộng với Lệ Phí Quá Hạn Thanh Toán, Lệ Phí Phạt Quá Hạn Thanh Toán, Lệ Phí Giải Quyết Thông Báo Cuối Cùng và bất kỳ khoản phí hoặc lệ phí nào khác đã quá hạn thanh toán) trước khi kết thúc giờ làm việc của ngày ghi trong văn bản thông báo cuối cùng đưa ra chiếu theo Mục 3.3(A) của Chính Sách này, thì Dịch Vụ Nước sẽ bị ngắt. Trong trường hợp UD cử nhân viên tới ngắt Dịch Vụ Nước trong giờ làm việc bình thường, sở sẽ áp dụng một khoản Lệ Phí Ngắt Dịch Vụ và Chủ Tài Khoản sẽ có trách nhiệm trả các khoản phí này. Sau khi ngắt Dịch Vụ Nước, UD sẽ cung cấp văn bản thông báo treo trên cửa của căn nhà

nơi nhận Dịch Vụ Nước, trong đó có thông tin dành cho Chủ Tài Khoản hoặc Người Thuê Nhà về cách phục hồi Dịch Vụ Nước, như quy định trong Mục 3.9 của Chính Sách này

Mục 3.5 Các Giới Hạn về Ngắt Dịch Vụ Nước

- A. Không được ngắt Dịch Vụ Nước trong bất kỳ tình huống nào sau đây:
1. Trong thời gian UD đang điều tra yêu cầu duyệt xét hoặc khiếu nại của Chủ Tài Khoản về hóa đơn Dịch Vụ Nước theo Mục 3.11 của Chính Sách này.
 2. Khi Chủ Tài Khoản được gia hạn thời hạn thanh toán hóa đơn Dịch Vụ Nước.
 3. Đối với các tài khoản dịch vụ gia đình nếu đáp ứng được tất cả các điều kiện sau đây:
 - (a) Chủ Tài Khoản, hoặc Người Thuê Nhà, nếu thích hợp, cung cấp chứng nhận của bác sĩ gia đình cho biết việc ngắt Dịch Vụ Nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại căn nhà nơi nhận Dịch Vụ Nước.
 - (b) Chủ Tài Khoản chứng minh rằng ông ta hoặc bà ta không có đủ khả năng tài chính để thanh toán trong chu kỳ hóa đơn bình thường. Chủ Tài Khoản sẽ được coi là không có đủ khả năng tài chính để thanh toán trong chu kỳ hóa đơn bình thường nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của Chủ Tài Khoản hiện đang được nhận trợ cấp CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Phụ Trợ/Chương Trình Phụ Trả của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Trợ Đặc Biệt dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em của tiểu bang California, hoặc chủ tài khoản khai rằng mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình là thấp hơn 200 phần trăm mức thu nhập nghèo theo quy định của liên bang.
 - (c) Chủ Tài Khoản ký thỏa thuận trả dần thay thế như mô tả trong Mục 3.6 của Chính Sách này và tuân thủ mọi điều khoản và điều kiện của thỏa thuận về phương thức thanh toán thay thế đó.
 4. Nếu Giám Đốc phụ trách Điện Nước của UD hoặc người được ủy quyền thấy là cần thiết trong thời gian đang có tình huống khẩn cấp địa phương đã được công bố hoặc các tình huống hiện thời khác.

Mục 3.6 Các Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế dành cho các Tài Khoản Dịch Vụ Gia Đình

A. Các Lựa Chọn Thanh Toán Thay Thế. Bất kỳ Chủ Tài Khoản nào tự chứng nhận là hội đủ các điều kiện đề ra trong Mục 3.5(A)(3) ở trên có thể xin thu xếp phương án thanh toán khác nhằm tránh bị ngắt Dịch Vụ Nước. Vào bất kỳ thời điểm nào, UD có thể yêu cầu cung cấp chứng từ để chứng nhận việc tự chứng thực. Bất kể quy định ở trên, nếu Giám Đốc phụ trách Điện Nước của UD hoặc người được ủy quyền thấy là cần thiết, Chủ Tài Khoản có thể xin áp dụng phương thức thanh toán thay thế khác như được phép theo Mục 3.6(A) này để tránh bị ngắt Dịch Vụ Nước trong thời gian có tuyên bố tình trạng khẩn cấp ở địa phương hoặc các tình huống bất khả kháng khác theo nhận định của Giám Đốc phụ trách Điện Nước của UD. Chủ Tài Khoản sẽ cần phải ký thỏa thuận đồng ý chấp nhận các điều khoản và điều kiện của thỏa thuận phương án thanh toán thay thế. Có các phương án thanh toán thay thế sau đây, tùy theo quyết định của Giám Đốc phụ trách Điện Nước của UD, như quy định trong mục (B) ở dưới:

1. Thỏa Thuận Trả Dần – Chủ Tài Khoản đồng ý trả một khoản tiền cố định hàng tháng cho đến khi tài khoản được thanh toán hết nợ. Số tiền cố định đó sẽ được tính toán bằng cách chia số tiền quá hạn thanh toán cho số tháng thỏa thuận, không quá 24 tháng, và cộng số tiền đó vào số tiền hóa đơn hàng tháng trung bình của Chủ Tài Khoản. Hóa đơn hàng tháng trung bình được tính bằng cách xác định mức trung bình của 12 hóa đơn gần đây nhất, hoặc ít hơn, nếu Chủ Tài Khoản có chưa tới 12 hóa đơn. Khi thời hạn thỏa thuận trả dần kết thúc, số tiền thực tế trong hóa đơn Dịch Vụ Nước hàng tháng của Chủ Tài Khoản sẽ được gộp cùng với tổng số tiền hóa đơn hàng tháng trung bình đã trả theo thỏa thuận trả dần. Nếu số tiền thực tế cao hơn số tiền trung bình, thì khoản chênh lệch sẽ được cộng vào hóa đơn tiếp theo của Chủ Tài Khoản. Nếu số tiền thực tế thấp hơn số tiền trung bình, thì khoản chênh lệch sẽ được trừ vào hóa đơn tiếp theo của Chủ Tài Khoản.

Ví dụ: Nếu số dư nợ quá hạn thanh toán là \$600, số tháng đã thỏa thuận là sáu, thì hóa đơn hàng tháng trung bình là \$150, còn số tiền trả cố định sẽ là \$250 ($\$600/6=\100 ; $\$100+\$150=\$250$).

Vào thời điểm kết thúc thời hạn sáu tháng, nếu số tiền hóa đơn hàng tháng thực tế của Chủ Tài Khoản là \$800, và tổng số tiền hóa đơn trung bình là \$900 ($\$150 \times 6=\900), thì khoản chênh lệch giữa tổng số tiền trung bình mà Chủ Tài Khoản trả theo thỏa thuận trả dần (\$900) và tổng số tiền hóa đơn thực tế (\$800) sẽ được trừ vào hóa đơn tiếp theo của Chủ Tài Khoản. Số tiền cộng vào tài khoản của Chủ Tài Khoản là \$100. ($\$900-\$800=\100)

2. Thỏa Thuận Lịch Thanh Toán Thay Thế Khác – Chủ Tài Khoản đồng ý trả một số tiền cố định hàng tháng, ngoài hóa đơn hàng tháng trung bình cho đến khi trả hết số tiền còn nợ trong tài khoản. Số tiền cố định đó sẽ được tính toán bằng cách chia số tiền quá hạn thanh toán cho số tháng thỏa thuận, không quá 24 tháng, và cộng số tiền đó vào số tiền hóa đơn hàng tháng thông thường của Chủ Tài Khoản.

- B. Thực Hiện. Giám Đốc phụ trách Điện Nước của UD hoặc người được ủy quyền sẽ tùy ý quyết định phương án thanh toán thay thế nào trong Mục 3.6 ở trên có thể áp dụng cho một Chủ Tài Khoản và sẽ quyết định các điều khoản và điều kiện của thỏa thuận thanh toán đó.
- C. Nghĩa Vụ của Chủ Tài Khoản. Trong thời gian thỏa thuận thanh toán thay thế khác có hiệu lực, Chủ Tài Khoản sẽ phải thanh toán đầy đủ bất kỳ khoản phí Dịch Vụ Nước mới nào theo hóa đơn trong mỗi kỳ hóa đơn sau đó. Chủ Tài Khoản sẽ không được phép ký thỏa thuận thanh toán thay thế khác thời gian đang trả các khoản phí quá hạn thanh toán theo một thỏa thuận thanh toán thay thế. Việc ký một trong các thỏa thuận thanh toán thay thế trình bày trong Mục 3.6 này sẽ không giúp cho tài khoản đó tránh các khoản lệ phí phạt quá hạn thanh toán và các khoản lệ phí khác. Các Chủ Tài Khoản không tuân thủ các điều khoản và điều kiện của thỏa thuận thanh toán thay thế khác đã thỏa thuận sẽ không được phép ký các thỏa thuận thanh toán thay thế khác trong vòng sáu (6) tháng.

Mục 3.7 Các Trường Hợp Gia Hạn

Bất kỳ Chủ Tài Khoản nào đều có thể xin gia hạn ngày hạn chót thanh toán tổng số tiền quá hạn thanh toán, có thể bao gồm cả Lệ Phí Quá Hạn Thanh Toán, Lệ Phí Giải Quyết Thông Báo Cuối Cùng và bất kỳ khoản phí hoặc lệ phí nào khác đã quá hạn thanh toán, cần phải thanh toán để tránh bị ngắt Dịch Vụ Nước.

Đại Diện Ban Chăm Sóc Khách Hàng của UD có thể gia hạn thêm hai (2) tuần để Chủ Tài Khoản trả số tiền quá hạn thanh toán. Nếu Chủ Tài Khoản không trả số tiền quá hạn thanh toán trong một tuần gia hạn đó, hai (2) lần trong vòng 12 tháng, thì Chủ Tài Khoản sẽ không hội đủ điều kiện được gia hạn thêm trong giai đoạn 6 tháng.

Mục 3.8 Các Tài Khoản Dịch Vụ Gia Đình - Ngắt Dịch Vụ Sau Khi Không Tuân Thủ Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế Khác

- A. Các Điều Kiện Ngắt Dịch Vụ. UD có thể ngắt Dịch Vụ Nước đối với các tài khoản dịch vụ gia đình sớm nhất là năm (5) ngày làm việc sau khi UD niêm yết thông báo cuối cùng ở một nơi dễ nhìn thấy tại căn nhà nơi nhận Dịch Vụ Nước trong một trong các trường hợp sau đây:
1. Chủ Tài Khoản không tuân thủ các điều khoản và điều kiện của thỏa thuận thanh toán thay thế khác mà Chủ Tài Khoản đã ký chiếu theo Mục 3.6 của Chính Sách này trong sáu mươi (60) ngày tính theo lịch hoặc hơn.
 2. Trong thời gian phải chấp hành thỏa thuận thanh toán thay thế khác mà Chủ Tài Khoản đã ký chiếu theo Mục 3.6 của Chính Sách này, Chủ Tài Khoản

không trả các khoản phí Dịch Vụ Nước hiện tại trong 60 ngày tính theo lịch hoặc hơn.

- B. Các Nội Dung Khác của Thông Báo. Thông báo niêm yết chiếu theo Mục 3.8 này cũng sẽ thông báo cho Chủ Tài Khoản hoặc Người Thuê Nhà, nếu thích hợp, về các điều kiện cần phải đáp ứng để tránh bị ngắt dịch vụ; trừ khi Chủ Tài Khoản sẽ không được phép ký thỏa thuận thanh toán thay thế khác.

Mục 3.9 Nối Lại Dịch Vụ Nước

Để khôi phục hoặc nối lại Dịch Vụ Nước bị ngắt do không thanh toán, Chủ Tài Khoản phải trả đầy đủ số tiền còn nợ trong tài khoản bằng cách trả toàn bộ số tiền đã quá hạn thanh toán, trong đó có thể bao gồm cả Lệ Phí Phạt Quá Hạn Thanh Toán, Lệ Phí Giải Quyết Thông Báo Cuối Cùng và Lệ Phí Ngắt Dịch Vụ, bất kỳ khoản phí hoặc lệ phí nào khác đã quá hạn thanh toán, bao gồm cả các khoản lệ phí cho Dịch Vụ Nước có thể chưa quá hạn hơn 60 ngày. Ngoài ra, Chủ Tài Khoản có thể cần phải nộp một khoản đặt cọc tiền mặt tương đương ba (3) lần mức trung bình của các hóa đơn Dịch Vụ Nước của Chủ Tài Khoản đó cho giai đoạn mười hai (12) tháng trước khi bị ngắt Dịch Vụ Nước. UD sẽ cố gắng nối lại dịch vụ ngay khi có thể được, tuy nhiên ít nhất sẽ nối lại dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi khách hàng trả các số tiền quá hạn thanh toán. Không chấp nhận ngân phiếu để nối lại dịch vụ đối với các tài khoản bị ngắt Dịch Vụ Nước.

Mục 3.10 Nối Lại Dịch Vụ Nước Sau Giờ Làm Việc

Các yêu cầu khôi phục hoặc nối lại Dịch Vụ Nước mà chúng tôi nhận được sau giờ làm việc sẽ phải trả Lệ Phí Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc. Chủ Tài Khoản sẽ cần phải trả đầy đủ các khoản cần thanh toán trong tài khoản bằng cách trả toàn bộ số tiền quá hạn thanh toán như trình bày trong Mục 3.9 của Chính Sách này. Dịch Vụ Nước sẽ không được nối lại sau giờ làm việc bình thường trừ khi Chủ Tài Khoản được thông báo về Lệ Phí Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc và đã ký thỏa thuận xác nhận khoản phí đó. Nhân viên UD được cử đến nối lại Dịch Vụ Nước không được phép thu tiền mà sẽ hướng dẫn Chủ Tài Khoản liên lạc với ban lập hóa đơn trước buổi trưa của ngày làm việc hôm sau.

Mục 3.11 Yêu Cầu Duyệt Xét hoặc Khiếu Nại Hóa Đơn Nước

- A. Yêu Cầu Duyệt Xét: Chủ Tài Khoản có thể yêu cầu duyệt xét hóa đơn hoặc khiếu nại về lượng nước đã sử dụng. Phải yêu cầu trước ngày hết hạn của hóa đơn. Sau khi nhận được yêu cầu đó đúng thời hạn, nhân viên UD sẽ đọc đồng hồ đo của Chủ Tài Khoản và sẽ kiểm tra đồng hồ đo để xác định có tình trạng rò rỉ hay không. Nếu không tìm thấy chỗ rò rỉ, thì đồng hồ đo có thể được kiểm tra ở các mức dòng chảy khác nhau theo yêu cầu của Chủ Tài Khoản. Hoặc nếu không, nhân viên UD có thể tiến hành kiểm tra độ chính xác của

đồng hồ đo tại chỗ. Chủ Tài Khoản có thể hiện diện để chứng kiến các quy trình kiểm tra này. Nếu mức nước trung bình mà đồng hồ đó ghi lại là cao hơn hai phần trăm (2%) so với số lượng nước thực tế chảy qua đồng hồ đo, Thành Phố sẽ hoàn trả cho Chủ Tài Khoản số tiền tính ló cho kỳ hóa đơn đó. Nếu quy trình kiểm tra cho thấy lượng nước trung bình mà đồng hồ đo ghi lại là thấp hơn hai phần trăm (2%) so với số lượng nước thực tế chảy qua đồng hồ đo, thì Chủ Tài Khoản sẽ trả một khoản phí với số tiền là năm mươi đô la (\$50) hoặc số tiền khác như quy định trong biểu phí mới nhất của UD được lập theo sắc lệnh hoặc nghị quyết của Hội Đồng Thành Phố, để trả chi phí kiểm tra.

- B. Các Trường Hợp Khiếu Nại đối với Tài Khoản Quá Hạn Thanh Toán: Trong vòng bảy (7) ngày tính theo lịch kể từ ngày thông báo cuối cùng quy định trong Mục 3.3 của Chính Sách này được gửi qua thư bưu điện, Chủ Tài Khoản có thể khiếu nại hóa đơn Dịch Vụ Nước liên quan đến thông báo đó. Tuy nhiên, quyền khiếu nại như vậy sẽ không áp dụng đối với bất kỳ hóa đơn Dịch Vụ Nước nào đã đề nghị duyệt xét theo tiểu mục (A) ở trên. Khiếu nại theo tiểu mục (B) này phải được lập bằng văn bản và phải có chứng từ chứng minh lý do khiếu nại. Có thể gửi khiếu nại qua thư bưu điện tới Corona Utility Billing Division, P.O. Box 950, Corona CA 92878-0950 hoặc có thể gửi qua thư điện tử tới CustomerCare@CoronaCA.gov tuy nhiên chúng tôi phải nhận được khiếu nại trong vòng bảy (7) ngày tính theo lịch kể từ ngày gửi thông báo cuối cùng. Các khiếu nại sẽ được quyết định bởi các nhân viên Đại Diện Ban Chăm Sóc Khách Hàng cấp III hoặc cao hơn trong vòng bảy (7) ngày tính theo lịch kể từ khi nhận được khiếu nại.
- C. Giai Đoạn chờ Giải Quyết: Cho tới chừng nào yêu cầu duyệt xét của Chủ Tài Khoản chiếu theo phụ mục (A) hoặc khiếu nại chiếu theo phụ mục (B) còn đang giải quyết, thì UD sẽ không ngắt Dịch Vụ Nước.

Mục 3.12 Miễn Trừ Lệ Phí

- A. Lệ Phí do Sai Sót: Bất kỳ khoản lệ phí nào được cộng thêm vào hóa đơn của Chủ Tài Khoản và được thấy là sai sót sẽ được miễn trừ. Việc một khoản lệ phí được tính thêm do sai sót hay không sẽ do Đại Diện Ban Chăm Sóc Khách Hàng Cấp Độ III hoặc chức vụ cao hơn quyết định.
- B. Lệ Phí Lập Tài Khoản Mới: Lệ phí lập tài khoản mới có thể được miễn nếu hiện có Thỏa Thuận Tiếp Tục Cung Cấp Dịch Vụ đối với các Chủ Tài Khoản hiện đã trả các khoản phí lập tài khoản cho địa chỉ nhận dịch vụ.
- C. Lệ Phí Quá Hạn Thanh Toán và Giải Quyết Thông Báo Cuối Cùng: Các Khoản Lệ Phí Quá Hạn Thanh Toán và Lệ Phí Giải Quyết Thông Báo Cuối Cùng có thể được Đại Diện Ban Chăm Sóc Khách Hàng của UD miễn trừ tối đa hai (2) lần trong mỗi năm tính theo lịch cho một Chủ Tài Khoản. Giám Đốc phụ trách Điện Nước của UD hoặc người được ủy quyền có thể phê chuẩn thêm các trường hợp miễn trừ khác.

Administrative Policy 03620.003 (06-01-20)
Disconnection of Water Service for Non-Payment
Administered by Department of Water and Power
Page 11 of 11

D. Lệ Phí Không Thẻ Miễn Trừ: Không thể miễn trừ các khoản lệ phí sau đây, trừ khi có sự đồng ý của Giám Đốc phụ trách Điện Nước của UD hoặc người được ủy quyền:

- Lệ Phí Ngắt Dịch Vụ
- Lệ Phí Dịch Vụ Sau Giờ Làm Việc
- Hư Hỏng - Khóa
- Hư Hỏng - Tháo/Lắp Lại Đồng Hồ
- Di Dời Vị Trí Đồng Hồ của Cột Cấp Nước Cứu Hỏa
- Lệ Phí Phạt do Ngân Phiếu bị Trả Lại

E. Tình Huống Khẩn Cấp Tại Địa Phương hoặc Các Tình Huống Bất Khả Kháng khác: Trong trường hợp chính quyền tuyên bố tình trạng khẩn cấp địa phương, hoặc các tình huống bất khả kháng khác, Giám Đốc phụ trách Điện Nước của UD hoặc người được ủy quyền có thể tạm ngừng thu tất cả các khoản phí có thể được áp dụng với một tài khoản Dịch Vụ Nước.
