

Cầm nang Chính sách và Thủ tục hành chính

Chủ đề: Chính sách ngừng Cung cấp Dịch vụ Cấp nước do Chưa thanh toán

1.0 CHÍNH SÁCH CHUNG VÀ ỦY QUYỀN

- 1.1 Cơ quan chủ quản. Thủy khu Monte Vista, với tư cách là một cơ quan của tiểu bang, được thành lập như một Thủy khu đặc biệt theo Đạo luật Thủy khu Quận Cam (Mã nước §30000 và tiếp theo) ("Thủy khu"), được quản lý theo Mục 60370 - 60375.5 Bộ luật Chính quyền California nhằm tiến hành thu nợ các tài khoản quá hạn. Là một hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 cơ sở kết nối dịch vụ, Thủy khu cũng được quản lý theo Mục 116900 - 116926 của Bộ luật An toàn & Sức khỏe California, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 2 năm 2020, còn được gọi là Đạo luật Bảo vệ Cắt nước.
- 1.2 Chính sách ngừng cung cấp dịch vụ. Chính sách ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do chưa thanh toán của Thủy khu Monte Vista ("Chính sách") đưa ra các chính sách và thủ tục áp dụng trong trường hợp hóa đơn nước quá hạn thanh toán. Việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do khách hàng chưa thanh toán được coi là giai đoạn cuối của quy trình thu phí dịch vụ và sẽ chỉ được thực hiện sau khi đã tiến hành gửi thông báo đầy đủ và áp dụng tất cả các phương án thanh toán hợp lý khác. Trong trường hợp Chính sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thủy khu, Chính sách này được ưu tiên áp dụng.
- 1.3 Thẩm quyền của Giám đốc. Bằng cách thông qua Chính sách này, Hội đồng Quản trị ủy quyền cho Giám đốc và người được chỉ định của Giám đốc thực hiện các nhiệm vụ và trách nhiệm nhất định theo Chính sách này và cần thiết cho hoạt động của Thủy khu.
- 1.4 Thông tin liên hệ. Nếu quý vị có câu hỏi hoặc cần được hỗ trợ về các vấn đề liên quan đến hóa đơn nước, bao gồm các phương án để tránh ngừng cung cấp dịch vụ do chưa thanh toán, vui lòng liên hệ với nhân viên Dịch vụ khách hàng của Thủy khu qua số điện thoại 909-624-0035. Khách hàng cũng có thể trực tiếp ghé thăm bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Thủy khu từ 7:30 sáng đến 5:30 chiều - thứ Hai đến thứ Năm, và 8:00 sáng đến 5:00 chiều ngày thứ Sáu, trừ các ngày lễ của Thủy khu.

2.0 NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ DO CHƯA THANH TOÁN ĐỐI VỚI TÀI KHOẢN QUÁ HẠN

- 2.1 Tài khoản Quá hạn. Hóa đơn được gửi đi hai tháng một lần và đến hạn thanh toán khi

phát hành. Chính sách này áp dụng cho việc thu phí dịch vụ đối với tài khoản quá hạn.

- 2.2 Tài khoản có số dư nhỏ. Bất kỳ số dư nào trên hóa đơn từ 20 đô la trở xuống có thể được chuyển sang kỳ sau và cộng vào kỳ hạn thanh toán tiếp theo mà không bị áp phí chậm thanh toán hoặc phát sinh thêm thủ tục thu nợ.
- 2.3 Thời hạn để ngừng cung cấp dịch vụ. Thủy khu sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước trong trường hợp chậm thanh toán phí dịch vụ cấp nước trong ít nhất sáu mươi (60) ngày.

3.0 THÔNG BÁO ĐẾN KHÁCH HÀNG

- 3.1. Thông báo nhắc nhở. Thủy khu sẽ gửi thông báo qua thư cho khách hàng đúng tên nếu không nhận được thanh toán trong vòng ba mươi (30) ngày sau khi phát hành hóa đơn. Thông báo này sẽ cho khách hàng biết về số dư chưa thanh toán và cách thức liên hệ với Dịch vụ khách hàng để biết thêm thông tin.
- 3.2. Thông báo cắt nước. Thủy khu sẽ gửi thông báo qua thư cho khách hàng đúng tên nếu không nhận được thanh toán trong vòng bốn mươi lăm (45) ngày sau khi phát hành hóa đơn. Tại thời điểm đó, Thủy khu sẽ áp khoản phí chậm thanh toán (dựa trên biểu phí hiện tại của Thủy khu). Nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng không phải là địa chỉ cung cấp dịch vụ cấp nước, Thủy khu cũng sẽ gửi thông báo đến địa chỉ của bất động sản được cung cấp dịch vụ và người nhận sẽ là “Người cư trú/Người dùng nước.”

3.2.a. Thông báo theo Mục 3.2 trên đây sẽ bao gồm:

- i. tên và địa chỉ của khách hàng, nếu có;
- ii. số tiền chậm thanh toán;
- iii. ngày phải tiến hành thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ;
- iv. quy trình mà theo đó khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế như được mô tả trong Mục 4;
- v. quy trình mà theo đó khách hàng có thể tranh chấp về hóa đơn nước và kháng nghị như được mô tả trong Mục 12;
- vi. thông tin liên quan đến các nguồn hỗ trợ tài chính, bao gồm các nguồn của tư nhân, địa phương, tiểu bang hoặc liên bang, nếu có; và
- vii. số điện thoại mà khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Thủy khu.

3.2.b. Nếu thông báo được trả lại qua thư do không thể giao đến tay khách hàng hoặc khách hàng chưa thanh toán tài khoản quá hạn ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, Thủy khu cũng sẽ nỗ lực một cách hợp lý và có thiện

chỉ để liên hệ với khách hàng đứng tên hoặc một người thành niên sống tại nhà của khách hàng qua điện thoại. Thủy khu sẽ đề nghị cung cấp một bản sao của Chính sách này và thảo luận về phương án nhằm tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do chưa thanh toán, bao gồm khả năng gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán khác được liệt kê trong Mục 4 dưới đây.

- 3.3. Thông báo qua điện thoại. Thủy khu sẽ tạo một tin nhắn thoại tự động năm (5) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước. Tin nhắn sẽ cung cấp số điện thoại để khách hàng có thể gọi lại và thanh toán và/hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước. Trách nhiệm của khách hàng là đảm bảo rằng thông tin liên lạc hiện tại của khách hàng được lưu trong hồ sơ với Thủy khu.

4.0 GIA HẠN VÀ CÁC THỎA THUẬN THANH TOÁN THAY THẾ KHÁC

- 4.1 Thời gian để yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ khi phát hành hóa đơn, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác được mô tả trong Mục 4 này. Nếu khách hàng đưa ra yêu cầu trước khi Thủy khu ngừng cung cấp dịch vụ, yêu cầu đó sẽ được Giám đốc hoặc người được chỉ định xem xét.
- 4.2 Gia hạn. Nếu được Thủy khu chấp thuận, số dư chưa thanh toán của khách hàng có thể được gia hạn tạm thời. Giám đốc hoặc người được chỉ định sẽ tùy ý quyết định có chấp nhận gia hạn hay không và nếu có, khách hàng sẽ được gia hạn trong bao lâu. Khách hàng sẽ thanh toán toàn bộ số dư chưa thanh toán trước ngày được ấn định và phải thanh toán đúng hạn tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước tích lũy trong kỳ hạn thanh toán tiếp theo. Ngày thanh toán được gia hạn sẽ được quy định bằng văn bản và gửi đến khách hàng.
- 4.3 Lịch trình thanh toán thay thế. Theo quyết định của Giám đốc hoặc người được chỉ định theo quyết định của họ, khách hàng có thể thanh toán số dư chưa thanh toán của mình theo lịch trình thanh toán thay thế trong tối đa là ba (3) tháng. Nếu được phê duyệt, lịch trình thanh toán thay thế có thể cho phép tiến hành thanh toán một lần định kỳ không trùng với ngày thanh toán theo quy định của Thủy khu hoặc có thể cho phép tiến hành thanh toán với tần suất dài hoặc ngắn hơn so với ngày thanh toán thông thường của Thủy khu. Trong thời gian của lịch trình thanh toán thay thế, khách hàng phải cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước tích lũy trong kỳ hạn thanh toán sau đó. Lịch trình thanh toán thay thế và số tiền đến hạn sẽ được quy định bằng văn bản và gửi đến khách hàng.
- 4.4 Không tuân thủ. Nếu một khách hàng đã được cấp một thỏa thuận thanh toán theo Mục 4 này và (a) số tiền hóa đơn ban đầu bị chậm thanh toán ít nhất sáu mươi (60) ngày và (b) khách hàng không: (i) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán trước ngày gia hạn; hoặc (ii) thanh toán một khoản tiền đến hạn theo lịch trình thanh toán thay thế trước

ngày đến hạn, thì Thủy khu có thể ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước và khách hàng bị mất quyền đối với bất kỳ thỏa thuận thanh toán nào theo mục này trong sáu (6) tháng kể từ ngày thanh toán được gia hạn hoặc lịch trình thanh toán thay thế đến hạn. Khách hàng có thể kháng nghị quyền bị mất này với Giám đốc hoặc người được chỉ định của Giám đốc, người có toàn quyền quyết định có thể khôi phục quyền đó.

5.0 KẾT NỐI LẠI DỊCH VỤ

- 5.1 Yêu cầu kết nối lại. Những khách hàng đã bị ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước có thể liên hệ với Thủy khu để yêu cầu kết nối lại dịch vụ.
- 5.2 Phí kết nối lại. Để kết nối lại, khách hàng sẽ phải (a) thanh toán phí kết nối lại dựa trên biểu phí hiện tại, (b) số tiền của tài khoản quá hạn, bao gồm cả tiền lãi hoặc tiền phạt, và (c) tiền đặt cọc, nếu Thủy khu yêu cầu. Tất cả các khoản thanh toán phải được thực hiện bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc quỹ được chứng nhận. Yêu cầu kết nối lại sau 5:30 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Năm và sau 5:00 giờ chiều vào Thứ Sáu, hoặc bất kỳ lúc nào từ Thứ Bảy đến Chủ Nhật, hoặc các ngày lễ sẽ được tính phí kết nối lại ngoài giờ làm việc và các khoản phí được áp dụng được liệt kê trong mục (a) - (c) đoạn này.

6.0 TRƯỜNG HỢP DỊCH VỤ KHÔNG BỊ NGỪNG CUNG CẤP

- 6.1 Tổng quát. Thủy khu sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước đối với các tài khoản quá hạn (a) vào Thứ Sáu, Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất cứ thời điểm nào mà văn phòng của Thủy khu không mở cửa làm việc; (b) trong quá trình điều tra khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời của khách hàng, hoặc kháng nghị quyết định của Thủy khu, theo Mục 12; hoặc (c) trong quá trình, hoặc trong khoảng thời gian Thủy khu xem xét phê duyệt gia hạn được thỏa thuận thanh toán thay thế theo Mục 4, nếu khách hàng vẫn tuân thủ một trong những thỏa thuận thanh toán đó.
- 6.2 Các trường hợp đặc biệt về y tế và tài chính với Thỏa thuận thanh toán thay thế. Ngoài Mục 6.1, Thủy khu sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước nếu đáp ứng tất cả những điều kiện sau đây:
 - i. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thủy khu 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;
 - ii. Khách hàng chứng minh, như được mô tả dưới đây trong Mục 6.2.a., rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ nhà ở trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thủy khu. Khách hàng được coi là không

thể thanh toán 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/Phúc lợi an sinh bổ sung của bang California hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của bang California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ hoặc (b) khách hàng tuyên bố với điều kiện sẽ chịu hình phạt do khai man rằng mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang; và,

iii. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận bằng văn bản với Thủy khu về việc gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác theo Mục 4 trên đây đối với các khoản phí quá hạn. Thủy khu sẽ chọn các điều khoản và điều kiện của kế hoạch thanh toán sẽ được quy định trong văn bản thỏa thuận.

6.2a. Khách hàng chứng minh và Thủy khu đánh giá về các Tiêu chí đủ điều kiện.

Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các tiêu chí đủ điều kiện trong Mục 6.2 ở trên đã được đáp ứng. Khi nhận được tài liệu chứng minh từ khách hàng, Thủy khu sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và: (a) thông báo cho khách hàng về các điều khoản và điều kiện do Thủy khu lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký vào thỏa thuận kế hoạch thanh toán; (b) yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin; hoặc (c) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các tiêu chí đủ điều kiện.

6.2b. Không tuân thủ. Thủy khu có thể ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước nếu khách hàng đã được cấp thỏa thuận thanh toán thay thế theo Mục 6 này và (a) chậm thanh toán trong sáu mươi (60) ngày trở lên và (b) không thực hiện một trong các phương án sau: (i) thanh toán bất kỳ số tiền nào đến hạn theo kế hoạch thanh toán; hoặc (ii) thanh toán phí dịch vụ cấp nước hiện tại. Thủy khu sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Với thông báo cuối cùng này, khách hàng sẽ không được tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Thủy khu thuộc Mục 12.

7.0 CHƯƠNG TRÌNH CỤ THỂ CHO KHÁCH HÀNG THU NHẬP THẤP

7.1 Miễn phí dịch vụ và phí kết nối lại. Đối với những khách hàng dân cư chứng minh thu nhập hộ gia đình dưới hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo của liên bang, Thủy khu sẽ:

7.2.a. Theo yêu cầu của khách hàng, miễn các khoản lãi hoặc phạt trên các hóa đơn quá hạn cứ sau mười hai (12) tháng.

7.2.b. Giới hạn phí kết nối lại dịch vụ trong giờ hoạt động thông thường với số tiền tối đa là năm mươi đô la (50 đô la) và trong những giờ không hoạt động với số tiền tối đa là một trăm năm mươi đô la (150 đô la), nhưng phí kết nối lại không được vượt quá chi phí kết nối thực tế nếu phí này ít hơn. Phí kết nối sẽ được điều chỉnh hàng năm theo những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

7.2 Làm thế nào để đủ điều kiện là khách hàng có thu nhập thấp. Khách hàng được coi là có thu nhập dưới hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người thụ hưởng hiện tại của các chương trình CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, California SSI/SSP, hoặc Chương trình Bổ sung Dinh dưỡng Đặc biệt dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em California, hoặc (b) khách hàng tuyên bố sẽ chịu hình phạt nếu khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn hai trăm phần trăm (200%) mức nghèo liên bang; và

8.0 THỦ TỤC ĐỀ NGƯỜI CƯ TRÚ HOẶC NGƯỜI THUÊ NHÀ TRỞ THÀNH KHÁCH HÀNG CỦA THỦY KHU

8.1 Phạm vi áp dụng. Mục này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu bất động sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành của địa chỉ được cung cấp dịch vụ nhà ở được liệt kê là khách hàng đứng tên và đã được đưa ra thông báo về ý định ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước theo Mục 3.

8.2 Thỏa thuận với các điều khoản và điều kiện dịch vụ của Thủy khu. Thủy khu sẽ nỗ lực hết sức để thông báo cho người cư trú, bằng cách gửi thông báo bằng văn bản khi tài khoản bị quá hạn rằng dịch vụ sẽ bị chấm dứt ít nhất mười (10) ngày trước khi chấm dứt. Thông báo bằng văn bản cho biết Thủy khu sẽ cung cấp dịch vụ cho người cư trú thực tế nếu người cư trú đồng ý với cả các điều khoản và điều kiện dịch vụ của Thủy khu và Quy tắc và Quy định của Thủy khu đối với dịch vụ cấp nước, được cung cấp trên trang web www.mvwd.org/billing hoặc theo yêu cầu.

8.2.b. Nếu một hoặc nhiều người trong số những người cư trú sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các khoản phí không quá hạn tiếp theo đối với tài khoản mà Thủy khu thấy là thỏa đáng, Thủy khu sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đáp ứng các yêu cầu đó.

8.3 Xác minh hợp đồng thuê nhà. Để người cư trú không phải chịu trách nhiệm về số tiền trên tài khoản quá hạn, một người cư trú trở thành khách hàng sẽ xác minh rằng khách hàng đứng tên của tài khoản quá hạn là, hoặc từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của môi giới nhà ở. Tài liệu xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai cho thuê, tài liệu của chính phủ chỉ ra rằng người cư trú đang thuê bất động sản, hoặc thông tin được tiết lộ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự.

8.4 Các khoản khấu trừ từ thanh toán tiền thuê. Căn cứ theo Mục 60371(d) và 116916(e) của Bộ luật Chính phủ, bất kỳ người cư trú nào trở thành khách hàng của Thủy khu theo Mục 8 này và có các khoản thanh toán định kỳ, như thanh toán tiền thuê, bao gồm các khoản phí cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt, trong đó các khoản phí không được nêu riêng rẽ, có thể khấu trừ từ khoản thanh toán cho thuê định kỳ mỗi kỳ thanh toán tất cả các khoản phí hợp lý đã trả cho Thủy khu cho các dịch vụ đó trong kỳ hạn thanh toán trước đó. Thủy khu không có thẩm quyền thi hành Mục 60371(d) hoặc 116916(e) và bất kỳ quyết định khấu trừ chi phí nào như vậy của người cư trú đều do người cư trú đưa ra và không được Thủy khu phê chuẩn.

9.0 BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KHÁC

9.0 Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước, Thủy khu có thể áp dụng bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác theo luật hoặc luật công lý đối với khách hàng chưa thanh toán phí dịch vụ cấp nước, bao gồm, nhưng không giới hạn ở: (a) đảm bảo số tiền quá hạn bằng cách nộp quyền nắm giữ bất động sản thực tế, (b) nộp đơn khiếu nại hoặc hành động pháp lý hoặc (c) chuyển số tiền chưa thanh toán sang dịch vụ thu nợ. Trong trường hợp một hành động pháp lý được quyết định có lợi cho Thủy khu, Thủy khu sẽ được nhận thanh toán cho tất cả các phí và chi phí, bao gồm phí luật sư và phí tích lũy.

10.0 NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CẤP NƯỚC DO VI PHẠM KHÁC CỦA KHÁCH HÀNG

10.1 Thủy khu có quyền ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước đối với bất kỳ hành vi vi phạm pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định nào của Thủy khu ngoài việc chưa thanh toán tài khoản quá hạn.

11.0 PHÍ VÀ LỆ PHÍ PHÁT SINH

11.1 Trừ khi Chính sách này có quy định rõ ràng khác, mọi khoản phí và lệ phí mà khách hàng phải chịu theo bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thủy khu sẽ đến hạn và phải nộp như được đưa ra trong các quy tắc, quy định hoặc chính sách nói trên.

12.0 THỦ TỤC TRANH CHẤP HÓA ĐƠN NƯỚC

12.1 Thời gian để nộp Khiếu nại hoặc Yêu cầu điều tra. Bất kỳ khách hàng nào cũng có thể nộp khiếu nại bằng văn bản hoặc yêu cầu Giám đốc hoặc người được chỉ định của Giám đốc tiến hành điều tra về các khoản phí trên hóa đơn của họ trong vòng hai mươi một (21) ngày kể từ ngày đề trên hóa đơn tranh chấp. Thủy khu có thể, theo quyết định của mình, xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu kịp thời để điều tra; tuy nhiên, những khiếu nại hoặc yêu cầu không đáp ứng thời hạn quy định sẽ không thể kháng nghị lên Hội đồng Quản trị của Thủy khu.

- 12.2 Đánh giá của Thủy khu. Khi nhận được khiếu nại bằng văn bản hoặc yêu cầu điều tra, Giám đốc hoặc người được chỉ định sẽ xem xét khiếu nại và/hoặc tiến hành một cuộc điều tra được xác định là phù hợp theo quyết định riêng của họ. Đánh giá của Giám đốc hoặc người được chỉ định sẽ bao gồm việc xem xét liệu khách hàng có thể nhận được gia hạn hoặc lịch trình thanh toán thay thế theo Mục 4 hay không. Trong quá trình xem xét và/hoặc điều tra, khách hàng sẽ được gia hạn để tránh các khoản phí chậm thanh toán nếu các khoản phí này chưa được áp dụng như đã nêu trong Mục 3.2, nhưng khách hàng sẽ không được gia hạn với thời hạn sáu mươi (60) ngày theo Mục 2.3. Điều tra sẽ được hoàn thành trong vòng mười (10) ngày kể từ khi nhận được khiếu nại hoặc yêu cầu bằng văn bản, khi đó khách hàng sẽ được thông báo về quyết định.
- 12.3 Kết quả Quyết định. Nếu đánh giá và/hoặc kết quả điều tra có lợi cho khách hàng, trong đó hóa đơn không chính xác do đọc sai chỉ số, tài khoản của khách hàng sẽ được điều chỉnh. Điều chỉnh này sẽ tách biệt với điều chỉnh sai lệch được quy định theo Chính sách sai lệch ngân sách nước của Thủy khu (ví dụ: sai lệch do rò rỉ), cần một đến hai chu kỳ thanh toán để xử lý và khách hàng có thể được thỏa thuận thanh toán nếu cần. Nếu hóa đơn chính xác, số dư hóa đơn sẽ được thanh toán trong vòng bốn mươi lăm (45) ngày kể từ ngày phát hành hóa đơn để tránh mọi hoạt động thu nợ tiếp theo. Nếu trước khi hoàn thành điều tra, có (các) hóa đơn bổ sung đến hạn thanh toán, khách hàng cần thanh toán toàn bộ số tiền đến hạn vào ngày đến hạn đã ấn định. Nếu khách hàng không làm như vậy, khách hàng có thể bị áp các khoản phí chậm thanh toán hoặc bị ngừng cung cấp dịch vụ do chưa thanh toán, theo Chính sách này.

12.4 Kháng nghị Đánh giá ban đầu. Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra trong thời hạn quy định theo Mục 12 này mà nhận được quyết định mà khách hàng thấy là không thỏa đáng, khách hàng có thể kháng nghị quyết định lên Quản lý cấp cao của Thủy khu bằng cách gửi thông báo kháng nghị lên Thư ký Thủy khu tại địa chỉ 10575 Central Avenue, Montclair, CA 91763 trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày Thủy khu gửi quyết định. Quyết định đánh giá thứ hai là quyết định cuối cùng.

13.0 CÔNG BỐ TRÊN TRANG WEB CỦA Thủy khu VÀ BẢN DỊCH

13.1 Chính sách này được cung cấp trên trang web của Thủy khu tại địa chỉ www.mvwd.org/billing. Chính sách này và tất cả các thông báo bằng văn bản được ban hành theo Chính sách này được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất mười phần trăm (10%) dân cư trong khu vực dịch vụ của Thủy khu.

PHÊ DUYỆT:

Ngày:



A handwritten signature in black ink is written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be the initials 'AA' followed by a long, sweeping stroke.

8 tháng 1 năm 2020
