



CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC DÀNH CHO GIA CƯ

CÁC TIỆN ÍCH CÔNG CỘNG THÀNH
PHỐ VERNON
4305 S SANTA FE AVE.
VERNON, CALIFORNIA 90058



CHÍNH SÁCH VỀ VIỆC NGƯNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC DÀNH CHO GIA CƯ

1. Sự Áp Dụng Chính Sách

Chính Sách này sẽ áp dụng đối với tất cả các tài khoản dịch vụ cấp nước dành cho gia cư của Các Tiện Ích Công Cộng Vernon, nhưng sẽ không áp dụng đối với các tài khoản dịch vụ phi sinh hoạt. Khi nào Chính Sách này có mâu thuẫn với những quy tắc, quy chế, hoặc chính sách của Các Tiện Ích Công Cộng Vernon (hoặc VPU), thì Chính Sách này sẽ chi phối.

2. Thủ Tục Lập Hóa Đơn; Ngưng Dịch Vụ Vì Không Thanh Toán Hóa Đơn

Hóa đơn sẽ đến hạn và cần được thanh toán vào ngày Xuất Trình được trình bày trong hóa đơn. Hóa đơn sẽ bị trễ hạn và phải chịu phí trả chậm nếu VUP không nhận được khoản tiền thanh toán (không chấp nhận dấu bưu điện) trong vòng hai mươi (20) ngày sau đó. Nếu một hóa đơn trễ hạn thanh toán tối thiểu 60 ngày, VPU có thể ngưng dịch vụ cấp nước sau khi tuân thủ Khoản 10009 và những phần tiếp theo của Bộ Luật Các Tiện Ích Công Cộng và Khoản 116900 và những phần tiếp theo của Bộ Luật Về Sức Khỏe Và Sự An Toàn.

3. Thông Tin Liên Lạc

Quý vị có thể liên lạc với nhân viên Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của VPU tại số (323) 583-8811 nếu có thắc mắc hoặc cần giúp đỡ với hóa đơn nước của mình, hoặc để bàn về những lựa chọn hầu tránh trường hợp ngưng dịch vụ cấp nước. Khách hàng cũng có thể đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của VPU thứ Hai đến thứ Năm, từ 7 giờ sáng đến 5 giờ rưỡi chiều, ngoại trừ những ngày lễ của Thành Phố, tại địa chỉ 4305 Santa Fe Avenue, Vernon, CA 90058.

4. Tranh Chấp Và Khiếu Nại Hóa Đơn

Những khách hàng có thắc mắc về một hóa đơn có thể yêu cầu một người đại diện Phòng Dịch Vụ Khách Hàng xem xét lại. Quy trình cứu xét sẽ bao gồm việc cân nhắc liệu khách hàng nên được phép trả dần số tiền còn thiếu chưa thanh toán hay không trong một khoảng thời gian hợp lý.

Khi yêu cầu xem xét lại của bất kỳ một khách hàng nào dẫn đến kết quả trái với ý muốn do quyết định đưa ra bởi người đại diện Phòng Dịch Vụ Khách Hàng thì khách hàng đó có thể yêu cầu Tổng Giám Đốc của Các Tiện Ích Công Cộng Vernon xem xét lại quyết định đó. Để tránh trường hợp ngưng dịch vụ, khách hàng sẽ trả số tiền mà Thành Phố tuyên bố là đã đến hạn thanh toán. Khoản thanh toán đó sẽ được coi như là được miễn cưỡng trả bởi khách hàng. Một khách hàng có thể yêu cầu trả dần thay cho khoản thanh toán đó. Thành Phố có quyền quyết định nên phê chuẩn việc trả dần số tiền đó hay không. Ngân phiếu hoặc những hình thức gửi tiền để miễn cưỡng trả cho số tiền đó sẽ đi kèm với một lá thư gửi cho Tổng Giám Đốc giải thích rõ ràng sự việc. Một khi nhận khoản tiền mà khách hàng miễn cưỡng trả cùng với lá thư giải thích sự việc vị Tổng Giám Đốc sẽ cứu xét cơ sở của số tiền trong hóa đơn. Sau khi cứu xét vị Tổng Giám Đốc có thể: (a) nếu có trường hợp đặc biệt, miễn tính phí do ngân phiếu bị từ chối, phí kết nối lại dịch vụ, hoặc phí trả chậm; hoặc (b) đề nghị điều chỉnh chi phí nước được xác định dựa trên việc xem xét lại quyết định đó. Bất kỳ đề nghị hoàn tiền hoặc tín chỉ nào đều phải được phê chuẩn bởi Quản Trị Viên Thanh Phố; nếu số tiền vượt quá \$10,000, thì cũng cần phải có sự chấp thuận của Hội Đồng Thành Phố.

Nếu khách hàng cảm thấy không hài lòng với quyết định của vị Tổng Giám Đốc, khách hàng có thể xin Hội Đồng Thành Phố đưa ra quyết định cuối cùng.

5. Gia Hạn và Những Thỏa Thuận Thanh Toán Khác

Nếu một khách hàng không thể thanh toán một hóa đơn trong thời hạn thanh toán bình thường, khách hàng có thể yêu cầu thêm thời gian, xin trả dần, hoặc kỳ hạn thanh toán khác. Các quyết định của Thành Phố về việc có nên cho phép dàn xếp thanh toán hay không, và các điều khoản và điều kiện của các thỏa thuận thanh toán được đề nghị, là quyết định cuối cùng và không phải chịu sự khiếu nại của khách hàng với Hội Đồng Thành Phố. Khách hàng phải trả đúng thời hạn tất cả các phí dịch vụ nước hiện tại trong khi đang tham gia thỏa thuận thanh toán. Nếu một khách hàng đã được cho phép tham gia thỏa thuận thanh toán theo đoạn này và khách hàng không trả số tiền đến hạn theo thỏa thuận thanh toán khi đến ngày phải trả, Thành Phố có thể ngưng dịch vụ cấp nước.

6. Thỏa Thuận Thanh Toán Vì Lý Do Y Tế Và Khó Khăn Về Tài Chánh

Thành Phố sẽ cho phép khách hàng tham gia một thỏa thuận thanh toán nếu khách hàng đáp ứng các điều kiện sau đây:

(a) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp giấy chứng thực từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu được cấp giấy hành nghề rằng việc ngưng dịch vụ cung cấp nước sẽ đe dọa tính mạng, hoặc là một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn, của người sống ở nơi nhận dịch vụ cấp nước dành cho gia cư;

(b) Khách hàng chứng minh rằng về mặt tài chánh anh ta hoặc cô ta không thể trả tiền trong chu kỳ hóa đơn thông thường của Thành Phố. Khách hàng sẽ được coi như là không thể trả tiền về mặt tài chánh trong chu kỳ hóa đơn thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng là người đang hưởng chương trình CalWorks, CalFresh, trợ giúp tổng quát, Medi-Cal, Tiền Phụ Cấp An Sinh/Chương Trình Tiền Trả Bổ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt California Dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh, Và Trẻ Nhỏ, hoặc (b) khách hàng tuyên bố chịu hình phạt cho sự khai man rằng thu nhập hàng năm của gia đình là dưới 200 phần trăm mức sống nghèo khổ do liên bang ấn định; và

(c) Nếu khách hàng chịu ký kết một thỏa thuận thanh toán khác đối với các chi phí đã trễ hạn thanh toán.

Đối với những khách hàng đã đáp ứng tất cả các điều kiện ở trên, Thành Phố sẽ đề nghị gia hạn, phương án trả dần, hoặc kỳ hạn thanh toán khác. Thành Phố sẽ chọn thỏa thuận thanh toán thích hợp nhất và định các điều khoản và điều kiện của thỏa thuận đó. Các điều khoản và điều kiện thuộc một thỏa thuận thanh toán được định bởi Thành Phố là các điều khoản và điều kiện cuối cùng và không phải chịu sự khiếu nại của khách hàng với Hội Đồng Thành Phố. Khách hàng phải trả đúng thời hạn tất cả các chi phí dịch vụ nước hiện tại trong khi đang tham gia một thỏa thuận thanh toán. Nếu một khách hàng đã được cho phép dàn xếp thanh toán do những trường hợp y tế và tài chánh và khách hàng không trả tiền trong vòng 60 ngày sau ngày tới hạn theo thỏa thuận thanh toán, hoặc không trả các chi phí hiện tại trong 60 ngày, Thành Phố có thể ngưng dịch vụ cấp nước.

7. Những Biện Pháp Bù Đắp Hoặc Vi Phạm Khác.

Ngoài việc ngưng dịch vụ cung cấp nước, Thành Phố có thể theo đuổi bất kỳ những biện pháp bù đắp nào khác có sẵn theo luật pháp hoặc yêu sách hợp tình hợp lý vì không thanh toán các chi phí dịch vụ cấp nước, bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn đến: lấy những số tiền không trả đúng kỳ hạn bằng cách đệ trình quyền lưu giữ tài sản thực tế, đệ đơn đòi bồi thường hoặc đệ đơn kiện, hoặc chuyển những số tiền chưa trả qua cho công ty đòi nợ. Ngoài việc không thanh toán hóa đơn, Thành Phố có quyền ngưng dịch vụ cấp nước vì bất kỳ vi phạm nào về quy điều, quy tắc, hoặc điều lệ của Thành Phố.