



# CHÍNH SÁCH QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH CỦA THÀNH PHỐ HEMET:

## CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC CHO CÁC TÀI KHOẢN DỊCH VỤ TIỆN ÍCH SINH HOẠT

### Chủ đề:

Chính sách này thông báo cho các khách hàng sử dụng dịch vụ tiện ích của Thành Phố Hemet về quyền và nghĩa vụ liên quan đến các tài khoản dịch vụ tiện ích của họ. Chính sách này sẽ giải quyết việc ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán, cách tránh bị cắt nước, cách kháng cáo hóa đơn, cách yêu cầu thỏa thuận thanh toán, quyền khách hàng, phí cắt nước và cách để trở thành khách hàng có mức thu nhập đủ điều kiện.

### Mục Đích:

Chính sách này tuân thủ Dự Luật Thượng Viện Số 998 (SB998) và Pháp Lệnh Thành Phố Hemet (Thành Phố). Chính sách này nhằm thông báo cho khách hàng của chúng tôi về cách thức hoạt động của quy trình lập hóa đơn và thu tiền của chúng tôi, cách tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ nước do không thanh toán và cách kháng cáo hóa đơn. Chính sách này giải thích cách các khách hàng có mức thu nhập đủ điều kiện có nhu cầu y tế có thể tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ.

### Quy Trình Lập Hóa Đơn:

Thành Phố Hemet gửi hóa đơn tiện ích theo từng tháng. Theo Bộ Luật Thành Phố 1984 – 14205 Phần 82-77, các hóa đơn tiện ích sẽ đến hạn phải thanh toán sau khi hóa đơn được gửi qua đường bưu điện đến chủ nhà hoặc người đại diện và sẽ bị coi là quá hạn sau 15 ngày kể từ ngày gửi hóa đơn.

### Quy Trình Thu Tiền:

Theo SB998, tài khoản dịch vụ tiện ích sinh hoạt sẽ bị coi là quá hạn 60 ngày trước khi tài khoản bị ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán và sẽ nhận được thông báo ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất 7 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

Theo SB998, thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ bao gồm ngày đến hạn thanh toán, số tiền quá hạn, số điện thoại liên lạc của Thành Phố và thông tin về việc tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ.

Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ cung cấp dịch vụ không giống nhau, Thành Phố sẽ gửi một thông báo tiếp theo cho “Người Thuê Nhà” để thông báo về khả năng có thể bị ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm tên chủ tài khoản, số tiền quá hạn, ngày đến hạn thanh toán và thông tin để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ.

Nếu Thành Phố không thể liên hệ được với khách hàng hoặc thông báo ngừng cung cấp dịch vụ được gửi lại do không thể giao đến khách hàng, Thành Phố sẽ đặt một thẻ màu hồng để

thông báo cho cư dân về số tiền quá hạn, ngày đến hạn thanh toán và thông tin để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ.

Thành Phố sẽ gửi thông báo ngừng cung cấp dịch vụ qua đường bưu điện cho khách hàng 15 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ, nhiều hơn 7 ngày theo yêu cầu của SB998. Khách hàng sẽ phải chịu một khoản phí là 50 USD khi nhận được thông báo ngừng cung cấp dịch vụ và khoản phí này sẽ được tính vào số tiền quá hạn của họ. Nếu khách hàng không thể thanh toán hoặc không thể thực hiện thỏa thuận thanh toán trước ngày đến hạn thanh toán, các dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp mà không cần thông báo thêm.

### Quy Trình Kháng Cáo:

Khách hàng hoặc công dân trưởng thành có quyền kháng cáo hóa đơn và Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cho đến khi hoàn tất quy trình kháng cáo.

Khách hàng có thể kháng cáo hóa đơn bằng văn bản trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn. Thành Phố sẽ xem xét và quyết định kết quả kháng cáo và sẽ thông báo cho khách hàng trong vòng 3 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu.

### Khách Hàng Có Mức Thu Nhập Đủ Điều Kiện Có Nhu Cầu Y Tế:

Thành Phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước nếu tất cả các điều kiện sau đây đều được đáp ứng:

- Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của họ cho biết việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân đó.
- Khách hàng cung cấp bằng chứng cho biết họ có mức thu nhập đủ điều kiện.
- Khách hàng phải sẵn sàng ký thỏa thuận thanh toán.

### Thỏa Thuận/Gia Hạn Thanh Toán:

Khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc gia hạn thanh toán nếu họ là khách hàng có mức thu nhập đủ điều kiện có nhu cầu y tế. Nếu khách hàng không đáp ứng hai yêu cầu này, họ có thể yêu cầu một lần gia hạn thanh toán mỗi năm.

Nếu khách hàng đồng ý với thỏa thuận/gia hạn thanh toán, Thành phố sẽ cung cấp một tùy chọn giúp khách hàng trả hết số tiền nợ của họ và tiếp tục được sử dụng dịch vụ. Thỏa thuận này sẽ yêu cầu khách hàng phải thanh toán hóa đơn đã thỏa thuận và hóa đơn trong tương lai của họ đúng hạn để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ.

Nếu khách hàng không thể thanh toán theo thỏa thuận đã thống nhất, Thành phố sẽ đăng tải thông báo ngừng cung cấp dịch vụ 5 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ và khách hàng sẽ phải chịu khoản phí thông báo ngừng cung cấp dịch vụ là 50 USD.

Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong tương lai, khách hàng sẽ có 60 ngày để thanh toán trước khi bị ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán.

### Phí cấp lại dịch vụ:

Thành Phố Hemet sẽ thu phí cấp lại dịch vụ trong giờ làm việc là 75.00 USD và ngoài giờ làm việc là 230 USD. Thành Phố Hemet sẽ giới hạn thu phí cấp lại dịch vụ là 50 USD trong giờ làm việc đối với những khách hàng có thu nhập thấp. Thành phố có thể điều chỉnh mức phí này theo Chỉ Số Giá Tiêu Dùng có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

### Mức Thu Nhập Đủ Điều Kiện:

Khách hàng có Mức Thu Nhập Đủ Điều Kiện nếu họ có thu nhập thấp và đem theo giấy tờ chứng minh họ hoặc một thành viên trong gia đình họ là người được tham gia: CalWORKs, CalFresh, Medi-Cal, Thu Nhập An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Trợ Cấp Bổ Sung Tiểu Bang, Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt dành cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ của California

### Người Thuê Nhà:

Thành Phố Hemet sẽ thông báo cho người thuê nhà của khu chung cư 15 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Khách hàng sẽ phải trả thêm phí là 50 USD để thông báo cho 3 người thuê nhà đầu tiên và sau đó là 10 USD để thông báo thêm cho bất kỳ người thuê nhà nào. Người thuê nhà sẽ được thông báo về quyền của họ để trở thành chủ tài khoản. Tất cả người thuê nhà cần phải đồng ý trở thành chủ tài khoản mà không cần thanh toán số tiền quá hạn của chủ nhà. Để được miễn số tiền quá hạn của chủ nhà, người thuê nhà trở thành chủ tài khoản cần phải cung cấp bằng chứng chứng minh việc khoản tiền quá hạn đó thuộc về chủ nhà, quản lý hoặc người đại diện nhà ở cho thuê.

### Báo Cáo:

Thành Phố Hemet sẽ báo cáo và cập nhật số lần ngừng cung cấp dịch vụ trong năm. Số này sẽ có trên trang web của Thành Phố và sẽ được cập nhật hàng tuần.

Trang web của Thành Phố Hemet sẽ báo cáo tất cả các lần ngừng cung cấp dịch vụ tiện ích sinh hoạt và sẽ cung cấp bản sao của chính sách này.

**Vui lòng liên hệ 951-765-2350 để được hỏi về chính sách này.**