

PHÒNG DỊCH VỤ NƯỚC ĐÔ THỊ THÀNH PHỐ SAN BERNARDINO
1350 S “E” St.
San Bernardino, California 92408

QUY TẮC VÀ QUY ĐỊNH SỐ 10
THAM GIA SỬ DỤNG, NGỪNG CUNG CẤP VÀ KHÔI PHỤC DỊCH VỤ

Quý vị có thể liên hệ với Phòng Dịch Vụ Nước Đô Thị Thành Phố San Bernardino (Phòng) theo số điện thoại (909) 384-5095 để thảo luận về các lựa chọn ngăn việc ngừng cung cấp dịch vụ nước vì không thanh toán theo các điều khoản của Quy Tắc Và Quy Định này. Quy Tắc Và Quy Định này sẽ được đăng tải trên trang web của Phòng bằng các ngôn ngữ sau: Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Hàn, tiếng Việt, tiếng Tagalog và tiếng Trung Quốc (Phổ thông).

A. Tham Gia Sử Dụng Dịch Vụ:

1. Theo quy định tại Quy Tắc Và Quy Định số 5, yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng thông qua hình thức kết nối dịch vụ hiện có sẽ bị tính phí thiết lập tài khoản dịch vụ là bốn mươi đô la (\$40).
2. Tất cả các đơn đăng ký sử dụng dịch vụ nhận được vào ngày làm việc sẽ được kết nối vào ngày làm việc tiếp theo.
3. Kết nối dịch vụ sau giờ làm việc trong cùng ngày làm việc sẽ được tính phí một trăm năm mươi đô la (\$150).

Khách hàng sẽ được hoàn trả khoản phí đó nếu việc hoàn thành kết nối dịch vụ sau giờ làm việc có thể gây rủi ro cho sự an toàn của nhân viên, theo quyết định của nhân viên thực địa.

4. Bất kỳ yêu cầu nào về dịch vụ cũng phải tuân theo các điều khoản của Quy Tắc Và Quy Định số 8, Đơn Đăng Ký Sử Dụng Dịch Vụ, Tín Dụng và Đặt Cọc.

B. Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Theo Yêu Cầu của Khách Hàng

1. Phòng có thể ngừng cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng một cách miễn phí.
2. Sau khi nhận được yêu cầu của khách hàng, Phòng sẽ thực hiện đọc chỉ số đồng hồ lần cuối và ngừng cung cấp dịch vụ trong vòng một ngày làm việc.
3. Phòng sẽ tạm thời ngừng dịch vụ nước mà không tính phí hệ thống đường ống nước nội bộ của khu dân cư khi cần sửa chữa khẩn cấp. Sau khi đưa ra thông báo đã hoàn tất công tác sửa chữa, Phòng sẽ khôi phục dịch vụ nước mà không tính phí khôi phục dịch vụ.

C. Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ – Trường Hợp Khác:

1. Phòng có thể ngừng cung cấp dịch vụ vì nhiều nguyên nhân, bao gồm nhưng không chỉ gồm những nguyên nhân sau:

QUY TẮC VÀ QUY ĐỊNH SỐ 10

Tham Gia Sử Dụng, Ngừng Cung Cấp và Khôi Phục Dịch Vụ

Trang 2 / 5

- a. chuyên hướng hoặc ăn trộm dịch vụ;
- b. không tuân thủ các quy tắc và quy định;
- c. không thanh toán các hóa đơn quá hạn;
- d. từ chối không cho Phòng tiếp cận hợp lý;
- e. sử dụng dịch vụ trái phép;
- f. thiết bị không an toàn hoặc bất hợp pháp;
- g. sử dụng dịch vụ gây bất lợi cho người khác;
- h. rời bỏ khỏi nơi cư trú mà không thông báo cho Phòng; hoặc
- i. vi phạm pháp luật hoặc luật lệ

2. Phòng sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ:

- a. Vào các ngày thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ chính thức hoặc ngày làm việc cuối cùng trong tuần.
- b. Trong thời gian chờ xử lý tranh chấp giữa khách hàng và Phòng, với điều kiện Phòng xác định rằng việc giải quyết tranh chấp là có thể dự đoán trước một cách hợp lý.
- c. Sau khi Phòng tính hóa đơn không chính xác, với điều kiện Phòng đồng ý rằng hóa đơn đó được tính không chính xác.
- d. Khi việc ngừng cung cấp dịch vụ có thể sẽ gây bất lợi cho sức khỏe của khách hàng và nếu khách hàng đó cung cấp:
 - i. chứng nhận từ bác sĩ được cấp phép cho thấy rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ gây bất lợi cho sức khỏe; và
 - ii. thỏa thuận trả góp để cập nhật tài khoản sử dụng dịch vụ.

3. Văn Bản Thông Báo Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ

- a. Phòng sẽ gửi thông báo ngừng cung cấp dịch vụ qua đường bưu điện trong vòng mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ do khách hàng không thanh toán hóa đơn. Phòng sẽ nỗ lực có thiện chí để liên lạc với khách hàng qua điện thoại nếu bưu điện trả lại Phòng văn bản thông báo đó.
- b. Nếu Phòng không thể liên lạc được với khách hàng qua điện thoại, thì văn bản thông báo sẽ được dán ở tài sản nơi cung cấp dịch vụ nước.
- c. Tất cả các thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ bao gồm những thông tin sau đây:
 - i. Tên khách hàng
 - ii. Địa chỉ sử dụng dịch vụ
 - iii. Số Tiền Quá Hạn Thanh Toán
 - iv. Ngày yêu cầu thanh toán hoặc các sắp xếp biện pháp thanh toán để tránh việc bị ngừng cung cấp dịch vụ
 - v. Thông tin mô tả quy trình sắp xếp biện pháp thanh toán
 - vi. Thông tin mô tả quy trình tranh chấp hoặc kháng nghị hóa đơn
 - vii. Số điện thoại và liên kết trang web trực tiếp đến Chính Sách về Ngừng Cung Cấp và Khôi Phục Dịch Vụ Của Phòng (Chính Sách này)

QUY TẮC VÀ QUY ĐỊNH SỐ 10

Tham Gia Sử Dụng, Ngừng Cung Cấp và Khôi Phục Dịch Vụ

Trang 3 / 5

D. Các Sắp Xếp Biện Pháp Thanh Toán Thay Thế Đối Với Hóa Đơn Nợ Tiền

1. Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán tiền sử dụng dịch vụ nước trong thời hạn thanh toán thông thường được phép có thể yêu cầu sắp xếp biện pháp thanh toán thay thế để tránh gián đoạn dịch vụ nếu đáp ứng **tất cả** những điều kiện sau đây:
 - a. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính xác nhận rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ gây ra mối đe dọa nghiêm trọng hoặc có khả năng gây tử vong cho người cư ngụ. Chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính phải được ký tên và ghi ngày tháng trong vòng sáu tháng gần đây nhất.
 - b. Khách hàng cho thấy không có khả năng thanh toán. Khách hàng có thể chứng minh được rằng họ không có khả năng thanh toán dựa trên biên nhận nhận trợ cấp công cộng nhất định của một thành viên trong hộ gia đình hoặc khách hàng cung cấp tờ khai cho thấy mức thu nhập của hộ gia đình dưới 200% mức chuẩn nghèo liên bang.
 - c. Khách hàng sẵn sàng tham gia ký kết một sắp đặt biện pháp thanh toán thay thế
2. Các sắp đặt biện pháp thanh toán kéo dài sang kỳ thanh toán tiếp theo được coi là kế hoạch trả góp (thanh toán), kế hoạch này phải được lập bằng văn bản và có chữ ký của khách hàng trong hồ sơ.
 - a. Kế hoạch thanh toán sẽ trả góp số tiền chưa thanh toán trong khoảng thời gian do Phòng xác định, không quá 12 tháng kể từ ngày lập hóa đơn ban đầu. Các khoản thanh toán trả góp sẽ được kết hợp với, và theo ngày đến hạn trên, hóa đơn thường xuyên của khách hàng.
 - b. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch thanh toán và duy trì trách nhiệm thanh toán phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo.
 - c. Khách hàng không được yêu cầu trả góp thêm cho bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong suốt thời gian đang thanh toán các khoản tiền còn nợ theo kế hoạch thanh toán.
3. Nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch thanh toán, Phòng sẽ đưa ra văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ có dạng tấm treo cửa và được treo ở nơi cư trú không ít hơn năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

E. Khôi Phục Dịch Vụ:

1. Khách hàng bị ngừng cung cấp dịch vụ vì bất kỳ lý do nào theo đoạn C.1 ở trên có thể được yêu cầu nộp một khoản tiền đặt cọc, theo quy định trong Quy Tắc Và Quy Định số 8, và phải thanh toán các khoản phí nợ tiền, theo quy định trong Quy Tắc Và Quy Định số 6, đối với mỗi trường hợp bị ngừng cung cấp dịch vụ. Ngoài ra, khách hàng có trách nhiệm thanh toán tất cả các hóa đơn, phí và lệ phí. Trong trường hợp khách hàng tự ý khôi phục dịch vụ bất hợp pháp hoặc gây hư hại do can thiệp vào các thiết bị, khách hàng sẽ bồi thường chi phí thiệt hại gây ra cho tài sản của Phòng. Khách hàng phải chịu trách nhiệm đối với tất cả các thiệt hại cho dù dịch vụ có được khôi phục hay không.

QUY TẮC VÀ QUY ĐỊNH SỐ 10

Tham Gia Sử Dụng, Ngừng Cung Cấp và Khôi Phục Dịch Vụ

Trang 4 / 5

- a. Người thuê nhà hợp pháp tại địa điểm bị ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán dưới tên của chủ sở hữu tài sản hoặc người đại diện được ủy quyền của chủ sở hữu có thể thiết lập tài khoản và chịu trách nhiệm thanh toán các hóa đơn sử dụng dịch vụ trong tương lai. Người thuê nhà có thể trở thành khách hàng bằng cách thiết lập tài khoản cá nhân hoặc kết hợp với những người thuê khác trên cùng địa điểm sử dụng dịch vụ, nộp tiền đặt cọc và cung cấp bằng chứng thuê nhà hợp pháp cho Phòng. Các hóa đơn chưa thanh toán ở hiện tại vẫn thuộc trách nhiệm của chủ tài khoản dịch vụ hiện tại.
2. Khôi phục dịch vụ sau giờ làm việc trong cùng ngày làm việc sẽ được tính phí một trăm năm mươi đô la (\$150). Khách hàng sẽ được hoàn trả khoản phí đó nếu việc hoàn thành khôi phục dịch vụ sau giờ làm việc có thể gây rủi ro cho sự an toàn của nhân viên, theo quyết định của nhân viên thực địa

Ngoài tất cả các khoản phí kể trên:

- a. Trong trường hợp Phòng phát hiện thấy dịch vụ nước là trái phép và thiết bị khóa dùng để ngừng cung cấp dịch vụ bị hư hỏng, bị thiếu hoặc bị can thiệp, khách hàng sẽ bị phạt \$200. Chi phí sửa chữa hoặc thay thế các thiết bị hư hỏng sẽ được cộng thêm vào khoản phí \$200, và khách hàng phải thanh toán tất cả các khoản phí này trước khi dịch vụ nước được khôi phục.
- b. Trong trường hợp có việc sử dụng nước bất hợp pháp hoặc trái phép do lắp đặt đường ống thẳng hoặc bất kỳ phương thức nào khác để kết nối với hệ thống nước theo cách bất hợp pháp hoặc không có sự cho phép của Phòng, khách hàng sẽ chịu phạt dựa theo kích thước đồng hồ đo. Khoản phạt sẽ là hai trăm năm mươi đô la (\$250) đối với đồng hồ đo có kích thước là hai inch hoặc nhỏ hơn và năm trăm đô la (\$500) đối với đồng hồ đo có kích thước lớn hơn hai inch. Khách hàng phải nộp khoản phạt này, cộng với các hóa đơn chưa thanh toán, bao gồm ước tính lượng nước tiêu thụ trái phép và chi phí thiết bị bị hư hỏng, trước khi dịch vụ nước được khôi phục.

F. Thủ Tục Xử Lý Hóa Đơn Có Tranh Chấp

1. Nếu quý vị cho rằng hóa đơn của quý vị không chính xác, vui lòng liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng trong vòng 10 ngày kể từ khi quý vị nhận được hóa đơn.
 - a. Quý vị có thể đến văn phòng của chúng tôi trong giờ làm việc thông thường hoặc gọi điện thoại đến đường dây Dịch Vụ Khách Hàng theo số (909) 384-5095 để được giải thích về hóa đơn của quý vị.
 - b. Nếu quý vị không đồng ý với lời giải thích, quý vị có thể yêu cầu nói chuyện với một giám sát viên.
 - c. Nếu vấn đề vẫn không được giải quyết, quý vị có thể nộp đơn đề nghị ban quản lý xem xét bằng cách gửi văn bản yêu cầu tới: Administrative Services Manager, P.O. Box 710, San Bernardino, CA 92402.
 - d. Dịch vụ của quý vị sẽ không cắt trong thời gian xem xét tranh chấp của quý vị.

QUY TẮC VÀ QUY ĐỊNH SỐ 10

Tham Gia Sử Dụng, Ngừng Cung Cấp và Khôi Phục Dịch Vụ

Trang 5 / 5

- e. Trong vòng mười bốn ngày làm việc kể từ khi nhận được tranh chấp của quý vị, quý vị sẽ nhận được biện pháp giải quyết và lời giải thích chính thức.

Ngày sửa đổi:	10 tháng 12 năm 2019
Ngày BOWC phê duyệt:	10 tháng 12 năm 2019
Ngày hiệu lực:	01 tháng 02 năm 2020
Thay cho tài liệu ngày:	27 tháng 08 năm 2019