



MỤC 15

CẮT DỊCH VỤ

Dịch vụ nước có thể bị cắt vì các lý do sau đây:

THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

Dịch vụ nước sẽ bị cắt vào ngày mà khách hàng yêu cầu, trừ các ngày thứ Bảy, Chủ Nhật, và các ngày lễ, với điều kiện thông báo trước thỏa đáng cho EBMUD. Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm đối với tất cả các dịch vụ cung cấp cho khuôn viên của khách hàng, cho đến khi EBMUD nhận được thông báo chấm dứt dịch vụ.

DO KHÔNG TUÂN THỦ CÁC QUY CHẾ NÀY

EBMUD có thể ngừng, phân loại lại, hoặc gỡ bỏ dịch vụ nước do khách hàng không tuân thủ quy chế quy định về dịch vụ nước cho khách hàng.

Nếu việc cắt dịch vụ là do không thanh toán hóa đơn hoặc vi phạm quy chế, EBMUD có thể yêu cầu khách hàng trả một khoản lệ phí nổi lại dịch vụ như quy định trong Bảng Giá và Phí Dịch Vụ, ngoài tất cả các hóa đơn quá hạn của EBMUD trước khi nổi lại dịch vụ.

Trong trường hợp khách hàng tự bật dịch vụ nước hoặc cho phép hoặc nhờ người khác bật lại dịch vụ nước sau khi bị cắt vì các lý do ở trên, EBMUD có thể lại tắt dịch vụ nước, và có thể áp dụng cũng như truy thu một khoản phí nổi lại dịch vụ đối với mỗi lần như vậy, ngoài các khoản tiền khác mà khách hàng phải trả trước khi nổi lại dịch vụ.

DO KHÔNG CHI TRẢ HÓA ĐƠN

EBMUD có thể cắt dịch vụ nước nếu hóa đơn cho các khoản phí dịch vụ nước và các khoản phí dịch vụ thoát nước hiện hành bao gồm sẵn trong hóa đơn của EBMUD không được thanh toán trước ngày đáo hạn, hoặc nếu hóa đơn dịch vụ tại một địa điểm trước đây không được thanh toán trong vòng 15 ngày sau khi gửi qua thư bưu điện hoặc niêm yết tại địa điểm hiện tại.

Dịch vụ nước sẽ không bị cắt cho đến khi khách hàng đã bị quá hạn trả ít nhất 60 ngày sau ngày đáo hạn. Tối thiểu 15 ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ do không chi trả, EBMUD sẽ gửi qua thư bưu điện văn bản thông báo cắt dịch vụ cho khách hàng đứng tên trong trường mục cũng như người cư ngụ trong trường hợp địa chỉ của khách hàng không giống với địa chỉ nhận dịch vụ. Ngoài ra, ít nhất 48 giờ trước khi cắt dịch vụ do không chi trả, EBMUD sẽ tìm cách liên lạc với khách hàng đứng tên trong hồ sơ hoặc một người lớn thành niên sống cùng với khách hàng đó qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp, và nếu không gặp được thì sẽ để lại văn bản thông báo cắt dịch vụ chính thức cuối cùng và một bản sao của chính sách này tại khuôn viên ngôi nhà.

CÁC LỰA CHỌN TRÁNH CẮT DỊCH VỤ DO KHÔNG CHI TRẢ HÓA ĐƠN

Các hộ gia đình khách hàng có thể tránh bị cắt dịch vụ trong bất kỳ điều kiện nào sau đây:

MỤC 15

CẮT DỊCH VỤ
(tiếp theo)

1. Chứng Nhân Y Tế

EBMUD sẽ không cắt dịch vụ cung cấp cho một khách hàng không đủ khả năng tài chính để chi trả trước ngày đáo hạn và nộp giấy chứng nhận y tế từ một bác sĩ chăm sóc chính có giấy phép hành nghề, trong đó cho biết việc cắt dịch vụ nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc có nguy cơ gây tổn hại nghiêm trọng tới sức khỏe và an toàn của khách hàng hoặc một người cư ngụ tại khuôn viên đó, với điều kiện khách hàng đồng ý chi trả đều đặn số dư nợ chưa thanh toán theo phương thức được EBMUD chấp thuận. Khách hàng được coi là “không đủ khả năng tài chính để chi trả” nếu hộ gia đình đó hiện đang ở trong CAP, hoặc nếu bất kỳ thành viên nào của hộ gia đình khách hàng đó hiện đang nhận trợ cấp CalWORKs, CalFresh, trợ cấp tổng quát, Medi-Cal, Lợi Tức An Sinh Phụ Trội/Chương Trình Phụ Cấp của Liên Bang, hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Trợ Đặc Biệt cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em của Tiểu Bang California, hoặc khách hàng đó cho biết mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm mức thu nhập nghèo khó theo quy định của liên bang. Đối với những khách hàng hội đủ những điều kiện ở trên, EBMUD sẽ chọn một kế hoạch chi trả phù hợp, có lưu ý đến thông tin do khách hàng cung cấp và các nhu cầu chi trả của EBMUD. Khách hàng được phép áp dụng kế hoạch chi trả theo quy định của đoạn này sẽ cần phải ký văn bản thỏa thuận chi trả với EBMUD. Nếu khách hàng không tuân thủ văn bản thỏa thuận chi trả trong ít nhất 60 ngày hoặc trả các khoản phí dịch vụ hiện thời, thì EBMUD có thể cắt dịch vụ nước sau khi niêm yết thông báo cắt dịch vụ chính thức cuối cùng ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ.

2. Trả Trễ/Lịch Trình Chi Trả Thay Thế Khác hoặc Giảm Mức Chi Trả

a. Trả Trễ/Lịch Trình Chi Trả Thay Thế Khác

Một hộ gia đình khách hàng có thể tránh bị cắt dịch vụ do không chi trả bằng cách hoãn chi trả hóa đơn chưa thanh toán hoặc thỏa thuận áp dụng lịch trình chi trả thay thế khác. Khách hàng phải liên lạc với EBMUD, qua điện thoại hoặc bằng văn bản, để xin áp dụng lịch trình chi trả thay thế khác hoặc hoãn thời hạn chi trả hóa đơn chưa thanh toán. EBMUD sẽ xem xét đề nghị của khách hàng. Nếu muốn hoãn chi trả hoặc đồng ý áp dụng lịch trình chi trả thay thế khác, khách hàng phải đồng ý trả góp số dư nợ chưa thanh toán của trường mục đó trong một khoảng thời gian hợp lý, nhưng không quá 12 tháng. Khách hàng được phép áp dụng kế hoạch chi trả như vậy sẽ cần phải ký văn bản thỏa thuận chi trả với EBMUD.

Những khách hàng ký thỏa thuận chi trả với EBMUD và đều đặn chi trả các khoản bắt buộc cho số dư nợ chưa thanh toán sẽ không bị cắt dịch vụ do không chi trả hóa đơn. Nếu không tuân thủ các điều khoản của văn bản thỏa thuận chi trả, EBMUD sẽ cắt dịch vụ sau khi niêm yết thông báo ngừng dịch vụ chính thức cuối cùng ít nhất 48 giờ trước khi ngừng dịch vụ.



MỤC 15

CẮT DỊCH VỤ
(tiếp theo)

b. Giảm Bớt Mức Chi Trả

EBMUD đề xuất Chương Trình Trợ Giúp Khách Hàng (CAP) cho các khách hàng có thu nhập thấp và hội đủ điều kiện. Các hộ gia đình khách hàng hội đủ điều kiện tham gia CAP được tạm thời giảm các khoản phí dịch vụ cấp nước và xử lý nước thải của EBMUD. Số tiền giảm giá được áp dụng về sau, sau khi EBMUD thấy khách hàng hội đủ các tiêu chuẩn điều kiện để tham gia chương trình CAP.

Tình Trạng Hội Đủ Điều Kiện Tham Gia CAP: Tình trạng hội đủ điều kiện tham gia CAP là dựa trên các giới hạn về thu nhập tương ứng với “mức thu nhập rất thấp” theo các quy định hướng dẫn về mức thu nhập nghèo khó được hưởng gia cư chính phủ của Tiểu Bang, do quận ấn định và được cập nhật hàng năm. Mức giới hạn thu nhập rất thấp phản ánh 50% Mức Thu Nhập Gia Đình Trung Bình của Sở Gia Cư và Phát Triển Đô Thị. Một khách hàng đang tham gia chương trình CAP phải thông báo cho EBMUD nếu hộ gia đình của khách hàng đó không còn hội đủ điều kiện tham gia CAP. Phúc Lợi CAP là tạm thời và không được cung cấp vô thời hạn. Các khách hàng CAP hội đủ điều kiện phải gia hạn đơn xin tham gia CAP 24 tháng một lần.

Phúc Lợi CAP: Các khách hàng hội đủ điều kiện có thể hội đủ điều kiện được giảm 50 phần trăm mức phí dịch vụ thông thường và giảm giá 50 phần trăm đối với mức sử dụng nước trong mỗi hộ gia đình hội đủ điều kiện, tới tối đa 1,050 gallon mỗi người một tháng. Trạng mục của khách hàng sẽ được tính một khoản giảm giá 35 phần trăm cho phí dịch vụ xử lý nước thải của EBMUD và các khoản phí lưu thông nước đã thu. Phúc lợi CAP sẽ có hiệu lực bắt đầu từ kỳ hóa đơn khi tình trạng hội đủ điều kiện được EBMUD phê chuẩn.

Phúc lợi CAP của EBMUD chỉ áp dụng cho các khoản phí dịch vụ của EBMUD.

3. Phản đối hoặc khiếu nại hóa đơn

Khách hàng có thể liên lạc với EBMUD tại số **(866) 403-2683** để tìm hiểu thêm về các kế hoạch chi trả để tránh bị cắt dịch vụ và/hoặc quy trình khiếu nại hóa đơn. Khách hàng có thể khiếu nại hóa đơn bằng cách nộp văn bản trình bày khiếu nại cho Giám Đốc Ban Dịch Vụ Khách Hàng của EBMUD hoặc nói chuyện trực tiếp với Giám Sát Viên Dịch Vụ Khách Hàng qua điện thoại trong vòng 15 ngày tính theo lịch kể từ sau ngày đáo hạn thanh toán. Giám Đốc Ban Dịch Vụ Khách Hàng sẽ gửi văn bản hồi âm cho khách hàng trễ nhất là 15 ngày sau khi nhận được khiếu nại trên văn bản hoặc qua điện thoại.

Bất kỳ khách hàng nào khiếu nại đúng thời hạn nhưng nhận được quyết định từ chối hoặc bác bỏ khiếu nại đều có thể kháng cáo quyết định đó với Quản Lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng và Cộng Đồng bằng cách gửi văn bản kháng cáo trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi quyết định của Quản Lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng được gửi qua thư bưu điện. Quản Lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng và Cộng Đồng có 10 ngày để hồi âm kháng cáo. Quyết định của Quản Lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng và Cộng Đồng sẽ quyết định kết quả điều tra khiếu nại hoặc tranh chấp của khách hàng. Khiếu nại hoặc tranh chấp của khách hàng sẽ được xem xét dựa trên các yếu tố sau đây:

1. Các khoản phí đó có chính xác hay không;
2. Nhân viên có cắt dịch vụ nước trước khi hoàn tất quy trình kháng cáo này hay không;
3. Có phải là nhân viên không đề xuất lựa chọn trả trễ hoặc lịch trình chi trả thay thế khác hoặc giảm mức chi trả như quy định ở trên hay không;
4. Có phải là nhân viên không cho khách hàng đó biết về chương trình CAP của EBMUD hay không; hoặc
5. Có phải là nhân viên đó không xem xét giấy chứng nhận y tế như trình bày ở trên hay không.

Dịch vụ nước sẽ không bị cắt trong khi khiếu nại hóa đơn của khách hàng đang được điều tra hoặc kháng cáo.

Mọi kháng cáo nộp cho Quản Lý Ban Dịch Vụ Khách Hàng và Cộng Đồng sẽ được trình lên Ban Giám Đốc trong báo cáo hàng tháng, bao gồm cả các quyết định đã đưa ra.