

CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG



Mục Lục

PHẦN 1: PHẠM VI.....	1
PHẦN 2: CÁC MỨC GIÁ VÀ PHÍ.....	1
Các mức giá và phí cho nước và điện được Hội Đồng Thành Phố Glendale thiết lập và thông qua.	1
PHẦN 3: NỘP ĐƠN NHẬN DỊCH VỤ.....	1
A. Thông Tin Cần Có	1
B. Trách Nhiệm Cá Nhân cho Dịch Vụ Chung	2
C. Dịch Vụ Liên Tục cho Chủ Nhà	2
PHẦN 4: THIẾT LẬP DỊCH VỤ	2
PHẦN 5: THIẾT LẬP VÀ THIẾT LẬP LẠI TÍN DỤNG	2
A. Thiết Lập Tín Dụng	2
B. Thiết Lập Lại Tín Dụng	3
PHẦN 6: ĐẶT CỌC.....	3
A. Số Tiền Đặt Cọc	3
B. Trả Tiền Đặt Cọc.....	3
C. Trả Lại Tiền Đặt Cọc.....	3
PHẦN 7: LẬP HÓA ĐƠN	4
A. Dịch Vụ Đo Qua Đồng Hồ	4
B. Dịch Vụ Không Qua Đồng Hồ	4
C. Hóa Đơn Được Ước Tính.....	4
D. Hóa Đơn theo Tỷ Lệ.....	4
E. Hóa Đơn cho Khách Hàng Điện Mặt Trời theo Chương Trình Đo Năng Lượng Mạng Lưới (NEM)...	4
PHẦN 8: TRẢ HÓA ĐƠN.....	5
A. Khi Nào Đến Hạn Trả Hóa Đơn.....	5
B. Cách Trả Hóa Đơn	5
C. Lệ Phí Trả Chậm	5
D. Thỏa Thuận Thay Thế về Trả Hóa Đơn.....	6
E. Thỏa Thuận Thay Thế về Trả Hóa Đơn cho Khách Hàng Cư Gia Dùng Nước có Điều Kiện Khó Khăn (SB 998).	6
F. Chi Phiếu Bị Trả Lại.....	7
PHẦN 9: HÓA ĐƠN KHÔNG CHÍNH XÁC VÀ CHỈNH SỬA.....	7
A. Điều Khoản Chung.....	7

PHẦN 10: GIÁN ĐOẠN VÀ MỞ LẠI DỊCH VỤ.....	7
A. Gián Đoạn Dịch Vụ theo Yêu Cầu của Khách Hàng	7
B. GWP Cắt Dịch Vụ.....	8
C. Mở Lại Dịch Vụ	9
PHẦN 11: ĂN TRỘM DỊCH VỤ/SỬ DỤNG KHÔNG ĐƯỢC PHÉP	9
PHẦN 12: QUY TRÌNH TRANH CHẤP VÀ KHIẾU NẠI HÓA ĐƠN	9

PHẦN 1: PHẠM VI

Dịch vụ tiện ích của Glendale Water & Power (GWP) được quy định bởi Bộ Luật Thành Phố Glendale (Glendale Municipal Code) được phê chuẩn và tu chỉnh bởi Hội Đồng Thành Phố Glendale. Các chính sách của GWP, được bao gồm trong Chính Sách Dịch Vụ Khách Hàng này, cũng như các chính sách khác liên quan tới bảo dưỡng và quản lý tiện ích, được chấp thuận và tu chỉnh bởi Tổng Giám Đốc của GWP.

Dự định của bản Chính Sách Dịch Vụ Khách Hàng này là để thiết lập các quy trình thống nhất cho việc cung cấp dịch vụ tiện ích cho các khách hàng GWP để đảm bảo rằng mọi công dân đều được xem xét công bằng theo cách không có kỳ thị.

PHẦN 2: CÁC MỨC GIÁ VÀ PHÍ

Các mức giá và phí nước và điện được thiết lập và phê chuẩn bởi Hội Đồng Thành Phố Glendale.

PHẦN 3: NỘP ĐƠN NHẬN DỊCH VỤ

Vào lúc thiết lập hoặc kích hoạt một trương mục, trách nhiệm của người đứng đơn chính cho trương mục phải được quyết định. Người đứng đơn chính phải cung cấp thông tin nhận dạng được GWP chấp thuận và phải trả dứt các hóa đơn còn thiếu nợ với GWP mà người này phải chịu trách nhiệm trả theo luật pháp. GWP có thể yêu cầu cần xác nhận ngày cư trú.

A. Thông Tin Cần Có

Mỗi người nộp đơn cần cung cấp thông tin sau đây:

1. Tên hợp pháp của người nộp đơn.
2. Địa chỉ nhà.
3. Ngày mà người nộp đơn yêu cầu dịch vụ.
4. Trước đó, GWP đã cung cấp dịch vụ cho người nộp đơn hay không.
5. Mục đích sẽ sử dụng dịch vụ để làm gì.
6. Địa chỉ gửi qua bưu điện hoặc giao hóa đơn.
7. Người nộp đơn là chủ, đại diện, hay là cư dân trong nhà.
8. Giá muốn trả, nếu có sẵn giá lựa chọn.
9. Thông tin để lập tín dụng cho người nộp đơn, bao gồm số an sinh xã hội, ID người nộp thuế, hoặc hình thức xác nhận danh tính khác.
10. Thông tin khác mà GWP có thể đòi hỏi một cách hợp lý.

Tất cả thông tin do GWP lấy từ Người Nộp Đơn/Khách Hàng đều được giữ kín và có thể được xác minh và tiết lộ như được chỉ rõ trong Phần 6254.16 của Bộ Luật Chính Phủ California.

Khách hàng sẽ cần phải cung cấp một số thông tin để xác nhận họ là Khách Hàng trong Hồ Sơ để lấy thông tin của trương mục và/hoặc để sửa đổi đối với trương mục/dịch vụ.

B. Trách Nhiệm Cá Nhân cho Dịch Vụ Chung

Khi có từ hai người trở lên cùng đứng tên một đơn hoặc hợp đồng cho các dịch vụ tiện ích, họ sẽ cùng nhau và từng người phải chịu trách nhiệm pháp lý trong đó và sẽ được tính hóa đơn mỗi tháng hoặc mỗi hai tháng, được gửi qua bưu điện cho người được chỉ định nhận hóa đơn như nêu ở trong đơn.

Dù GWP có nhận được đơn sử dụng dịch vụ chung hay không, tất cả người lớn cư ngụ trong nhà và nhận được lợi ích của dịch vụ sẽ cùng nhau và từng người phải chịu trách nhiệm trả các hóa đơn cho dịch vụ tiện ích đã sử dụng.

C. Dịch Vụ Liên Tục cho Chủ Nhà

Khi cư dân trong một khu nhà nhiều gia đình yêu cầu cắt dịch vụ và cư dân mới chưa yêu cầu nhận dịch vụ, dịch vụ tiện ích sẽ được để theo tên chủ nhà. (Các) đồng hồ đo sẽ được đọc để gửi hóa đơn đóng dịch vụ cho cư dân này và dịch vụ sẽ tiếp tục ngay trong ngày hôm đó cho chủ nhà. Sẽ lập hóa đơn nếu có sử dụng điện và nước trên đồng hồ, thông thường là do việc dọn sạch và giới thiệu căn hộ đó sau khi cư dân đã dọn ra ngoài. Trương mục sẽ vẫn có hiệu lực theo tên của chủ nhà cho đến khi một cư dân mới nộp đơn nhận dịch vụ. Nếu một trương mục bị cắt vì không đóng tiền, trương mục sẽ tự động được đưa vào tên của chủ nhà và chủ nhà phải gọi để mở lại dịch vụ.

Chủ nhà có thể không chọn có dịch vụ liên tục bằng cách ký thỏa thuận để thừa nhận rằng GWP sẽ cắt đồng hồ sau khi có yêu cầu dọn ra của cư dân, và dịch vụ sẽ không được kết nối lại cho đến khi chủ nhà hoặc cư dân mới đã nộp đơn nhận dịch vụ.

GWP có thể cắt hoặc từ chối cung cấp dịch vụ cho người nộp đơn nếu hành động của người nộp đơn hoặc các điều kiện trong tòa nhà cho thấy rằng thông tin nộp vào cho GWP là sai, không đầy đủ hoặc không chính xác. GWP sẽ cung cấp lý do từ chối này cho người nộp đơn. Nếu khách hàng từ chối cung cấp số an sinh xã hội, ID người đóng thuế hoặc không cung cấp xác định danh tính có thể xác nhận được, có thể cần phải nộp tiền đặt cọc như được nêu trong Phần 6.

PHẦN 4: THIẾT LẬP DỊCH VỤ

Khách hàng phải trả một khoản phí cho trương mục mới khi nộp đơn nhận dịch vụ. Nếu một khách hàng yêu cầu gấp để lập dịch vụ mới, GWP có thể thỏa mãn yêu cầu này trong cùng một ngày hoặc sau giờ làm việc thông thường trong trường hợp có sẵn tài nguyên. Trong những trường hợp này, khách hàng sẽ được tính toán một khoản chi phí thêm. Những khoản chi phí như thế đôi khi được lập ra trong Nghị Quyết của Hội Đồng Thành Phố Glendale. Để biết các khoản phí hiện tại, xin vui lòng vào xem:

<https://www.glendaleca.gov/government/departments/finance/revenue/citywide-fee-schedule>

PHẦN 5: THIẾT LẬP VÀ THIẾT LẬP LẠI TÍN DỤNG

A. Thiết Lập Tín Dụng

Mỗi Người Nộp Đơn sẽ cần phải lập tín dụng như được nêu rõ sau đây:

1. Khách Hàng Hiện Tại và Trước Đây - Khi đã là khách hàng trong hồ sơ của GWP trong một năm hoặc lâu hơn trong vòng 18 tháng và có hồ sơ trả các hóa đơn tiện ích trước khi quá hạn phải trả.
2. Khách Hàng Mới - Cung cấp thông tin được yêu cầu để xác nhận tín dụng và có điểm tín dụng đạt yêu cầu từ một cơ quan báo cáo điểm tín dụng theo quy định của GWP.

3. Đặt Cọc Thẻ Chân - Bằng cách đặt cọc để giữ khoản tiền trả hóa đơn cho tất cả dịch vụ được mô tả trong Mục 8. Có thể trả các khoản đặt cọc bằng tiền mặt, chi phiếu, money order, chi phiếu ngân hàng, thẻ tín dụng hoặc chuyển trực tiếp ACH.

B. Thiết Lập Lại Tín Dụng

Khi một khách hàng không thiết lập và duy trì tín dụng theo Phần 8 và Phần 13 của tài liệu này, có thể cần một khoản đặt cọc để giữ lại khoản tiền trả cho các hóa đơn tiện ích.

GWP có thể chuyển qua cho trương mục hiện tại hoặc trương mục dịch vụ mới bất kỳ khoản phí nào chưa trả cho dịch vụ đã được cung cấp cho khách hàng này. Khoản tiền còn nợ được chuyển qua sẽ có thời hạn trả được ghi trong Phần 8.

PHẦN 6: ĐẶT CỌC

Sẽ cần có khoản đặt cọc khi một khách hàng không thiết lập hoặc thiết lập lại tín dụng thỏa mãn như được nêu trong Phần 5.

A. Số Tiền Đặt Cọc

Tiền đặt cọc là cho tất cả các dịch vụ được tính hóa đơn bao gồm nhưng không giới hạn trong, nước, điện, rác, công rãnh, chất thải độc hại, chất thải công nghiệp, thuế tiện ích, phụ thu tiêu bang, như được GWP xác định. Khoản đặt cọc là khoản tiền dự tính như sau:

1. Các Trương Mục có Hóa Đơn Tháng - chi phí của hai (2) tháng
2. Các Trương Mục có Hóa Đơn Mỗi Hai Tháng - chi phí của ba (3) tháng
3. Trương Mục có Đồng Hồ Chủ
 - a. Các Trương Mục có Hóa Đơn Tháng - chi phí của ba (3) tháng
 - b. Các Trương Mục có Hóa Đơn Mỗi Hai Tháng - chi phí của bốn (4) tháng

Không có khoản đặt cọc nào cho trương mục cư dân sẽ ít hơn một trăm đô-la (\$100.00) và không có khoản đặt cọc nào cho trương mục kinh doanh hoặc công nghiệp sẽ ít hơn hai trăm đô-la (\$200.00).

B. Trả Tiền Đặt Cọc

Tiền đặt cọc được tính có thể, tùy theo quyết định của cơ quan, cộng thêm vào hóa đơn đầu tiên của người nộp đơn và sẽ đến hạn phải trả theo Phần 8 của chính sách này.

C. Trả Lại Tiền Đặt Cọc

1. Sau một (1) năm trả hóa đơn đúng hạn, khoản đặt cọc sẽ được tính cho trương mục của khách hàng sau khi đã trả cho bất kỳ khoản tiền nào trong trương mục khác còn thiếu nợ của khách hàng này. Mục đích của tiêu mục này, “trả hóa đơn đúng hạn” là nói đến các khoản tiền trả trước khi ra thông báo cắt dịch vụ hoặc lệ phí do chậm trả hóa đơn.
2. Sau khi đóng một trương mục, khoản tiền đặt cọc sẽ được tính vào bất kỳ khoản tiền nào còn nợ trong trương mục đã đóng hoặc trương mục khác mà khách hàng này có thể có với GWP. Bất kỳ khoản tiền còn lại nào sau đó sẽ được gửi trả lại khách hàng bằng chi phiếu.

PHẦN 7: LẬP HÓA ĐƠN

A. Dịch Vụ Qua Đồng Hồ

1. Chi phí GWP tính trong hóa đơn cho dịch vụ tiện ích sẽ theo giá biểu - được Hội Đồng Thành Phố Glendale chấp nhận.
2. Hóa đơn cho các dịch vụ được gửi ra mỗi tháng hoặc mỗi hai tháng theo lựa chọn của tiện ích. Trong trường hợp bình thường, hóa đơn dựa trên các số đo của đồng hồ.
3. Hóa đơn cho dịch vụ tiện ích được gửi ra theo số đo ghi được trên đồng hồ.
4. Cần lấy số đo trên đồng hồ để soạn hóa đơn bình thường, hóa đơn mở dịch vụ, hóa đơn đóng dịch vụ, và bất kỳ hóa đơn đặc biệt nào khác.

B. Dịch Vụ Không Qua Đồng Hồ

1. Những khoản phí được GWP lập hóa đơn cho các dịch vụ tiện ích không qua đồng hồ sẽ theo giá biểu do Hội Đồng Thành Phố Glendale tuân theo.
2. Hóa đơn dịch vụ được gửi ra hàng tháng hoặc mỗi hai tháng theo lựa chọn của tiện ích. Trong trường hợp bình thường, hóa đơn sẽ dựa trên lịch sử dùng trước đây cho dịch vụ không qua đồng hồ hay dựa trên việc sử dụng tính toán do hãng tiện ích quyết định khi thấy có dịch vụ tiện ích không qua đồng hồ hoặc khi nộp đơn xin và được chấp thuận.
3. Cần phải tính toán sử dụng khi soạn các hóa đơn thường, hóa đơn mở dịch vụ, hóa đơn đóng dịch vụ, và bất kỳ hóa đơn đặc biệt nào khác.

C. Hóa Đơn Được Ước Tính

Nếu, vì các điều kiện không bình thường hoặc vì lý do ngoài tầm kiểm soát, GWP không thể đọc đồng hồ vào ngày đọc đồng hồ theo kế hoạch, GWP có thể gửi hóa đơn đến khách hàng cho lượng tiêu thụ ước tính trong suốt quãng thời gian tính toán hóa đơn đó và sẽ chỉnh sửa cần thiết khi lấy được số đo trên đồng hồ. Ước lượng sự tiêu thụ cho mục đích này được tính toán theo việc sử dụng của khách hàng trước đó, kinh nghiệm của GWP với những khách hàng khác trong cùng nhóm, và những tính chất chung trong sự vận hành của khách hàng.

D. Hóa Đơn theo Tỷ Lệ

Việc sử dụng trong trương mục của khách hàng có thể tính theo tỷ lệ khi thiết lập và đóng trương mục, hóa đơn đặc biệt, và hóa đơn thường trong khi có thay đổi về biểu giá định trước. Để đặt tỷ lệ cho việc sử dụng, số lượng sử dụng hàng ngày sẽ được nhân lên theo số ngày trong quãng thời gian tính hóa đơn và nhân với (các) mức giá thích hợp. Các khoản thuế áp dụng, các khoản phí một lần, và các loại phí khác sẽ không tính theo tỷ lệ.

E. Hóa Đơn cho Khách Hàng Điện Mặt Trời theo Chương Trình Đo Năng Lượng Mạng Lưới (NEM)

1. Tất cả khách hàng có hệ thống nhiệt điện mặt trời (PV) nối liên kết với GWP theo giá Đo Năng Lượng Mạng Lưới (NEM) sẽ nhận hóa đơn hàng tháng hoặc mỗi hai tháng. Cho các quãng thời gian gửi hóa đơn khi lượng điện sản xuất ra bởi hệ thống PV ít hơn tổng lượng điện đã sử dụng, Khách Hàng sẽ được tính hóa đơn cho năng lượng cung cấp cho Khách Hàng, phí cho khách hàng và bất kỳ khoản thuế hoặc phí áp dụng nào khác. Trong các quãng thời gian gửi hóa đơn khi lượng điện sản xuất ra bởi hệ thống PV lớn hơn tổng lượng điện Khách Hàng đã sử dụng, hóa đơn của Khách Hàng sẽ chỉ có khoản phí cho khách hàng và bất kỳ khoản thuế hoặc phí áp dụng nào khác.

2. Vào cuối mỗi quãng thời gian mười hai tháng, nơi điện được sản xuất bởi Khách Hàng-Phát Điện hợp lệ trong quãng thời gian mười hai tháng vượt quá lượng điện do GWP cung cấp trong cùng quãng thời gian đó, Khách Hàng-Phát Điện hợp lệ là nhà sản xuất cho mạng điện. Vào cuối mỗi quãng thời gian mười hai tháng, mỗi Khách Hàng-Phát Điện là nhà sản xuất cho mạng điện có thể chắc chắn chọn để nhận (i) Đền Bù Năng Lượng Thừa trên Mạng Lưới (như được Nghị Quyết Hội Đồng Thành Phố định nghĩa, và theo giá biểu và điều khoản đã đặt ra trong chính sách này, và thỉnh thoảng có thể được tu chỉnh); hoặc (ii) chuyển Năng Lượng Thừa trên Mạng Lưới quy ra kWh cho quãng thời gian mười hai tháng kế tiếp (theo Nghị Quyết Hội Đồng Thành Phố và điều khoản đã đặt ra trong chính sách này, và thỉnh thoảng có thể được tu chỉnh).
 - a. Khách Hàng Đo Năng Lượng Mạng Lưới Tập Hợp: Bất kỳ số kilowatt-hour dư thừa được sản xuất trong quãng thời gian mười hai tháng sẽ được đặt lại từ số không. Theo luật Tiểu Bang, không trả tiền cho bất kỳ năng lượng dư thừa nào cho bất kỳ Khách Hàng Đo Năng Lượng Mạng Lưới Tập Hợp nào tham gia vào Chương Trình NEM.
3. Chọn để Nhận Đền Bù hoặc Tín Dụng Khấu Trừ Hóa Đơn - Nếu Khách Hàng không nộp Đơn Chọn đến GWP để cho biết lựa chọn chắc chắn nhận Đền Bù Năng Lượng Thừa trên Mạng Lưới hay quy ra kWh cho Năng Lượng Thừa trên Mạng Lưới, ngoại trừ như được luật pháp đòi hỏi, bất kỳ giá trị tiền bạc và lượng quy đổi ra kWh cho Năng Lượng Thừa trên Mạng Lưới sẽ được đặt lại từ số không cho quãng thời gian mười hai tháng kế tiếp. Ngoài ra, ngoại trừ như được luật pháp đòi hỏi, sẽ không trả tiền cho bất kỳ khách hàng nào cho Năng Lượng Thừa trên Mạng Lưới được đưa vào hệ thống của GWP, trừ khi khách hàng chắc chắn chọn Nhận Đền Bù cho Năng Lượng Thừa trên Mạng Lưới cho Năng Lượng Thừa trên Mạng Lưới, như được nêu rõ trong Nghị Quyết của Hội Đồng Thành Phố. Khách hàng cần nộp Đơn Chọn đến GWP một lần. Một khách hàng có thể chọn sửa lại Đơn Chọn vào bất kỳ lúc nào trong bất kỳ quãng thời gian mười hai tháng nào. GWP sẽ dựa vào Đơn Chọn mới nhất nhận được trước ngày 31 tháng Mười Hai của quãng thời gian mười hai tháng hiện tại.

PHẦN 8: TRẢ HÓA ĐƠN

A. Khi Nào Đến Hạn Trả Hóa Đơn

Có thể trả tất cả các Hóa Đơn cho (các) Dịch Vụ Tiện Ích do GWP phát ra vào lúc có hóa đơn. Các hóa đơn không được trả trong vòng mười chín (19) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn được xem là quá hạn phải trả. Sau khi một hóa đơn quá hạn, GWP có thể không tiếp tục cung cấp dịch vụ điện và/hoặc nước sau khi đã có văn bản thông báo thích hợp theo Phần 10 và Luật California.

B. Cách Trả Hóa Đơn

Tiền trả hóa đơn có thể gửi qua bưu điện, qua phương tiện điện tử, qua hệ thống điện thoại tự động, hoặc tại các văn phòng GWP. Có thể xem các lựa chọn trả hóa đơn mới nhất có sẵn cho Khách Hàng tại GlendaleWaterAndPower.com hoặc yêu cầu qua điện thoại từ Trung Tâm Liên Lạc và Trả Hóa Đơn của GWP khi gọi số (855)550-4497.

C. Lệ Phí Trả Chậm

Tất cả các khoản quá hạn sẽ được tính lệ phí trả chậm sau ba mươi tám (38) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn đầu tiên. Khoản lệ phí trả chậm thỉnh thoảng được thiết lập theo nghị quyết của Hội Đồng Thành Phố Glendale và sẽ được tính và thu thêm vào khoản tiền đến hạn phải trả khác của khách hàng.

D. Thỏa Thuận Thay Thế về Trả Hóa Đơn

Có sẵn thỏa thuận thay thế về trả hóa đơn cho bất kỳ khách hàng hợp lệ nào. Khách hàng cần gọi cho số (855) 550-4497 để bàn về sự hợp lệ và các lựa chọn. GWP giữ quyền đánh giá các điều khoản của thỏa thuận theo từng trường hợp, sau khi xem xét lịch sử hóa đơn và trả hóa đơn tiện ích của khách hàng. Các thỏa thuận thay thế về trả hóa đơn phải được làm trước khi gián đoạn dịch vụ và sẽ lượng định khoản tiền phạt do trả chậm theo Bộ Luật Thành Phố Glendale. Thỏa thuận thay thế về trả hóa đơn như sau:

1. Hoãn Trả Hóa Đơn
 - a. Hóa Đơn Điện – Khoản tiền đến hạn có thể được gia hạn tới 6 tuần kể từ ngày ghi trên hóa đơn gốc.
 - b. Hóa Đơn Nước – Khoản tiền đến hạn có thể được gia hạn tới 12 tuần kể từ ngày ghi trên hóa đơn gốc.
2. Lịch Thay Thế về Trả Hóa Đơn
 - a. Hóa Đơn Điện – Khoản tiền đến hạn được chia nhỏ thành các khoản trả góp hàng tuần hoặc mỗi hai tuần cho đến 6 tuần kể từ ngày ghi trên hóa đơn gốc.
 - b. Hóa Đơn Nước - Khoản tiền đến hạn được chia nhỏ thành các khoản trả góp hàng tuần hoặc mỗi hai tuần cho đến 12 tuần kể từ ngày ghi trên hóa đơn gốc.

E. Thỏa Thuận Thay Thế về Trả Hóa Đơn cho Khách Hàng Cư Gia Dùng Nước có Điều Kiện Khó Khăn (SB 998).

Ngoài các thỏa thuận thay thế về trả hóa đơn ghi trên Phần 8(D), khách hàng hợp lệ được mô tả bên dưới có thể yêu cầu chương trình trả góp 12 tháng trong đó khoản tiền đến hạn phải trả sẽ được trả trong quãng thời gian 12 tháng bằng các khoản trả góp hàng tháng. Khách hàng hợp lệ phải tuân theo chương trình trả góp và không được thiếu nợ thêm đối với các khoản chi phí phải trả trong mỗi quãng thời gian gửi hóa đơn kế tiếp. Khách hàng không được yêu cầu trả góp thêm cho bất kỳ khoản phí nào không trả kế tiếp trong khi đang trả cho các khoản chi phí còn nợ theo chương trình trả góp. Không tuân theo các điều khoản trong chương trình trả góp sẽ dẫn tới việc bị cắt dịch vụ. Chương trình trả góp có sẵn cho khách hàng dùng nước thỏa mãn các yêu cầu và có thể cung cấp chứng từ bằng giấy tờ và còn hiệu lực cho **TẤT CẢ** các mục sau:

1. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho GWP giấy chứng nhận của bác sĩ chăm sóc chính, như được định nghĩa trong phân đoạn (A) của đoạn (1) của phần phụ (b) của Phần 14088 của Đạo Luật Phúc Lợi và Thê Chế, rằng việc không tiếp tục dịch vụ cho cư dân sẽ đe dọa đến tính mạng, hoặc gây ra sự đe dọa nghiêm trọng tới sức khỏe và sự an toàn của, một người đang cư trú trong nhà nơi dịch vụ cho cư dân được cung cấp; và
2. Khách hàng chứng tỏ rằng về mặt tài chính họ không thể trả hóa đơn gửi theo quãng thời gian thông thường của GWP cho dịch vụ của cư dân. Một khách hàng được xem là về mặt tài chính, không thể trả hóa đơn theo quãng thời gian thông thường cho dịch vụ cư dân trong hệ thống nước của thành phố và cộng đồng nếu bất kỳ người nào trong gia đình của khách hàng là người đang được nhận tiền CalWORKs, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, Lợi Tức An Sinh Xã Hội/Chương Trình Hỗ Trợ của Tiểu Bang, Hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Đặc Biệt của California cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em,

hoặc khách hàng khai rằng lợi tức hàng năm của gia đình ít hơn 200 phần trăm so với mức nghèo khó liên bang; và,

3. Khách hàng sẵn lòng ký thỏa thuận trả góp, lịch thay thế để trả hóa đơn, hoặc một chương trình hoãn trả hoặc trả dần dần.

Yêu cầu xin trả góp phải được khách hàng gửi trước khi dịch vụ bị gián đoạn. Các khoản phạt do trả chậm sẽ được tính toán theo Bộ Luật của Thành Phố Glendale và SB998. SB998 cho phép miễn trả lệ phí do chậm trả hóa đơn trong mỗi quãng thời gian 12 tháng cho những khách hàng hợp lệ.

F. Chi Phiếu Bị Trả Lại

Sau khi nhận chi phiếu bị trả lại là tiền trả cho hóa đơn tiện ích và các khoản phí khác, GWP sẽ xem như khoản tiền không được trả. GWP sẽ đánh giá khoản phí cho khoản tiền bị trả lại dưới bất kỳ hình thức nào của cơ quan tài chính. Xin tham khảo Bảng Lệ Phí Toàn Thành Phố để biết khoản tiền lệ phí hiện tại này. Khoản lệ phí này có thể được miễn nếu khoản tiền bị trả lại được xác nhận là do lỗi của ngân hàng.

GWP dành quyền thiết lập phương tiện và hình thức trả hóa đơn (tiền mặt, money order, chi phiếu đảm bảo của ngân hàng, v.v...) cho bất kỳ khách hàng nào trước đây đã trả hóa đơn bằng chi phiếu thung.

PHẦN 9: HÓA ĐƠN KHÔNG CHÍNH XÁC VÀ CHỈNH SỬA

A. Điều Khoản Chung

1. Bất cứ khi nào có tranh chấp về độ chính xác của hóa đơn dịch vụ, GWP sẽ điều tra tranh chấp đó. Khách hàng có mười (10) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn để tranh chấp về sự chính xác, nếu không hóa đơn đó sẽ được xem là đến hạn phải trả khi khách hàng nhận được.
2. Trong những trường hợp có sự thiếu chính xác khi ghi lại lượng tiêu thụ, hoặc hóa đơn phản ánh lỗi thư ký hoặc đồng hồ, hoặc trong các trường hợp tranh chấp khi lượng tiêu thụ, ngày hoặc các điều khoản khác cần phải quyết định chính xác, việc chỉnh sửa hóa đơn sẽ được Tổng Giám Đốc hoặc đại lý được ông/bà ta ủy quyền cho quãng thời gian đồng hồ đang được sử dụng và quyết định là không chính xác, nhưng không quá quãng thời gian sáu (6) tháng.
3. Trong trường hợp lượng tiêu thụ, ngày, hoặc các yếu tố cần thiết khác để áp dụng biểu giá hoặc các điều khoản khác không thể đánh giá chính xác hoặc đang có thắc mắc, hoặc trong các trường hợp tranh chấp liên quan tới dịch vụ hoặc áp dụng giá biểu, GWP sẽ thiết lập các yếu tố đó bằng kiểm tra, phân tích và điều tra để quyết định cơ sở thích hợp để điều chỉnh, nếu có. Khách hàng có thể khiếu nại tất cả các điều chỉnh như mô tả trong Phần 12.

PHẦN 10: GIÁN ĐOẠN VÀ MỞ LẠI DỊCH VỤ

A. Gián Đoạn của Dịch Vụ theo Yêu Cầu của Khách Hàng

Mỗi khách hàng sẽ thông báo cho GWP ít nhất một ngày làm việc trước ngày muốn không tiếp tục dịch vụ nước hoặc điện. Nếu ngày được yêu cầu là cuối tuần hoặc ngày lễ, việc không tiếp tục dịch vụ sẽ được thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp. Khách hàng sẽ có trách nhiệm trả cho dịch

vụ được cung cấp cho đến một ngày làm việc kế tiếp sau khi GWP nhận được thông báo của khách hàng hoặc cho đến ngày nêu rõ trong thông báo này, tính theo ngày nào đến sau.

Khi không có thông báo này, chủ trương mục sẽ phải trả cho dịch vụ cho đến khi GWP đã biết rằng khách hàng đã dọn ra khỏi nhà hoặc là đã không tiếp tục dùng dịch vụ nữa.

Nếu không có đơn xin nhận dịch vụ mới, và đồng hồ dùng cho nhiều hơn một nhà, và các nhà đều có người ở, GWP sẽ đọc đồng hồ vào ngày được yêu cầu và chủ nhà đứng tên trong hồ sơ sẽ trở thành khách hàng mới cho đến lúc mà người nộp đơn mới nhận trách nhiệm với trương mục này.

B. GWP Cắt Dịch Vụ

1. Không Trả Hóa Đơn

Khi hóa đơn điện đã quá hạn trả theo Phần 8, GWP sẽ ban hành Thông Báo Cắt Dịch Vụ gửi qua bưu điện hoặc trực tiếp.

a. Dịch Vụ Điện

Dịch vụ điện của khách hàng có thể bị cắt vì không trả hóa đơn khi một hóa đơn đã bị thiếu nợ cho ít nhất 26 ngày quá hạn trả ghi trên hóa đơn. GWP sẽ thông báo cho khách hàng 48 giờ trước khi cắt dịch vụ.

b. Dịch Vụ Nước

(1) Dịch vụ nước của khách hàng có thể bị cắt vì không trả hóa đơn khi một hóa đơn đã bị thiếu nợ ít nhất 60 ngày kể từ ngày đến hạn trả ghi trong hóa đơn gốc. GWP sẽ thông báo cho khách hàng bằng điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản 7 ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ.

(2) Nếu một khách hàng hội đủ điều kiện là có khó khăn về việc chăm sóc y tế hoặc tài chính theo Phần 8 E của chính sách này không thể trả nổi theo thỏa thuận thay thế để trả hóa đơn đã được chấp thuận trước đó, thì 5 ngày làm việc trước khi cắt dịch vụ, GWP sẽ phát hành thông báo sau cùng về ý định cắt dịch vụ nước sau 60 ngày kể từ ngày thiếu nợ theo chương trình trả góp.

c. Trương Mục Đồng Hồ Chính (Nước hoặc Điện)

Nếu nhiều căn hộ cho cư dân dùng chung một đồng hồ chính, GWP sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho những người ở nhà thuê, bằng văn bản. Thông báo sẽ được dán trên cửa của mỗi căn hộ. Nếu không hợp lý hoặc không thể dán thông báo trên cửa của mỗi căn hộ, GWP sẽ dán thông báo ở khu vực dùng chung nơi ai cũng có thể xem trong tòa nhà. Thông báo sẽ bao gồm thông tin liên quan đến những người thuê nhà và quyền của họ để trở thành khách hàng trong hồ sơ.

d. Khách Hàng có Thiết Bị Trợ Sinh được Chấp Thuận

Nếu một trương mục khách hàng có chỉ định Thiết Bị Trợ Sinh được chấp thuận thiếu nợ trả hóa đơn, sẽ gắn một đồng hồ giới hạn lượng sử dụng cho đến khi khách hàng trả món nợ hoặc cho đến khi có thỏa thuận thay thế để trả hóa đơn. Đồng hồ giới hạn lượng sử dụng sẽ được đặt để cho phép đủ điện chạy qua thiết bị trợ sinh như được ghi rõ trong Đơn Thiết Bị Trợ Sinh trong hồ sơ với GWP. Khi gắn dụng cụ giới hạn lượng sử dụng, khách hàng có trách nhiệm kiểm soát việc sử dụng điện để tránh làm nhảy cầu chì của dụng cụ, có thể gây ra mất điện. Tính năng đặt lại bằng tay sẽ cho phép khách hàng thiết lập lại dịch vụ nếu dụng cụ này có nhảy cầu chì và gây ra mất điện. Sau khi gắn lần đầu, khách hàng có thể yêu cầu nhân viên GWP đặt lại hay kiểm tra dụng cụ và cường độ dòng điện.

C. Mở Lại Dịch Vụ

Nếu dịch vụ điện hoặc nước của khách hàng bị cắt vì không trả hóa đơn, và họ đã trả khoản tiền cần thiết để mở lại dịch vụ, GWP sẽ mở lại dịch vụ từ xa hoặc bằng tay càng sớm càng tốt. Trước khi trả hóa đơn, trách nhiệm của khách hàng nhớ rút điện cho tất cả đồ điện gia dụng không nên tự động chạy khi khách hàng không có ở nhà, như bếp điện, hoặc trong trường hợp cắt nước, thì tất cả các vòi nước phải để ở vị trí tắt.

PHẦN 11: ĂN TRỘM DỊCH VỤ/SỬ DỤNG KHÔNG ĐƯỢC PHÉP

Khi có nghi ngờ ăn trộm dịch vụ hoặc sử dụng không được phép, nhân viên GWP sẽ điều tra và lượng định tình hình và làm việc với Sở Cảnh Sát Glendale nếu cần. Nếu việc trộm cắp hoặc sử dụng không được phép đã được xác nhận, dịch vụ sẽ bị cắt và mọi khoản tiền quá hạn, đến hạn, các khoản phí áp dụng, tiền đặt cọc bổ sung và chi phí liên quan đến nối dây phải được trả trước khi kết nối lại dịch vụ. GWP có thể đưa các hồ sơ này cho văn phòng Chương Lý để có thể buộc tội theo luật của California. Bất kỳ khoản phí hoặc lệ phí nào được nghị quyết đồng ý sẽ được tính cho khách hàng một cách thích hợp.

PHẦN 12: QUY TRÌNH TRANH CHẤP VÀ KHIẾU NẠI HÓA ĐƠN

Khách hàng tranh chấp hóa đơn tiện ích sẽ làm các bước sau:

1. Khách hàng tin rằng hóa đơn tiện ích của mình có sai sót thì trước hết phải liên lạc với Ban Dịch Vụ Khách Hàng bằng điện thoại, văn bản, hoặc đến trực tiếp trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn và khởi đầu phản nàn hoặc yêu cầu điều tra liên quan đến hóa đơn. Dịch vụ tiện ích sẽ không bị cắt vì không trả một hóa đơn đang chờ kết quả điều tra về tranh chấp được nộp đúng thời hạn. GWP có thể yêu cầu nộp một khoản tiền bằng hóa đơn trung bình trong quãng thời gian tương đương khi chờ kết quả điều tra của GWP. Không nộp khoản tiền này khi đến hạn sẽ có nghĩa là từ bỏ than phiền hoặc bỏ yêu cầu điều tra. Những hóa đơn tiện ích kế tiếp, không tranh chấp, phải được trả cho GWP trong khoảng thời gian cho phép để tránh bị cắt dịch vụ.
2. Nếu, sau khi liên lạc với Ban Dịch Vụ Khách Hàng, khách hàng tin rằng hóa đơn vẫn không đúng, khách hàng có thể, trong vòng 10 ngày kể từ ngày có quyết định, liên lạc với Quản Trị Dịch Vụ Khách Hàng bằng điện thoại hoặc nộp văn bản về tranh chấp hóa đơn cho Quản Trị Dịch Vụ Khách Hàng: Customer Services Administrator, 141 N. Glendale Ave. 2nd Level, Glendale, CA 91206. Quản Trị Dịch Vụ Khách Hàng sẽ thực hiện điều tra về tranh chấp và gửi quyết định bằng văn bản cho khách hàng.
3. Nếu tranh chấp hóa đơn không được Quản Trị Dịch Vụ Khách Hàng giải quyết thỏa đáng, khách hàng có thể yêu cầu Tổng Giám Đốc xem xét lại bằng cách gửi văn bản trong vòng 10 ngày sau khi nhận được quyết định của Quản Trị Dịch Vụ Khách Hàng cho: General Manager of GWP, 141 N. Glendale Ave. 2nd Level, Glendale, CA 91206. Sau khi nhận văn bản đúng thời hạn, Tổng Giám Đốc sẽ quyết định xem việc điều tra đã làm kỹ lưỡng và hoàn chỉnh chưa đối với các khía cạnh tranh chấp hóa đơn. Tổng Giám Đốc sẽ đưa ra quyết định và có văn bản quyết định cho khách hàng. Nếu khách hàng vẫn không thỏa mãn với kết quả của Tổng Giám Đốc, Khách Hàng có thể khiếu nại lên Văn Phòng Quản Lý Thành Phố: Office of the City Manager, 613 E. Broadway Street Room 200, Glendale, CA 91206; Quản Trị Thành Phố hoặc người được Quản Trị Thành Phố chỉ định sẽ đưa ra quyết định cuối cùng sau khi xem xét và gửi quyết định bằng văn bản cho Khách Hàng.