



THÀNH PHỐ SOLVANG ĐIỀU CHỈNH HÓA ĐƠN TIỀN NƯỚC DO RÒ RỈ

THỦ TỤC

Theo Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt của Thành Phố, khách hàng cư dân có thể kháng nghị hóa đơn dịch vụ tiện ích với lý do có rò rỉ tại địa điểm của khách hàng. Vui lòng xem Chính Sách Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt và Biểu Mẫu Kháng Nghị Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích Có Tranh Chấp để biết thông tin về cách nộp đơn kháng nghị.

Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố xem xét kháng nghị và có thể phê duyệt kháng nghị với lý do có rò rỉ nếu Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố xác định, dựa trên thông tin và tài liệu có sẵn được gửi để hỗ trợ cho kháng nghị rằng:

- Có rò rỉ xảy ra ở đường ống nước của khách hàng
- Rò rỉ đã dẫn đến sự gia tăng đáng kể lượng nước tiêu thụ so với mức “tiêu thụ bình thường” của khách hàng. Mức “tiêu thụ bình thường” sẽ được xác định bằng cách xem xét việc sử dụng nước của khách hàng trong cùng khoảng thời gian đó trong 5 năm trước.
- Tình trạng rò rỉ đã được khắc phục.

Nếu kháng nghị được phê duyệt, thì hóa đơn của khách hàng phải được điều chỉnh lại để phản ánh mức phí tiêu thụ thấp nhất áp dụng cho lượng nước tiêu thụ.

Việc điều chỉnh hóa đơn của khách hàng do rò rỉ chỉ được xử lý nếu:

- Trong vòng 15 ngày kể từ ngày phê duyệt kháng nghị với lý do rò rỉ, khách hàng:
 - o Cung cấp biểu mẫu xác nhận điều chỉnh do rò rỉ có chữ ký;
 - o Cung cấp hóa đơn và bằng chứng thanh toán chứng minh việc sửa chữa rò rỉ đã hoàn thành; và
 - o Thanh toán hóa đơn được điều chỉnh.

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Ai chịu trách nhiệm khi nước bị rò rỉ?

Thành Phố chịu trách nhiệm đoạn từ đồng hồ nước đến đường ống chính. Chủ nhà chịu trách nhiệm đoạn từ đồng hồ nước vào bên trong ngôi nhà. Nếu vị trí rò rỉ nằm tại đồng hồ nước, thì Ban Quản Lý Nước sẽ tiến hành kiểm tra và phân định trách nhiệm của chủ nhà và Thành Phố.

Nếu Giám Đốc Thành Phố phê duyệt kháng nghị của tôi vì có rò rỉ nước, thì tôi sẽ được giảm giá bao nhiêu tiền?

Số tiền giảm giá sẽ được tính toán dựa trên tổng đơn vị nước tiêu thụ được lập hóa đơn và điều chỉnh tất cả các đơn vị ở mức phí tiêu thụ thấp nhất không bị phạt. Sự chênh lệch giữa số tiền được lập hóa đơn ban đầu và số tiền được điều chỉnh sẽ là số tiền quý vị được giảm giá.

Tôi không sử dụng lượng nước đó. Tại sao tôi vẫn phải trả tiền, trong khi tôi đã được phê duyệt giảm giá?

Theo quy định của chương trình, chúng tôi phải tính phí cho tất cả lượng nước đã đi qua đồng hồ nước, bất kể nó bị thất thoát do rò rỉ hay nguyên nhân khác.

Hóa đơn nước thông thường của tôi thường khoảng “x” đô la. Điều này có được xem xét khi tính toán số tiền giảm giá của tôi không?

Mức tiêu thụ thông thường của quý vị sẽ được xem xét để xác định xem có sự gia tăng đáng kể trong việc tiêu thụ nước của quý vị do rò rỉ hay không. Số tiền nước quý vị thường trả sẽ không được sử dụng để tính toán số tiền điều chỉnh. Quý vị vẫn phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ lượng nước đã sử dụng, nhưng với mức giá được điều chỉnh thấp nhất có thể.

Khoản phí nước thải và phí đồng hồ nước của tôi có bị ảnh hưởng nếu tôi được phê duyệt giảm giá không?

Không, phí nước thải và đồng hồ nước sẽ không được giảm giá.

Tôi đang chuẩn bị nộp kháng nghị, nhưng hóa đơn của tôi sắp đến hạn. Tôi nên làm gì?

Chúng tôi luôn khuyến khích quý vị thanh toán đầy đủ hóa đơn và nếu đơn kháng nghị của quý vị được phê duyệt, thì số tiền giảm giá của quý vị sẽ được ghi nhận dưới dạng khoản tín dụng trong các hóa đơn sau. Nếu quý vị không thể thanh toán toàn bộ hóa đơn khi đến hạn, hãy liên hệ ngay với Nhân Viên Phụ Trách Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích để yêu cầu sắp xếp thanh toán theo số (805)688-5575 x202. Mọi tài khoản có số dư chưa thanh toán sẽ bị phạt phí nộp muộn 10%. *Nếu tài khoản của quý vị đang sử dụng thanh toán tự động, thì toàn bộ hóa đơn sẽ được trừ từ tài khoản của quý vị vào ngày đến hạn trừ khi quý vị hủy bỏ tùy chọn thanh toán tự động từ tài khoản trực tuyến của mình.*

Nếu được phê duyệt, có bao nhiêu hóa đơn sẽ được điều chỉnh?

Chúng tôi sẽ chỉ điều chỉnh hóa đơn cho kỳ thanh toán mà Giám Đốc Thành Phố hoặc người được ủy quyền của Giám Đốc Thành Phố xác định là cần điều chỉnh do rò rỉ.



BIỂU MẪU XÁC NHẬN ĐIỀU CHỈNH DO RÒ RỈ

TÊN KHÁCH HÀNG: _____

ĐỊA CHỈ CUNG CẤP DỊCH VỤ: _____

SỐ TÀI KHOẢN: _____

SỐ ĐIỆN THOẠI: _____

EMAIL: _____

(Các) ngày lập hóa đơn mà quý vị muốn yêu cầu: (ngày trên hóa đơn nước)

Từ: _____ Đến: _____

Ngày xảy ra sự cố: _____

Ngày Kháng Nghị Hóa Đơn Dịch Vụ Tiện Ích Được Phê Duyệt: _____

(Các) ngày thực hiện sửa chữa: _____

Quan Trọng!

Trước khi ký tên vào đơn đăng ký này, vui lòng đọc các thông tin sau:

- 1) Biểu Mẫu Xác Nhận Điều Chỉnh Do Rò Rỉ này và tài liệu hỗ trợ chứng minh việc sửa chữa rò rỉ đã được hoàn thành, cùng với việc thanh toán hóa đơn điều chỉnh phải được nộp trong vòng 15 ngày kể từ ngày kháng nghị hóa đơn nước do rò rỉ được phê duyệt.
- 2) Vui lòng đính kèm bản sao hóa đơn, biên lai chi phí nhân công và vật liệu nêu chi tiết các sửa chữa vĩnh viễn được thực hiện và/hoặc báo cáo của cảnh sát ghi nhận việc trộm cắp nước. Hóa đơn của thợ sửa ống nước phải được đóng dấu ngày tháng.

Vui lòng gửi lại biểu này trực tiếp, qua email hoặc qua đường bưu điện đến:

utilitybilling@cityofsolvang.com

City of Solvang, Utility Billing

1644 Oak Street

Solvang, CA 93463

Tôi xin xác nhận rằng hóa đơn nước của tôi đã được điều chỉnh để phản ánh sự cố rò rỉ và phù hợp với các điều kiện của việc điều chỉnh đó, tôi đã khắc phục sự cố rò rỉ và cung cấp tài liệu chứng minh việc sửa chữa đó, và tôi đã thanh toán toàn bộ hóa đơn được điều chỉnh.

Chữ Ký của Khách Hàng: _____

Ngày: _____