

QUY ĐỊNH SỐ 15

QUY TRÌNH KHÁNG NGHỊ HÓA ĐƠN CÓ TRANH CHẤP

Sửa đổi ngày 18 tháng 5 năm 2021

- A. Khách hàng có quyền không chấp nhận một hóa đơn. Khách hàng có thể gọi đến tổng đài điện thoại của phòng dịch vụ khách hàng do Thành Phố công bố để yêu cầu giải thích. Nếu khách hàng vẫn cho rằng hóa đơn đó không chính xác, thì khách hàng có thể gửi đơn kháng nghị trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi nhận được hóa đơn có tranh chấp bằng cách gửi thông báo kháng nghị bằng văn bản theo mẫu do Thành Phố cung cấp, giải thích cơ sở cho việc kháng nghị, bao gồm giải thích về các lỗi bị cáo buộc trong quy trình lập hóa đơn của Thành Phố. Kháng nghị sẽ được xem xét, điều trần và giải quyết theo quy trình sau đây:
1. Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính hoặc người do Giám Đốc (“Người Quản Lý Đánh Giá”) sẽ xem xét biểu mẫu kháng nghị và tất cả các tài liệu được gửi để hỗ trợ cho kháng nghị và đưa ra quyết định dự kiến về kháng nghị trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận được kháng nghị.
 2. Người Quản Lý Đánh Giá phải thông báo cho người kháng nghị về quyết định dự kiến.
 3. Khách hàng có mười (10) ngày làm việc kể từ ngày nhận được quyết định dự kiến đó để chấp nhận quyết định hoặc kháng nghị quyết định lên Giám Đốc Thành Phố bằng cách gửi văn bản tuyên bố trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày Giám Đốc Dịch Vụ Hành Chính đưa ra quyết định: City Manager, 125 East College Street, Covina, CA 91723.
 4. Giám Đốc Thành Phố sẽ có mười lăm (15) ngày làm việc để đưa ra quyết định cuối cùng bằng văn bản giải thích cho quyết định của mình. Giám Đốc Thành Phố có thể chấp thuận kháng nghị và điều chỉnh hoặc hủy bỏ mức phí, khoản phí hoặc lệ phí quá hạn trong các trường hợp sau:
 - a. Mức phí, khoản phí hoặc lệ phí đã bị tính sai và do đó được áp dụng sai do lỗi của đồng hồ đo, sai sót kế toán hoặc lý do khác;
 - b. Để bảo đảm công bằng hoặc thực thi công lý, các trường hợp bất thường dẫn đến việc điều chỉnh hoặc hủy bỏ mức phí, khoản phí hoặc lệ phí quá hạn.
 5. Quyết định như vậy sẽ được gửi qua thư cho người kháng nghị.
 6. Nếu khách hàng không hài lòng với quyết định của Giám Đốc Thành Phố, thì khách hàng có thể kháng nghị với Hội Đồng Thành Phố. Văn bản kháng nghị phải được gửi cùng với lệ phí nộp đơn theo quy định trong Biểu Phí của Thành Phố cho Thư Ký Thành Phố cùng các lý do dẫn đến tranh chấp trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày Giám Đốc Thành Phố đưa ra quyết định. Nếu không nộp kháng nghị đúng thời hạn thì quyết định của Giám Đốc Thành Phố sẽ

là quyết định cuối cùng. Sau khi nhận được kháng nghị đúng thời hạn, Hội Đồng Thành Phố sẽ xếp lịch xem xét vấn đề và Thư Ký Thành Phố sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và địa điểm của phiên điều trần ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp. Quyết định bằng văn bản của Hội Đồng Thành Phố sẽ được chuyển đến khách hàng bằng hình thức chuyển phát cá nhân hoặc thư bảo đảm. Quyết định của Hội Đồng Thành Phố là quyết định cuối cùng.

7. Trong thời gian chờ kết quả điều tra về yêu cầu được đưa ra đúng hạn, các dịch vụ tiện ích sẽ không bị ngừng do không thanh toán hóa đơn có tranh chấp. Cơ Quan Dịch Vụ Tiện Ích có thể yêu cầu nộp một số tiền bằng với hóa đơn trung bình của khoảng thời gian sử dụng dịch vụ tương đương cho Cơ Quan Cấp Nước trong thời gian chờ kết quả điều tra và sẽ yêu cầu, ở mức tối thiểu, phải thanh toán tất cả các phần không có tranh chấp trong hóa đơn trước ngày đến hạn. Việc không nộp tiền hoặc thanh toán một phần hóa đơn khi đến hạn sẽ cấu thành việc từ bỏ khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra. Phải thanh toán các hóa đơn dịch vụ tiện ích không có tranh chấp sau đó cho Cơ Quan Cấp Nước trong thời gian cho phép để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ theo chính sách này.