

Tiêu đề:	Collection Policy (formerly Delinquent Accounts) [Chính Sách Thu Đòi Nợ (còn gọi là Tài Khoản Trả Trễ Hạn)]	
Số:	500-004	
Người phê duyệt:	Hội đồng Giám đốc	
Ngày phê duyệt:	Ngày 5 tháng 3 năm 2019	
Ngày có hiệu lực:	Ngày 1 tháng 5 năm 2019	
Ngày xem xét lại:	Dựa theo thay đổi của luật	

Tham chiếu theo:

Senate Bill No. 998: Discontinuation of Residential Water Service
California Government Code Sections 60370 -60375.5 [Dự luật số 998 của
Thượng nghị viện: Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Cho Hộ Dân Cư, Mục Số
60370 – 60375.5 Của Bộ Luật Chính Phủ Tiểu Bang California]

Mục đích/Khái quát:

Chính sách này liệt kê hoạt động hành chính của Soquel Creek Water District [Chi Cục Thủy Lợi Soquel Creek] về việc thu nợ của những tài khoản trả trễ hạn, gồm có các thông báo, mức phí, và ngưng dịch vụ cấp nước. Chính sách này sẽ được công khai trên trang web của Cục. Quý vị có thể liên lạc với Cục tại số điện thoại (831) 475-8500 để tham vấn về cách thức tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước vì lý do trả trễ hạn theo điều khoản trong chính sách này.

Văn bản về chính sách:

Soquel Creek Water District [Chi Cục Thủy Lợi Soquel Creek] là một cơ quan trực thuộc của tiêu bảng được thành lập theo luật pháp để thực hiện chức năng quản lý hoặc quyền hạn của chính phủ địa phương trong phạm vi cho phép. Đồng thời, chi cục sẽ thực hiện việc thu đòi nợ trong các tài khoản bị trễ hạn theo California Government Code Sections 60370 – 60375.5 [Mục Số 60370 – 60375.5 Của Bộ Luật Chính Phủ Tiểu Bang California]. Ngoài ra, chi cục hoạt động theo quyền hạn của Senate Bill No. 998 [Dự luật số 998 của Thượng nghị viện] sẽ thành Luật vào ngày 1 tháng 2 năm 2020 - là một hệ thống cấp nước cho đô thị hoặc cộng đồng cung cấp dịch vụ trực tiếp cho hơn 200 địa điểm.

Tài Khoản Trả Trễ Hạn:

Định nghĩa của tài khoản trả trễ hạn sau đây là bất kỳ một tài khoản nào vẫn chưa trả tiền phí (và chưa chọn cách thức thanh toán tiền nợ hoặc chưa sắp đặt lịch chi trả khác) sau 21 ngày hành chính kể từ ngày lập hóa đơn tiền nước. Các quy định sau sẽ áp dụng cho việc thu đòi nợ các tài khoản trả trễ hạn:

1. Các Tài Khoản Còn Nợ Ít:

Mọi tài khoản còn nợ hóa đơn ít hơn \$20 được chuyển vào kỳ sau và sẽ cộng vào kỳ hạn hóa đơn sau mà không bị tính phí trễ hạn hoặc bị áp dụng biện pháp thu đòi nợ thêm.

2. Phí Trả Trễ Hạn:

Nếu chúng tôi chưa nhận được số tiền thanh toán hóa đơn sau 21 ngày kể từ ngày cấp hóa đơn, thì quý vị sẽ bị tính phí trả trễ hạn. Ngày hạn và phí trả trễ hạn sẽ ghi nổi ngay trên hóa đơn. Chi cục sẽ cố gắng thông báo một cách hợp lý và thành thực với khách hàng về rủi ro bị đóng phí trả trễ trước 2 ngày hết hạn dựa theo ngày ghi rõ trên hóa đơn. Cách thức gửi thông báo sẽ tùy vào sự lựa chọn của khách hàng (ví dụ như: tin nhắn, điện thoại, hoặc gửi email). Những khách hàng chưa chọn cách thức gửi thông báo sẽ nhận được thông báo qua điện thoại. Chi cục sẽ không chịu trách nhiệm, nếu khách hàng không cung cấp số điện thoại hoặc địa chỉ email mới nhất.

3. Miễn Trả Phí Trễ Hạn: Dựa theo yêu cầu của khách hàng, chi cục sẽ không tính phí trả trễ hạn trong trường hợp có tình tiết tội nhẹ và khách hàng chưa bị tính phí trả trễ hạn trong 6 tháng trước đó.
4. Miễn Bỏ Giấy Thông Báo Trả Trễ Hạn Và Miễn Trả Phí Trễ Hạn Cho Tiểu Bang California
Vì lý do Tiểu Bang California có cơ sở tài chính vững chắc và có các thủ tục xét duyệt ngân sách đa dạng và chứng nhận chi trả khác nhau, nên tiểu bang sẽ không bị gửi giấy thông báo trả trễ hạn hoặc bị tính phí trả trễ hạn cho những tài khoản hiện hành.
5. Sắp Đặt Cách Thức Chi Trả Khác:
Những khách hàng không có khả năng trả tiền dịch vụ cấp nước trong thời hạn trả thông thường có thể yêu cầu sắp đặt cách thức chi trả khác để tránh bị tính phí trả trễ hạn hoặc bị gián đoạn dịch vụ. Chi cục sẽ xem xét tất cả chi tiết về hoàn cảnh của lời yêu cầu và quyết định xem cách thức chi trả theo sắp đặt đó có được phép hay không.
 - a. Giấy Chứng Nhận Của Bên Chăm Sóc Y Tế
Giấy chứng nhận từ bên Chăm Sóc Y Tế (Bác Sĩ Đa Khoa, Bác Sĩ Phụ Khoa/Sản Khoa, Bác Sĩ Nhi Đồng, Bác Sĩ Gia Đình, Trung Tâm Y Tế Chính, Bệnh viện, hoặc Trung Tâm Ý Tế Dành Cho Bệnh Nhân Ngoại Trú) chứng nhận rằng việc ngưng cấp dịch vụ sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng hoặc gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của bất kỳ người dân nào sống tại địa điểm có cấp nước sẽ buộc Chi cục phải lập chương trình trả nợ góp dần.

Những cách thức sắp đặt chi trả sang thời hạn kế tiếp được coi là chương trình trả nợ góp dần phải là văn bản do khách hàng viết và ký tên. Chương trình trả nợ góp dần khoản tiền chưa trả trong một khoản thời gian do khách hàng định, không được quá 12 tháng từ ngày đầu tiên ghi trên hóa đơn. Các khoản tiền trả nợ góp dần của khách hàng sẽ được cộng chung vào số tiền và ngày hạn của hóa đơn thường. Khách hàng phải tuân thủ theo điều khoản của chương trình trả nợ góp dần và duy trì tình trạng trả đủ các phí tích lũy từ mỗi thời hạn hóa đơn sau này. Tuy nhiên, khách hàng không thể yêu cầu được trả nợ góp dần thêm cho phần phí chưa trả sau này, trong khi đang trả phí trễ hạn theo chương trình trả nợ góp dần. Nếu không tuân thủ theo các điều khoản của chương trình trả nợ góp dần, chúng tôi sẽ viết giấy thông báo ngưng dịch vụ. Giấy thông báo ngưng dịch vụ sẽ là mẫu đơn gắn vào tay cầm trên cửa nhà của quý vị trong vòng 5 ngày hành chính trước khi ngưng dịch vụ.

6. Các Loại Thông Báo Khác:
Chi cục có thiện ý muốn thông báo cho khách hàng một cách hợp lý và thành thực về tài khoản đã trễ hạn và sẽ có thêm những biện pháp thu đòi nợ sắp đến trong vòng 60 ngày sau khi cấp hóa đơn. Cách thức gửi thông báo sẽ tùy vào sự lựa chọn của khách hàng (ví dụ như: tin nhắn, điện thoại, hoặc gửi email). Những khách hàng chưa chọn cách thức gửi thông báo sẽ nhận được thông báo qua điện thoại. Chi cục sẽ không chịu trách nhiệm, nếu khách hàng không cung cấp số điện thoại hoặc địa chỉ email mới nhất.
7. Giấy Thông Báo Ngưng Dịch Vụ:
Chi cục sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước cho đến khi tài khoản bị trễ hạn đến 60 ngày do khách hàng không trả tiền phí. Chi cục sẽ cố gắng thông báo một cách hợp lý và thành thực với khách hàng qua thư ít nhất 7 ngày hành chính trước khi ngưng dịch vụ, vì không trả tiền phí. Giấy thông báo sẽ được gửi đến địa chỉ được chỉ định trong tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của đất đai, nhà cửa nhận dịch vụ cấp nước khác nhau, sẽ có tờ giấy thông báo thứ hai gửi đến

địa chỉ nhận dịch vụ và sẽ gửi cho “Người cư ngụ”. Giấy thông báo sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng
- Số tiền phí bị trễ hạn
- Ngày phải nhận được tiền trả hoặc cách thức chi trả để tránh bị ngưng dịch vụ.
- Chi tiết về thủ tục để xin chương trình trả nợ góp dần
- Chi tiết về thủ tục để tố tụng hoặc khiếu nại một dự luật
- Số điện thoại của Chi cục và đường dẫn vào trang web có ghi chính sách thu đòi nợ của Chi cục

a. Giấy Thông Báo Dành Cho Người Thuê/Cư Ngụ Nhà Trong Khu Dân Cư Có Đồng Hồ Đo Riêng

Chi cục sẽ cố gắng gửi thông báo hợp lý và thành thực cho những người cư ngụ, khi tài khoản cấp nước bị trễ hạn chưa trả và sẽ bị ngưng dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi tắt nước. Trong giấy thông báo đó sẽ khuyên người thuê/cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Chi cục mà không cần phải trả khoản thiếu trong tài khoản bị trễ hạn, miễn là họ sẽ chịu trách nhiệm về chi trả cho những phần phí dịch vụ cấp nước tại địa chỉ này sau đó. Để miễn bỏ số tiền nợ trong tài khoản bị trễ hạn, người thuê/cư ngụ phải có bằng chứng xác nhận thuê mướn như hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng trả tiền thuê nhà.

b. Giấy Thông Báo Dành Cho Người Thuê/Cư Ngụ Trong Khu Ở Nhiều Hộ Có Chung Đồng Hồ Đo

Chi cục sẽ cố gắng gửi thông báo hợp lý và thành thực cho những người cư ngụ bằng cách treo tờ giấy thông báo lên tay cầm trên cửa của mỗi hộ gia đình, khi tài khoản cấp nước bị trễ hạn chưa trả và sẽ bị ngưng dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi tắt nước. Trong giấy thông báo đó sẽ khuyên người thuê/cư ngụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Chi cục mà không cần phải trả khoản thiếu trong tài khoản bị trễ hạn, miễn là họ sẽ chịu trách nhiệm về chi trả cho những phần phí dịch vụ cấp nước tại địa chỉ/các địa chỉ có chung đồng hồ đo. Nếu có một hoặc nhiều người cư ngụ muốn và có khả năng chịu trách nhiệm trả phí dịch vụ cấp nước theo yêu cầu của Chi cục, hoặc nếu có tiền sẵn và hợp pháp cho Chi cục được chọn kết thúc dịch vụ của những người cư ngụ không đủ yêu cầu nhận dịch vụ, Chi cục sẽ mở dịch vụ cho những người cư ngụ đáp ứng đủ yêu cầu.

Nếu giấy thông báo bị bưu điện gửi trả lại vì không gửi được, Chi cục sẽ cố gắng đến nơi cư ngụ đó và để lại giấy thông báo ngưng dịch vụ vì không trả phí.

8. Thông Báo Kết Thúc Dịch Vụ Trong Vòng Bốn Mươi Tám (48) Giờ:

Chi cục sẽ cố gắng thông báo hợp lý và thành thực cho khách hàng 48 giờ trước khi kết thúc dịch vụ cấp nước vì không trả phí. Cách thức gửi thông báo sẽ tùy vào sự lựa chọn của khách hàng (ví dụ như: tin nhắn, điện thoại, hoặc gửi email). Những khách hàng chưa chọn cách thức gửi thông báo sẽ nhận được thông báo qua điện thoại. Nếu chi cục không liên lạc với quý vị bằng tin nhắn, điện thoại, hoặc email, sẽ cho người đến nơi cư ngụ của quý và để lại giấy thông báo kết thúc dịch vụ.

9. Hạn Chốt Ngưng Dịch Vụ:

Chi cục phải nhận được tất cả chi phí dịch vụ và phí phát sinh vào lúc 17 giờ của ngày ghi rõ trên giấy thông báo ngưng dịch vụ.

10. Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Vì Không Trả Phí:

Chi cục sẽ ngưng dịch vụ cấp nước bằng cách tắt nước, và trong nhiều trường hợp sẽ khóa đồng hồ đo lại. Trước khi ngưng dịch vụ, khách hàng sẽ nhận được giấy thông báo ít 7 ngày hành chính trước khi kết thúc và sẽ nhận giấy thông báo thứ hai trong vòng 48 giờ trước khi kết thúc dịch vụ. Khách hàng sẽ bị tính phí để mở lại dịch vụ trong hệ thống hóa đơn thanh toán, dù cho đồng hồ có bị tắt hay không. Đồng hồ đo sẽ bị bật sang vị trí khóa, nếu quý vị không trả phí trong vòng 7 ngày của lần kết thúc dịch vụ đầu tiên.

11. Mở Lại Dịch Vụ:

Khách hàng phải trả thêm phí mở lại dịch vụ mới có thể tiếp tục dịch vụ đã bị ngưng vì không trả phí. Chi cục sẽ cố gắng mở lại dịch vụ sớm nhất có thể, nhưng ít nhất sẽ mở lại dịch vụ vào cuối ngày hành chính sau khi nhận được tiền thanh toán đã trễ hạn và tất cả phí phát sinh khi kết thúc dịch vụ do trả trễ hạn. Những ai không phải nhân viên của Chi cục hoặc không có phép của Chi cục tự ý mở nước sẽ có thể bị phạt hoặc bị tính thêm phí. Và bất kỳ những tổn thất nào phát sinh từ việc bật mở lại dịch vụ nước trái phép sẽ do khách hàng chịu trách nhiệm.

12. Mở Lại Dịch Vụ Ngoài Giờ Hành Chính:

Khi mở lại dịch vụ sau 17 giờ từ Thứ 2 đến Thứ 6, ngày cuối tuần, hoặc ngày lễ, quý vị sẽ bị tính phí mở lại dịch vụ ngoài giờ hành chính. Dịch vụ cấp nước sẽ không được mở lại sau giờ hành chính, trừ khi khách hàng nhận được thông báo tính phí mở dịch vụ ngoài giờ hành chính và ký hợp đồng đồng ý mức phí và liên lạc với phòng thanh toán trước 12 giờ trưa của ngày hành chính để trả phí đã tính. Phí mở lại dịch vụ sau giờ hành chính sẽ bị tính thêm vào phí mở lại dịch vụ và phí trả trễ hạn trong tài khoản. Nhân viên của Chi cục tiếp cuộc gọi về dịch vụ cấp nước không được phép thu tiền phí, nhưng sẽ hướng dẫn khách hàng cách liên lạc với bộ phận thanh toán hóa đơn trước 12 giờ trưa của ngày hành chính kế tiếp. Những dịch vụ đã bị tắt và khóa không thể mở lại được sau giờ hành chính.

Đôi khi dịch vụ cấp nước bị ngưng vì là tài khoản mới bắt đầu dịch vụ và Chi cục chưa nhận được yêu cầu mở dịch vụ. Nếu dịch vụ phải được mở lại sau giờ hành chính do khách hàng chưa bắt đầu dịch vụ, khách hàng phải đồng ý liên lạc với bộ phận thanh toán hóa đơn để mở dịch vụ vào ngày hành chính kế tiếp và sẽ có thể miễn bỏ việc mở lại dịch vụ sau giờ hành chính. Nếu dịch vụ bị ngưng vì lý do ngoài những việc liệt kê trên, dịch vụ sẽ được phục hồi lại nhanh nhất có thể và chúng tôi khuyên khách hàng nên liên lạc với bộ phận thanh toán hóa đơn để giải quyết vấn đề. Trong trường hợp này, quý vị sẽ không bị tính phí mở lại dịch vụ sau giờ hành chính.

13. Thông Báo Về Cách Xử Lý Ngân Phiếu Check Bị Ngân Hàng Trả Lại:

Chi cục sẽ không công nhận số tiền thanh toán dịch vụ cấp nước hoặc thanh toán khoản phí khác từ ngân phiếu bị ngân hàng trả lại và tài khoản đó vẫn chưa thanh toán trả phí. Chi cục sẽ cố gắng thông báo hợp lý và thành thực cho khách hàng qua điện thoại hoặc gửi email về ngân phiếu bị ngân hàng trả lại. Quý vị sẽ nhận được thông báo kết thúc dịch vụ trong vòng 48 giờ vì lý do ngân phiếu bị ngân hàng trả lại. Những khách hàng chưa chọn cách thức gửi thông báo sẽ nhận được thông báo qua điện thoại. Nếu chi cục không thể liên lạc với quý vị bằng tin nhắn, điện thoại, hoặc email, sẽ cho người đến nơi cư ngụ của quý vị và để lại giấy thông báo kết thúc dịch vụ.

Dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng nếu quý vị không thanh toán số tiền từ ngân phiếu bị trả lại và phí phát sinh từ ngân phiếu bị trả lại vào ngày hoặc trước ngày ghi rõ trong giấy thông báo kết thúc dịch vụ. Số tiền thanh toán trên ngân phiếu bị trả lại và phí phát sinh từ ngân phiếu bị trả lại phải là tiền mặt, thẻ tín dụng, hoặc tiền từ quỹ có chứng nhận nguồn gốc.

14. Ngân Phiếu Bị Trả Lại Từ Dịch Vụ Bị Ngưng Trước Đây:

Trong trường hợp, khách hàng trả tiền bằng ngân phiếu không có giá trị (non-negotiable) để phục hồi dịch vụ cấp nước đã bị ngưng trước đây vì chưa trả tiền và Chi cục vừa mở dịch vụ này, thì Chi cục sẽ ngưng dịch vụ ngay mà không cần thông báo thêm. Quý vị sẽ không nhận được thông báo kết thúc dịch vụ trong vòng 48 giờ trong trường hợp quý vị thanh toán cho dịch vụ cấp nước đã bị ngưng với ngân phiếu không có giá trị.

Bất kỳ khách hàng nào dùng ngân phiếu bị ngân hàng trả lại để thanh toán cho phí mở lại dịch vụ đã bị tắt sẽ buộc phải trả bằng tiền mặt, thẻ tín dụng, hoặc tiền từ quỹ có chứng nhận nguồn gốc để mở lại dịch vụ bị ngưng sau này trong thời gian 12 tháng kể từ ngày ngân phiếu bị trả lại.

15. Khiếu Nại Về Hóa Đơn Thanh Toán:

Nếu một khách hàng khiếu nại hóa đơn thanh toán dịch vụ cấp nước và muốn dùng quyền lợi của họ để khiếu nại đến Hội Đồng Giám Đốc, Chi cục sẽ không tắt dịch vụ nước vì chưa trả phí trong khi quý vị đang trong quá trình khiếu nại.