

Dưới đây là bản dịch sang tiếng Việt của tài liệu "RULES FOR COLLECTION/TERMINATION ON DELINQUENT WATER ACCOUNTS" (QUY TẮC THU HỒI/CẮT DỊCH VỤ ĐỐI VỚI CÁC TÀI KHOẢN NƯỚC BỊ QUÁ HẠN) của Western Hills Water District.

QUY TẮC THU HỒI/CẮT DỊCH VỤ ĐỐI VỚI CÁC TÀI KHOẢN NƯỚC BỊ QUÁ HẠN

WESTERN HILLS WATER DISTRICT (QUẬN NƯỚC ĐỒI TÂY)

1.0. Quy định Chung

Western Hills Water District (WHWD hoặc Quận Nước), với tư cách là một cơ quan của Tiểu bang, được thành lập như một quận đặc biệt theo Đạo luật Quận Nước California (California Water District Act), chịu sự điều chỉnh trong việc thực hiện thu hồi các tài khoản quá hạn theo Bộ luật Chính phủ California Mục 60370 đến 60375.5. Hơn nữa, là một hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 kết nối dịch vụ, Quận Nước còn chịu sự điều chỉnh bổ sung của Dự luật Thượng viện Số 998 (Senate Bill No. 998), có hiệu lực pháp luật từ ngày 1 tháng 2 năm 2020.

Phạm vi Áp dụng

Chính sách Thu hồi này áp dụng cho tất cả các hành động thu hồi đối với các tài khoản nước và nước tái chế của Quận Nước.

2.0. Thay đổi trong Luật và Quy định

Trong trường hợp luật hoặc quy định hiện hành được sửa đổi hoặc loại bỏ, hoặc một luật hoặc quy định mới được thông qua, luật hoặc quy định đã sửa đổi đó sẽ tự động thay thế Chính sách này trong phạm vi không nhất quán với nó.

3.0. Các Định nghĩa

- "Thỏa thuận Thanh toán Thay thế (Trả góp)" (Alternate (Amortized) Payment Arrangements) là các thỏa thuận được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng, người không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời gian thanh toán bình thường và được Quận Nước xác định là hợp lý.
- "Tài khoản Quá hạn" (Delinquent Account) là bất kỳ tài khoản nào vẫn chưa được thanh toán (và chưa thực hiện thỏa thuận thanh toán hoặc thiết lập lịch thanh toán thay thế) tính đến thời điểm kết thúc giao dịch 30 ngày sau khi hóa đơn nước được phát hành.
- "Phí Trả chậm" (Late Fee) là khoản phí được tính cho khách hàng trên bất kỳ số dư chưa thanh toán nào vào ngày thứ 30 sau ngày đến hạn của hóa đơn.
- "Thông báo Quá hạn" (Past Due Notice) là thông báo bằng văn bản được Quận Nước gửi qua đường bưu điện cho khách hàng đối với các số dư chưa thanh toán đã quá hạn 30 ngày.
- "Miễn Phí Trả chậm" (Waiver of Late Fee) là việc Quận Nước miễn phí trả chậm, theo yêu cầu của khách hàng, nếu có tình tiết giảm nhẹ và khách hàng chưa từng bị tính phí trả chậm do thanh toán quá hạn trong 6 tháng trước đó.

- "Thông báo Cắt dịch vụ bằng Văn bản" (Written Disconnection Notice) là thông báo bằng văn bản về việc cắt dịch vụ do không thanh toán được gửi qua đường bưu điện cho khách hàng đối với các tài khoản đã quá hạn ít nhất 60 ngày.

- "Thông báo 48 Giờ" (48-Hour Notice) là thông báo bằng văn bản dưới dạng thẻ treo cửa (door-tag) để thông báo cho khách hàng 48 giờ trước khi cắt dịch vụ nước do không thanh toán.

- "Thông báo Xử lý Séc Bị Trả Lại" (Notification of Disposition of Returned Check) là thông báo bằng văn bản dưới dạng thẻ treo cửa để thông báo cho khách hàng về việc chấm dứt dịch vụ trong vòng 48 giờ kể từ khi có thông báo do séc bị trả lại.

4.0. Thủ tục

Các thủ tục sau áp dụng cho việc thu hồi các tài khoản quá hạn:

4.1 Phí Trả chậm.

Nếu thanh toán hóa đơn không được nhận vào cuối ngày 30 sau ngày đến hạn của hóa đơn, một khoản phí trả chậm 10% của số tiền quá hạn sẽ được tính. Ngày đến hạn và phí trả chậm sẽ được làm nổi bật trên hóa đơn.

4.2 Miễn Phí Trả chậm.

Theo yêu cầu của khách hàng, Quận Nước sẽ miễn phí trả chậm nếu có tình tiết giảm nhẹ và khách hàng chưa từng bị tính phí trả chậm do thanh toán quá hạn trong 6 tháng trước đó.

4.3 Thỏa thuận Thanh toán Thay thế (Trả góp).

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ nước trong thời gian thanh toán bình thường đều có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh phí trả chậm hoặc gián đoạn dịch vụ. Quận Nước sẽ xem xét tất cả các tình huống xung quanh yêu cầu và đưa ra quyết định xem liệu thỏa thuận thanh toán có hợp lý hay không.

4.3 a. Chứng nhận của Nhà Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Ban đầu (Primary Care Provider).

Chứng nhận của Nhà Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Ban đầu (Bác sĩ Đa khoa, Bác sĩ Sản khoa/Phụ khoa, Bác sĩ Nhi khoa, Bác sĩ Gia đình, Phòng khám Chăm sóc Ban đầu, Bệnh viện hoặc Phòng khám Ngoại trú) chứng nhận rằng việc chấm dứt dịch vụ sẽ đe dọa tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của bất kỳ cư dân nào tại cơ sở được cung cấp dịch vụ nước sẽ buộc Quận Nước phải thực hiện một kế hoạch thanh toán trả góp.

- Các thỏa thuận thanh toán kéo dài sang kỳ thanh toán tiếp theo được coi là một kế hoạch trả góp, kế hoạch này phải được lập bằng văn bản và được khách hàng ký tên.

- Kế hoạch trả góp sẽ trả dần số dư chưa thanh toán trong một khoảng thời gian do khách hàng xác định, không quá 12 tháng kể từ ngày hóa đơn gốc.

- Các khoản thanh toán trả góp sẽ được kết hợp với hóa đơn thông thường của khách hàng và chịu ngày đến hạn của hóa đơn đó.
- Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả góp và duy trì thanh toán hiện tại khi các khoản phí tích lũy trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo.
- Khách hàng không được yêu cầu trả góp thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào sau đó trong khi đang thanh toán các khoản phí quá hạn theo kế hoạch trả góp.
- Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả góp sẽ dẫn đến việc phát hành thông báo cắt dịch vụ bằng văn bản.
- Thông báo cắt dịch vụ sẽ dưới dạng thẻ treo cửa được giao đến cơ sở không ít hơn 5 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ.

4.4 Thông báo Cắt dịch vụ bằng Văn bản.

Quận Nước sẽ không ngừng dịch vụ nước do không thanh toán cho đến khi khoản thanh toán của khách hàng đã bị quá hạn ít nhất 60 ngày. Quận Nước sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ bằng văn bản với khách hàng ít nhất 7 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ nước do không thanh toán.

- Thông báo cắt dịch vụ bằng văn bản sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ thư tín được chỉ định trên tài khoản.
- Nếu địa chỉ thư tín và địa chỉ của tài sản được cung cấp dịch vụ nước khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ dịch vụ và ghi địa chỉ là "Người Thuê/Ở" ("Occupant").
- Thông báo cắt dịch vụ bằng văn bản sẽ bao gồm:
 - Tên và địa chỉ của Khách hàng
 - Số tiền đã quá hạn
 - Ngày cuối cùng cần thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh ngừng dịch vụ
 - Mô tả về quy trình nộp đơn xin kế hoạch trả góp
 - Mô tả về quy trình tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn
- Số điện thoại của Quận Nước và một liên kết web đến chính sách thu hồi bằng văn bản của Quận Nước
- Nếu thông báo cắt dịch vụ bằng văn bản bị trả lại qua đường bưu điện do không thể giao được, Quận Nước sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để đến thăm nơi cư trú và để lại thông báo ngừng dịch vụ do không thanh toán.

4.5 Thông báo Chấm dứt Dịch vụ Sau Bốn mươi tám (48) Giờ.

Quận Nước sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng 48 giờ trước khi cắt dịch vụ nước do không thanh toán. Phương tiện thông báo sẽ dưới dạng thẻ treo cửa được giao đến cơ sở.

4.6 Thời hạn Cắt dịch vụ.

Tất cả các khoản phí dịch vụ nước quá hạn và các phí liên quan phải được Quận Nước nhận trước 5:30 chiều vào ngày được chỉ định trong thông báo cắt dịch vụ bằng văn bản.

4.7 Cắt dịch vụ Nước do Không Thanh toán.

Quận Nước sẽ cắt dịch vụ nước bằng cách khóa đồng hồ đo (meter). Trước khi dịch vụ bị cắt, khách hàng sẽ được thông báo bằng thông báo cắt dịch vụ bằng văn bản ít nhất 7 ngày làm việc trước khi chấm dứt và một thông báo thứ hai 48 giờ trước khi chấm dứt dịch vụ. Quận Nước cũng sẽ gọi điện cho khách hàng 24 giờ trước khi ngừng dịch vụ. Quận Nước không chịu trách nhiệm đối với thông tin điện thoại mà khách hàng đã không cập nhật. Khách hàng sẽ bị tính một khoản phí để thiết lập lại dịch vụ. Đồng hồ đo sẽ bị khóa ở vị trí tắt nếu không nhận được thanh toán trong vòng 7 ngày kể từ lần chấm dứt ban đầu.

4.8 Thiết lập lại Dịch vụ.

Để tiếp tục hoặc duy trì dịch vụ đã bị cắt do không thanh toán, khách hàng phải thanh toán số dư quá hạn và các phí liên quan, phí kết nối lại là \$15.00 và cung cấp một khoản tiền đặt cọc bổ sung \$35.00 (chỉ chấp nhận tiền mặt hoặc séc cho khoản đặt cọc). Quận Nước sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng, tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày mà khoản thanh toán được thực hiện cho bất kỳ số tiền quá hạn và phí quá hạn nào liên quan đến việc chấm dứt dịch vụ.

- Dịch vụ nước được bật lên bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên Quận Nước hoặc không có sự ủy quyền của Quận Nước có thể phải chịu tiền phạt hoặc các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung.
- Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do việc khôi phục dịch vụ trái phép là trách nhiệm của khách hàng.

4.9 Thông báo Xử lý Séc Bị Trả Lại.

Khi nhận được một séc bị trả lại được dùng để thanh toán dịch vụ nước hoặc các khoản phí khác, Quận Nước sẽ coi tài khoản chưa được thanh toán. Quận Nước sẽ thực hiện một nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo qua điện thoại cho khách hàng về séc bị trả lại. Một thông báo chấm dứt dịch vụ 48 giờ do séc bị trả lại cũng sẽ được tạo. Phương tiện thông báo sẽ là cuộc gọi điện thoại. Nếu Quận Nước không thể liên lạc qua điện thoại, một nỗ lực thiện chí sẽ được thực hiện để đến thăm nơi cư trú và để lại thông báo chấm dứt dịch vụ.

- Dịch vụ nước sẽ bị cắt nếu số tiền của séc bị trả lại và phí séc bị trả lại không được thanh toán vào hoặc trước ngày được chỉ định trong thông báo chấm dứt.
- Tất cả các số tiền được thanh toán để chuộc lại séc bị trả lại và thanh toán phí séc bị trả lại phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc quỹ được chứng nhận (certified funds).

4.10 Séc Bị Trả Lại cho Dịch vụ đã bị Cắt trước đó.

Trong trường hợp khách hàng đưa ra một séc không thể chuyển nhượng (non-negotiable check) như khoản thanh toán để khôi phục dịch vụ nước đã bị cắt trước đó do không thanh toán và Quận Nước khôi phục dịch vụ, Quận Nước có thể cắt dịch vụ ngay lập tức mà không cần cung cấp thông báo thêm. Không có thông báo chấm dứt 48 giờ nào sẽ được đưa ra trong trường hợp séc không thể chuyển nhượng được đưa ra để thanh toán các khoản phí nước thuộc diện bị ngừng dịch vụ.

4.11 Hóa đơn Tranh chấp.

Nếu khách hàng tranh chấp hóa đơn nước và thực hiện quyền khiếu nại lên Ban Giám đốc (Board of Directors), Quận Nước sẽ không cắt dịch vụ nước do không thanh toán trong khi khiếu nại đang chờ giải quyết.