

CHÍNH SÁCH THU NỢ TỪ CÁC TÀI KHOẢN CÓ NỢ QUÁ HẠN THỦY CỤC MARINA COAST

1.0. Điều khoản chung

Thủy Cục Marina Coast (Marina Coast Water District - sau đây gọi tắt là MCWD hoặc Thủy Cục), là một cơ quan Chính quyền được hình thành như một khu vực đặc biệt theo Đạo luật Thủy Cục của Quận, chịu sự điều chỉnh về việc thực hiện việc thu nợ các tài khoản quá hạn theo Bộ luật của Chính quyền Tiểu bang California tại Mục 60370 - 60375.5. Ngoài ra, với tư cách là một hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 điểm đầu nối đường ống cấp nước, Thủy Cục còn chịu sự điều chỉnh của Dự luật Thượng viện Số 998, có hiệu lực pháp lý từ ngày 1 tháng 2 năm 2020.

Phạm vi áp dụng

Chính sách Thu hồi nợ này áp dụng cho tất cả các trường hợp thu hồi nợ từ các tài khoản sử dụng nước và nước tái chế của Thủy Cục.

2.0. Các thay đổi về Luật và Quy định

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

3.0. Các định nghĩa

“Sắp xếp Thanh toán Thay thế” (Trả dân), có nghĩa là các sắp xếp được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng, người không thể thanh toán cho dịch vụ cung cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường và được Thủy Cục quyết định cho phép.

“Tài khoản Nợ quá hạn” có nghĩa là bất kỳ tài khoản nào chưa được thanh toán (và không có các sắp xếp thanh toán hoặc thiết lập lịch thanh toán thay thế) tính đến khi ngày làm việc kết thúc 30 ngày sau khi phát hành hóa đơn tiền nước.

“Lệ phí Trả chậm” có nghĩa là lệ phí được tính trên bất kỳ số dư chưa thanh toán nào của khách hàng vào ngày thứ 30 sau ngày đến hạn thanh toán hóa đơn.

“Thông báo Quá hạn Thanh toán” có nghĩa là thông báo bằng văn bản được Thủy Cục gửi đến khách hàng để nhắc nhở về khoản nợ chưa thanh toán 30 ngày sau ngày đến hạn thanh toán hóa đơn.

“Miễn Lệ phí Trả chậm” có nghĩa là Thủy Cục miễn thu lệ phí trả chậm, theo yêu cầu của khách hàng, nếu có tình huống giảm nhẹ và khách hàng chưa bị tính lệ phí trả chậm cho khoản nợ quá hạn trong 6 tháng trước đó.

“Văn bản Thông báo Ngừng cung cấp dịch vụ” có nghĩa là thông báo bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ vịnợ chưa thanh toán được Thủy Cục gửi cho khách hàng về các tài khoản nợ quá hạn ít nhất là 60 ngày.

“Thông báo 48 giờ” có nghĩa là thông báo bằng văn bản dưới dạng thẻ gắn tay nắm cửa để thông báo cho khách hàng trước 48 giờ về việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước vì nợ chưa trả.

“Thông báo về Việc xử lý Séc bị Trả lại” có nghĩa là thông báo bằng văn bản dưới dạng thẻ gắn ở tay nắm cửa để thông báo cho khách hàng về việc ngừng cung cấp dịch vụ trong vòng 48 giờ sau khi có thông báo vì séc thanh toán bị trả lại.

4.0. Quy trình thủ tục

Các quy trình thủ tục sau đây áp dụng cho việc thu hồi nợ từ các tài khoản nợ chưa trả:

4.1 Lệ phí trả chậm

Nếu Thủy Cục không nhận được khoản thanh toán cho hóa đơn trước khi ngày làm việc kết thúc vào ngày thứ 30 sau ngày đến hạn thanh toán hóa đơn, lệ phí trả chậm bằng 10% khoản nợ quá hạn sẽ được tính. Ngày đến hạn thanh toán và lệ phí trả chậm sẽ hiện rõ trên hóa đơn.

4.2 Miễn lệ phí trả chậm

Theo yêu cầu của khách hàng, Thủy Cục sẽ miễn lệ phí trả chậm nếu có các tình tiết giảm nhẹ và khách hàng chưa bị tính lệ phí trả chậm cho khoản nợ quá hạn trong 6 tháng trước đó.

4.3 Miễn lệ phí trả chậm cho Tiểu bang California

Tiểu bang California, vì có cơ sở tài chính ổn định, các thay đổi trong việc phê duyệt ngân sách và thủ tục thanh toán bảo đảm, sẽ không nhận các thông báo về nợ quá hạn hoặc bị phạt một khoản lệ phí trả chậm vì thanh toán quá hạn các tài khoản của tiểu bang.

4.4 Sắp xếp thanh toán thay thế (Trả dần)

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán cho dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán bình thường có thể yêu cầu một sắp xếp thanh toán thay thế để tránh lệ phí trả chậm hoặc gián đoạn dịch vụ cấp nước. Thủy Cục sẽ xem xét tất cả các hoàn cảnh liên quan yêu cầu đó và đưa ra quyết định về việc có cho phép áp dụng sắp xếp thanh toán hay không.

4.4 a. Chứng nhận của Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu

Chứng nhận của Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu (Bác sĩ đa khoa, Bác sĩ sản khoa, /Bác sĩ phụ khoa, Bác sĩ nhi khoa, Bác sĩ gia đình, Phòng khám chăm sóc ban đầu, Bệnh viện hoặc Phòng khám ngoại trú) xác nhận rằng việc chấm dứt cung cấp dịch vụ sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của bất kỳ cư dân nào trong các tòa nhà nơi được cung cấp nước sẽ buộc Thủy Cục phải thi hành chương trình thanh toán trả dần.

Các sắp xếp thanh toán kéo dài đến kỳ thanh toán tiếp theo được coi là kế hoạch trả dần, phải được lập thành văn bản và có chữ ký của khách hàng. Kế hoạch trả dần sẽ thanh toán dần số nợ chưa thanh toán trong khoảng thời gian do khách hàng quyết định, không quá 12 tháng kể từ ngày đến hạn thanh toán ban đầu. Các khoản thanh toán trả dần sẽ được kết hợp với và theo ngày đến hạn thanh toán của hóa đơn thông thường của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần và luôn theo dõi tình trạng hiện tại của các khoản phí cộng gộp lại trong mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu áp dụng trả dần cho bất kỳ khoản phí chưa trả nào tiếp theo trong khi thanh toán các khoản nợ quá hạn theo kế hoạch trả dần. Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần sẽ dẫn đến việc ban hành văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ ở dạng một thẻ gắn ở tay nắm cửa được gửi đến tòa nhà ít nhất là 5 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

4.5 Văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ

Thủy Cục sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước vì nợ chưa trả cho đến khi khoản nợ của khách hàng bị quá hạn ít nhất 60 ngày. Thủy Cục sẽ nỗ lực một cách hợp lý, có thiện chí để liên lạc với khách hàng bằng văn bản ít nhất 7 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước vì nợ chưa trả. Văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định của tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của tòa nhà được cung cấp nước là khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ sử dụng dịch vụ và được gửi đến “Cư dân tại đó”. Văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ khách hàng
- Khoản tiền nợ quá hạn
- Thời hạn phải thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ
- Mô tả quy trình áp dụng kế hoạch trả dần
- Mô tả quy trình tranh chấp hoặc kháng nghị về hóa đơn
- Số điện thoại của Thủy Cục và đường dẫn trang web đến văn bản chính sách thu nợ của Thủy Cục

4.5 a. Thông báo đến người thuê nhà/cư dân trong một căn nhà có đồng hồ riêng

Thủy Cục sẽ nỗ lực một cách hợp lý, thiện chí để thông báo cho cư dân, bằng văn bản thông báo, khi tài khoản sử dụng dịch vụ cấp nước có nợ chưa trả và bị ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt dịch vụ cấp nước. Văn bản thông báo sẽ thông báo cho người thuê/cư dân rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thủy Cục mà không cần phải trả khoản tiền trong tài khoản nợ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho khoản phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó. Để được miễn số tiền trong tài khoản nợ quá hạn, người thuê /cư dân nhà phải cung cấp bằng chứng xác minh hợp đồng thuê nhà dưới dạng hợp đồng thuê nhà hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê.

4.5 b. Thông báo đến người thuê nhà/cư dân trong một chung cư nhiều căn hộ được cung cấp nước qua một đồng hồ tổng

Thủy Cục sẽ nỗ lực một cách hợp lý, thiện chí để thông báo cho cư dân, bằng văn bản thông báo treo trên cửa nhà, khi tài khoản sử dụng dịch vụ cấp nước có nợ chưa trả và bị ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt dịch vụ cấp nước. Văn bản thông báo sẽ thông báo cho người thuê/cư dân rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thủy Cục mà không cần phải trả khoản tiền trong tài khoản nợ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho khoản phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó theo đồng hồ tổng. Nếu một hoặc nhiều cư dân sẵn lòng và có thể chịu trách nhiệm về các chi phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước sao cho thỏa mãn yêu cầu của Thủy Cục, hoặc nếu có một phương tiện vật lý, phù hợp về mặt pháp lý cho Thủy Cục, để chấm dứt dịch vụ cấp nước một cách có chọn lọc đối với những cư dân chưa đáp ứng các yêu cầu để nhận dịch vụ, Thủy Cục sẽ cung cấp dịch vụ cho những cư dân đã đáp ứng được các yêu cầu đó.

Nếu thông báo ngừng công cấp dịch vụ bằng văn bản được gửi trở lại qua bưu điện do không có người nhận, Thủy Cục sẽ nỗ lực một cách hợp lý, thiện chí để đến nhà khách hàng và để lại thông báo ngừng cung cấp dịch vụ vì khoản nợ chưa thanh toán.

4.6 Thông báo ngừng cung cấp dịch vụ trước bốn mươi tám (48) giờ

Thủy Cục sẽ nỗ lực một cách hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng trước 48 giờ về việc ngừng cung cấp nước vì khoản nợ chưa thanh toán. Các phương tiện thông báo sẽ được gửi đến tòa nhà ở dạng một thẻ thông báo treo ở tay nắm cửa.

4.7 Hạn chót ngừng cung cấp dịch vụ

Tất cả các khoản nợ quá hạn thanh toán phí sử dụng dịch vụ cấp nước và các khoản phí đi kèm phải được nộp cho Thủy Cục trước 5:00 chiều vào ngày nêu trên văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ.

4.8 Ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước vì khoản nợ chưa trả

Thủy Cục sẽ ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước bằng cách khóa đồng hồ. Trước khi dịch vụ bị ngừng cung cấp, khách hàng sẽ được thông báo bằng văn bản về việc ngừng cung cấp dịch vụ ít nhất là 7 ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp và thông báo thứ hai là 48 giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thủy Cục cũng sẽ gọi cho khách hàng 24 giờ trước khi ngừng dịch vụ. Thủy Cục không chịu trách nhiệm về thông tin liên lạc điện thoại không được khách hàng cập nhật. Khách hàng sẽ phải trả phí để khôi phục lại dịch vụ. Đồng hồ sẽ bị khóa ở vị trí tắt nếu không nhận được thanh toán trong vòng 7 ngày kể từ ngày ngừng dịch vụ ban đầu.

4.9 Khôi phục lại dịch vụ

Để tiếp tục sử dụng dịch vụ hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng cung cấp do nợ chưa trả, khách hàng phải thanh toán khoản nợ quá hạn và các khoản phí liên quan, phí kết nối lại là \$20.00 và nộp thêm \$40.00 (chỉ nhận hình thức nộp tiền bằng tiền mặt hoặc séc gửi tiền). Thủy Cục sẽ nỗ lực khôi phục lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng, tối thiểu sẽ khôi phục dịch vụ trước cuối ngày mà khách hàng thanh toán bất kỳ khoản nợ quá hạn nào và các khoản phí quá hạn nào dẫn đến việc ngừng cung cấp dịch vụ. Dịch vụ cấp nước được khôi phục bởi bất kỳ người nào khác ngoài nhân viên của Thủy Cục hoặc không có sự cho phép của Thủy Cục có thể sẽ bị phạt tiền hoặc các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại xảy ra do việc khôi phục trái phép dịch vụ là trách nhiệm của khách hàng.

4.10 Thông báo về việc giải quyết séc bị trả lại

Khi nhận được tấm séc thanh toán dịch vụ cấp nước hoặc các khoản phí khác bị ngân hàng trả lại, Thủy Cục sẽ xem như tài khoản đó chưa được thanh toán. Thủy Cục sẽ nỗ lực một cách hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng qua điện thoại về tấm séc bị trả lại. Thông báo trước 48 giờ về việc ngừng cung cấp dịch vụ do tấm séc bị trả lại cũng sẽ được ban hành. Phương tiện thông báo sẽ là gọi qua điện thoại. Nếu Thủy Cục không thể liên lạc qua điện thoại, Thủy Cục sẽ bày tỏ thiện chí bằng hành động nỗ lực đến nhà khách hàng và để lại thông báo về việc ngừng cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng cung cấp nếu số tiền của tấm séc bị trả lại và khoản phí liên quan tấm séc bị trả lại không được thanh toán vào hoặc trước ngày được chỉ định trong thông báo ngừng cung cấp dịch vụ. Tất cả số tiền được trả để quy đổi tấm séc bị trả lại thành tiền và để trả lệ phí liên quan đến tấm séc bị trả lại phải bằng tiền mặt, qua thẻ tín dụng hoặc các quỹ được chứng nhận.

4.11 Tấm séc bị trả lại là để trả cho dịch vụ bị ngừng cung cấp trước đó

Trong trường hợp khách hàng thanh toán bằng tấm séc không thể chuyển nhượng để khôi phục dịch vụ cấp nước trước đó bị ngừng cung cấp vì khoản nợ chưa thanh toán và Thủy Cục đã khôi phục dịch vụ, Thủy Cục có thể nhanh chóng ngưng cung cấp dịch vụ mà không cần thông báo thêm. Không có thông báo ngưng cung cấp dịch vụ trước 48 giờ trong trường hợp séc không thể chuyển nhượng được dùng để thanh toán cho các khoản phí liên quan dịch vụ cấp nước đã bị ngừng cung cấp.

4.12 Tranh chấp về hóa đơn

Nếu khách hàng có tranh chấp về hóa đơn tiền nước và thực hiện quyền kháng nghị lên Ban giám đốc, Thủy Cục sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước vì nợ chưa thanh toán trong thời gian chờ xử lý kháng nghị.

4.13 Phổ biến thông tin

Thủy Cục sẽ cung cấp thông tin này cho Khách hàng của Thủy Cục theo SB 998, bao gồm nhưng không giới hạn việc đăng trên trang web của Thủy Cục và đưa ra các thông báo cần thiết dưới đây bằng các ngôn ngữ được yêu cầu.