



SCOTTS VALLEY  
WATER DISTRICT

svwd.org  svwater

# Điều Lệ

|                                 |                                                                                                         |                                   |                                       |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Điều lệ số:</b>              | P200-19-1                                                                                               | <b>Loại Điều lệ:</b>              | Dịch vụ tài chính/Chăm sóc Khách hàng |
| <b>Tiêu đề Điều lệ:</b>         | Tài khoản Trễ hạn                                                                                       |                                   |                                       |
| <b>Mô tả Điều lệ:</b>           | Cung cấp hướng dẫn thu nợ của các tài khoản trễ hạn gồm có thông báo, lệ phí và ngưng dịch vụ cấp nước. |                                   |                                       |
| <b>Ngày thông qua:</b>          | 14/11/19                                                                                                | <b>Đã bãi bỏ ngày nghị quyết:</b> |                                       |
| <b>Thông qua Nghị quyết số:</b> | 08-19                                                                                                   | <b>Đã hủy bỏ Nghị quyết số:</b>   |                                       |
| <b>Ngày đánh giá kế tiếp:</b>   | 2021.                                                                                                   |                                   |                                       |

## Bối cảnh:

Scotts Valley Water District được quản lý theo Mục 60370-60375.5 của Bộ luật Chính phủ California thực hiện thu nợ các tài khoản trễ hạn. Hơn nữa, với tư cách là một hệ thống nước đô thị hoặc cộng đồng cung cấp nước cho hơn 200 dịch vụ kết nối, District được quản lý theo Dự luật 998 của Thượng viện (Senate Bill 998) và sẽ thành luật hiện hành vào ngày 1 tháng 2 năm 2020.

Quý vị có thể liên lạc Khu Vực (District) qua điện thoại tại số (831) 438-2363 để thảo luận về các phương án tránh bị ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền theo các điều khoản của điều lệ này.

## Điều lệ dành cho tài khoản trễ hạn:

Các tài khoản bị trễ hạn là tài khoản được xác định chưa trả tiền (và không có chọn phương án chi trả khác hoặc đặt phương án chi trả theo lịch) vào cuối ngày hành chính thứ 21 kể từ ngày phát hành hóa đơn. Các quy tắc sau áp dụng cho các tài khoản bị trễ hạn:

### 1. Tài khoản có số dư ít:

Bất kỳ số dư nào trên hóa đơn từ \$25 trở xuống có thể được chuyển sang và thêm vào thời hạn hóa đơn tiếp theo mà không bị tính phí trả trễ hoặc phát sinh thêm những thủ tục hành chính khác.

### 2. Phí trả trễ:

Nếu chúng tôi không nhận được tiền trả hóa đơn vào cuối ngày hành chính thứ 21 sau khi hóa đơn được phát hành, tài khoản sẽ bị tính phí trả trễ.

### 3. Miễn Tính Phí Trả Trễ:

Theo yêu cầu của khách hàng, District sẽ miễn tính phí trả trễ nếu có tình huống có thể giảm.

**4. Các Phương Án Chi Trả Khác:**

Bất kỳ khách hàng nào không thể trả tiền cho dịch vụ cấp nước trong thời hạn chi trả thường lệ có thể xin chọn một phương án chi trả. District sẽ xem xét tất cả các hoàn cảnh của quý vị và đưa ra quyết định xem phương án chi trả có hợp lý không.

District sẽ cung cấp kế hoạch chi trả, khi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Y Tế Chính (Bác sĩ đa khoa, Bác sĩ khoa sản, Bác sĩ phụ khoa, Bác sĩ nhi đồng, Bác sĩ gia đình, Trung Tâm Y Tế, Bệnh viện, hoặc Trung Tâm Y Tế Ngoại Trú) chứng nhận sẽ gây nguy hại đến tính mạng hoặc hoặc làm tổn hại đến sức khỏe và sự an toàn của người cư ngụ tại nơi đang nhận dịch vụ cấp nước.

Các phương án chi trả kéo dài đến kỳ hóa đơn tiếp theo sẽ là giấy nợ. Giấy ghi nợ phải được lập thành văn bản và do khách hàng ký. Giấy nợ sẽ chia số dư còn nợ thành từng khoản để khách hàng trả dần trong thời hạn không quá 12 tháng kể từ ngày phát hành hóa đơn. Khách hàng phải tuân theo các điều khoản của giấy nợ và trả đúng hạn cho các khoản phí trong mỗi kỳ hóa đơn tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu trả dần nợ số tiền nợ chưa trả sau này trong khi đang trả các khoản tiền trễ hạn theo đúng giấy nợ. Không tuân thủ theo các điều khoản của giấy nợ sẽ dẫn đến việc gửi giấy thông báo ngưng dịch vụ móc vào cửa tại nơi đang có dịch vụ không dưới 7 ngày hành chính trước khi ngưng dịch vụ.

**5. Giấy Thông Báo Ngưng Dịch Vụ**

District sẽ không ngưng dịch vụ vì không trả tiền cho đến khi khách hàng bị trễ hạn ít nhất 60 ngày. District sẽ cố gắng liên lạc một cách hợp lý và công bằng với khách hàng bằng giấy thông báo ít nhất 7 ngày hành chính trước khi ngưng dịch vụ cấp nước cho cư dân vì không trả tiền. Giấy thông báo ngưng dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư và địa chỉ đang có dịch vụ.

**6. Thông Báo Khóa Nước Trong Hai Mươi Bốn (24) Giờ**

District sẽ cố gắng để thông báo một cách hợp lý và công bằng cho khách hàng 24 giờ trước khi ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền. Khách hàng sẽ được thông báo qua điện thoại hoặc email.

**7. Thời Hạn Ngưng Dịch Vụ**

Khách hàng phải trả tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước trễ hạn và các khoản phí phát sinh cho District trước 5 giờ chiều vào ngày được chỉ định trong giấy thông báo ngưng dịch vụ.

**8. Ngưng Dịch Vụ Cấp Nước Vì Không Trả Tiền**

District sẽ ngưng dịch vụ cấp nước bằng cách khóa đồng hồ nước. Khách hàng sẽ phải trả phí để mở lại dịch vụ dù cho đồng hồ nước có bị tắt hay không.

**9. Mở Lại Dịch Vụ**

Khách hàng phải trả phí mở lại dịch vụ để mở lại dịch vụ đã bị ngưng vì không trả tiền. District sẽ mở lại dịch vụ ngay khi có thể và không quá cuối ngày hành chính kế tiếp, sau khi nhận đủ số tiền trễ hạn và các phí trễ hạn. Dịch vụ cấp nước do bất kỳ người nào khác không phải nhân viên của District hoặc

không được phép của District mở lại có thể bị phạt tiền hoặc các khoản phí phát sinh hoặc phí khác. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do mở lại dịch vụ trái phép.

**10. Mở Lại Dịch Vụ Ngoài Giờ Hành Chính**

Dịch vụ mở lại sau 4 giờ chiều vào các ngày trong tuần hoặc bất cứ lúc nào vào cuối tuần và ngày lễ sẽ bị tính phí mở lại dịch vụ ngoài giờ hành chính. Dịch vụ sẽ không được mở lại ngoài giờ hành chính thường lệ, trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí mở lại dịch vụ ngoài giờ và đã ký một hợp đồng hiểu rõ các phí và đồng ý liên lạc với bộ phận trả hóa đơn của District không quá 12 giờ trưa của ngày hành chính kế tiếp để trả các phí đó. Phí mở lại dịch vụ ngoài giờ hành chính sẽ được công thêm vào phí mở lại dịch vụ thông thường cùng phí trả trễ trong tài khoản. Nhân viên của District được yêu cầu đến mở dịch vụ không được phép thu tiền, nhưng họ sẽ hướng dẫn khách hàng liên lạc với bộ phận trả hóa đơn vào ngày hành chính kế tiếp trước 12 giờ trưa.

**11. Thông Báo Về Cách Xử Lý Check Bị Lũng**

Khi District nhận được tiền nước hoặc tiền phí khác là check bị lũng, District sẽ coi là tài khoản chưa trả tiền. District sẽ cố gắng để thông báo một cách hợp lý và công bằng cho khách hàng về check bị lũng qua điện thoại hoặc email. Giấy thông báo ngưng dịch vụ sẽ được gửi qua đường bưu điện. Nếu District không thể liên lạc với khách hàng được, District sẽ cố gắng một cách hợp lý để đến nơi cư ngụ và để lại thông báo ngưng dịch vụ.

Dịch vụ cấp nước sẽ bị ngưng, nếu khách hàng không trả số tiền trên check bị lũng và phí phạt check lũng vào hoặc trước ngày được chỉ định trong thông báo kết thúc dịch vụ. Toàn số tiền trả để quy đổi check bị lũng và phí phạt check lũng phải là tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc tiền có chứng nhận.

**12. Khiếu Nại Hóa Đơn**

Nếu khách hàng có khiếu nại về hóa đơn tiền nước và thực hiện quyền khiếu nại lên Hội đồng quản trị (Board of Directors), District sẽ không ngưng dịch vụ cấp nước vì không trả tiền trong khi đang chờ xử lý.

**Ngày có hiệu lực: 01/02/20**