

Channel Islands Beach社区服务区
因未付款中断居民供水服务政策
2020年2月1日生效

参阅：

州参议院第998号法案《中断居民供水服务》

目的/背景

这项政策列举Channel Islands Beach社区服务区对收取到期未付账户的行政措施，包括通知、费用和中断服务。这项政策在本社区服务区的网站上向公众发布。您可以联系本社区服务区，电话是(805) 985-6021，讨论按照本政策的条款规避因未付款中断供水服务的可选方案。

1. 到期未付账户：

在下文中，到期未付账户指的是在供水账单发出后第21天下班前还没有支付（并且没有做出付款安排或订立另外付款时间表）的任何账户。以下规则适用于对到期未付账户的收取：

小余额账户

一个账户上有15美元及以下的任何余额未交，可以结转添加到下一个账单周期，不用评估收取迟交费或引发进一步的收费行动。未能支付15美元及以下，不会使一个账户“到期未付”。

迟交费

如果在账单发出后第21日下班前还没有收到超过15美元的账单的付款，将按对客户的账户评价收取逾期未付金额的10%作为迟交费。应付日期和迟交费将显眼地展示在客户的后续服务账单上，也将出现在迟交通知上。

免除迟交费

在客户申请下，如果有可减轻处罚的情形，并且在过去12个月中客户没有因到期未付被评价收取迟交费，本社区服务区可免除迟交费。本社区服务区在12个月时间段内只免除一次迟交费。

对到期未付账户的通知

对到期未付账户的迟交通知

本社区服务区将向客户提供一份“迟交通知”，告知客户的账户仍逾期未付，现已视为逾期未付。迟交通知也将告知客户如果账单逾期未付超过60天，将面临终止服务。一旦客户的账户被视为逾期未付，就向其发送迟交通知。

迟交通知将包括所有以下各项：

- 客户的姓名和地址
- 逾期未付的金额
- 为了避免中断服务，须付款或做出付款安排的截止日期；
- 对申请分期偿还计划的流程的描述
- 对质疑或申诉该账单的流程和逾期未付金额
- 本社区服务区的电话号码，以及本社区服务区中断居民服务的政策的网站链接

服务地址与客户的账单地址不一致的情况

如果客户获得居民服务的账单地址与服务地址不一致，本社区服务区也将发送一份迟交通知到服务地址，致“住户”收，或者如果本社区服务区知道住户姓名的话，致住户的姓名收。

迟交通知退回本社区服务区的情况

本社区服务区对客户没有更新的电话或电子邮件联系信息不承担责任。如果书面通知通过邮件退回，本社区服务区将作出合理的善意努力，在居民房屋的显眼位置留下迟交通知，通知客户。

对逾期未付房东的租客的居民服务

如果服务地址的“住户”是租客，记录在案的客户是租客的房东，租客可选择成为记录在案的客户，服务账单将改为对租客发送。不过，**只有在房东针对服务地址的账户已被视为逾期未付后，租客才可成为记录在案的客户。**

租客必须同意服务的条款和条件，并满足服务的要求。本社区服务区可要求租客提供及时支付租金的证据，或者本社区服务区认为可接受的的其他信用义务的证据。

如果租客成为记录在案的客户，租客无需支付在房东该服务地址的账户上可能到期的任何金额。不过，房东仍旧对逾期未付金额负有责任，将要求房东支付逾期的金额，以便维持在本社区服务区的良好信用。

对逾期未付账户的另外付款安排

任何未能在正常付款时间段支付供水服务的客户，可申请另外付款安排，避免发生迟交费或服务中断。

本社区服务区将考虑围绕该申请的所有情形，确定是否应当做出这样的付款安排。

分期偿还计划

延长到下一个账单周期的付款安排视为分期偿还计划，必须以书面形式，并且经客户签署。分期偿还计划将按照客户确定的时间段分期支付尚未支付的余额，但是不得超过原账单日期起12个月。分期偿还付款将与客户的定期账单合并，并应遵守客户定期账单的到期日。客户必须遵守分期偿还计划的条款，在后续每个账单周期随着收费累加保持不拖欠。客户按照分期偿还计划支付到期未付的收费期间，不得对任何后续尚未支付的收费再申请进一步分期偿还。

对中断服务带来严重健康和安全隐患的另外付款

如果以下所有条件（1、2、3）都满足，不会中断居民服务，并且向客户提供另外付款安排：

1. 基层卫生保健提供者的证明

基层医疗保健提供者（全科医生、产科医生/妇科医生、儿科医生、家庭医生、基层诊所、医院或门诊部）的证明，证明终止供水服务会对提供供水的场所的任何居民造成生命威胁，或者严重威胁该居民的健康和安全，将使本社区服务区有义务达成分期偿还计划。

2. 客户没有能力支付的证据

客户证明他或她财务上没有能力在正常的账单周期内支付居民服务。客户将被视为财务上没有能力支付服务，如果：

- a. 客户家庭的任何成员是以下服务的接受者：
 - CalWORKS
 - CalFresh
 - 基本援助
 - Medi-Cal
 - 辅助性保障收入/州辅助性付款项目
 - 加州面向妇女、婴儿和儿童的特殊辅助性营养项目；

或者

- b. 客户声明家庭年收入低于联邦贫困线200%。

3. 客户愿意达成另外付款安排

客户必须愿意达成分期偿还协议、另外付款时间表，或推迟或减免付款方案。

违反另外付款安排的情况

在账单周期内未能遵守另外付款或分期偿还计划的条款，将视该账户逾期未付，导致按照第1.2段发出迟交通知。

未能遵守另外付款或分期偿还计划的条款超过60天，将导致按照第2.1段发出门把手通知，通知客户即将中断服务。

2. 因未付款中断服务

对中断服务的书面通知

客户的付款逾期未付超过60天，本社区服务区才会因未付款中断供水服务。在因未付款中断供水服务前至少7个工作日，本社区服务区将使用门把手悬挂标签（“门把手通知”）的形式书面通知客户。

门把手通知费

在提供门把手通知后，向客户的账户余额增加15.00美元。所有适用的费用都必须支付，从而避免服务中断，以及/或者为了在中断后恢复这些服务。

中断服务的截止日期

所有逾期未付的供水服务收费和相关费用，本社区服务区必须在迟交通知上写明日期的下午4:30前收到（见第1.2段）。

因未付款中断供水服务

本社区服务区将通过关闭水表，在一些情况下通过锁止水表的方式，中断供水服务。在中断服务前，将按照这项政策第2.1条的规定，在终止服务前至少7个工作日通过门把手通知的方式通知客户。

对客户的服务中断和终止后，本社区服务区将在服务地址的显眼位置放置“恢复服务通知”。恢复服务通知向客户提供如何恢复居民服务的信息。

对中断居民服务的报告

本社区服务区将按照Health & Safety Code § 116918，在本社区服务区网站上报告每年因未能支付而中断居民供水服务的数量。

3. 重新接通服务

为了恢复或继续因未付款中断的服务，客户必须支付重新接通过费。本社区服务区将在现实可行的情况下尽快重新接通服务，

起码应在导致终止服务的任何逾期未付金额和到期未付费用已经支付后的下一个正常工作日结束前恢复服务。如果由本社区服务区人员之外的任何人或未经本社区服务区授权而开启的供水服务，将面临罚款或额外收费或费用。因未经授权的恢复服务发生的任何损坏，由客户负责。

在工作时间重新接通服务

如果本社区服务区供水服务已经中断，在恢复服务前，须支付额外的重新接通过费**50.00**美元和所有尚未支付的余额。

在工作时间之外重新接通服务

在星期一到星期五下午**5:00**以后、周末和节假日恢复的服务，将收取非工作时间重新接通过费。在正常工作时间以后，不恢复服务，除非客户被告知工作时间以外重新接通过费，并且已经签署了协议，承认该费用并且同意不迟于下一个工作日中午联系本社区服务区办公室支付该费用。如果客户要求在工作时间之外重新接通供水服务，恢复服务的费用是**105.00**美元，而不是上面列出的**50.00**美元，另外加上账户上所有其他尚未支付的余额。

4. 被退回的支票

被退回的支票的处理通知

在收到接受了作为到期未付账户的付款的支票被退回后，本社区服务区将视该账户未支付，该账户将保持到期未付。本社区服务区将作出合理的善意努力，通过电话或电子邮件通知客户支票被退回。

如果本社区服务区收到退回的支票时账户已经超过**60**天到期未付，将在服务地址放置中断服务的门把手通知，通知客户七（**7**）个工作日后中断服务。

如果退回支票的金额和退回支票处理费没有在门把手通知上写明的日期当日或之前支付，将中断供水服务。

对之前中断服务的支票被退回

如果客户提交被退回的支票是作为付款以便恢复之前因未付款中断的供水服务，并且本社区服务区恢复了服务，本社区服务区可在不提供进一步通知的情况下迅即中断服务。对提交退回的支票用于支付面临中断的供水收费的情况，不提供任何终止服务的**48**小时通知。

提供被退回的支票作为付款以便恢复因未付款关闭的服务的任何客户，将被要求从款项被退回之日起**12**个月内，对恢复任何未来的供水服务中断只可使用现金、汇票或银行本票支付。

多次发生支票被退回

一个客户的账户出现三次支票被退回后，所有支付的金额须使用汇票、银行本票或现金支付。

5. 质疑和申诉

如果客户想质疑账单上的一项收费，客户有权按如下方式申诉：

向办公室经理申诉

申诉必须以书面形式，清晰可辨认，并且办公室经理在客户试图申诉的账单发给客户之日起15天内收到。

申诉应包括：

- a. 申诉的依据；以及
- b. 支持申诉依据的证据；以及
- c. 如果有的话，对解决争议的建议。

在收到后，办公室经理将通知客户确认收到申诉，并且在十五（15）天内，办公室经理将向客户提供对有争议账单的独立的审定意见，以书面形式提供给客户。

对办公室经理的审定意见的申诉

在办公室经理的审定意见邮寄日期十五（15）天内，可以向总经理申诉办公室的审定意见。从总经理收到申诉起30天内，总经理应听取并考虑对办公室经理的审定意见的申诉，但是无需召开公众听证会。总经理将提供给申请人申诉听证的时间和地点。总经理可按照他或她的斟酌，相应地确认、推翻或修改该审定意见。总经理的决定是最终的。

悬而未决的申诉

在客户有悬而未决的申诉期间，本社区服务区不得中断客户的居民供水服务。