

RANCHO MURIETA 社区服务区

类别:	金融	政策编号 P2020-03
标题:	因未付款而中断住宅供水服务	

1. 一般规定

→ ~~应用。~~ 本政策适用于因未缴费而中断住宅供水服务。 学区现有的条例、决议、政策和程序应继续适用于非住宅供水服务账户以及因其他原因而中断住宅供水服务,包括由于客户违反任何学区的其他条例、规则、条例或政策。如果本政策与学区的任何其他条例、规则、条例或政策发生冲突,以本政策为准。如果本政策与州法律有任何冲突,以州法律为准。

湾。 客户责任。 根据适用的地区法令、决议、政策和程序,水服务账单按月向每位客户提供,并在出示时到期应付。如果在账单日期后 60 天内未支付水服务账单,则该账单将被拖欠。客户有责任确保地区办事处及时收到付款。可以在区办公室通过电子资金转账 (EFT) 或邮寄付款的汇款地址进行付款。

C。 政策的可用性。 学区应以英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语和韩语以及至少 10% 居住在学区服务区域内或需要的人使用的任何其他语言提供本政策和根据本政策发出的所有书面通知根据民法第 1632 条。本政策应在学区的互联网网站上发布和维护。

d。 联系电话号码。 可以拨打 916-354-3700 联系地区计费部门,寻求有关支付水费的帮助,并讨论停止因未付款而中断住宅服务的选项。

2. 因未付款而中断住宅供水服务

→ 60 天拖欠期。 在客户拖欠 60 天。

湾。 10 天通知。 因未付款而中断住宅服务前不少于 10 天,区应以电话或书面通知的方式与账户上指定的客户联系。如果在 7 天内未收到全额付款,或学区未收到其他款项

如本政策第 4 节所述,已联系并商定替代付款安排,客户将收到 3 天通知,通知他们服务将在 3 天后中断。

当学区根据本节通过书面通知联系帐户上指定的客户时,应将拖欠付款和即将断开连接的书面通知邮寄给住宅所在住宅的客户。

提供服务。如果客户的地址不是提供住宿服务的物业地址,通知也应发送至提供住宿服务的物业地址,收件人为“Occupant”。

ii. 书面通知应以清晰易读的格式包含以下所有信息:

1. 客户的姓名和地址。
2. 当前费用和拖欠金额。
3. 必须付款的日期和时间
避免断开供水服务。
4. 申请延期支付拖欠费用的流程说明。
5. 描述客户可以申请账单审查和上诉或提出投诉或要求对服务或收费进行调查的程序。
6. 根据本政策,客户可以请求延期、减少或替代付款时间表的程序描述,包括拖欠住宅服务费的摊销。
7. 学区的电话号码和营业地址。

iii. 如果书面通知因无法送达而通过邮件退回,学区应尽最大努力访问住所,并在显眼的地方留下或放置因未付款而即将中断住宿服务的通知。

C. 3 天发布通知。学区应在终止服务前至少 3 天在场所的显眼位置张贴终止服务通知。本服务终止通知应包括以下所有信息:

i. 客户的姓名和地址。

ii. 当前费用和拖欠金额。

- iii. 需要付款的日期和时间,以避免终止。
- iv. 区的电话号码。
- d. 服务恢复信息。断开连接后,区应向客户提供区电话号码,以获取有关如何恢复住宅服务的信息。

3. 对断水的限制

- 在客户拖欠 60 天之前,学区不得因未支付服务费而中断住宅供水服务。
 - 湾。 学区不得在以下任何情况下中断住宿服务
- 情况:
- 当客户获准延长期限时支付账单。
 - ii. 在学区调查客户争议期间或根据本政策第 8 条提出的投诉。
当联邦命令禁止关闭住宅用水时 iii.米因未付款。
- C. 符合以下所有条件的,学区不得中断住宅服务
- 满足:
- 客户或客户的租户向学区提交《福利和机构法》第 14088(b)(1)(A) 节定义的初级保健提供者的证明,即断开住宅服务将是威胁到接受服务的财产居民的生命或对其健康和构成严重威胁。
 - ii. 客户证明他或她在城市和社区供水系统的正常计费周期内无法支付住宅服务费用。

如果 (1) 客户的任何家庭成员是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充安全的当前接受者,则客户将被视为在经济上无法在城市和社区供水系统的正常计费周期内支付住宅服务费用收入/州补充支付计划,或加州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划,或 (2) 客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%。

- iii. 客户愿意按照本政策第 4 节的规定进行替代付款安排。

如果客户满足本 (c) 小节中列出的三个条件,学区应向客户提供第 4 节中描述的一种或多种付款方式。任何满足这些要求的客户,应要求,应被允许分期摊销,超过期限不超过 12 个月,任何声称超出客户在正常付款期限内支付能力的账单的未付余额。

- d. 禁止本区在任何周六、周日、法定假日或正常营业时间以外终止对任何客户或客户租户的供水服务。

4. 替代付款安排

~~选项。~~根据要求,学区将考虑以下选项
拖欠客户避免因未付款而中止住宿服务:

- i. 未付余额的摊销;
- ii. 参与替代付款计划;
- iii. 暂时延期付款。

(统称“付款安排”。)

~~湾。~~ ~~区行政、区域总经理或其指定人员~~可以选择以上第 4(a) 节中描述的哪些付款安排可供客户使用,并可以设置该付款选项的参数。通常,所提供的付款安排应导致在 12 个月内支付任何未清余额。如果学区认为需要更长的付款期限以避免对客户造成不必要的困难,则可以根据个案的情况给予更长的付款期限。学区可能会就根据本条规定管理付款安排的成本收取管理费。总经理或其指定人员有权根据本第 4 节准备和批准与客户的付款安排协议。

c. ~~客户义务。~~如果学区和客户根据本第 4 条达成付款安排,客户应遵守协议或其他安排,并在随后的每个计费周期内收取任何新的水服务费。在根据替代付款安排支付拖欠费用时,客户不得要求进一步摊销或减少后续账单的任何未付费用。自第一次付款安排签订之日起,未能遵守任何约定付款安排的客户将没有资格在 24 个月内建立未来付款安排,除非法律另有禁止。

5. 未能遵守替代付款安排后断开连接

→ 如果学区和客户根据第 4 条订立任何付款安排,则学区可在根据以下任一条款在物业的显眼和显眼位置发布终止服务的最终意向通知后的 5 个工作日内断开服务。以下情况:

- 客户在 60 天内未能遵守付款安排或者更多。
- ii. 在进行付款安排时,客户在 60 天或更长时间内不支付其当前的住宅服务费。

根据本第 5 条发出的终止通知应包括以下所有内容
湾。信息:

- 客户的姓名和地址。
- ii. 客户不遵守付款安排的通知。
- iii. 为避免终止,客户必须满足的付款安排或其他条件。
- iv. 学区的电话号码和营业地址。

本通知不赋予客户进一步调查或提供学区替代付款安排的权利。

6. 主电表房东-租户情况下的断线

→ 适用性。本节适用于通过单独的电表向独立式单户住宅、多单元住宅结构、移动房屋公园或劳改营中的永久住宅结构提供的地区服务,前提是业主、经理或经营者是记录,并且住宅居住者与建筑物的所有者、经理或经营者之间存在房东-租户关系。

湾。 注意。当账户拖欠时,学区应尽最大努力以书面通知的形式通知住户,服务将在终止前至少 10 天终止。该通知应进一步告知住户他们有权成为地区客户,然后将向他们收取服务费用,而无需支付任何可能在拖欠账户上到期的金额。

- C. 为住户服务。除非每个住宅居住者同意区供水服务的条款和条件并符合法律和区的条例、规则、

法规和政策。但是,如果一名或多名住户愿意并能够对账户的后续费用承担责任以使学区满意,或者如果学区有合法可用的物理手段选择性地终止对这些住宅的服务对不符合本区条例、规章、法规和政策要求的住户,区应向符合这些条件的住户提供服务。

d. 信用证明。如果一段时间的事先服务是在学区建立信用的条件,则居住地和及时支付租金或学区在该时间段内可接受的其他信用义务的证明是令人满意的等价物。

e. 独立的单户住宅。如果是独立的单户家庭住所,学区可以执行以下任何一项操作:

i. 至少提前 7 天发出终止通知
终止。

ii. 为了免除拖欠账户的应付金额,要求成为客户的住户核实记录的拖欠账户客户是或曾经是住宅的房东、经理或代理人。

7. 财务困难的其他注意事项

i. 如果客户向学区证明其家庭收入低于联邦贫困线的 200%,则学区应:

i. 将正常工作时间重新连接的重新连接服务费设置为 50 美元,将非工作时间重新连接的重新连接服务费设置为 150 美元。如果这些费用较少,这些费用不应超过重新连接的实际费用。重新连接

自 2021 年 1 月 1 日起,费用应根据消费者物价指数的变化进行年度调整。

ii. 每 12 个月免除一次拖欠票据的利息费用。

iii. 学区应认为住宅客户的家庭收入低于联邦贫困线的 200%,如果:

i. 任何家庭成员都是 CalWORKs 的当前接收者, CalFresh、一般援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State 补充支付计划,或加州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划,或

ii. 客户申报家庭年收入低于 200 联邦贫困线的百分比。

8. 对法案提出异议或上诉的程序

客户可以对任何住宅用水账单中规定的金额提出上诉或提出异议
按照以下程序提供服务：

a. 一般上诉。在收到供水服务账单的五天内,客户有权要求对本区提出的任何账单或收费提出上诉或审查。该请求必须以书面形式提出并送达学区办公室。只要客户的上诉和任何由此产生的调查仍在进行中,学区就不能中断对客户的供水服务。

b. 10天通知上诉。除了上述(a)小节规定的上诉权利外,收到本政策第2(c)条所述的10天通知的客户可以在五个业务范围内请求上诉或审查与通知相关的账单日期的天数

通知。但是,此类上诉或审查权利不适用于已根据上述(a)款提出上诉或审查请求的任何法案。根据本小节提出的任何上诉或审查请求必须以书面形式提出,并且必须包括支持上诉的文件或审查理由。上诉请求必须在五天内送达学区办公室。只要客户的上诉和任何由此产生的调查仍在进行中,学区就不能中断对客户的供水服务。

c. 上诉程序。

i. 在收到根据上述(a)或(b)小节提出的上诉或审查请求后,学区总经理或其指定人员应评估客户提供的审查请求和支持材料以及关于向学区提交有关水费的文件。在收到客户的复核请求后10天内,总经理或其指定人员应就账单上所列水费的准确性作出决定,并向上诉客户提供简短的书面摘要的决定。

ii. 如果确定水费不正确,学区将提供更正的发票,并在发票日期后的10个日历日内支付修改后的费用。如果在提供更正发票后超过60个日历日仍未支付修改后的费用,供水服务将被中断。在断开之前,学区应向客户提供10-

根据上文第2(c)节发出日间通知。只有在全额支付所有未结水费、罚款、利息和任何适用的重新连接费用后,才能恢复供水服务。

iii. 如果确定有争议的水费是正确的,水费应在收到总经理或其指定人的决定后三个工作日内到期并支付。

d. 学区应收的任何多收费用将在下一个学区中反映为贷项由总经理自行决定定期向客户开具账单,或直接退还给客户。

e. 在此期间,任何时候都不得中断对任何客户的供水服务客户对总经理的上诉正在审理中。

由 Rancho Murieta 社区服务区董事会批准 董事	2020 年 11 月 18 日
-----------------------------------	------------------