

管理政策 及程序手册

主题：针对未缴费用而中止供水服务政策

1.0 一般政策及授权

- 1.1 管辖权限。蒙特斯维塔供水区属于州政府的一个机构，是根据《县级供水区域法》（《供水法典》§ 30000 et seq.）（简称“该地区”）而形成的一个特殊区域，管辖依据是《加州政府法典》第60370-60375.5节关于执行催收拖欠账款的内容。作为一个城市或社区的供水系统，它为200多个服务连接点供应水源。该地区的管辖根据还有《加州健康与安全法规》（California Health & Safety Code）第116900 - 116926条，也称为《停水保护法案》（Water Shutoff Protection Act），该法案从2020年2月1日起生效。
- 1.2 中止政策。蒙特斯维塔供水区制定了在水费账单出现拖欠时，针对未缴费情况而中止供水服务的政策（简称“政策”）及程序。因费用拖欠而中止供水服务，将被视为征收程序的最后阶段，只有在通知充分、并且所有其他合理催款方式后均用尽后才会实施。如本政策与任何其他地区规则、规章或政策相冲突，本政策应占优先控制权。
- 1.3 总经理权限。通过采用该政策，董事会授权总经理及其指定人员行使该政策规定的对该地区运作至关重要的某些职责和职能。
- 1.4 联系信息。关于水费帐单方面如有问题或需协助，包括避免因未缴费而中断服务的选项，请致电909-624-0035与该地区客服人员联络。周一至周四早上7:30至下午5:30，周五上午8:00至下午5:00，客户也可以亲自前往该地区的客服柜台咨询，本地节假日除外。

2.0 因逾期未缴费而中止服务

- 2.1 拖欠帐款。账单每两个月邮寄一次，到期日发出。本政策适用于逾期账款的催收。

- 2.2 小余额账户。帐单上如有20元或以下的任何结余，可结转至下一个结算期，而毋须缴付逾期费用，也无需采取进一步收款行动。
- 2.3 中止服务的时间期限。当供水服务费用拖欠至少六十 (60) 天时，该地区将中止供水服务。

3.0. 客户通知书

- 3.1. 提示通知。如在帐单发出后三十 (30) 天内仍未收到缴款，该地区将以邮寄方式通知登记客户。该通知书将告知客户其未偿余额，并建议联系客服获取更多信息。
- 3.2. 停水通知。如在帐单发出后四十五 (45) 天内仍未收到缴款，该地区将以邮寄方式通知客户。届时将会（根据该地区的现行收费标准）征收滞纳金。如果客户的邮寄地址非供水服务地址，该地区也会将通知发送到其提供住宅服务的物业地址，并将其署名为“住户/用水户”。

3.2.a. 上述第3.2条所要求的通知书将包括：

- i. 客户的名称和地址（如适用）；
 - ii. 逾期未偿金额；
 - iii. 为避免服务中止而须缴费或安排缴费的日期；
 - iv. 如第4条中所述，客户可要求延期或进行其他缴费安排的程序；
 - v. 如第12节所述，客户对水费单提出异议并提出上诉的程序；
 - vi. 关于可获得财政补助的信息，包括私人、地方、州或联邦的来源（如适用）；以及
 - vii. 客户可请求作出缴费安排或从该地区获得额外信息的电话号码。
- 3.2.b. 如果该通知无法投递，并以邮寄形式返回，或者客户在服务中止前至少十 (10) 天仍未结清拖欠账单，该地区也将作出合情合理的努力，通过电话联系记录在案的客户或在客户地址处居住的某位成年人。该地区还将提供一份该政策的副本，并讨论各种能够避免未缴费而中断供水服务的选项，包括延期的可能性，或下文第4节所列出的其他缴费安排。

- 3.3. 电话通知。该地区将在停水前5天发出自动语音讯息。该讯息会提供一个回拨号码，让客户致电进行缴费及/或作出安排，以避免供水服务停止。客户有责任确保当前的联系信息在该地区记录在案。

4.0 延期和其他缴费安排

- 4.1 要求延期或其他缴费安排的时间。如客户在账单发出后六十 (60) 天内仍无法缴费，客户可要求延期付款或采用第4节所述的其他缴费方式。如客户在该地区中止服务前提出请求，该请求将由总经理或其指定人员进行审核。
- 4.2 延期。如果该地区批准，客户的未偿余额可暂时延期缴纳。总经理或其指定人员应自行决定是否向客户提供延期，以及延期多长时间。客户应在地区规定的日期之前付清全部未偿余额，并在以后的任何计费周期内保持及时缴纳所有水费。延期缴费的日期将以书面形式提供给客户。
- 4.3 其他缴费计划。经总经理或其指定人员酌情决定，客户可在不超过三 (3) 个月的其他缴费时间内支付未偿余额。如果获得批准，其他缴费计划可允许定期全额支付，但不能跟地区常规缴费日期一致，或者可规定一个比该地区常规缴费更长或更短的支持周期。在其他缴费计划期间，客户必须在任何往后的结算期间保持及时缴纳所有水费。其他缴费计划及到期金额将以书面形式提供给客户。
- 4.4 未遵守条例。如果客户已根据第4节获得缴费安排的批准，且 (a) 原始账单金额至少逾期六十 (60) 天，以及 (b) 客户未能：(i) 在延期日前支付未偿费用；或 (ii) 在其他缴费计划到期日前支付到期费用，那么该地区根据本节规定停止供水服务，而客户将丧失所有进行缴费安排的权利，从延期缴费或其他缴费计划到期之日起开始计算，持续六 (6) 个月。客户可就此失去的权利向总经理或其指定人提起上诉，总经理或其指定人可酌情决定是否恢复该权利。

5.0 服务恢复

- 5.1 恢复服务的需求。供水服务已停止的客户可与该地区联系，要求重新接通供水服务。
- 5.2 服务恢复费用。重启服务须支付以下费用：(a) 基于现行费用表缴纳的服务恢复费用；(b) 拖欠帐户的金额，包括适用的利息或罚款；(c) 如该地区有要求，还须缴纳保证金。所有费用必须以现金、信用卡或认证资金的方式进行支付。在星期一至星期四下午5:30后和星期五下午5:00后，或星期六至星期日的任何时间段，或节假日期间，服务恢复的请求需收取下班后的服务恢复费用，以及本段中(a)-(c)项所列的任何适用费用。

6.0 服务不中断的情况

- 6.1 一般情况。该地区不会对拖欠账户停止供水服务的情况有 (a) 在星期五、星期六、星期日、法定假日，或在该地区办事处不向公众开放的任何时间内；(b) 根据第12节，该地区对及时的客户投诉或调查请求，或对地区决定的上诉进行调查期间；或 (c) 依据第4节而获批的延期缴费或其他缴费安排，该地区进行覆核或在覆核期间，而客户仍遵守其中一项缴费安排的情况下。
- 6.2. 其他缴费安排协议下特殊的医疗和财务状况。除第6.1条外，如符合下列各项条件，该地区不会停止供水：
1. 客户或客户的租户向地区提交持牌家庭医生的证明，说明供水服务的中止将危及在其提供住宅服务的场所中一位居民的生命，或对其健康和安​​全构成严重威胁；
 11. 如6.2.a节所述，客户展示出在该地区正常的账单周期内自己无经济能力支付住宿服务。客户被视为在正常计费周期间财务上无法缴费的情况有：(a) 客户家庭有任一成员目前在接受针对女性、婴儿及儿童的 CalWORKs、CalFresh、一般救助、加州医保、加州 SSI/ SSP，或加州特殊营养补充计划，或 (b) 客户声明其家庭的年收入小于联邦贫困线两倍（200%），如作伪证将受惩罚；以及

iii. 客户愿意与该地区根据上述第4节中的延期缴费或其他缴费安排, 就其拖欠费用达成书面协议。该地区将选择缴费计划的条款和条件, 并在书面协议中加以规定。

6.2.a. 客户资质展示与地区评审。客户有责任证明其符合上述第6.2条所述的资格。在收到客户文件后, 该地区将在七 (7) 个日历日内对文件进行审核, 并且: (a) 通知客户该地区选择的条款和条件, 并要求客户在缴费计划协议上签字; (b) 要求客户提供更多信息; 或 (c) 通知客户其不符合资格。

6.2.b. 未遵守条例。如客户已根据第6节获准进行其他缴费安排, (a) 逾期六十 (60) 天或以上, (b) 未能履行下列任何一项: (i) 根据缴费计划支付到期金额; (ii) 缴付当期的水费, 则该地区可能中止其供水服务。在服务中止前至少五 (5) 个工作日, 该地区会在服务地址的显眼位置张贴中止服务的最后通牒。根据第12条, 最后通牒不会让客户接受地区的任何调查或审查。

7.0 针对低收入客户的具体方案

7.1 费用减免和服务恢复费用。对于家庭收入低于联邦贫困线两倍(200%)的居民客户, 该地区将:

7.1.a 应客户要求, 每十二 (12) 个月免除一次拖欠帐单的利息或罚款。

7.1.b. 限制在正常营业时间内恢复服务的费用金额不超过五十美元 (\$50), 在非营业时间内的金额不超过一百五十美元 (150美元), 但任何服务恢复费用的收取都不能超过实际的服务恢复成本。从2021年1月1日开始, 这两项服务恢复费用将根据消费者价格指数的变化每年进行调整。

7.2 如何鉴定低收入客户。客户被视为收入低于联邦贫困线两倍(200%)的情况如下: (a) 客户有任一家庭成员目前正接受针对女性、婴儿及儿童的CalWORKs、CalFresh、一般救助、加州医保、加州SSI / SSP, 或加州特殊营养补充计划, 或 (b) 客户声明其家庭年收入小于联邦贫困线的两倍 (200%), 如作伪证将受惩罚。

8.0 住户或租客成为该地区客户的手续

8.1 适用性。只有当物业所有人、业主、物业经理或住宅服务地址的营办商被列为登记客户，并已根据第3节内容发出供水服务中止的意向通知时，本条款才适用。

8.2. 该地区服务条款及细则同意书。逾期未付帐款的，该地区将至少提前(10)天以书面形式通知住客。书面通知应表明，若住户同意本地区的服务条款和条件以及本地区的供水服务规则和条例，该地区将为实际住户提供服务，这些条例列示在www.mvwd.org/billing上面。

8.2.b. 如果其中一名或多名住户愿意并有能力承担往后未拖欠的费用，满足该地区的要求，则该地区将向符合这些要求的住户提供服务。

8.3 租赁验证。为了让居住者不必为拖欠帐款的金额负责，成为客户的居住者应核实真正拖欠帐款的客户为或曾为该住宅的业主、经理或代理人。核实可包括但不限于租约或租赁协议、租金收据、表明居住者租用物业的政府文件，或根据民法第1962条披露的信息。

8.4 租金扣除。依照政府法典第60371 (d)和116916 (e)节，该地区任何根据第8节成为客户的居住者，其定期缴付费用如租金，包括未单独说明的住宅内供水服务费用，均可在每个缴费周期中，从定期租金中扣除在上一缴费周期内向该地区支付的所有合理服务费用。该地区无权强制执行60371 (d) 节或116916 (e) 节，住户的任何关于扣除费用的决定均由住户自己做出，而非由该地区授权。

9.0 其他补救措施

9.1 除了中止供水服务,该地区可就供水服务费用方面,在法律或权益范围内采取其他补救措施,包括但不限于:(a) 通过申请不动产留置权来确保拖欠金额;(b) 申请索赔或采取法律行动,或(c) 将未偿金额转到托收。若法律行动的决定对该地区有利,该地区将有权获得所有费用和开支的缴付,包括律师费和累计费用。

10.0 因其他客户违规行为而停止供水服务

10.1 对于任何违反地区法令、规则或条例的行为,该地区保留中止供水服务的权利,但拖欠的款项除外。

11.0 产生的费用及款项

11.1 除本政策另有明确规定外,客户根据任何其他地区规则、法规或政策产生的任何费用和款项均应按照上述规则、法规或政策规定的期限和金额缴付。

12.0. 对水费法案提出异议的程序

12.1 发起投诉或要求调查的时间。任何客户都可在“账单日”后21天内,就其有争议的账单向总经理或其指定人员提出书面投诉,或要求总经理或其指定人员对其账单上的费用进行调查。该地区可酌情覆核不及时的投诉或调查要求;然而,这种不合时宜的投诉或要求是不能向该地区理事会提出的。

12.2 地区覆检。在收到书面投诉或要求后,总经理或其指定人应自行决定对投诉进行审查和/或适当的调查。总经理或其指定人的审核将包括考虑客户是否可根据第4节获得延期或申请其他缴费计划。审查和/或调查期间,若其费用仍未按第3.2节所述得到评估,客户将获得延期机会,以避免缴纳滞纳金,但依据2.3节,客户将无法获得六十(60)天的延期。调查应在收到书面投诉或请求后的十(10)天内完成,并将决定通知客户。

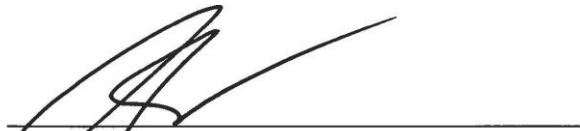
12.3 决定结果。若审核和/或调查结果对客户有利，即账单错误，则应对客户账户进行调整。这与该地区供水预算偏差政策（如漏水偏差）中规定的差异调整是分开的，该政策需要一到两个账单周期来处理，如有需要，客户可进入缴付计划安排。如果账单正确无误，账单余额应在发出账单后的四十五 (45) 天内结清，以避免任何进一步收款活动。如客户在完成调查前须缴交额外帐单，客户须于指定期限内缴交全部应付款项。如果不这样做，根据本政策可能会导致因未缴款项而产生的评估滞纳金或服务中止。

12.4 初审申诉。根据第12节，客户如有任何及时投诉或调查请求，导致客户不满意的，可在该地区邮寄其决议的十 (10) 天内上诉至该地区的高级管理人员，向该地区秘书处提交书面上诉通知，地址为10575 Central Avenue, Montclair, CA 91763。第二次复审将作出最终裁决。

13. 在地区网站上出版及翻译版本

13.1 这项政策可在该地区网站上找到，网址是[www.mvwd.org /billing](http://www.mvwd.org/billing)。本政策及根据本政策发出的所有书面通知均以英文、西班牙文、中文、他加禄文、越南文、韩文及任何其他语言发布，而这些语言的使用者须占本服务区内至少10%的人口。

批准:



Justin M. Scott-Coe, 总经理

日期:

