

管理政策 及程式手冊

主題：針對未繳費用而中止供水服務政策

1.0 一般政策及授權

- 1.1 管轄許可權。蒙特斯維塔供水區屬於州政府的一個機構，是根據《縣級供水區域法》（《供水法典》§ 30000 et seq.）（簡稱“該地區”）而形成的一個特殊區域，管轄依據是《加州政府法典》第60370-60375.5節關於執行催收拖欠帳款的內容。作為一個城市或社區的供水系統，它為200多個服務連接點供應水源。該地區的管轄根據還有《加州健康與安全法規》（California Health & Safety Code）第116900 - 116926條，也稱為《停水保護法案》（Water Shutoff Protection Act），該法案從2020年2月1日起生效。
- 1.2 中止政策。蒙特斯維塔供水區制定了在水費帳單出現拖欠時，針對未繳費情況而中止供水服務的政策（簡稱“政策”）及程式。因費用拖欠而中止供水服務，將被視為徵收程式的最後階段，只有在通知充分、並且所有其他合理催款方式後均用盡後才會實施。如本政策與任何其他地區規則、規章或政策相衝突，本政策應占優先控制權。
- 1.3 總經理許可權。通過採用該政策，董事會授權總經理及其指定人員行使該政策規定的對該地區運作至關重要的某些職責和職能。
- 1.4 聯繫資訊。關於水費帳單方面如有問題或需協助，包括避免因未繳費而中斷服務的選項，請致電909-624-0035與該地區客服人員聯絡。週一至週四早上7:30至下午5:30，週五上午8:00至下午5:00，客戶也可以親自前往該地區的客服櫃檯諮詢，本地節假日除外。

2.0 因逾期未繳費而中止服務

- 2.1 拖欠帳款。帳單每兩個月郵寄一次，到期日發出。本政策適用於逾期賬款的催收。

- 2.2 小餘額帳戶。帳單上如有20元或以下的任何結餘，可結轉至下一個結算期，而毋須繳付逾期費用，也無需採取進一步收款行動。
- 2.3 中止服務的時間期限。當供水服務費用拖欠至少六十 (60) 天時，該地區將中止供水服務。

3.0. 客戶通知書

- 3.1. 提示通知。如在帳單發出後三十 (30) 天內仍未收到繳款，該地區將以郵寄方式通知登記客戶。該通知書將告知客戶其未償餘額，並建議聯繫客服獲取更多資訊。
- 3.2. 停水通知。如在帳單發出後四十五 (45) 天內仍未收到繳款，該地區將以郵寄方式通知客戶。屆時將會（根據該地區的現行收費標準）徵收滯納金。如果客戶的郵寄位址非供水服務位址，該地區也會將通知發送到其提供住宅服務的物業位址，並將其署名為“住戶/用水戶”。

3.2.a. 上述第3.2條所要求的通知書將包括：

- i. 客戶的名稱和位址（如適用）；
 - ii. 逾期未償金額；
 - iii. 為避免服務中止而須繳費或安排繳費的日期；
 - iv. 如第4條中所述，客戶可要求延期或進行其他繳費安排的程式；
 - v. 如第12節所述，客戶對水費單提出異議並提出上訴的程式；
 - vi. 關於可獲得財政補助的資訊，包括私人、地方、州或聯邦的來源（如適用）；以及
 - vii. 客戶可請求作出繳費安排或從該地區獲得額外資訊的電話號碼。
- 3.2.b. 如果該通知無法投遞，並以郵寄形式返回，或者客戶在服務中止前至少十 (10) 天仍未結清拖欠帳單，該地區也將作出合情合理的努力，通過電話聯繫記錄在案的客戶或在該客戶位址處居住的某位成年人。該地區還將提供一份該政策的副本，並討論各種能夠避免未繳費而中斷供水服務的選項，包括延期的可能性，或下文第4節所列出的其他繳費安排。

- 3.3. 電話通知。該地區將在停水前5天發出自動語音訊息。該訊息會提供一個回撥號碼，讓客戶致電進行繳費及/或作出安排，以避免供水服務停止。客戶有責任確保當前的聯繫資訊在該地區記錄在案。

4.0 延期和其他繳費安排

- 4.1 要求延期或其他繳費安排的時間。如客戶在帳單發出後六十 (60) 天內仍無法繳費，客戶可要求延期付款或採用第4節所述的其他繳費方式。如客戶在該地區中止服務前提出請求，該請求將由總經理或其指定人員進行審核。
- 4.2 延期。如果該地區批准，客戶的未償餘額可暫時延期繳納。總經理或其指定人員應自行決定是否向客戶提供延期，以及延期多長時間。客戶應在地區規定的日期之前付清全部未償餘額，並在以後的任何計費週期內保持及時繳納所有水費。延期繳費的日期將以書面形式提供給客戶。
- 4.3 其他繳費計畫。經總經理或其指定人員酌情決定，客戶可在不超過三 (3) 個月的其他繳費時間內支付未償餘額。如果獲得批准，其他繳費計畫可允許定期全額支付，但不能跟地區常規繳費日期一致，或者可規定一個比該地區常規繳費更長或更短的支付週期。在其他繳費計畫期間，客戶必須在任何往後的結算期間保持及時繳納所有水費。其他繳費計畫及到期金額將以書面形式提供給客戶。
- 4.4 未遵守條例。如果客戶已根據第4節獲得繳費安排的批准，且 (a) 原始帳單金額至少逾期六十 (60) 天，以及 (b) 客戶未能：(i) 在延期日前支付未償費用；或 (ii) 在其他繳費計畫到期日前支付到期費用，那麼該地區根據本節規定停止供水服務，而客戶將喪失所有進行繳費安排的權利，從延期繳費或其他繳費計畫到期之日起開始計算，持續六 (6) 個月。客戶可就此失去的權利向總經理或其指定人提起上訴，總經理或其指定人可酌情決定是否恢復該權利。

5.0 服務恢復

- 5.1 恢復服務的需求。供水服務已停止的客戶可與該地區聯繫，要求重新接通供水服務。
- 5.2 服務恢復費用。重啟服務須支付以下費用：(a) 基於現行費用表繳納的服務恢復費用；(b) 拖欠帳戶的金額，包括適用的利息或罰款；(c) 如該地區有要求，還須繳納保證金。所有費用必須以現金、信用卡或認證資金的方式進行支付。在星期一至星期四下午5:30後和星期五下午5:00後，或星期六至星期日的任何時間段，或節假日期間，服務恢復的請求需收取下班後的服務恢復費用，以及本段中(a)-(c)項所列的任何適用費用。

6.0 服務不中斷的情況

- 6.1 一般情況。該地區不會對拖欠帳戶停止供水服務的情況有 (a) 在星期五、星期六、星期日、法定假日，或在該地區辦事處不向公眾開放的任何時間內；(b) 根據第12節，該地區對及時的客戶投訴或調查請求，或對地區決定的上訴進行調查期間；或 (c) 依據第4節而獲批的延期繳費或其他繳費安排，該地區進行覆核或在覆核期間，而客戶仍遵守其中一項繳費安排的情況下。
- 6.2. 其他繳費安排協議下特殊的醫療和財務狀況。除第6.1條外，如符合下列各項條件，該地區不會停止供水：
1. 客戶或客戶的租戶向地區提交持牌家庭醫生的證明，說明供水服務的中止將危及在其提供住宅服務的場所中一位元居民的生命，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅；
 11. 如6.2.a節所述，客戶展示出在該地區正常的帳單週期內自己無經濟能力支付住宿服務。客戶被視為在正常計費周期間財務上無法繳費的情況有：(a) 客戶家庭有任一成員目前在接受針對女性、嬰兒及兒童的 CalWORKs、CalFresh、一般救助、加州醫保、加州 SSI/ SSP，或加州特殊營養補充計畫，或 (b) 客戶聲明其家庭的年收入小於聯邦貧困線兩倍（200%），如作偽證將受懲罰；以及

iii. 客戶願意與該地區根據上述第4節中的延期繳費或其他繳費安排，就其拖欠費用達成書面協定。該地區將選擇繳費計畫的條款和條件，並在書面協議中加以規定。

6.2.a. 客戶資質展示與地區評審。客戶有責任證明其符合上述第6.2條所述的資格。在收到客戶檔後，該地區將在七 (7) 個日曆日內對檔進行審核，並且：(a) 通知客戶該地區選擇的條款和條件，並要求客戶在繳費計畫協定上簽字；(b) 要求客戶提供更多資訊；或 (c) 通知客戶其不符合資格。

6.2.b. 未遵守條例。如客戶已根據第6節獲准進行其他繳費安排，(a) 逾期六十 (60) 天或以上，(b) 未能履行下列任何一項：(i) 根據繳費計畫支付到期金額；(ii) 繳付當期的水費，則該地區可能中止其供水服務。在服務中止前至少五 (5) 個工作日，該地區會在服務位址的顯眼位置張貼中止服務的最後通牒。根據第12條，最後通牒不會讓客戶接受地區的任何調查或審查。

7.0 針對低收入客戶的具體方案

7.1 費用減免和服務恢復費用。對於家庭收入低於聯邦貧困線兩倍(200%)的居民客戶，該地區將：

7.1.a 應客戶要求，每十二 (12) 個月免除一次拖欠帳單的利息或罰款。

7.1.b. 限制在正常營業時間內恢復服務的費用金額不超過五十美元 (\$50)，在非營業時間內的金額不超過一百五十美元 (150美元)，但任何服務恢復費用的收取都不能超過實際的服務恢復成本。從2021年1月1日開始，這兩項服務恢復費用將根據消費者價格指數的變化每年進行調整。

7.2 如何鑒定低收入客戶。客戶被視為收入低於聯邦貧困線兩倍(200%)的情況如下：(a) 客戶有任一家庭成員目前正接受針對女性、嬰兒及兒童的CalWORKs、CalFresh、一般救助、加州醫保、加州SSI / SSP，或加州特殊營養補充計畫，或 (b) 客戶聲明其家庭年收入小於聯邦貧困線的兩倍 (200%)，如作偽證將受懲罰。

8.0 住戶或租客成為該地區客戶的手續

8.1 適用性。只有當物業所有人、業主、物業經理或住宅服務位址的營辦商被列為登記客戶，並已根據第3節內容發出供水服務中止的意向通知時，本條款才適用。

8.2. 該地區服務條款及細則同意書。逾期未付帳款的，該地區將至少提前(10)天以書面形式通知住客。書面通知應表明，若住戶同意本地區的服務條款和條件以及本地區的供水服務規則和條例，該地區將為實際住戶提供服務，這些條例列示在www.mvwd.org/billing上面。

8.2.b. 如果其中一名或多名住戶願意並有能力承擔往後未拖欠的費用，滿足該地區的要求，則該地區將向符合這些要求的住戶提供服務。

8.3 租賃驗證。為了讓居住者不必為拖欠帳款的金額負責，成為客戶的居住者應核實真正拖欠帳款的客戶為或曾為該住宅的業主、經理或代理人。核實可包括但不限於租約或租賃協議、租金收據、表明居住者租用物業的政府檔，或根據民法第1962條披露的資訊。

8.4 租金扣除。依照政府法典第60371 (d)和116916 (e)節，該地區任何根據第8節成為客戶的居住者，其定期繳付費用如租金，包括未單獨說明的住宅內供水服務費用，均可在每個繳費週期中，從定期租金中扣除在前一繳費週期內向該地區支付的所有合理服務費用。該地區無權強制執行60371 (d) 節或116916 (e) 節，住戶的任何關於扣除費用的決定均由住戶自己做出，而非由該地區授權。

9.0 其他補救措施

9.1 除了中止供水服務,該地區可就供水服務費用方面,在法律或權益範圍內採取其他補救措施,包括但不限於:(a) 通過申請不動產留置權來確保拖欠金額;(b) 申請索賠或採取法律行動,或(c) 將未償金額轉到托收。若法律行動的決定對該地區有利,該地區將有權獲得所有費用和開支的繳付,包括律師費和累計費用。

10.0 因其他客戶違規行為而停止供水服務

10.1 對於任何違反地區法令、規則或條例的行為,該地區保留中止供水服務的權利,但拖欠的款項除外。

11.0 產生的費用及款項

11.1 除本政策另有明確規定外,客戶根據任何其他地區規則、法規或政策產生的任何費用和款項均應按照上述規則、法規或政策規定的期限和金額繳付。

12.0. 對水費法案提出異議的程式

12.1 發起投訴或要求調查的時間。任何客戶都可在“帳單日”後21天內,就其有爭議的帳單向總經理或其指定人員提出書面投訴,或要求總經理或其指定人員對其帳單上的費用進行調查。該地區可酌情覆核不及時的投訴或調查要求;然而,這種不合時宜的投訴或要求是不能向該地區理事會提出的。

12.2 地區覆檢。在收到書面投訴或要求後,總經理或其指定人應自行決定對投訴進行審查和/或適當的調查。總經理或其指定人的審核將包括考慮客戶是否可根據第4節獲得延期或申請其他繳費計畫。審查和/或調查期間,若其費用仍未按第3.2節所述得到評估,客戶將獲得延期機會,以避免繳納滯納金,但依據2.3節,客戶將無法獲得六十(60)天的延期。調查應在收到書面投訴或請求後的十(10)天內完成,並將決定通知客戶。

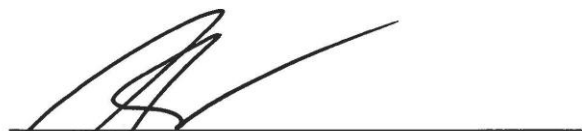
12.3 決定結果。若審核和/或調查結果對客戶有利，即帳單錯誤，則應對客戶帳戶進行調整。這與該地區供水預算偏差政策（如漏水偏差）中規定的差異調整是分開的，該政策需要一到兩個帳單週期來處理，如有需要，客戶可進入繳付計畫安排。如果帳單正確無誤，帳單餘額應在發出帳單後的四十五 (45) 天內結清，以避免任何進一步收款活動。如客戶在完成調查前須繳交額外帳單，客戶須于指定期限內繳交全部應付款項。如果不這樣做，根據本政策可能會導致因未繳款項而產生的評估滯納金或服務中止。

12.4 初審申訴。根據第12節，客戶如有任何及時投訴或調查請求，導致客戶不滿意的，可在該地區郵寄其決議的十 (10) 天內上訴至該地區的高級管理人員，向該地區秘書處提交書面上訴通知，地址為10575 Central Avenue, Montclair, CA 91763。第二次複審將作出最終裁決。

13. 在地區網站上出版及翻譯版本

13.1 這項政策可在該地區網站上找到，網址是[www.mvwd.org /billing](http://www.mvwd.org/billing)。本政策及根據本政策發出的所有書面通知均以英文、西班牙文、中文、他加祿文、越南文、韓文及任何其他語言發佈，而這些語言的使用者須占本服務區內至少10%的人口。

批准:



Justin M. Scott-Coe, 总经理

日期:

