

# 博德加湾公用事业区

## 中断住宅供水服务政策

### 目的/背景

该政策详细说明了博德加湾公用事业区（本区）针对拖欠帐款收取的行政行为，包括通知，费用分配和供水服务的中断。该政策旨在进一步执行第 40 条条例，并遵守《中断水服务保护法》（SSB 998）的所有方面。

可以自行去多兰公园路 265 号的总公司联系本区工作人员，或致电（707）875-3332 电话联系，讨论根据本政策的规定可以避免因未付费而造成住宅供水服务中断的选择。

该政策的副本可在本区网站上公开获取，也可应要求以书面形式提供。此政策提供英语，西班牙语，越南语，韩语，中文和他加禄语版本。

### 欠款帐户

本区水费应在邮寄账单之日到期前寄到本区的办公室，并应从该账单发送月的第二个月的第二十天起视为拖欠。以下规则应适用于欠款帐户的费用收取：

小额结余帐户：任何 20 美元或以下的结余都可以结转到下一个结算期，而无需支付滞纳金或进一步收费。

滞纳金：在开具发票之日起 20 天内未支付的任何账单应被视为拖欠，并将收取拖欠金额的 10% 的罚款以及本金。

替代付款协议的滞纳金：对于替代付款协议的未付余额或因上诉失败而未支付但在上诉后的 5 天内全额支付的未付款余额，将不会收取滞纳金。

免收滞纳金：如果有特殊情况，或者客户的家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，并且在之前的 12 个月内未因拖欠付款而须缴纳滞纳金的客户，则根据客户的要求，本区将免收其滞纳金。

摊销计划安排：任何无法在正常付款期内支付水费的客户都可以请求实行摊销计划，以避免供水服务中断。本区将考虑与其请求有关的所有情况，并确定是否需要安排摊销计划。

其它付款协议：

A. 客户必须在计划的服务中断（关闭）日期之前提出其他替代性支付协议的请求。其它付款协议包括：

1. 其它付款安排：任何无法在正常付款期内支付水费的客户都可以请求替代付款安排或暂时推迟付款，以避免滞纳金或服务中断。如果客户提出要求并订立了其他付款安排，则本区不得因未付款而中断供水服务。

2. 付款摊销：延长到下一个计费期的付款安排被视为摊销计划，必须由客户书面签署。摊销计划将在本区同意的延长期限内摊销未付余额，从账单原始日期算起不超过 12 个月。本区必须在当月账单到期的第二十天之前收到分期付款的金额和当前

的付款金额。客户必须遵守推销计划的条款，并在随后的每个计费周期中累积产生最新费用。

3. 部分减少未付余额：必须以书面形式向本区主办公室提出部分减少未付账户余额的请求（加州博德加湾，邮政信箱 70 号，邮编 94923）。在十二个月内每位客户仅能提出一个要求。

B. 在任何指定时间内，一个帐户中只能存在一个有效的其它替代付款协议。如果客户在过去 12 个月内未遵守先前的替代付款安排的条款，则无资格参加任何替代支付协议。

C. 不遵守上述任何其他付款协议的条款将导致帐户被停止供水服务。在以下两种情况下，将停止服务：客户在 60 天或更长时间内未遵守替代付款协议的条款；或在执行替代付款协议时，客户在 60 天或更长时间内未支付其当前的住宅服务费用。

D. 本区可以选择客户应进行哪种付款安排，并可以设置付款选项的参数。

书面中断服务通知：无论第 40 条有任何相反的规定，本区都不得在客户拖欠付款至少 60 天之前因未付款而中止供水服务。本区将在中断自来水服务前 15 天做出合理，真诚的努力与客户联系。书面的中断服务的通知将邮寄到帐户上指定的邮寄地址。如果邮寄地址和提供自来水服务的物业的地址不同，则会另外将通知邮寄到服务地址，并将地址邮寄给“住户”。中断服务的书面通知将包括：

- 客户的姓名和地址。
- 违约金额。
- 付款期限以避免服务终止。
- 申请延长付款的过程。

- 请愿审查和上诉的过程。
- 申请替代付款安排，摊销计划或未付余额部分减少的过程。
- 本区的联系方式和电话号码。

A. 给单独计量水费的住宅中的住户租户/居住者的通知

当帐户拖欠水费时，在供水服务被中断至少 10 天前，本区将通过合理、真诚的努力书面通知居住者。书面通知将告知租户/居住者，他们有权成为该地区的客户，且无需支付拖欠帐户的应付金额，只要他们愿意为该房产之后的供水服务承担财务责任。为了免除支付之前欠款帐户的应付款，租户/占用人必须以租赁协议或房租付款证明等形式提供租赁证明。

B. 给使用主水表计算水费的多单元综合性住宅中的租户/居住者的通知

当帐户处于欠费状态，在最多 10 天将会被中断供水服务的情况下，本区将通过合理、真诚的努力在每个住宅门上的挂上书面通知告知居住者。另外，书面通知也将告知租户/居住者，只要他们愿意为安装主水表的房产随后产生的自来水费承担财务责任，他们有权成为本区的客户，并且无需支付拖欠帐户的未付金额。如果一个或多个居住者愿意并有能力承担使本区满意的随后产生的供水服务费用，或者如有任何物理方法，本区将采取合法的手段选择性地终止未达到要求的住户的供水服务，同时向满足这些要求的居民提供服务。

如果书面中止通知通过邮件因无法交付而退回而无法交付，或者服务地址不在该服务地址接收邮件，则本区将做出合理、真诚的努力拜访该住宅并留下因为未付款而中断供水服务的通知。

对于客户未及时更新电话或其他联系信息，本区不承担任何责任。

供水服务中断：

A. 最终断水通知：未能在 60 天或更长时间内遵守替代付款协议的条款，或在 60 天或更长时间内未支付当前的住宅服务费用，将导致发出最终断水通知。最终断水通知将在停止供水服务至少 5 天之前以门吊板的形式送达到服务地址。

B. 四十八小时断水通知：本区将尽合理、诚实的努力在因未付款而中断供水服务前 48 小时通过帐户上的电话号码通知客户。48 小时礼节性的电话完全是出于礼貌，如本区未致电或客户未接听电话不构成不付款或延迟中断供水的可接受原因。

C. 中断供水的截止日期：本区必须在书面通知指定日期的下午 4:00 前收到所有拖欠的水费和相关费用。在最终通知规定的截止日期之后仍未付款且没有其他付款协议的任何客户帐户都将被中断供水服务。所有其他付款协议要求或上诉请求必须在书面断水通知中指定日期的下午 4:00 之前被本区总部（加州博德加湾，邮政信箱 70 号，邮编 94923）接收。

D. 因未付款而中断供水服务：本区将通过在书面通知中指定的日期关闭水表（在某些情况下将水表锁定）来中止供水服务。客户将被收取最高 100 美元的重新连接服务的费用。

E. 本区外勤人员：无法进行付款安排或接受付款。

如果满足以下所有条件，则不得关闭该居民的供水服务：

- a) 客户向本区提供家庭医生的证明，即中断居住服务将危及此居住服务所提供的场所里居民的生命，或对其健康和​​安全构成严重威胁。
- b) 客户证明他们在财务上无法在本区的正常计费周期内支付居住服务费用。如果客户家庭的任何成员当前是 CalWORKS，CalFresh，一般协助，Medi-Cal，补充安全收入/州补充付款计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划的当前接受者，则应认为该客户在财务上无法在区的正常计费周期内支付住宿服务费用，又或者客户声明该家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%。
- c) 客户愿意根据本区的书面政策签订一份摊销协议，备用付款时间表或者延缓或减少付款计划。
- d) 客户有责任将上述文件及时提交给本区。如果未及时提交信息或信息不完整，本区将发出新的中断供水通知。

恢复供水服务：为了恢复或继续因未付款而中断的供水服务，客户必须支付最高 100 美元的恢复服务费用。向本区证明其家庭年收入低于联邦贫困线 200% 的客户将在正常工​​作时间内加收 50 美元的恢复服务费（此费用应在每年一月份根据消费者价格指数变化增加）。本区将尽可能尽快恢复服务，至少应在支付任何逾期应付款或导致服务中止的滞纳金之后的下一个正常工作日结束之前恢复服务。由本区工作人员以外的任何人或未经本区授权开启的供水服务都可能会被处以罚款或其他费用。未经授权恢复服务而造成的任何损失均由客户负责。

非工作时间重新供水服务：非工作时间可能没有本区人员可以处理此项工作。如果有服务，在周一至周五，周末或节假日的下午 3:30 后恢复服务，将收取最高 150 美元的非工作时间恢复服务费。非工作时间的恢复服务费用是常规恢复服务费用和欠款帐户的逾期费用之外的额外费用。

被退还支票的处理通知：如果收到的用于支付水费或其他费用支票被退还，本区将认为该帐户未付款。本区将做出合理、真诚的努力，通过电话或邮件将退还的款项通知客户。如果在通知中指定的日期当天或之前尚未支付退还的支票金额和退还的支票费用，则供水服务将被中断。兑换支票和支付退票费用的所有款项必须以现金，信用卡（仅限网络）或银行本票来支付。如果银行在 12 个月内未支付并退还客户的支票或拒绝网上付款 3 次，本区将通知客户，从最近退还的款项起的 12 个月内仅接受现金，信用卡（仅限网络）或银行本票作为付款方式。返回支票的费用为 5 到 12 美元不等。

退回的已中断服务客户的支票：如果客户提供一张非流通的支票作为付款以恢复先前因未付款而中断的供水服务，并且本区恢复了服务，本区将认为欠款的账户并未付款，并且可能会在没有提供进一步通知的情况下立即中断供水服务。任何签发非流通支票以恢复因欠费而中断供水服务的客户，必须自支票退还当日起 12 个月内支付现金，信用卡（仅限网络）或银行本票以支付恢复未来的供水中断的费用。

申诉流程：如果客户希望对全部或部分账户余额提出申诉，则必须向本区总部提出书面请求。书面要求必须包括客户的联系信息，要求申诉的金额以及要求的说明和理由。书面请求必须在客户申述的账单发出后 60 天内且计划的供水服务中断日期之前收到。由于上诉

的原因，有争议的水费假定为有效。客户有责任另行证明。在帐户上诉待决期间，不会对帐户余额收取任何额外的滞纳金。在上诉待决期间，本区也不会因未付款而中断供水服务。