

行政政策

和程序手冊

政策：根據 SB 998 的規定停止提供非付費住宅供水服務的政策

1. 目的

本政策旨在遵守參議院第 998 號法案—終止住宅供水服務，該法律已編入加利福尼亞州健康與安全法規 116900 等。該條款自 2020 年 2 月 1 日起生效，並應管轄赫斯珀里亞水區（“區”）的行政行動，以收取影響居民消費者和其他非居民消費者賬戶的賬戶，除非下文另有規定，包括通知，費用分配和停止服務。

可以在本區的網站 www.cityofhesperia.us 上向公眾公開此政策。也可以通過電話 760-947-1840 與本區聯繫，以尋求有關水費支付的幫助，並討論根據本政策的規定避免因不付費而停止供水服務的方案。

2.0 程序

A. 賬單的呈示和支付—供水服務區的賬單將每兩個月向每個用戶發出一次，除非該地區的費率表中另有規定。如果在帳單開具之日起六十（60）天內未付款，則服務帳單應在出示時到期並應付款，並且已逾期，並且可能終止服務。可以在本區的辦公室或本區授權進行代收的任何代表處付款。但是，消費者有責任確保在到期日之前本區辦公室

全額收到付款。除非事先獲得本區的批准，否則不批准部分付款。賬單將按以下方式計算：

1. 將定期讀取水表以準備定期帳單，並根據準備期初帳單，期末帳單和特殊帳單的要求進行讀取。
2. 計費服務的賬單將顯示當前和以前的計費讀表週期的讀表數，計費單位數和計費日期。
3. 從帳單日期開始的二十（20）天寬限期將提供給消費者。從帳單日期算起的 20 天后收到的付款，將按照本區的收費標準收取滯納金，應進行評估，並將其添加到消費者帳戶的未結餘額中。
4. 本區的帳單應以美利堅合眾國的法定貨幣支付。儘管有上述規定，本區有權拒絕以硬幣形式支付此類賬單。

B. 過期賬單（“到期”）—以下規則適用於在賬單日期後六十（60）天內仍未支付賬單的消費者：

1. 逾期通知書—如果在開具發票日期後的二十一（21）天或之前未收到付款的付款通知，則會將逾期通知書（“過去通知書”）郵寄給水務賬戶持有人。
2. 終止不付款的住宅服務的通知—如果在開具賬單日期後的第四十九（49）天或之前未收到所付款項的付款，則應通過電話向消費者提供即將終止服務的通知逾期通知中確定的可能終止服務日期之前至少七（7）個工作日歸檔的編號。此類電話消息應包含本區要求向消費者提供本政策副本的提議，還應提議與消費者討論以下第 2.1 節所述的其他付款方式以及消費者賬單的審查和上訴程序。，如以下第 2.2 節所述。在本政策中，“營業日”一詞是指本區辦公室營業的任何日子。
3. 無法聯繫客戶—如果本區通過電話留言與消費者聯繫的嘗試失敗（無法傳達留言），本區將拜訪該住所並留下帳單，或進行其他安排以將其放置在顯眼的位置，請將該政策的副本發送給“用者”和即將終止的不付款服務通知。
4. 關閉截止時間—必須在下午 4:30 之前本區辦公室收到水費和其他適用的費用。在過期通知中指定的日期。郵戳是不可接受的。
5. 恢復服務—僅在全額支付所有未付費用，罰款，押金以及任何及所有重新開通費用後，水服務才會恢復，這種支付應以現金或其他認證資金的形式。

6. 退回支票的通知—收到退回的款項（退回的支票/信用卡退款）作為水費或其他費用的付款後，本區將認為該帳戶未付款。本區將嘗試通過電話與消費者聯繫，如果本區無法通過電話通知消費者，將在住所內留下終止供水服務的通知。如果未在通知中指定的到期日之前支付重整支票和退回的支票費用的金額，則供水服務將被斷開；該到期日不得早於“到期通知”中指定的日期；或如果之前未提供過到期通知，則不得早於已通過退回支票付款的發票後的第六十（60）天。要贖回已退還的支票並支付已退還的支票費用，所有欠款必須以現金或認證資金支付。
7. 因退回支付水費的支票支付因未付款而中斷的服務
 - (a) 如果將支票已兌交並接受了付款，導致恢復了因未付款而被斷開的帳戶的服務，並且該票被退還為不可兌現，則本區可以在至少一（1）個自然日內通知斷開所述供水服務。只能通過收到現金或認證資金形式的未付費用來恢復消費者的帳戶。一旦恢復了消費者的帳戶，該帳戶就會被標記，表明該消費者發出了不可兌現的付款方式。
 - (b) 如果收到第二筆不可兌現的付款，則本區將在一（1）年內不再接受消費者的付款方式。在這段時間內，本區可能會要求消費者支付現金或認證資金。
- C. 禁止中止供水服務的條件—如果滿足以下所有條件，則本區不得中止居民供水服務：
 1. 健康狀況—消費者或消費者的住戶提交了《福利和機構法典》第 14088（b）（1）（A）節中定義的“初級保健提供者”證明，停水將（i）是終身的威脅，或（ii）對居住在該物業的人的健康和安全構成嚴重威脅；
 2. 財務上無能力—消費者證明自己在供水系統的正常計費周期內無法支付水費。如果消費者家庭中的任何成員是以下消費者，則認為該消費者“經濟上無法支付”：（i）當前受益人包括以下福利：CalWORKS，CalFresh，一般幫助，Medi-Cal，SSI / 州補充支付計劃或“加利福尼亞特別計劃”婦女，嬰兒和兒童補充營養方案；（ii）消費者宣稱該家庭的年收入少於聯邦貧困線的 200%；和
 3. 替代付款安排—消費者願意按照以下第 2.1 節的規定簽訂分期付款協議，替代付款時間表或推遲或減少付款的計劃。
- D. 確定禁止中止供水服務的條件的過程—證明符合上述（C）項中所述條件的負擔由消費者承擔。為了使本區有足夠的時間來處理消費者的任何協助請求，鼓勵消費者向本區提供必要的文件，以證明（C）（1）項下的醫療問題，（C）項下的財務無力。（2）

，並願意在任何建議的終止服務日期之前盡可能早地根據第 (C) (3) 款進行其他付款安排。收到此類文件後，市政管理者或他或她的指定人應審查該文件並在七 (7) 個自然日內答复消費者，以請求其他信息，包括與可用替代方案的可行性有關的信息，或根據下文第 2.1 節的規定，將替代付款安排及其條款通知消費者，本區將允許消費者參與其中。如果本區要求提供更多信息，則消費者應在本區的要求後七 (7) 個自然日內提供所需信息。在收到該額外信息後的七 (7) 個自然日內，本區應通知消費者該消費者不符合上述 (C) 項中的條件，或者以書面形式將替代付款方式通知消費者，並且根據下文第 2.1 節的規定，本區將允許消費者參與其中。未能滿足上述 (C) 項所述條件的消費者，必須支付拖欠的款項，包括任何罰款和其他費用，原因是該地區發生以下情況：(1) 在本區發生兩 (2) 個工作日後市政管理者確定的地區通知日期，表明消費者不符合這些條件；(2) 過期通知中指定的即將終止服務的日期。

E. 低收入住宅消費者的特殊規則—如果滿足以下條件，則認為住宅消費者的家庭收入低於聯邦貧困線的 200%：(i) 消費者家庭的任何成員目前獲得以下福利：CalWORKS，CalFresh，一般援助，Medi-Cal，SSI /州補充支付計劃或加利福尼亞州針對婦女，嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃；或(ii) 消費者宣稱該家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%。如果消費者證明有任何一種情況，則適用以下條件：

1. 重新開通費用—如果服務已終止並且要重新開通，則在該區域的現場工作人員正常工作時間內的任何重新開通費用不得超過\$ 50，並且在該區域的現場工作人員的非工作時間內的重新開通費用不得超過\$ 150。如果這些費用低於法定上限，則這些費用不能超過實際的重新開通費用。自 2021 年 1 月 1 日起，這些上限可能會因消費者價格指數 (CPI) 的變化而每年進行調整—對於河濱-聖貝納迪諾-安大略地區，該地區的現場工作人員的正常工作時間為星期一至星期四，上午 6:30 至 下午 4:00 和周五的上午 6:30 至下午 3:00。

2. 免除利息—本區應每 12 個月一次免除拖欠帳單的利息費用。

F. 房東-租戶—以下程序適用於單獨計量的獨立式單戶住宅，多單元住宅結構和活動房屋公園，其中業主或管理人是記錄在案的客戶，並負責支付水費。

1. 必要通知

(a) 如果該物業是一棟多單元住宅結構或活動房屋公園，則至少提前十 (10) 個自然日；如果該物業是獨立的單戶住宅，則至少提前七 (7) 個自然日，以可能

終止供水服務，本區將通過書面通知將停止供水服務，以真誠的方式通知住所的住戶/居住者。

- (b) 書面通知還必須告知租戶/住戶，他們有權成為將向其收取服務費用的客戶（請參閱下面的第 2 小點），而不必支付任何當時的拖欠款項。

2. 租戶/住戶成為客戶

- (a) 除非每個租戶/居住者同意服務的條款和條件並符合本區的要求和規則，否則本區沒有要求向租戶/居住者提供服務。
- (b) 但是，如果 (i) 一個或多個租戶/佔用人承擔隨後對該帳戶收費的責任，以使本區感到滿意，或者 (ii) 有實際手段選擇性地中止對未滿足該要求的那些租戶/佔用人的服務。分區的要求，然後本區只能向已滿足要求的租戶/居住者提供服務。
- (c) 如果要在特定時間段內提供事先服務是在該地區樹立信譽的條件，則在該物業居住並證明在該時間段內迅速支付租金的證明是令人滿意的。

2.1 針對居民消費者的替代性付款安排—第 2.1 節僅適用於居民消費者帳戶。對於符合以上第 2.0 (C) 節中的三個條件的任何居民消費者，根據以上第 2.0 (D) 節中規定的過程，本區應向消費者提供以下備選付款方式之一，由以下方式選擇：區全權酌情決定：(i) 根據以下 (A) 項分攤未付餘額；(ii) 以下 (B) 項下的替代付款時間表；(iii) 根據以下 (C) 項部分或全部減少未付餘額；或 (iv) 根據以下 (D) 項暫時推遲付款。在審查消費者提供的信息和文件，並考慮到消費者的財務狀況和地區的支付需求之後，市政管理者或其指定人員應在合理的判斷下，選擇最合適的替代支付方式。

A. 分期付款—如果市政管理者或他或她的指定人為消費者選擇了分期付款的計劃，則消費者必須根據以下條款與地區簽訂書面分期付款的計劃：

1. 期限—消費者應在不超過十二 (12) 個月的時間內 (由市政管理者或其指定人確定)，按照下文第 (2) 款的規定，支付未付餘額以及行政費用和利息；但是，前提是市政管理者或其指定人員可以合理酌情決定採用超過十二 (12) 個月的分期付款期限，以避免給消費者帶來不必要的麻煩。未付餘額以及適用的管理費和任何應支付的利息，應除以分期內的月數，並應每月將其添加到消費者正在進行的自來水費中。

2. 行政費；利息—對於任何批准的分期付款計劃，將向消費者收取行政管理費，行政管理費的金額由本區不時確定，代表本區啟動和管理該計劃的成本。由市政管理者或其指定人員酌情決定，對於根據本 A 小節分期付款的任何金額，均應以不超過 8 % (8%) 的年利率計息。
 3. 遵守計劃—消費者必須遵守分期付款計劃，並在隨後的每個計費期中累積產生最新費用。消費者在按照分期付款計劃支付拖欠費用的同時，不得要求進一步分期付款其後未付的費用。如果消費者在六十 (60) 個自然日或更長時間內未遵守分期付款計劃的條款，或者在六十 (60) 日曆天或更長時間內未支付消費者的當期服務費，則本區可能會中止向該區域的供水服務。在本區在消費者住所上發布有關終止服務意向的最終通知後至少五 (5) 個工作日，消費者的財產。
- B. 替代付款時間表—如果城政管理者或其指定人員為消費者選擇了替代付款時間表，則消費者必須根據以下條款與地區簽訂書面替代付款時間表：
1. 還款期—消費者應在不超過十二 (12) 個月的時間內 (由市政管理者或他或她的指定人確定)，支付以下第 (2) 款中規定的管理費和利息的未付餘額；但是，前提是市政管理者或其指定人員可以合理地決定將還款期限延長十二 (12) 個月以上，以避免給消費者帶來不必要的麻煩。
 2. 行政費；利息—對於任何批准的替代付款時間表，將根據市議會的決議或法令，向消費者收取行政管理費，行政管理費由行政區不時確定的金額，代表行政區發起和管理該行政區的費用。時間表。由市政管理者或其指定人員酌情決定，對於根據本 B 小節分期付款的任何金額，均應以不超過 8 % (8%) 的年利率計息。
 3. 時間表—市政管理者或其指定人應制定替代的付款時間表。替代時間表可能會規定與區域本區確定的付款日期不一致的定期總付，可能規定比每月更頻繁地付款，或者可能規定比每月更不頻繁地付款，但前提是在所有情況下，但根據以上第 (1) 款的規定，應在建立付款時間表後不超過十二 (12) 個月的時間內全額支付未付餘額和管理費。商定的時間表應以書面形式提出並提供給消費者。
 4. 遵守計劃—消費者必須遵守商定的付款時間表，並在隨後的每個計費周期中累積產生最新費用。消費者在按照先前約定的時間表支付拖欠費用的同時，不得要求任何後續未付費用的更長支付時間表。如果消費者在六十 (60) 個自然日或以上不能遵守約定的時間表的條款，或者在六十 (60) 個自然日或以上不能支付消費者的當前

服務費用，則以在本區在消費者住所上發布有關終止服務意向的最終通知後至少五（5）個工作日，本區可以向客人所住處中止供水服務。

C. 減少未付餘額—如果本區選擇了此替代方法，則消費者應得到消費者欠的未付餘額的降減，但不超過該餘額的百分之三十（30%），而無需水區委員會的批准和採取行動；前提是任何此類減少的資金來源均不會導致其他地區客戶承擔額外費用。減少的比例應由消費者的財務需求，本區的財務狀況和需求以及可用來抵銷消費者未付餘額減少的資金的可用性來確定。

1. 還款期限—消費者應在市政管理者或其指定人確定的到期日之前支付減少的餘額，該日期（“減少的付款日期”）應為自生效之日起至少十五（15）個自然日。減少未付餘額。
2. 遵守減少付款日期—消費者必須在減少付款日期或之前支付減少的餘額，並且必須保持最新狀態，以全額支付在隨後的每個計費周期中產生的任何費用。如果消費者未在縮減付款日期後的六十（60）個自然日內支付減少後的付款金額，或者未能在六十（60）個自然日或更長時間內未支付消費者的現行服務費，則本區可能會向消費者住所中止供水服務，在本區向消費者住所上發布有關終止服務意向的最終通知後至少五（5）個工作日。

D. 臨時延期付款—如果本區選擇了此備選方案，則消費者應在應付款到期後的六（6）個月內，將未支付的餘額暫時推遲。本區應自行決定向消費者提供多長時間的延期。

1. 還款期限—消費者應在市政管理者或其指定人確定的延期日期（“延期付款日期”）之前支付未付餘額。延期付款日期應為未付餘額欠款之日起十二（12）個月內；但是，前提是市政管理者或其指定人員可以合理地決定在十二（12）個月之後確定延遲付款日期，以避免給消費者帶來不必要的困難。
2. 符合減少付款日期的規定—消費者必須在“延遲付款日期”或之前支付減少的餘額，並且必須保持最新狀態，以全額支付在隨後每個結算期產生的費用。如果消費者在延期付款日期後六十（60）個自然日內未支付未付的付款金額，或在六十（60）個自然日或以上未支付消費者的當期服務費，則本區可能會停止向供水服務。在本區在消費者住所上發布有關終止服務意向的最終通知後至少五（5）個工作日，消費者的財產。

2.2 上訴—上訴任何住宅用水法案中所列金額的程序如下：

A. 消費者對地區的收費爭議—如果消費者斷言自來水費計算錯誤，則消費者可以對此類自來水費提出異議，並要求對地區提出的賬單進行如下審查：

1. 消費者對賬單/到期通知的糾紛—在自來水服務的原始賬單日期起二十一（21）天內，消費者可以對本區提出的費用提出異議，並要求對此費用的準確性進行審查。費用爭議必須以書面形式提出，並且必須包括支持上訴的文件和上訴理由，並應交付給本區辦公室。只要消費者的爭議和任何由此引起的調查仍在進行中，本區不得中斷對消費者的供水服務。

2. 在收到消費者糾紛的十四（14）個自然日內，本區將進行審查。

(a) 如果確定水費不正確，則本區將提供一份更正後的賬單，並且應在賬單的十（10）個自然日內支付修改後的費用。如果在提供經更正的帳單後超過六十（60）個自然日仍未支付修改後的費用，則在該六十（60）個自然日期限到期後，供水服務將中斷；前提是本區應根據上述第 2.0（B）節向消費者提供過期通知。

(b) 如果確定有關水費是正確的，則應在本區通知後的兩（2）個工作日內支付應付賬單。如果仍未支付費用，則到參考財產的供水服務可能會中斷開通，原因是：（1）本區通知其收費有效後的兩（2）個工作日，或（2）自收費日起六十（60）個自然日原始賬單日期；前提是本區應根據上述第 2.0（B）節向消費者提供過期通知。

(c) 任何因爭端導致本區做出不利決定的消費者，可以在本區通知上訴官七（7）個自然日內對裁定提出上訴。該上訴應採用書面形式，並且必須包括支持上訴的文件。

B. 向上訴官提出上訴—根據上文 A 小節，收到上訴請求後，應由財務主任或其指定人（“上訴官”）進行評估。上訴官員應評估消費者提供的證據以及有關地區水費的存檔信息，並就該費用的準確性做出決定。

1. 如果上訴官員確定水費不正確，則本區將提供一份更正的賬單，並在賬單的十（10）個自然日內支付修改後的費用。如果在提供經更正的帳單後超過六十（60）個自然日仍未支付修改後的費用，則在該六十（60）個自然日期限到期後，供水服務將中斷；前提是本區應根據上述 2.0（B）節向消費者提供逾期通知。

2. 如果上訴官認為有關的水費是正確的，則應在上訴官做出決定後的兩（2）個工作日內支付應付賬單。如果仍未支付費用，則到參考財產的供水服務將被中斷開通，原因是：（i）上訴官向消費者做出決定後的兩（2）個工作日，或（ii）自該決定起六十（60）個自然日原始賬單日期；前提是本區應根據上述第 2.0（B）節向消費者提供過期通知。
3. 任何超額收費將在下一次常規賬單上記為貸項，貸記給消費者，或者由區自行決定直接退還給消費者。
4. 在向上訴官提出上訴之前，任何時候都不得中斷對任何消費者的供水。
5. 上訴官的決定為終局決定。

2.3 恢復服務—對於因未付款而由本區停止的供水服務，只有在全額支付所有未付的費用，罰款，押金以及任何及所有適用的重新開通費用後，供水服務才能恢復。參考付款應為現金或其他認證資金的形式。為了方便消費者，本區將盡力使這種重新開通成為可能。在用戶要求並收到參考費用後，本區不得遲於下一個正常工作日結束時進行重新開通。