

GEORGETOWN 分区公共服务区 (GEORGETOWN DIVIDE PUBLIC UTILITY DISTRICT)

中止住宅供水服务/逾期费用

参考文件:

参议院 998 号文件: 中止住宅供水服务

《加利福尼亚州政府法典》 60370 - 60375.5 节

第一条 目标

本政策列明了 Georgetown 分区公共服务区 (Georgetown Divide Public Utility Water District) 对追收逾期款项所采取的行政举措, 包括通知、费用安排以及中止服务。 这项政策将在本区的网站上进行公布。 可致电 (530) 333-4356 与本区取得联系, 讨论在本政策条款下如何避免因未支付账款而中止供水服务。

第二条 政策

Georgetown 分区公共服务区 (Georgetown Divide Public Utility Water District) 是一家州立机构, 是依据一般法律成立的特别分区, 用于在限定边界内履行地方政府职能或专门职能, 在收取逾期款项方面受《加利福尼亚州政府法典》 60370 - 60375.5 节管辖。 作为向超过 200 个服务连接区供水的城区或社区水系, 该区还将受 2020 年 2 月 1 日正式生效的参议院 998 号法案管辖。

1. **政策的适用性。** 本《住宅供水服务政策和程序》(本“政策”) 适用于所有 Georgetown 分区公共服务区 (Georgetown Divide Public Utility Water District) (“本区”) 住宅供水服务账户, 但不适用于非住宅服务账户。 如本政策与 Georgetown 分区公共服务区 (Georgetown Divide Public Utility Water District) 条例、决议或本区其他规则、规章或政策发生冲突, 应以本政策为准。

2. **联系信息。** 对您的水费账单如有任何问题或需要帮助, 请致电 (530) 333-4356 联系本区公共服务收费员。您也可在周一到周五 (本区假日除外) 的上午 8:00 到下午 4:30 亲自到我们的办公室, 或在本区的网站获取本政策, 网址是: GD-PUD.ORG

3. **收费程序。** 用户应在每月末应向本区支付供水服务费。用户在收到供水服务费账单后应进行支付, 如果未在以下日期支付, 将被视为逾期: 1) 账单规定期限最后一日; 或 2) 本区开具账单日后一月。以较晚日期为准

4. **因未支付而中止供水服务。** 如果账单逾期至少六十 (60) 日, 则本区应对服务地址中止供水服务。

4.1 **向客户发出书面通知。** 本区会在中断供水服务前最少是(10) 个工作日邮寄通知给客户。通知应列明:

(a) 客户的姓名和地址;

中止住宅供水服务/逾期费用

- (b) 逾期金额；
- (c) 支付日期或为避免中止服务而做出的支付安排；
- (d) 客户申请备选支付安排程序描述（包括延长期限、分期或其他支付时间表）；
- (e) 账单审核和复审申请程序描述；
- (f) 客户请求支付安排或自本区收到额外信息的电话号码。

4.2 向住户或租户发送的书面通知。如果本区通过主水表供水，向独户住房、多单元住宅、拖车住房公园或农场劳动营分别提供配有水表的供水服务，或如果客户记录中的邮寄地址与服务地址不同，本区也将在中止供水服务前至少十（10）个工作日向居住在服务地址的住户发送通知。通知将发送到住户的地址，内容包含上文 4.1 节要求的信息，并且还将告知住宅住户，他们有权成为本区客户，无需支付逾期账户到期应付款项。住户成为本区客户的条款和条件见下文第 8 节。

4.3 在服务地址张贴通知。如果本区收到了因未送达而被退回的书面通知，并且无法用电话与客户或居住在住宅中的成人进行联系，则本区将做出善意努力查访住宅，并在服务地址的明显位置张贴即将实施的中止住宅供水服务的通知。通知将在停止供水服务前至少四十八（48）小时在住宅张贴。通知应列明：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) 逾期金额；
- (c) 支付日期或为避免中止服务而做出的支付安排；
- (d) 账单审核和复审申请程序；
- (e) 客户取得财务援助信息的程序（如适用）；和
- (f) 客户请求支付安排或自本区收到额外信息的电话号码。

4.4 不会中止供水服务的情况。在以下情况下，本区不会因为未进行支付而中止住宅供水服务：

- (a) 本区依据下文第 5.1 节对客户争议或投诉进行调查期

中止住宅供水服务/逾期费用

间；

- (b) 董事会依据下文 5.3 节复审待决期间；或
- (c) 本区依据下文第 6 节对客户支付的延长期限、分期或备选支付时间表予以批准，但客户仍需遵守经批准的支付安排期间。

4.5 不会中止供水服务的特别医疗和财务情况。

- (a) 如果满足以下全部条件，分区不会中止住宅供水服务：
 - (i) 客户或客户的租户向分区提供持牌初级医疗提供商出具的证明，证明中止供水服务将造成生命威胁，或会对提供服务住宅场所的居民带来健康和安全的严重威胁；
 - (ii) 客户证明他或她在本区正常账单周期内无经济能力为住宅服务进行支付。符合以下任一条件，客户即被视为在正常账单周期内无经济能力支付：**(a)** 客户家庭有成员参加 **CalWORKs**、**CalFresh**、一般援助、**Medi-Cal**、补充保障收入/州补充支付计划或加州针对妇女、婴儿和儿童的补充营养计划，或 **(b)** 根据伪造信息受处罚的规定，客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 **200%**；和
 - (iii) 客户有意愿达成备选支付安排，包括关于逾期费用延长期限、分期或确定备选支付时间表。
- (b) 如果客户满足全部上述条件，分区将酌情向其提供以下任一选择：**(1)** 延长支付期限；或 **(2)** 未支付余额的备选支付时间表或分期。区经理或被指定人将在考虑客户提供的信息、文件和本区的支付需求后，选择最适当的支付安排。
- (c) 客户有责任证明其满足 **(a)** 分节的条件。自收到客户的文件（必须在中止日期前至少 **48** 小时提供给分区）起，分区将在七（**7**）日内对文件进行审查，并：**(1)** 将分区决定的备选支付安排通知客户，请客户在同意备选支付安排的同意书上签字；**(2)** 请客户提供额外信息；

中止住宅供水服务/逾期费用

或 (3) 如果客户不满足 (a) 分节条件，向其发出通知。本区有权酌情延长客户文件提交期限。

(d) 如果客户根据本节获得备选支付安排后，在六十（60）日或更长期间未采取以下任何措施，本区可中止供水服务：

(a) 在延长期限后的支付日期前，未支付其应交费用；

(b) 未依据备选支付时间表或分期协议支付到期应付金额；
或

(c) 支付其供水服务的当前费用。

本区将在中止服务前至少五（5）个工作日，在服务地址附近的显著位置张贴最后中止服务意向通知。客户无权要求本区对最后通知进行调查或审核。

4.6 中止服务的时间。如果客户因为周六、周日、法定假日或本区暂停办公的任何时间未能支付，分区不会因此中止供水服务。

4.7 恢复服务。本区将向中止供水服务的客户告知恢复住宅服务的信息。该信息应列明，客户可通过电话联系本区恢复服务，或亲自到访本区办公室。支付以下款项后方可恢复服务：(a) 逾期金额，包括适用利息或罚金；(b) 恢复连接费（如适用），需符合下文第 7.1 节规定；(c) 保证金（如果分区要求）。

5. 质疑账单或请求复审的程序

5.1 提出投诉或申请调查的时间。客户可在收到账单后（15）日内，可就账单金额提出投诉或申请调查。在本节（第 5.1 节）范围内，账单邮寄后五（5）日应被视为客户收到账单。

5.2 本区审核。本区经理将对规定时间内提出的投诉或调查申请进行审核，并向客户提供书面决定书。在审核中将考虑客户是否依据第 6 节延长支付期限、分期或备选支付时间表。

中止住宅供水服务/逾期费用

5.3 董事会复审。根据本第 5 节的规定，如果本区对任何客户在规定时间内提出的投诉或调查申请做出不利决定，客户可在收到本区邮寄的决定书后十 (10) 个工作日内，通过向本区总经理提交书面复审通知，向董事会提出复审请求。收到复审通知后，本区总经理将设定在即将召开的董事会会议上听证的事项，并在会议召开前至少十 (10) 日将听证时间和地点的书面通知邮寄给客户。董事会的决定为最终决定。

6. 延长期限和其他备选支付安排。

6.1 请求延长期限或其他备选支付安排的时间。如果客户没有能力在正常支付期限内支付账单，客户可请求延长期限或选择本节（第 6 节）所述的其他备选支付安排。如果本区邮寄中止服务的书面通知后十二 (12) 日内，客户提交其请求，则该请求由本区经理进行审核。本区关于延长期限和其他备选支付安排的决定是最终的，不得向董事会申请复查。

6.2 延长期限。客户可在本区批准的情况下延长支付未付余额，最长时间为余额原到期应付日后不超过六 (6) 个月。由本区经理或被指定人酌情确定客户的延长期限。客户应在本区指定的日期前支付全部未支付余额，且必须支付任何后续计费期间累计的全部供水服务费。延长期限支付日期将以书面形式告知客户。

6.3 备选支付时间表或分期。客户可在本区批准的情况下，根据备选支付时间表或分期支付其未付余额，期限不超过十二 (12) 个月，具体时间由本区经理或被指定人酌情决定。备选支付时间表在批准后可进行定期总额支付，时间可能与本区规定的支付日期不一致，或支付次数可能多于或少于本区的例行支付日期。如果批准分期支付，未支付余额将按分期内的月数进行平分，平分金额将加入客户的每月供水服务账单中，直至完全付清。备选支付时间表或分期期间内，客户必须支付任何后续计费期间累计的全部供水服务费。备选支付或分期时间表和到期应付金额将以书面形式列明，并提供给客户。

6.4 不遵守规定。如果客户本来已经逾期至少六十 (60) 日，且获得备选支付安排的客户，但未能：

(a) 在延长期限后支付日期前对其未支付费用进行支付；或
(b) 依据备选支付时间表或分期时间表支付到期应付金额，则本区可终止供水服务。本区将在中止服务前至少五 (5) 个工作日，在服务地址的附近明显位置张贴最后中止服务意向通知。客户无权要求本区对最后通知进行调查或审核。

6.5 支付减免。低收入客户可申请本区的低收入费率援助计划，给予基础费率 25% 的折扣。

中止住宅供水服务/逾期费用

7. 针对低收入客户的具体计划。

7.1 恢复连接费用限制和利息免除。住宅客户如向本区证明家庭收入低于联邦贫困线的 200%，本区将：

- (a) 将正常运营时间内的恢复连接费限制在五十美元（\$50），将非正常运营时间内的恢复连接费限制在一百五十美元（\$150）。只有在本区实际恢复连接费超过该等金额时，该等限额才适用。会对该等限额做出年度调整，变更见 2021 年 1 月 1 日劳工统计局公布的全部城区消费者价格指数。
- (b) 每满 12 个月，豁免未支付账单的利息费用。本区将豁免适用于客户提出请求时未支付的利息费用。

7.2 资格。如存在以下情况，本区将视住宅客户家庭收入低于联邦贫困线 200%：**(a)** 家庭有成员参加 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付计划或加州针对妇女、婴儿和儿童的补充营养计划，或 **(b)** 根据伪造信息受处罚的规定，客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%；和

8. 住户或租户成为本区客户的流程。

8.1 适用性。本节（第 8 节）仅适用于住宅供水服务地址已列在客户记录中，并被发送因未进行支付而被中止供水服务通知的业主、房东、物业经理或运营商。

8.2 同意本区服务条款和条件。如果每位住户同意服务条款与条件，并遵守本区规则与规定的要求，本区将为实际住宅住户提供服务。如果一位或更多住户愿意并有能力以令本区满意的方式为账户的后续费用承担责任，或本区有合法的物理手段选择性地为未满足规则与规定要求的住户中止服务，则本区应向已满足该等要求的住户提供服务。

8.3 租赁核实。为了无需对逾期账户到期应付金额进行支付而有资格成为客户，住户必须证实逾期账户备案客户是或曾是该住宅的房东、物业经理或代理机构。核实资料包括但不限于租约或租赁协议、租金收据、证明住户租赁住宅的政府文件、或根据《民法典》第

中止住宅供水服务/逾期费用

1962 节所述由本区酌情披露的信息。

8.4 信用确定方式。如果提前提供服务是在本区建立信用的一个条件，则在这段时间内的居住和及时支付租金证明是一项不错的条件。

9. 退回支票程序。

9.1 退回支票的处理通知。如果用于支付供水服务或其他费用的支票出现退票现象，本区将视为账户支付未完成。本区将合理而善意地通过电话或电子邮件将退回支票通知客户。将提前 48 小时生成因退回支票而中止服务的通知。通知方式将依据客户选择的首选通知方式(短信、电话或电子邮件)确定。未选择通知方式的客户将接到电话通知。如果无法通过短信、电话或电子邮件取得联系，本区将尽善意努力查访该住所，并张贴中止服务通知。

如果在中止服务通知指定日期或之前未支付退回支票金额和退回支票费用，则将中止服务。用于兑换退回支票和支付退回支票费用的全部金额均必须为现金、信用卡或保付资金。

9.2 以往中止服务的退回支票。

如果客户之前因为未支付而被中止供水服务，随后用不可流通支票进行支付，且本区恢复了服务，本区可立刻中止服务，无需发出通知。如果用不可流通支票支付供水费用（如果不支付，将被中止服务），不会提前 48 小时发出中止通知。

如果客户之前因为未支付而被中止供水服务，随后用不可流通支票进行支付，需要在退回支付之日起 12 个月通过现金、信用卡或保付资金进行支付以恢复服务。

10. 具体书面通知的语言。第 4 节中的全部书面通知，应以英语、西班牙语、汉语、塔加拉族语、越南语、朝鲜语以及本区内人数占总人口百分之十（10%）或以上群体所使用任一语言提供。

11. 其他救济：除了中止供水服务，本区可寻求成文法或衡平法关于不支付供水服务费而提供的任一其他救济，包括但不限于：通过申请对物业的留置权、提出索赔或法律诉讼或将未支付金额转至催收机构。如果本区在法律诉讼中胜诉，本区有权获得全部成本和费用（包括律师费和累计利息）赔付。

12. 因客户其他违规而中止供水服务。本区有权因为客户违反本区条例、规则

中止住宅供水服务/逾期费用

或规定（不支付除外）而中止供水服务。