

# APPENDIX A

		修订编号	0	修订日期	
标准操作流程	原始日期：2019年10月31日	修订人		修订批准人	
题目：居民供水服务中断		修订描述			

## 居民供水服务中断政策

### 目录

第1条政策解释.....	18
第2条定义.....	18
第3条另外付款协议.....	19
第4条申诉流程.....	20
第5条逾期费/迟交费.....	21
第6条服务中断通知.....	21
第7条供水服务中断.....	22
第8条供水服务重新接通（恢复服务）.....	24
第9条被退回的付款.....	25

### 1. 政策解释

这项政策详细介绍本供水区对到期未付账户和中断居民供水服务的管理做法。包括：通知，付款安排，账户申诉，费用，服务中断和服务重新接通。这项政策在各个方面遵守 2020 年 2 月 1 日生效的《切断供水保护法案》（SB 998）。

客户可以本人亲自到中心办公室（828 Seventh St., Eureka, CA, 95501），或者致电（707-443-5018），联系供水区工作人员，讨论按照这项政策的条款避免因未付款被中断居民供水服务的可选方案。

在本供水区的网站上，向公众提供这份政策，如果索取，可书面提供这份政策。这项政策有英语、西班牙语、越南语、韩语、中文和他加禄语版本。

### 2. 定义

- a) 账户持有人（客户）：财务上负责一个地点的零售供水服务公用事业付款的人。

- b) 另外付款协议：账户持有人与供水区之间的书面协议，对按照另外付款时间表支付当前或到期未付的收费做出规定。所有另外付款协议必须由账户持有人提出申请，并经供水区批准。具体细节，见 Alternative Payment Agreements（《另外付款协议》）#3-a1。
- c) 申诉流程：账户持有人向业务经理提出的书面申请，希望对零售供水公用事业账户的账单和/或余额进行审查、讨论和可能调整。具体细节，见 Appeals Process（《申诉流程》）#4。
- d) 业务经理：本供水区的业务经理。
- e) 未付款：账户持有人到到期日未能支付所有的收费（包括罚金），使零售供水公用事业账户面临潜在的服务中断。
- f) 到期未付账户：到一个月的 23 日午夜未能完整支付的任何账户。
- g) 初级诊疗提供者：以下中任何一个：当前参加 Medi-Cal 项目的任何内科医生、全科医生、产科医生-妇科医生、儿科医生、家庭医生、非医生医疗从业者，或任何初级诊疗诊所、农村健康诊所、社区诊所或医院门诊，同意向 Medi-Cal 受益人提供个案管理的。
- h) 服务中断（锁止）：因未付款对一个地址通过关闭并锁止水表，或者拆除水表，中断服务。
- i) 有小余额账户：一个账户上 25 美元及以下的任何余额可以结转加到下一个账单周期，不用评估收取迟交费或引发进一步的收费行动。

### 3. 另外付款协议

- a) 在预定的服务中断（锁止）日期前，任何和所有另外付款协议必须由账户持有人提出申请。另外付款协议包括：1) 另外付款安排/临时推迟付款；2) 付款摊销；3) 尚未支付余额的部分或全面减少。
  - 1. 另外付款安排/临时推迟付款：无法在正常付款周期内支付零售供水服务的账户持有人可申请另外付款安排或临时推迟付款，避免迟交费或中断服务。业务经理将考虑围绕该申请的所有情形，确定做出这样的付款安排是否正当。
  - 2. 付款摊销：把付款分散到多个月的安排视为摊销方案。摊销方案将在供水区同意的延长期限内摊销未支付的余额，不超过从账单原始日期起 12 个月（除非业务经理批准可以超过）。摊销方案必须以书面形式，并由账户持有人签署。供水区必须在每月 23 日午夜前收到摊销

付款额和当月付款。账户持有人必须遵守摊销方案的条款，在每个后续账单周期随着收费累加保持不拖欠。

3. *对未支付余额的部分减少*：部分减少未支付的账户余额的申请，必须书面提交给供水区中心办公室（828 Seventh St., Eureka, CA, 95501），并且会转交给业务经理处理。在一个十二个月周期内，每个账户持有人仅可提交申请一次。业务经理的决定是最终的。
- b) 在任何给定时间，一个账户只能存在一个使用中的另外付款协议。如果在之前的十二（12）个月周期内，一个账户持有人未能遵守之前另外付款安排的条款，他或她将没有资格参加任何的另外付款安排。
- c) 未能遵守上述任何另外付款协议的条款，将导致该账户面临中断服务。如果以下情况之一发生：  
(1) 客户未能遵守另外付款协议的条款，违反情况持续 60 天周期未能纠正；或 (2) 如果客户在参加另外付款协议期间，没有支付当前的居民服务收费达 60 天或更久，都将中断（关闭）供水服务。
- d) 供水区保留选择向账户持有人可提供哪种付款安排可选方案的能力，并设定该可选方案的上述参数。（SB 998, Chapter 6, §116910, article (b)2）。
- e) 账户持有人有义务确保及时提交完整和满意的文件，表明有资格参加另外付款协议。如果没有及时提交信息，或者信息不完整，供水区将提供新的计划中断供水的日期，该日期不早于邮寄通知后五（5）天。在这样的情形下，避免中断服务的唯一方式是完整支付所有到期未付收费。

#### 4. 申诉流程

如果账户持有人希望申诉账户余额的全部或部分，必须向供水区中心办公室提交书面的申诉申请，该申请将转给业务经理处理。在账户申诉尚未解决前，不对账户余额计算更多逾期费/迟交费。供水区也不会再在申诉尚未解决前，因未付款中断（关闭）供水服务。（SB 998, 116908, §2b）

- a) 申述的书面申请可以本人亲自提交或邮寄到中心办公室（828 Seventh St., Eureka, CA 95501）。
- b) 书面申请必须包括账户持有人的联系信息、申请申诉的金额、申请的解释/理由。
- c) 申请必须在客户希望申诉的账单发出之日起 60 天内并且预定的服务中断（关闭）之日前收到。

- d) 为申诉目的，有争议的供水收费假定是有效的。负担落在账户持有人身上，使用证据优势，表明不准确。

## 5. 逾期费/迟交费

- a) 每个月 24 日评价逾期费/迟交费（如果适用）。对截止当月 23 日午夜未付余额超过 25 美元的所有账户计算费用。
- b) 几个月都结转到下月的尚未支付余额，可能被多次评估收取逾期费/迟交费。
- c) 对接受另外付款协议的未付款，或者对申诉未成功、申诉后五天内没有完整支付的未付款，不评估收取逾期费/迟交费。
- d) 如果一个账户在过去六个月不曾被评估收取逾期费/迟交费，账户持有人可申请免除对其收取逾期费/迟交费。本供水区自行决定是否批准对其免收。
- e) 逾期费/迟交费的计算，见收费表（附录 B）。

## 6. 服务中断通知

- a) 30 天通知
  - 1. 出于礼貌，在初次账单发出后大约 30 天，供水区将对有到期未付账户的账户持有人作出合理的善意努力通知他/她。
  - 2. 供水区对客户没有进行更新的电话或其他联系信息不承担责任。
- b) 60 天通知
  - 1. 出于礼貌，对账单发出后大约 60 天账户仍逾期未付的账户持有人，供水区将作出合理的善意努力通知他/她。
  - 2. 供水区对客户没有进行更新的电话或其他联系信息不承担责任。
- c) 关闭通知
  - 1. 在初次账单发出后第三个月的第二个星期（大约逾期未付 70-73 天），对有逾期未付账户的账户持有人，供水区将作出合理的善意努力通知他/她。

- i. 供水区将书面告知账户持有人逾期未付的金额、服务中断（关闭）日期、如何联系供水区做出付款安排或申诉账单的说明，以及《供水区因未支付而中断居民服务的政策》。
  - ii. 供水区将在供水服务中断前至少七（7）天提供这份最后通知。（SB 998, 116908, §a1A）
  - iii. 供水区对客户没有进行更新的电话或其他联系信息不承担责任。
2. 如果供水区档案里账户持有人的邮寄地址与通过供水服务的地产地址不一致，供水区将向账户持有人的地址和服务地址都邮寄通知；通知致“住户”启。（SB 998, 116908, §a1C）
3. 如果书面中断通知作为无法交付的信件退回，供水区将作出合理的善意努力，在面临中断供水服务的服务地址的显眼处张贴“最后通知”。（SB 998, 116908, §a2）

#### d) 其他服务类型

1. 对账户持有人居住的分体式独户住宅以外的服务，包括商业、总表、多个单元的居住结构，或移动住房停车场，不在该现场的持有人/经理/雇主是账户持有人（客户），供水区也将试图通知提供服务场地的住户即将到来的服务终止。
2. 如果是租客与房东的关系，供水区将在供水服务账户欠费、供水服务即将中断前至少十（10）天，通过书面通知，作出合理的善意努力通知住户。
  - i. 书面通知将告知租客/住户他们有权成为账户持有人，而不用支付到期未付账户上到期的金额，只要他们愿意承担该地址的供水服务的后续收费的财务责任即可。
  - ii. 为了免交在到期未付账户上的应付金额，租客/住户必须提供租房协议或租金付款证据作为租赁证明。

## 7. 供水服务中断

- a) 供水区必须在最后通知写明的日期的午夜前，收到所有到期未付的供水服务款项。超过最后通知上应付日期一直没有支付又没有另外付款协议的任何客户的账户，将面临供水服务中断（关闭）。
- b) 对所有另外付款协议申请或申诉申请，供水区中心办公室（828 Seventh St., Eureka, CA, 95501）必须在书面的中断服务通知上写明日期的下午 5 点前收到。
- c) 供水区将在 30 天、60 天、最后服务中断通知上写明的日期关闭、锁止水表，从而中断（关闭）供水服务。供水区将对账户持有人（客户）收取“重新接通费”。重新接通过费金额，见收费表（附录 B）。
- d) 供水区现场工作人员无法做出付款安排，也不能接受付款。
- e) 如果满足以下**所有**条件，就不会关闭对一个住房的供水服务：
  - 1. 供水区收到并验证初级诊疗提供者提供的《医疗需要证明》，指出“*中断居民服务会对提供居住服务的场所的居民造成生命威胁，或者严重威胁该居民的健康和安全。*”（SB998 §116910, a1）
  - 2. 账户持有人（客户）已表明财务上没有能力在供水区正常的账单周期内支付居民服务。如果账户持有人（客户）“*当前是 CalWORKs、CalFresh、基本援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children 的接受者，或者客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%，将视为财务上没有能力在正常账单周期内支付居民服务。*”（SB998 §116910, a2）
  - 3. 账户持有人（客户）愿意达成与供水区的书面政策一致的摊销协议、另外付款时间表，或推迟或减少付款方案。（SB998 §116910, a3）
  - 4. 确保及时提交完整和满意的文件是账户持有人的义务。如果没有及时提交信息，或者信息不完整，供水区将提供新的计划中断供水的日期，该日期不早于邮寄通知后五（5）天。在这样的情形下，避免中断服务的唯一方式是完整支付所有到期未付收费。

## 8. 供水服务重新接通（恢复服务）

- a) 为了重新建立或恢复因未付款中断的供水服务，账户持有人（客户）必须起码支付所有逾期的账单金额、所有逾期的收费/迟交费和因服务中断的重新接通过费。
- b) 服务中断期间，不向账户持有人提供付款安排方案和付款摊销方案。
- c) 供水区将尽力在正常工作日的上午 8:30 到下午 4:30 尽快重新接通服务。至少在收到付款后的下一个正常工作日结束前，供水区将重新接通供水服务。
- d) 供水区可能没有人员完成非工作时间的重新接通。如果可提供，在星期一到星期五下午 4:30 以后、周末和节假日恢复的服务，将收取非工作时间重新接通过费。对到期未付账户来说，非工作时间重新接通过费是在普通重新接通过费、逾期费/迟交费之外的另一笔收费。重新接通过费金额，见收费表（附录 B）。
- e) 水表、引水龙头和锁具是供水区的财产，只可由具备资质的供水区工作人员操作。
  1. 供水区工作人员以外的任何人重新接通或恢复零售供水服务，可能面临收取“篡改费”和“锁具更换费”。如果适用，这些费用将添加到账户持有人（客户）的供水公用事业账户，将按照供水公用事业服务的同样政策，如果没有支付，会导致供水服务中断。
  2. 篡改费和锁具更换费，见收费表（附录 B）。
  3. 因未经授权的恢复服务发生的任何损坏，由账户持有人（客户）负责。对供水区财产（锁具、水表、引水龙头等）的任何损坏、需要对设备进行更换的，账单将添加到账户持有人的供水公用事业账户。对账户持有人的收费将包括更换和安装受损财产的所有成本。
  4. 对供水区财产损坏或杂费的未付余额，将面临供水公用事业服务的同样政策，如果没有支付，会导致供水服务中断。

## 9. 被退回的付款

任何一种付款没有被客户的银行受理（被退回的付款），零售供水账户将被视为没有支付，面临可能的中断。供水区将作出合理的善意努力，通过电话或信函通知客户款项被退回。

- a) 如果账户到期未付，如果被退回的付款金额和被退回的付款收费（如果适用）没有在服务中断通知写明的日期当日或之前支付，将中断（关闭）供水服务。支付被退回的款项和退回款项处理费（如果适用），只接受现金或银行本票。
- b) 如果确定是为了避免服务中断和/或重新接通过费，在中断服务截止日期当天本人亲自或在线支付款项，并且该付款被银行退回，供水区将发出七（7）天《服务中断最后通知》，告知客户对退回款项和退回款项处理费（如果适用）的付款，必须最迟在最后通知规定的日期前支付，以避免供水服务中断和重新接通过费。只可使用现金或银行本票支付。
- c) 如果客户的支票或在线支付在十二（12）个月内被银行退回三次未能支付，供水区将邮寄一封信给客户，通知客户从最近一次退回款项开始十二（12）个月内的付款只接受现金或银行本票。
- d) 对之前中断的供水服务的退回的支票和付款
  - 1.如果账户持有人（客户）提议用不可转让的付款恢复之前因未付款中断的零售供水服务，供水区将善意地恢复了向该地点的零售供水服务；供水区会考虑未支付的到期未付账户，可不提供额外通知就迅速中断供水服务。
  - 2.提议用不可转让的付款恢复因未付款中断的零售供水服务的任何账户持有人，将被要求从款项被退回之日起 12 个月内，对恢复任何未来的供水服务中断只可使用现金或银行本票支付。