

# 為拖欠帳戶中斷供水服務

## 一．政策說明

本政策詳細說明了“格羅夫蘭社區服務區”(Groveland Community Services District - GCSD, 簡稱“本區(The District)”)關於拖欠帳戶和停止住宅供水服務的行政行動，其中包括：通知、付款安排、帳戶上訴、費用、服務中斷和服務重新連接。本政策將與 2020 年 2 月 1 日生效的《停水保護法》(SB 998) 的所有方面相符。

欲聯繫本區工作人員，可以親臨總部（18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321）或通過電話（209-962-7161），籍以根據本政策條款，討論避免因未付款而停止住宅供水服務的選項。

本政策的副本在本區網站上有向公眾提供，並可應要求以書面形式提供。本政策提供英語、西班牙語、越南語、韓語、中文和他加祿語版本。

## 二．定義

- a) 帳戶所有者（客戶）：在財務上負責某地點零售供水服務公用事業付款的個人。
- b) 替代付款協議：帳戶所有者與本區之間的書面協議，規定按替代時間表支付當前或拖欠費用。所有替代付款協議必須由帳戶所有者提出並經本區批准。請參閱替代支付協議中的具體細節，#3-a)1。
- c) 上訴流程：由帳戶所有者向總經理提出的書面請求，要求對零售供水公用事業帳戶的帳單和/或餘額進行審查、討論和可能的調整。請參閱上訴流程中的具體細節，#4。
- d) 總經理：本區的總經理和/或其指定人員。
- e) 不付款：帳戶所有者未能在到期日之前支付所有費用（包括罰款），從而導致零售供水公用事業帳戶可能中斷服務。
- f) 拖欠帳戶：在當月最後一天的午夜之前未全額支付的任何帳戶。
- g) 主要保健提供者：以下任何一種：任何內科醫生、全科醫生、婦產科醫生、兒科醫生、家庭醫生、非醫生行醫者，或任何目前註冊的主要保健診所、農村衛生診所、社區診所或醫院門診Medi-Cal（醫療補助計畫，即“白卡”）計畫，該計畫同意為 Medi-Cal 白卡受益人提供個案管理。
- h) 服務中斷（關閘）：因未付款而通過關閉和鎖住電錶或移除電錶而中斷某個位址上的服務。

## 三．替代付款協議

- a) 任何和全部替代付款協議必須由帳戶所有者在服務中斷的預定日期（關閘）之前提出申

請。替代付款協議包括：1) 替代付款安排/臨時延期付款；2) 付款分攤；3) 部分或全部減免未付餘額。

1. 替代付款安排/臨時延期付款：無法在正常付款期內支付零售水服務費用的帳戶所有者，可以申請替代付款安排或臨時延期付款，以避免滯納金或服務中斷。總經理將考慮有關申請的所有情況，並確定是否有必要進行付款安排。
2. 付款分攤：延長至多個月的付款安排被視為分攤計畫。分攤計畫將在本區同意的延長期限內分攤未付餘額，不超過帳單原始日期的 12 個月（除非經總經理批准）。分攤計畫必須以書面形式並由帳戶所有者簽署。本區必須在每月最後一天的午夜前收到分攤的付款金額和當前付款。帳戶所有者必須遵守分攤計畫的條款，並在隨後的每個計費週期產生費用時保持當月支付狀態。
  - b) 部分減少未付餘額：部分減少未付帳戶餘額的申請必須以書面形式提交給本區總部（18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321），並將轉發給總經理。只有因家庭管道系統故障而發現並修復洩漏的申請，才會被考慮並受到《本區洩漏調整政策》的約束。每個帳戶所有者可以在 24 個月內提出一個請求。總經理的決定為最終決定。在任何給定時間，一個帳戶上只能存在一個有效的替代付款協議。如果帳戶所有者在過去十二 (12) 個月內未能遵守先前的替代付款安排的條款，那麼他或她則將沒有資格參與任何替代付款協議。
  - c) 未能遵守上列任何替代付款協議的條款將導致該帳戶的服務中斷。如果發生以下任何一種情況，服務就可能中止（關閘）：(1) 客戶未能遵守替代付款協定的條款，並且違約在 60 天內仍未得到糾正或 (2) 如果客戶在參與替代付款協定時，不支付其當前的住宅供水服務費 長達60 天或更長時間。
  - d) 本區保留選擇帳戶所有者可用的付款安排選項的能力，並可以為此設置所述參數。（《參議院998法案》（SB 998），第 6 章，§116910款，第 (b)2) 條。
  - e) 帳戶所有者有義務確保及時提交完整和證明有資格參與替代付款協議的令人滿意的檔。如果在拖欠第 60 天下午 4:00 之前未提交資訊或資訊不完整，本區將在次日進行停止供水服務。在這種情況下，恢復供水服務的唯一方法是：全額支付應付帳款。

## 四· 上訴流程

如果帳戶所有者希望對全部或部分帳戶餘額提出上訴，則必須向“本區總辦公室”提交書面請求，並將其轉發給總經理。在帳戶上訴待決期間，不會對帳戶餘額收取額外的逾期/遲付費用。在上訴未決期間，本區也不會因未付款而中斷（關閘）供水服務。（《參議院998法案》、116908款、第2b條）

- a) 書面上訴請求可親自遞交或郵寄至總部（18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321）。

- b) 書面請求必須包括帳戶所有者的聯繫資訊、請求的上訴金額以及請求的解釋/理由。
- c) 此請求必須在客戶希望提出上訴的帳單發出後 60 天內並在預定的服務中斷（關閘）日期之前收到。
- d) 出於上訴的目的，所爭議的水費被假定為有效。帳戶所有者有責任通過優勢證據證明其不準確性。

## 五· 逾期費用/滯納金

- a) 逾期費用/滯納金（如適用）在到期月份之後的當月 1 日進行評估。
- b) 結轉數月的未結餘額將被處以 0.5% 的罰款。
- c) 逾期費用/滯納金將不對作為替代付款協定主題的未付費用或作為上訴不成功主題的未付費用進行評估。
- d) 帳戶所有者可以在 12 個月內要求免除一次逾期/滯納金。豁免的批准由本區自行量裁。

## 六· 服務終止通知

### a) 初始通知

- 1. 初始拖欠通知將在拖欠月份後列印並以紅色顯示在公共事業帳單上，通知帳戶所有者拖欠和如果逾期未付的款項，可能會停止供水服務。
- 2. 對於客戶未及時更新的電話或其他聯繫資訊，本區不承擔任何責任。

### b) 45 天服務終止通知

- 1. 出於禮貌，本區將再次做出合理、真誠的努力，通知帳戶所有者該帳戶在帳單簽發後約 45 天仍保持拖欠狀態。
  - i. 帳戶所有者將被告知逾期金額、服務中斷（關閘）日期、如何聯繫本區進行付款安排或對帳單提出上訴的說明，以及就因未付款而終止住宅供水服務的政策，本區有書面檔可以提供。
- 2. 對於客戶未及時更新的電話或其他聯繫資訊，本區不承擔任何責任。
- 3. 如果帳戶所有人在本區備案的郵寄地址與提供供水服務的物業地址不同，那麼通知將分別寄往帳戶所有人的地址和服務地址；收件人為“住戶”。（《參議院998法案》、116908款、第a1條）
- 4. 如果書面斷水通知因無法送達而通過郵寄退回，本區將盡合理、善意的努力將“最終通知”張貼在供水地址的顯眼位置，以終止供水服務。（《參議院998法案》、116908款、第a2條）

### c) 其他服務類型

1. 對於帳戶所有者自住的獨立單戶住宅以外的服務，包括商業、主儀錶、多單元住宅結構或移動房屋公園，其中不在現場的所有者/經理/僱主是帳戶所有者（客戶），在供水服務中斷前至少十(10)天，本區還應嘗試通知提供服務的場所的住戶即將終止的服務。
2. 在租戶/房東的情況下，當供水服務帳戶拖欠並可被斷供（距離斷開連接前至少十(10)天）時，本區將做出合理、真誠的努力，以書面通知的形式通知住戶。
  - i. 書面通知將告知租戶/住戶他們有權成為帳戶所有者，而無需支付拖欠帳戶的應付金額，只要他們願意承擔在那個位址的後續供水服務費用的財務責任。
  - ii. 為了免除拖欠帳戶的應付金額，租戶/住戶必須以租賃協議或租金支付證明的形式提供租賃證明。

## 七· 停水服務

- a) 本區必須在《45天服務終止通知》中指定日期的下午4:00之前收到所有拖欠的供水服務付款。任何在通知到期日之後仍未付款且沒有替代付款協定的客戶帳戶將被停止供水（關閘）。
- b) 本區總辦公室（18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321）必須在書面45天服務終止通知中指定日期的下午4:00之前收到所有替代付款協議請求或上訴請求。
- c) 本區將通過在《45天服務中斷通知》中提供的日期關閉並鎖住水錶來中斷（關閘）供水服務。帳戶所有者（客戶）將被收取“重新連接費”。請參閱《本區雜項費用表》瞭解重新連線費用金額。
- d) 本區外勤人員不能進行付款安排或接受付款。
- e) 如果滿足以下**所有**條件，則不得關閉住宅的供水服務：
  1. 本區總辦公室收到並核實主要保健提供者提供的“醫療必要性證明”，說明“中止住宿服務將危及居民的生命或對居民的健康和安全構成嚴重威脅提供住宿服務的場所。”。（《參議院998法案》、116910款、第a1條）
  2. 帳戶所有者（客戶）已證明他們在本區的正常計費週期內無法支付住宅供水服務費用。如果客戶家庭的任何成員當前是 CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal（白卡）、補充保障收入/州補充支付計畫或加州婦女、嬰兒和兒童特殊補充營養計畫，或客戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困線的200%。”，那么账户所有人“將被視為財務上沒有能力在……. 支付住宅供水服務”。（《參議院998法案》、116910款、第a2條）
  3. 帳戶所有者（客戶）願意簽訂符合學區書面政策的分攤協定、替代付款計畫或延期或減少付款計畫。（《參議院998法案》、116910款、第a3條）

4. 確保及時提交完整和令人滿意的文件證明是帳戶所有者的義務。如果資訊未及時提交或資訊不完整，本區將在 45 天通知中列出的日期實施斷供服務。

## 八· 供水服務重新連接（恢復服務）

- a) 為了重新建立或恢復因未付款而中斷的供水服務，帳戶所有者（客戶）必須支付所有逾期帳單金額、所有逾期費用/滯納金、當前費用和重新連接因服務中斷而產生的費用。
- b) 供水服務中斷時，帳戶所有者無法使用付款計畫和付款分期付款計畫。
- c) 本區將努力在正常工作日上午 8:30 至下午 4:00 之間儘快重新連接服務。至少，本區將在收到付款後的下一個正常工作日結束之前重新連接服務。
- d) 可能會出現不能提供本區人員來完成下班後的重新連接。如果可以提供，週一至週五下午 4:00、週末或節假日後恢復的服務，將要收取下班後重新連線費用。請參閱《本區雜項費用表》，瞭解重新連線費用金額。
- e) 水錶、路邊旋塞和鎖具屬本區財產，只能由合格的本區工作人員操作。
  1. 除學區工作人員外，任何個人重新連接或恢復的零售供水服務，將被收取“篡改費”和“更換鎖具費”。如果適用，這些費用將被添加到帳戶所有者（客戶）的供水公共事業帳戶中，並受制於相同的供水公共事業服務政策，如果剩下不付，可能會導致供水服務的中斷。
  2. 有關“篡改費”和“鎖具更換費”，請參閱《本區雜項費用表》。
  3. 因未經授權重新恢復服務而造成的任何損失由帳戶所有者（客戶）負責。凡毀損本區財產（鎖、水錶、路邊旋塞等），需要更換的設備，將記入帳戶所有者的供水公共事業帳戶。向帳戶所有者收取的費用將包括更換和安裝受損財產的所有費用。
  4. 未支付的本區財產損失或雜項費用的餘額將受到與供水公司服務相同的政策的約束，如果剩下不付，可能會導致供水服務的中斷。

## 九· 遭退回的付款

當客戶的銀行拒不兌現任何形式的付款（跳票）時，零售供水帳戶將被視為未付款並可能遭到斷開供。本區將做出合理、真誠的努力，通過電話或郵件通知客戶遭退回的款項。

- a) 如果帳戶拖欠，如果在終止服務通知中指定的日期或之前未支付遭退回的款項和退回的付款費用（如適用），供水服務將被終止（關閘）。對於遭退回的款項和跳票費（如適用），只接受以現金或銀行本票的形式支付。
- b) 如果確定在斷開連接截止日期當面或線上進行付款以避免服務中斷和/或重新連線費用，並且該付款隨後被銀行退回，則將發出一個七 (7) 日《終止服務最終通知》，告知客戶必須在最終通知中指定的日期之前支付遭退回的款項和跳票費（如適用），以避免供水服務中斷和重新連線費用。付款必須僅以現金或銀行本票支付。

- c) 如果客戶的支票或線上支付在十二 (12) 個月的時間內被銀行退回三 (3) 次未付款，我們將向客戶郵寄一封信函，通知他們只接受現金或銀行本票作為最近一次退回付款後十二 (12) 個月內的付款。
- d) 遭退回的用於先前停止供水服務的支票和付款
  - 1. 如果帳戶所有者（客戶）提供了不可協商的付款來恢復先前因未付款而中斷的零售供水服務，並且本區真誠地恢復該地點的零售供水服務；本區將把拖欠帳戶視為未付款，並可能立即停止供水服務，恕不另行通知。
  - 2. 為恢復因未付款而中斷的零售供水服務而發出不可協商付款的任何帳戶所有者，將被要求用現金或銀行本票進行付款，以恢復任何未來在跳票之日起 12 個月內的供水服務中斷。