

---

# 下湖縣自來水廠第一區

## 政策手冊

**政策名稱：** 因未付款政策而停止公用事業服務

**保單編號：** 1060

**通過日期：** 2020年5月12日

**參考：** 參議院第 998 號法案：停止住宅公用事業服務 加州 健康與安全法典 116900 - 116926和 政府法典第 60370 節 - 60375.5

**1060.1 目的：** 本政策將修改下湖縣水廠區（區）關於收取拖欠帳目行動的現行政策，包括：

通知、費用分配和終止服務。

本政策適用於所有學區公用事業服務帳戶。如果本政策與學區的任何其他規則、法規或政策相衝突，則以本政策為準。

**1060.2政策可利用性 -** 本政策將在學區網站和學區辦公室向公眾提供。可以通過電話（707） 994-6009 或親自聯繫學區 16254 Main Street, Lower Lake, CA 討論根據本政策條款避免因未付款而中斷服務的選擇。

### **1060.3 一般規定**

**1060.3.1** 所有學區使用者將每月支付公用事業服務和使用費。費用將在到期日後的下一個工作日上午 8：00 后拖欠。

**1060.3.2** 拖欠費用將處以15美元的罰款，並將向存檔的郵寄位址發送終止通知。

**1060.3.3** 學區將嘗試聯繫物業的居住者，並按照本政策的規定提供停止公用事業服務的通知。

**1060.3.4** 學區可以自行決定停止拖欠費用不少於六十（60）天的公用事業服務。100.00 美元的服務費將適用於因未支付拖欠費用而停止的任何公用事業服務的帳戶。學區將郵寄並張貼停產通知，其中包含有關如何恢復公用事業服務的資訊。

**1060.3.5** 公用事業服務已停止的客戶可以通過電話（707） 994-6009 或親自聯繫學區 16254 Main Street, Lower Lake, CA 關於恢復服務。恢復將需要支付拖欠費用、管理費

、鎖服務費和解鎖服務費（如適用）。公用事業服務重新連接將在正常工作時間內處理，之後可能會根據我們網站上提供的費用和收費表收取額外費用。

**1060.4 給客戶的書面通知** - 學區將在公用事業服務停止前至少三十（30）天向記錄在案的客戶提供郵寄通知。如果此通知因無法送達而通過郵件退回，學區將嘗試通過電話或書面通知與客戶聯繫。該通知將包含：

#### **1060.4.1**

- I. 客戶的名稱和位址;
- II. 拖欠金額;
- III. 為避免公用事業服務中斷而需要付款或安排付款的日期。
- IV. 申請延長支付拖欠費用的時間的過程的描述。
- V. 對申請法案審查和上訴的程序的說明。
- VI. 描述客戶可以要求延期、減少或替代付款時程表的程式，包括攤銷拖欠的住宅服務費，符合本書面政策。

#### **1060.4.2 在服務位址向居住者張貼通知**

學區將做出合理、真誠的努力，通過在停止公用事業服務前不少於7（七）個工作日，在服務地址的顯眼位置留下即將停止住宿服務的通知，與居住在服務位址的成年人聯繫。該通知將發送給“居住者”，將包含上述要求的相同通知資訊，並將通知住宅居住者他們有權成為該地區的客戶，而無需支付拖欠帳戶的應付金額。本政策規定了居住者成為學區客戶的條款和條件。如果根據 A 項的通知因無法送達而通過郵件退回，並且學區無法通過電話聯繫客戶，學區將在本政策的副本以及服務位址的居住者通知中附上。

#### **1060.5 客戶協助：帳單投訴或審查**

**7020.5.1** 任何客戶都可以在收到有爭議的帳單后五（5）天內，對其帳單、帳單的任何組成部分或學區提供的任何服務的費用提出投訴或要求學區進行調查。在調查及時的投訴或爭議期間，學區不會停止公用事業服務。學區的審查將包括考慮客戶是否可以根據本政策獲得攤銷、替代付款時程表或付款減少。

**1060.5.2** 如果客戶認為學區的調查結果不利，他們有權向學區董事會提出總經理的決定上訴。客戶必須在學區郵寄其決定后的十（10）個工作日內向學區秘書提交書面上訴通知。地區秘書將在即將舉行的董事會定期會議上聽取該

事項，並在會議前至少十（10）天向客戶郵寄聽證會時間和地點的書面通知。董事會的決定為最終決定。

### **1060.6 票據攤銷**

學區將考慮在合理時間內攤銷帳單的請求，不超過十二（12）個月。攤銷時程表和應付金額將以書面形式列出並提供給客戶。在攤銷期間，客戶必須在後續計費週期內保持所有公用事業服務費的最新狀態。

如果客戶未能在計劃日期之前支付應付的攤銷金額，並且原始應付金額拖欠至少六十（60）天，學區可以終止公用事業服務。學區將在停止服務前至少五（5）个工作日發佈最終意向通知，以在服務地址的顯眼位置斷開服務。最終通知不會使客戶有權接受學區的任何調查或審查。

### **1060.7 聯繫我們**

鼓勵客戶在工作時間致電（707）994-6009 聯繫學區以獲取有關此政策或客戶幫助選項的更多詳細資訊。客戶也可以在週一至週五上午 8：00 至下午 4：00 親自前往民政事務處，學區公休日除外。

### **1060.8 當服務不會停止時**

**1060.8.1 一般** - 學區不會因週五、週六、周日、法定公休日或學區辦公室不向公眾開放的任何時間未付款而中斷公用事業服務。此外，在學區調查客戶糾紛或投訴期間，學區不會因未付款而停止住宅公用事業服務；在向學區董事會提出上訴期間；在學區批准的延期、攤銷、替代付款時程表期間，或者如果客戶仍然遵守付款安排。

#### **1060.8.2 具有攤銷協定的特殊醫療和財務狀況**

如果滿足以下所有條件，學區將不會停止公用事業服務：

- I.** 客戶或客戶的租戶向學區提交 持牌初級保健提供者的證明，證明停止公用事業服務將對提供住宿服務的場所的居民的生命構成威脅或對他們的健康和安全構成嚴重威脅；
- II.** 客戶證明他們在財務上無法在學區的正常計費週期內支付住宅服務費用。如果出現以下情況，則客戶被視為在正常計費週期內無法支付：
  - (一)** 客戶家庭的任何成員都是CalWORK的當前接收者，CalFresh，一般援助，Medi-Cal，California SSI / SSP或California Special 婦女、嬰兒和兒童的補充營養計劃，或

(二) 客戶聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困線的200%，否則將受到偽證處罰;以及

**第三。** 客戶願意就拖欠費用進行攤銷。

對於符合上述所有資格的任何客戶，學區將為客戶提供未付餘額的攤銷。學區將選擇攤銷的條款和條件，這些條款和條件對客戶和學區都有效，可能包括免除利息或罰款。

客戶有責任證明已滿足上述資格。收到客戶的檔后，學區將在七（7）天內審查文件，並且：

**(1)通知客戶** 學區選擇的攤銷條款，並要求客戶簽署同意參與攤銷;

**(2)** 要求客戶提供更多資訊;或

**(3)** 通知客戶他們不符合資格。

如果根據本節獲得攤銷的客戶在六十（60）天或更長時間內未能執行以下任何操作，學區可以停止公用事業服務：

(一) 支付根據攤銷時程表應付的任何攤銷金額;或

(二) 支付他或她目前的公用事業服務費用。

學區將在停止服務前至少五（5）個工作日發佈最終意向通知，以在服務地址的顯眼位置斷開服務。最終通知不會使客戶有權接受學區的任何調查或審查。

### **1060.9 居住者或租戶成為該地區客戶的程式**

**1060.9.1 範圍** - 本節僅適用於住宅服務地址的業主、房東、經理或運營商被列為記錄客戶，並已收到因未付款而終止公用事業服務的意向通知。

**1060.9.2 同意學區服務條款和條件** - 如果每個居住者都同意服務條款和條件並滿足學區規章制度的要求，學區將向實際居住者提供服務。

儘管如此，如果一個或多個居住者願意並能夠承擔隨後向帳戶收取的費用，使學區滿意，學區將向滿足這些要求的居住者提供服務。

**1060.9.3 租賃驗證** - 為了免除拖欠帳戶的應付金額，成為客戶的居住者將核實記錄在案的拖欠帳戶客戶是或曾經是住宅的房東、經理或代理人。

驗證可能包括但不限於租賃或租賃協定、租金收據、表明居住者正在租用房產的政府檔，或根據《民法典》第 1962 條披露的資訊，由學區自行決定。

### **1060.10 - 其他補救措施**

除了停止公用事業服務外，學區還可以就未支付公用事業服務費尋求法律或衡平法中提供的任何其他補救措施，包括但不限於：通過對不動產提出留置權、提出索賠或法律訴訟，或將未付金額提交給收款。如果決定採取有利於學區的法律訴訟，學區將有權獲得所有成本和費用的支付，包括律師費和累積利息。

**1060.11 - 因其他客戶違規行為而停止公用事業服務**

除未付款外，學區保留因任何違反學區條例、規則或法規的行為而停止公用事業服務的權利。

**1060.12 - 產生的費用和收費**

除非本政策另有明確規定，否則客戶根據學區的任何其他規則、法規或政策產生的任何費用和收費，包括但不限於拖欠費用，將按其中規定到期應付。

**1060.13 - 地區工作人員的決定**

學區工作人員根據本政策可能做出的任何決定也可以由總經理或其指定人員做出。

董事會在最近修訂日期的公開會議上修訂並通過了本政策。此版本的策略將取代所有其他以前的版本。