

CALAVERAS 郡水區
供水和／或廢水服務的
管理規則與辦法
第 3 條

服務的申請、費率和帳單

第22節。 逾期供水和／或廢水服務帳單與供水和／或廢水服務中止的通知。

22.00.01 逾期帳戶定義

逾期帳戶，指在供水或廢水服務帳單發出日期後的 25 個營業曆日結束後，仍有未支付費用的帳戶，除非客戶有替代的付款協議。

22.00.02 遲繳費

若帳單費用未在到期日前支付，「水區」將對逾期帳戶徵收第一筆遲繳費十美元 (\$10)，並且郵寄提醒通知給客戶，說明逾期帳戶並以通知上所印日期算起後的十 (10) 天為到期日期。

若逾期帳戶的費用未在十 (10) 個曆日的提醒通知期內支付，將對客戶的帳戶徵收第二筆過期罰款十八美元 (\$18)，並在房屋的顯著位置貼上實體貼紙，提供未收到費用將中止服務的日期。此標籤內容包括逾期金額、與付費計畫有關的資訊、申訴選項和未收到費用將中止服務的日期。

22.00.03 替代的付費計畫

無法在標準付費期限內支付供水或廢水服務費用的住戶得申請替代的付費計畫，以避免服務遭到中止。CCWD 將考慮申請，並做出是否擔保替代的付費計畫的決定。替代的付費計畫僅限在以下情況下獲得許可：

22.00.03.1 健康或安全遭受威脅

若中止供水或廢水服務將使生命遭受威脅，或導致任何居住者的健康和 safety 遭受嚴重威脅，此時得許可替代的付費計畫。申請替代的付費計畫，必須附上住戶的主要醫療服務提供者證明若中止服務，生命將遭受威脅或健康和 safety 遭到嚴重威脅的證明。

22.00.03.2 無財力支付

客戶或住戶必須證明他們的財力無法支付正常帳單周期內的費用。可接受的收入證明形式有：

- **Resource Connection (資源中介組織)** 的文件，證明客戶的任何家庭成員目前都是 **CalWORKs**、**CalFresh**、普通補助、**Medi-Cal**、**Supplemental Security Income (社會安全生活補助金)**/**State Supplementary Payment Program (州補助金計畫)** 或 **California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (加州婦女、嬰兒及兒童營養補充特別計畫)** 的接受者。
- 客戶或住戶宣告家庭的年收入

展延到下一個帳單周期的付費計畫被視為是攤還計畫，這必須是書面形式並由客戶簽名。此類計畫將在「水區」和客戶雙方同意的期限內攤還未支付的餘額，而且以帳戶成為逾期帳戶的日期算起後最多 **6 (六)** 個月內為期限。攤還的費用將配合並按照客戶定期帳單的到期日期。客戶必須遵守攤還計畫的條件，並在每個後續的帳單周期內保持注意最新產生的費用。在依照現有的攤還計畫支付逾期費用時，客戶不得申請進一步攤還任何後續未支付的費用。未遵守攤還計畫的條件，或目前的費用逾期超過六十 (**60**) 天，將在中止服務前的至少 **5 (五)** 個營業日前，發出實際投遞到房屋的書面中止通知。

22.00.04 申訴

客戶得對帳單提出異議，或在帳單日期後的 **25** 天內水區的客服部經理申請調整費用。若客服經理拒絕要求或未在水區收到申訴後的十五 (**15**) 天內回應，客戶得在帳戶逾期的日期後的十 (**10**) 天內，或收到客服經理拒絕後的十 (**10**) 天內 (以後到的為準) 提出書面申訴。

行政服務主任將在 **15** 天內發出書面決定。若行政服務主任拒絕上訴，客戶得在行政服務主任的判決日期的 **15** 天內向總經理上訴。總經理將在收到書面申請的日期算起的 **30** 天內，提供與申訴有關的最終裁決給客戶。延後申訴將不受理。

在有待決申訴期間，「水區」將不會中止供水和／或廢水服務。若總經理拒絕最後上訴，將在服務中止前的至少五天發出通知給居民。

22.00.05 減免費用

「合格」的定義指帳戶在審查期間沒有超過一筆過期費用。

水區客服部員工每兩 (2) 年得減免客戶帳戶的提醒通知過期罰款一次，前提是帳戶符合資格、過去兩年內未減免之前的遲繳費、而且帳戶餘額經過更新。

水區客服部員工每兩 (5) 年得減免客戶帳戶的第二筆過期罰款一次，前提是帳戶符合資格、過去兩年內未減免之前的遲繳費、而且帳戶餘額經過更新。

客戶申請的其他調整將根據 Ordinance 2000-03 Credit Adjustment Policy (2000-03 信用調整政策法) 執行。

22.01 服務中止

22.01.01 服務中止費用

根據第 22 節的條款，每次派遣「水區」的員工中止或關閉服務管路都會收取三十六美元 (\$36) 的費用。

22.01.02 服務中止通知

在客戶付費未逾期超過 60 天的情況下，「水區」將不會中止供水服務。「水區」將在因未付費而中止服務的至少 10 (十) 天前，盡合理善意的努力以書面方式聯絡客戶。中止服務的書面警告將寄送到帳戶指定的郵寄地址。若接受供水服務的郵寄地址和住宅地址不同，將寄送第二份通知給服務地址和「住戶」的地址。書面的中止通知內容包括：

- 客戶的姓名和地址
- 逾期的金額
- 避免中止服務所需的支付協議的日期
- 申請付費協議的流程描述
- 對帳單提出爭議或申訴的流程描述
- 「水區」聯絡資料

「水區」將在因未付費而中止供水服務前的 48 小時內，盡合理善意的努力通知客戶。通知將根據客戶選擇的喜好方式 (簡訊、電話或電子郵件)。未選擇通知方式的客戶將以電話通知。

22.01.03 給個別獨立水錶居住單位的住戶通知

「水區」將盡合理善意的努力，在供水服務帳戶欠費並在中斷供水服務的至少 10 (十) 天前，以書面通知的方式通知住戶。書面通知將告知租戶／住戶只要他們願意承擔該地址後續供水服務費用的財務責任，他們有權在不用支付逾期帳戶的到期費

用之情況下，成為「水區」的客戶。若要免除逾期帳戶的到期金額，租戶／住戶必須以提供屋主簽名的授權表或租屋合約的方式提供租用證明。

依本政策的條款成為 CCWD 客戶的住戶必須支付新帳戶開戶費並存入款項 (依「供水和／或廢水服務的管理規則和辦法的第 3 條第 21 B 節」的規定)。

住戶成為 CCWD 客戶的作為，並不會減輕法律認定的屋主最終負責該物業所有相關費用的責任。

22.01.04 給由總水錶提供服務的多戶綜合單位的租戶／住戶的通知

「水區」將盡合理善意的努力，在供水服務帳戶欠費並在中斷供水服務的至少 10 (十) 天前，以張貼在每個居住單位的大門之書面通知方式通知住戶。書面通知將告知租戶／住戶只要他們願意承擔總水錶服務的地址後續供水服務費用的財務責任，他們有權在不用支付逾期帳戶的到期費用之情況下，成為「水區」的客戶。若一個或多個住戶願意且能夠承擔後續供水服務的費用到「水區」滿意的程度，或如果有實際的方式合法提供給「水區」選擇性的終止提供服務給未符合服務規定的住戶，「水區」將使符合規定並已支付相關功能、接通和新帳戶開戶費的住戶可以使用服務。

若書面中止通知的郵件因無法投遞而遭到退回，「水區」將盡合理善意的努力派人造訪該住戶，並留下服務因未付費而遭到中止的通知。

22.02 服務重接

中斷的服務管路僅限在已支付所有供水和／或廢水服務的費用和欠費的情況下重接。在正常營業時間內，每次此類重接將收取三十六美元 (\$36.00) 費用，最多不超過五十美元 (\$50.00)。在整個 2020 年內，要求在非營業時間內重接將收取更高費用，最多不超過 \$150.00 (一百五十) 塊美元。重接費用應按照 2021 年 1 月 1 日開始的消費者物價指數變動進行年度調整。

22.03 退費、未支付的信用卡費用、遭到拒付的 ACH 銀行費用、停止的付費、有爭議的費用。

對於金融機構退回給「水區」的每筆未支付供水和／或廢水服務費用，將對該帳戶收取二十五美元 (\$25) 的費用。

金融機構一退回付費後，「水區」將要求在接下來的 12 月內，以該帳戶保證的資金付費 (不接受支票)。如果付費在 12 月的期間內遭到拒絕兩次，無論採用什麼付費方式，「水區」都將要求在接著的 24 個月內以保證的資金付費。

22.04 年度複查費用

本節概述的所有費用一年都審查一次，是否需要針對每次通知或行動所涉及的實際費用做出相對的調整。

22.05 權責

在收到「水區」的任何結算單、帳單、提醒或任何其他通知後，由客戶擔負立刻就有關供水和／或廢水服務的帳戶狀態聯絡「水區」的全責。

22.06 竄改

任何不支付或欲不支付全額合法費用，或欲促使他人／其他企業這樣做，或意圖剝奪 Calaveras 郡水區提供、承擔、授權、請求、援助或支援以下的任何公用設施服務的任何部份或全額費用，都將被視為犯下輕罪。以下是會遭到提告的行為，而且若「水區」的管路、水錶和／或設備遭到竄改，水區保留行使法律允許的任何補救方式的權利。

- (1) 以任何方式轉接或導致轉接供水服務。
- (2) 以竄改或任何其他方式，阻止任何用於判斷水費的水錶或其他器材正常執行測量功能。
- (3) 竄改「水區」所擁有或用於提供供水服務的任何設備。
- (4) 在未獲得「水區」授權或同意的情況下，連接或導致與「水區」擁有或使用的設備連接或重新連接以進行供水的情況。
- (5) 因知悉或有理由知悉在使用時已存在轉接、竄改或未獲授權的連接，或在未經公用設施授權或同意的情況下，使用或接受公用服務的全部或部份直接好處。
- (6) 提供取得「水區」的水的途徑給任何未獲得授權的使用者。

「水區」將告發所有違反加州刑法第 498、624 或 625 節或任何法規或辦法，導致干擾正常供水給「水區的」使用者的犯罪。

對於因客戶或客戶的錯誤行為或客戶授權／未授權操作或使用任何供水設施、器具或設備所導致的任何損失或損壞，「水區」概不擔誤任何責任。

2014-14 決議，2017 年 3 月 22 日

2019-__ 決議，2019 年 12 月 11 日