****

政策标题： **账户账单、付款、费用和关闭**

保单编号： **2100**

2100 政策目的和应用

制定此政策是为了遵守参议院法案 998，即“断水保护法”，并于 2018 年 9 月 28 日获得州长批准（加州健康与安全法典第 116900 条等）。该政策应在 Esparto 社区服务区的网站上公布。可致电（530）787-4502 联系学区办公室，讨论根据本政策条款避免因未付款而终止供水服务的选项。如果本政策与学区的任何其他条例、规则、规章或政策之间存在任何冲突，则以本政策为准。如果本政策与州法律有任何冲突，则以州法律为准。

2100.1 学区的政策是每月审查应收账款，因为这对学区的现金流至关重要。

2100.2 建立或转移服务

a) 账户应以出租物业的所有者或服务使用者的名义建立。业主对欠学区的任何和所有款项负最终责任。业主必须授权非业主租户或服务使用者在业主的物业地址建立帐户。

b) 在申请服务时，学区将要求申请人提供可验证的身份证明。未能提供此类身份证明将导致无法向申请人提供服务。

c) 每个新账户都应收取账户启动费。这笔费用将在第一个月的账单上收取。

d) 未向本区申请服务而占有场所和使用水的个人或公司，应从最后记录的水表读数之日起支付费用。如果未在学区发出通知后的 7（七）个工作日内提出适当的申请，并且如果未在出示时支付累积的服务账单，则服务将被终止，恕不另行通知。

e) 在同一地址建立新帐户之前，必须全额支付与服务地址相关的所有余额。

********** ********** **********

2100.3 账单、应付账款、拖欠和费用

a) 账户应按月计费。帐户帐单将邮寄到服务地址，或在地区办公室记录的客户要求的邮寄地址，不迟于每月 5日。

b) 根据所提供的服务，每份帐单应包括单独的供水、下水道和/或路灯月度服务费。对于所有使用自来水服务的客户，每份账单都将包含根据上个月的水表读数确定的用水量。

c) 应在每月的最后一天付款。未在当月最后一天支付和收到的账户将被视为拖欠和在下一个账单月的第一天拖欠，并将收取 10% 的罚款，第二个月的费用将表明这一点。

d) 在第二个月的最后一天之前未支付和收到的账户被视为在第三个月的第一天拖欠和拖欠三十（30）天，并且应为第一个月的拖欠额外收取 1% 的费用，并为拖欠的额外收取 10%拖欠的第二个月添加到此帐单的帐户中。

e) 对于逾期 30 天或更长时间的每个月，未付款的账户将继续收取 1% 的额外费用，并且对于后续每个月的拖欠，将收取 10% 的额外罚款。

f) 对于被视为拖欠和拖欠的账户，每个月的罚款和利息费用将包含在下个月的账单中。此帐单将显示帐户拖欠的金额。

月	账单日期	账单到期日	状态和行动
1个	7 月 1 日	7月31日	
2个	8月1日	8月31日	7 月账单在 8 月 1 日拖欠。7 月费用的 10% 罚款将在 8 月账单上显示。

********** ********** **********

3个	9 月 1 日	9月30日	7 月账单在 9 月 1 日拖欠 30 天。8 月费用的 10% 罚款加上 7 月余额的 1% 利息将在 9 月账单上显示。
4个	10 月 1 日	10 月 31 日	7 月的账单在 10 月 1 日拖欠 60 天。9 月费用的 10% 罚款加上 8 月和 9 月余额的 1% 利息。

计费和拖欠示例

2100.4 因不付款而终止服务

a) 当客户拖欠款项至少 60 天且拖欠金额超过 25.00 美元时，拖欠账户将被终止服务。在因未付款而停止供水服务前至少七 (7) 个工作日，该地区应通过电话或书面通知或两者联系帐户上指定的客户。

b) 拖欠付款和即将停止付款的书面通知应邮寄至客户的记录地址。如果客户地址不是提供供水服务的物业地址，则通知还应发送到提供服务的物业地址，收件人为“住户”。通知应包括但不限于以下所有信息，格式清晰易读：

i) 客户的姓名和地址。
ii) 拖欠金额。
iii) 为避免供水服务中断而需要付款或安排付款的日期，该日期应自账单拖欠之日起至少六十（60）天
iv) 声明服务将在打印关闭通知之日起不少于七（7）个工作日届满时终止。
v) 请求延长支付拖欠费用的时间、申请账单审查和上诉以及请求替代付款时间表的流程说明。
vi) 学区的电话号码和网站链接到学区关于停止供水服务的书面政策。

c) 如果该地区无法通过电话与客户或居住在该住所的成年人取得联系，并且由于无法送达而通过邮件退回书面通知，则该地区应真诚努力访问该住所并离开，或做出其他安排为了放置在显眼的地方，一份即将停止供水服务的通知以及该地区关于因未付款而停止供水的政策。

********** ********** **********

d) 七 (7) 个工作日到期时，如果未全额支付拖欠款项、未批准替代付款协议，或者学区未收到账单审查和上诉请愿书，则学区应断水服务恕不另行通知。

e) 正常工作日下午3:00后、周五、周六、周日、法定节假日或区营业厅不对外开放的时间，不因未缴费而停水。

f) 有下列情形之一的，学区不得因未缴费而终止服务：

i) 在地区对客户纠纷或投诉进行调查期间。

ii) 当客户获准延长账单支付期限时。

iii) 当客户与该地区签订了分期偿还协议或替代付款安排，并且根据协议，所有付款都是最新的。

iv) 根据SB998，当满足以下所有条件时：

(1) 初级保健提供者的客户或客户的租户证明，该术语在《福利和机构法典》第 14088 条第 (b) 款第 (1) 款 (A) 款中定义，即中止供水服务将危及提供供水服务的场所居民的生命，或对他们的健康和安全构成严重威胁。

(2) 客户证明他或她在经济上无力在学区的正常计费周期内支付供水服务费用。如果客户的任何家庭成员是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付计划的当前接受者，则该客户将被视为在经济上无法在学区的正常计费周期内支付供水服务费用，或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children，或客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的百分之二百 (200)。

(3) 客户愿意就所有拖欠费用签订分期偿还协议、替代付款时间表或延期付款计划。

v) 如果满足上述条件，学区应为客户提供以下一种或多种选择：

(1) 未付余额的摊销

(2) 参与替代付款计划。

********** ********** **********

********** ********** **********

(3) 临时延期付款。

2100.5 替代付款安排

a) 当存在极度困难时，客户可以在账单到期日下午 5:00 之前通过电话或书面形式联系学区，请求特殊付款安排。

b) 总经理可以批准一项特殊的付款安排，包括最多十二（12）个月的分期付款以付清全部余额或将全部余额的付款延迟最多两（2）周。

c) 在以下任何一种情况下，水务服务可能会在学区在物业显着位置张贴最终中断供水意向通知后的七（7）个工作日内中断：

i) 客户未能遵守分期偿还协议、替代付款时间表或拖欠费用延期六十（60）天或更长时间。

ii) 在签订分期偿还协议、替代付款计划或延期拖欠费用时，客户在六十（60）天或更长时间内不支付他或她当前的供水服务费。

2100.6 恢复供水服务

a) 为了恢复因未付款而中断的服务，客户必须支付所有拖欠 60 天或更长时间的逾期款项，包括罚款和利息，并支付重新连接费用。

b) 对于向区证明其家庭收入低于联邦贫困线百分之两百（200%）的住宅客户，区应执行以下操作：

i) 为正常营业时间内的重新连接设置重新连接服务费，正常营业时间不超过五十美元（$50），正常营业时间以外不超过一百五十美元（$150）。

ii) 每十二（12）个月免除一次拖欠账单的利息费用。

********** ********** **********

iii) 如果家庭中的任何成员目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充安全收入/州补充支付计划或加州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划，或者客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的百分之二百（200）。

c) 当服务因未付款而中断，并且从中断日期起 60 天后允许付款时，帐户可能会被关闭，并且不会处理进一步的计费。在账户关闭后，学区可能会将账单发送至代收服务机构或通过税单进行代收。

2100.7 涉及房东-房客关系的服务

A. 如果学区向第 17008 节定义的独立单户住宅、多单元住宅结构、移动房屋公园或劳改营中的永久住宅结构的居民提供单独计量的供水服务，以及业主、经理或经营者住宅、建筑或公园的用户是记录在案的客户，当账户欠款时，学区应尽一切努力以书面通知的方式通知住宅居民，服务将至少终止十（10））终止前几天。书面通知应进一步告知住户他们有权成为客户，然后将向其收取服务费用，而无需支付拖欠账户可能到期的任何款项。

B. 除非每位住户同意服务条款和条件并满足法律和学区的条例、决议、规则和条例的要求，否则学区不得向住户提供服务。但是，如果一位或多位住户愿意并能够承担后续费用并使学区满意，包括要求，包括但不限于完成学区服务申请以便总经理或指定人员可以评估学区是否对住宅申请人能够满足服务条款和条件感到满意，或者学区是否有合法可用的物理方法有选择地终止对那些居住者的服务不满足学区的要求，学区应向学区认为可以满足服务条款和条件的居民提供服务。

2100. 8 账单审查、上诉和账户调整

a) 如果客户寻求对其账单进行审查或上诉，客户应在付款到期日下午 5:00 之前联系地区，地区将进行调查。如果调查未得出客户可接受的解决方案，客户可以寻求总经理的审查，随后可以向董事会提出上诉。学区将在董事会会议召开前至少七（7）

天提供有关上诉时间和地点的书面通知。董事会的决定为最终决定。在上诉待决期间，学区不得停止供水服务。

b) 账户调整仅限于总经理和董事会的酌情决定权。调整请求必须由总经理完成并批准，并应要求提供给董事会和地区审计员。账户调整可能包括以下内容：
   a. 信贷调整：
      i. 罚款和利息的逆转
      ii. 帐单更正
      iii. 漏水
      iv. 其他杂项贷项或费用
   b. 借方调整：
      i. 帐单更正
      ii. 退回的支票
      iii. 启动费
      iv. 断线和重接费
      v. 其他杂项借项

2100.9 费用

a) 可能会收取额外费用：
   a. 帐号激活
   b. 因未付款而断开连接
   c. 因未支付中断而重新连接服务
   d. 退回的支票
   e. 故意损坏仪表、仪表锁或其他地区财产

b) 费用由地区董事会审查和批准。

2100.10确保收取拖欠费用的其他行动

********** ********** **********

a) 根据政府法典第 61115(b) 条，学区可以采用与财产税相同的方式在税单上征收任何拖欠费用和罚款。

b) 根据政府法典第 61115 节，董事会授权总经理或指定人员签署一份证明书，声明拖欠费用和罚款的金额以及对拖欠费用和罚款负责的人的姓名和最后为人所知的地址，以及根据总经理制定的程序在约洛县记录员办公室记录上述证书。上述程序应包括一项规定，即只有在通知客户该地区的意图后才能记录证书。

c) 学区可通过第三方收款机构追收拖欠费用。

2100.11 自愿中断服务

a) 客户需要请求断开服务，并提供可靠的结帐单转发地址。收到断开请求后，将在请求的生效日期或收到通知后的一（1）个工作日内完成最终抄表。

b) 最终结算账单，包括在最终抄表日期之前的使用费，将被发送到转发地址。客户负责支付最终抄表日期之前的所有费用，并需要全额支付任何剩余余额。

c) 当服务地址空置时，无论是否使用服务，均应向其所有者或承租人收取常规最低费率，除非学区被告知该物业无人居住并要求停止服务。一旦学区被授权停止服务，该帐户将处于非活动状态。

c) 如果学区收到断开服务的请求后仍未在服务地址建立新帐户，学区应善意地努力访问服务地址并离开，或做出其他安排放置在显眼的地方，a在建立新帐户之前即将停止供水服务的通知。如果在七 （7） 个工作日到期后仍未建立新帐户，则学区将停止供水服务，恕不另行通知。

d) 在同一地址建立新帐户之前，必须全额支付与服务地址相关的所有余额。

2100.12 报告要求

********** ********** **********

学区应每年在学区网站和国家水资源控制委员会报告因无力支付而中断供水服务的数量。

2100.13 本政策的限制

a) 本政策中的任何内容均不限制、限制或以其他方式损害学区出于本政策中明确规定以外的原因终止向客户提供服务的能力，包括但不限于客户未经授权的行为。

2100.14 其他相关政策供参考

a) 会计政策和程序第 3.10 节应收账款