

東尼爾斯社區服務區
關於終止不付費的供水服務政策

2020年2月1日生效

儘管東尼爾斯社區服務區（“水區”）有任何其他政策，規則或法令，但本《關於停止不付費使用供水服務的政策》（“政策”）應適用於因以下原因而停止使用居民供水服務：付款。如果本政策與任何其他政策，規則或條例發生衝突，則以本政策為準。

逾期：

水區提供的所有住宅用水費用均應在計費時支付，如果在郵寄賬單之日起二十（20）天內未支付，則將視為拖欠。逾期後，將按未付金額評估\$ 5.00的滯納金。通常，關於未結餘額和滯納金的通知將在流動月份的供水帳單上顯示。那些在下一次結算之前已進入付款安排的客戶，將不會因隨後根據安排條款支付的金額而被收取滯納金。

服務終止：

在客戶拖欠付款至少六十（60）天之前，水區不會停止支付未付款的住宅供水服務。在水區停止供水之前，將提供或嘗試以下通知：

1. 停水通知（停水前15天/逾期後45天）：

如果在逾期後四十五（45）天內仍未收到付款，則會在提供服務的地址將通知郵寄給客戶。如果客戶的帳單郵寄地址與服務地址不同，則通知將發送到帳單郵寄地址以及提供住所服務的物業的地址，並以“住戶”為地址。該通知應包括但不限於以下所有信息：

- a. 客戶的姓名和地址；
- b. 逾期金額；
- c. 為避免服務斷水而需要付款或付款安排的日期；
- d. 說明申請延長時間支付拖欠費用的程序；
- e. 對帳單提出異議或上訴的過程的描述；
- f. 對客戶可以請求延期，減少或替代付款時間表的程序的描述，包括拖欠的住宅服務費的分期付款信息；和
- g. 水區電話號碼和指向本水區書面獲取政策的網絡鏈接。

2. 48小時斷水通知（通過帶有本政策副本的電話和/或門衣架）：

除了中止通知外，水區還將提供48小時斷水通知，以通知即將終止供水服務的時間至少提前四十八（48）小時。該48小時斷水通知將通過門上的懸掛和/或通過登記的電話呼叫該電話號碼，並且將通知客戶，如果在特定日期之前未收到付款，服務將停止。

如果水區無法通過電話與客戶或居住在該住所的成年人取得聯繫，則水區應竭誠努力訪問該住所並離開或作出其他安排，將通知書放置在顯眼的地方。即將終止不付款的供水服務，以及水區的終止不付款的供水服務的政策。

水區必須在下午2:00之前收到所有拖欠的水費和相關費用。在書面的48小時停工通知中指定的日期。如果在“48小時關機通知”中規定的時間內仍未收到付款，則在支付了所有逾期費用和費用（包括任何重新連接費用）後，供水服務將停止並且不會重新開啟已根據本政策做出完整或其他安排。

替代付款計劃：

任何無法在正常付款期內支付水費的客戶可以書面要求其他付款方式，以避免滯納金或服務中斷。水區將考慮與請求有關的所有情況，並確定是否需要付款安排。

爭議帳單或上訴：

為了對帳單提出異議或尋求上訴，客戶應隨後以書面形式提出正式投訴，並清楚說明上訴的原因和所有支持事實。任何書面上訴都應到以下地點向水區提供：

East Niles Community Services District
1417 Vale Street
Bakersfield, CA 93306
(661) 871-2011
辦公時間 週一至週五 上午8:30 - 下午5:00 (節假日除外)

水區不會中斷服務的情況：

儘管有上述規定，但在滿足以下所有條件的情況下，水區將不停止不付費的供水服務：

1. 客戶證明他或她在財務上無法在水區的正常計費周期內支付供水服務費用。如果客戶家庭的任何成員當前是CalWORK, CalFresh, 一般幫助, Medi-Cal, 補充安全收入/州補充支付計劃, 或加利福尼亞州針對婦女, 嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃, 或客戶聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困線的200%。
2. 客戶願意按照本政策訂立分期支付協議, 替代付款時間表或遞延或減少付款的計劃。

如果滿足這三個條件，則客戶可以要求在十二（12）個月內分期支付拖欠的費用。客戶必須承擔證明符合上述三個條件的責任。收到聲稱符合上述三個條件的文件後，地區總經理應審查該文件，並在提交後七（7）個工作日內確定是否符合要求，以請求其他信息或接受或拒絕該請求。

總經理或總經理的指定人員可視具體情況而定，認為恰當和適當的例外情況。

¹ 《福利和機構法典》第14088 (b) (1) 節 (b) 的 (b) 款 (1) 的 (A) 款中，“初級保健提供者”的定義是 (A) 任何內科醫生, 全科醫生, 產科醫生- 婦產科醫生, 兒科醫生, 家庭醫生, 非醫師, 或目前加入 Medi-Cal 計劃的任何初級保健診所, 農村保健診所, 社區診所或醫院門診診所, 這些診所均同意為 Medi-Cal 受益人提供病例管理或 (B) 僱用, 經營或與 (A) 項中列出的任何初級保健提供者簽訂合同的縣或其他政治分區, 並同意使用該初級保健提供者進行根據本條訂立合同的目的。

未能遵守分期付款計劃：

如果客戶未能遵守拖欠費用的攤銷協議，或者在簽訂拖欠費用的攤銷協議時，並且客戶在六十（60）天或更長時間內未支付其當前的住宅服務費用，則住宅服務將在水區發佈為期5天的最終通知，打算在該物業的顯眼和顯眼位置斷開服務後，終止服務不得早於五（5）個工作日。在張貼五（5-）天通知後，必須支付所有逾期費用，包括先前攤銷的費用，以防止服務中斷。

如果水區因不付費而中止供水服務，水區將為客戶提供有關如何恢復供水服務的信息。

重新確定服務：

在違反本政策的任何相反規定的情況下，如果因違反規則或未付款而中止服務，水區將收取以下重新連接服務的費用：

服務恢復費用（正常時間） \$ 25.00 *

服務恢復費用（非營業時間） \$ 75.00 *

*如果實際的恢復費用少於上述金額，則會開具發票並收取較少的金額。

除恢復服務費外，如果尚未歸檔保證金，則應支付保證金。在請求之日或下一個工作日，水區將盡一切努力使服務重新連接。服務請求必須在下午2:00之前提出。需要一天的恢復服務。下午2:00之後提出的請求將在下一個工作日處理。

除地區人員以外的任何人或未經地區授權而開啟的供水服務都可能受到罰款或額外收費，以及因盜竊水而受到刑事起訴。未經授權恢復服務而造成的任何損壞均由客戶負責。

支票跳票費用：

如果收到支票以支付地區費用，費率或費用，並且支票的付款銀行拒絕了支票的支付，則無論出於何種原因，都會向客戶收取應付退票的應付金額，即實際的NSF向水區收取的銀行手續費，以及25美元的退票費用。必須以現金或經認證的資金付款以支付這些費用。

盜竊用水：

加利福尼亞法律（包括但不限於《刑法》第498、624和625條）定義了各種盜水方法。如果發現可疑的偷水事件，區人員將聯繫執法人員。水盜竊可能導致水區增加收費。

房東和房客情形：

當水區向單獨的單戶住宅，多單元住宅結構，活動房屋公園或勞改營中的永久住宅結構的居民以及住宅結構的所有者，經理或經營者提供單獨計量的住宅服務時，或公園是記錄的客戶，水區將盡一切努力以書面通知的形式通知居住者，如果欠費帳戶將在終止服務前至少10天終止服務。書面通知應進一步告知居民，他們有權成為客戶，然後向其收取服務費，而無需支付任何可能拖欠帳戶的款項，只要房客提供了以下方面的驗證：租賃協議或租金證明形式的租賃。

對於具有主表的多單元綜合大樓，除非每個居住居民同意服務條款和條件並符合法律和水區規則和法規的要求，否則不要求水區向居住居民提供服務。但是，如果一個或多個居住者願意並能夠為隨後的帳戶費用承擔責任，以使水區滿意，或者如果水區有合法手段選擇性地終止對那些住所的服務，不符合水區規則和條例要求的居民，水區將為符合那些要求的居民提供服務。

在接受服務之前，每位租用計量連接的租戶都將被要求存入現金，以確保按照地區政策的要求支付其水費。

如果是獨戶住宅，則水區可能會要求成為客戶的佔用人核實記錄的拖欠帳款客戶是該房東，經理或代理商。驗證可能包括但不限於租賃或租賃協議，租金收據，表明佔用人正在租賃財產的政府文件或根據民法典1962條披露的信息。

停水情況報告：

水區將報告每年因無法支付費用而停止服務的總數，並在水區網站上發布。

客戶問題或投訴：

有關此政策的問題，請向水區以下部門提出疑問：

East Niles Community Services District
1417 Vale Street
Bakersfield, CA 93306
(661) 871-2011 (661) 871-2011
辦公時間週一至週五上午8:30-下午5:00（節假日除外）

如果客戶帳戶工作人員無法滿足客戶的帳單投訴，則客戶可以向總經理提出投訴。如果總經理不能滿足客戶的投訴，則客戶可以書面形式向董事會提出投訴。董事會的決定為最終決定。