

WEST KERN WATER DISTRICT
关于
停止住宅供水服务的政策

目的:

本政策概述了West Kern Water District针对欠费帐户催收采取的行政措施, 包括发出通知、确定费用和停止供水。本政策将公布在公司的网站上。客户可致电(661) 763-3151联系公司, 讨论根据本政策条款避免因未支付水费而中断供水的可选方案。

背景:

West Kern Water District作为特殊地区, 受到《加州政府法规》第60370 -60375.5条(California Government Code Sections 60370 -60375.5)的制约。此外, 作为一个向200多个供水管道供水的城市或社区供水机构, 公司也受到2020年2月1日生效的第998号参议院法案(Senate Bill 998)的制约。

政策:

住宅帐户每隔一个月(每两个月)计费一次。账单应在呈上账单之时缴付, 不得迟于收到账单后的二十一(21)日。账单中显示到期日, 并且还包括收取滞纳金日期。

住宅帐户上的付款可邮寄或递送至公司办公室, 在线支付, 或通过Civic Pay打电话支付, 客户无需承担额外费用。

公司将不会因未支付水费而中断服务, 除非客户已拖欠水费至少60天。公司将尽一切合理、善意的努力, 在因欠费而停止供水服务的至少7个营业日之前, 通过电话或书面通知与客户取得联系。

中断供水服务时会寄出结账账单。该账单应在呈上账单之时缴付。45天后, 已结帐户的未付款部分将会发送至托收机构, 或者如果适用, 结账账单的余额将转移到往来帐户中。

欠费账户:

在下文中, 欠费帐户被确定为在水费单发出后21天停业前仍未支付(且未做出付款安排或制定替代性付款计划)的任何帐户。

欠费帐户催收适用以下规则:

1. **最低计费帐户:**
计入最低双月账单金额17.30美元或以下的任意帐户, 费用可结转并加入下一个计费周期, 而无需计算滞纳金, 也不会招致进一步的催收措施。
2. **滞纳金:**
如果客户未在发出水费单后第21天停业前支付水费, 则将收取滞纳金10美元。到期日和滞纳金将突出显示在水费单原件上。
3. **滞纳金豁免:**
在客户请求下, 如果情有可原且客户在此前6个月内未因拖欠水费而被收取滞纳金, 公司将免收滞纳金。

4. 替代性付款安排:

如无法在正常付款期内支付水费, 客户可申请替代性付款安排, 以避免产生滞纳金或中断供水。公司将考虑与该申请有关的所有情况, 并确定是否批准付款安排。

如需申请其他付款安排, 可致电(661) 763-3151联系公司办公室, 也可亲自登门, 地址: 800 Kern St. Taft, CA 93268, 营业时间: 周一至周五上午8:00至下午4:30。

5. 分期偿还计划:

结转至下一个计费周期的付款安排被视为分期付款计划, 该计划必须为书面形式并由客户签字。分期付款计划要求客户在规定的期限内(自水费单原始日期起不超过12个月)缴清拖欠水费。分期付款将合并到客户的定期水费单上, 并受到该定期水费单到期日的约束。客户必须遵守分期付款计划的规定, 并将分期付款费用视为随后各计费周期产生的当期费用。客户在根据分期付款计划支付拖欠水费时, 不得要求进一步分期支付任何后续未缴清的水费。

如客户不遵守分期付款计划的规定, 公司将发出书面断水通知。停水通知将在中断供水前不少于5个营业日, 以门挂形式送达客户住所。

6. 通知:

A. 拖欠通知: 处于礼貌, 公司将做出合理、真诚的努力, 在水费单发出后60天左右通知客户帐户逾期未付并将采取进一步的催收措施。拖欠通知发出后将收取10美元的滞纳金。通知方式为客户首选的通知方式(短信、电话或电子邮件)。如未指定通知方式, 则将使用电话通知。如客户未及时更新电话或电子邮件联系信息, 公司概不承担任何责任。

B. 停水通知: 公司不得因未支付水费而中断供水, 除非客户已拖欠水费超过60天。公司将尽一切合理、善意的努力, 在因欠费而停止供水服务的10个营业日之前通过电话与客户取得联系, 或在停止供水服务的至少7个营业日之前, 通过书面通知联系客户。

停水通知(续):

1. **如果采用电话通知(“十天通知”)**, 公司将提出可根据请求向帐户上注明的客户提供公司书面的《停止住宅供水服务政策》。公司还会提供公司的网站信息, 客户可在上面找到政策的多语言版本。该消息还会提供公司的电话号码, 以便客户联系公司代表, 讨论可通过哪些方案避免因欠费而停止住宅供水服务, 包括但不限于替代付款计划、延期付款、最低付款额、申请分期偿还未付余额的程序, 以及申请服务订单来处理账单异议或上诉。
2. **如果采用书面通知(“七日通知”)**, 则停水通知将邮寄到帐户上指定的客户邮寄地址。如果邮寄地址与提供供水服务的物业地址不同, 则会另外向服务地址寄送通知, 并注明收件人为“住户”。书面停水通知中将包含:
 - a. 客户姓名和地址。
 - b. 逾期未付的金额。
 - c. 要求付款或做出付款安排以避免中断供水的日期。
 - d. 申请延期支付拖欠费用的流程说明。
 - e. 替代付款安排的说明, 包括客户可用的欠费分期付款计划, 以及申请或获得这些付款安排的流程。
 - f. 关于通过服务订单进入账单异议或上诉流程的说明。
 - G. 公司电话号码, 以及公司关于停止住宅供水服务的书面政策的网站链接。

告分表供水住宅租户/住户通知

公司将做出合理、真诚的努力，在中断供水之前10天以书面形式通知住户水费帐户何时欠费以及可能会中断供水。该书面通知将告知租户/住户，只要他们愿意承担该住所后续供水服务的费用，则有权成为公司客户而无需支付欠费帐户上的应付金额。为了豁免欠费帐户上的应付金额，租户/住户必须提供租赁协议或租金支付证明之类的租赁证明

告主表供水多单元公寓租户/住户通知

当供水服务帐户欠费并可能断水时，公司将做出合理、真诚的努力，在中断供水之前10天在各住宅的门上悬挂书面通知，通知住户。该书面通知将告知租户/住户，只要他们愿意（不论是共同还是单独）承担该住所

通过总水表计量的后续供水服务的费用，则有权成为公司客户而无需支付欠费帐户上的应付金额。为了豁免欠费帐户上的应付金额，租户/住户必须提供租赁协议或租金支付证明之类的租赁证明。

如果书面停水通知因无法投递而被退回，则公司将做出合理、真诚的努力，上门送达因未支付水费而即将中断供水的通知。本通知将包含公司的联系方式和网站信息，在网站上客户不仅可以找到公司的《停止住宅供水服务政策》，还可以申请政策的书面副本。

C. 四十八(48)小时终止通知：尽管第998号参议院法案未有要求，但公司将做出合理、真诚的最后努力，在因未支付水费而中断供水前48小时通知客户。通知方式为客户首选的通知方式（短信、电话或电子邮件）。如未指定通知方式，则将使用电话通知。如果无法通过短信、电话或电子邮件联系客户，公司将做出真诚的努力，上门送达服务终止通知。

7. 中断供水的期限：

公司必须在书面停水通知中指定日期的下午4:30点之前收到所有拖欠的水费与相关费用。

8. 重新开通供水服务：

要恢复或继续使用因未支付水费而中断的供水服务，客户必须支付重新开通费50美元。恢复供水服务前，如果客户之前没有缴付过押金，除支付因停水产生的所有欠费之外，还需要支付50美元的押金。公司将尽全力在收到款项的当天恢复供水服务。如果在下午3:30之后收到款项，则在下一个营业日才能恢复服务。除公司员工以外的任何人打开水表或未经公司授权打开水表，可能会被处以罚款或收取额外费用。客户承担未经授权恢复供水所造成的任何损害赔偿。

9. 营业时间后重新开通供水服务：

如果在周一至周五下午4:30之后、周末或节假日恢复供水，将收取营业时间后紧急出工费150美元。除非已告知客户会收取营业时间后紧急出工费，且客户已签署协议确认该等费用并同意在下一个营业日中午之前联系公司办公室支付该等费用，否则不会在营业时间后恢复供水。除了收取50美元的标准重新开通费，另收取150美元的营业时间后重新开通费，并且与停止服务相关的拖欠帐户费用应按照约定在随后一个营业日缴付。如果在中午12点前未收到款项，水表将会关闭并锁定。接听服务电话的公司员工不得收取费用，但将指示客户在下一个营业日中午12点前联系计费部门。

10. 公司将不会停止服务的情况：

只有在同时具备下列条件的情况下，公司才不会因欠费而停止住宅供水服务：

- a. 主治医生开具证明: 若获得由主治医生（全科医生、妇产科医生、儿科医生、家庭执业医师、初级保健诊所、医院或门诊诊所）提供的证明，证实停止供水服务将危及供水地点住户的生命或对其健康或安全造成严重威胁，在此等情形下，公司必须实行分期偿还计划。主治医生开具的证明需要在原始分期付款计划或根据第10条商定的替代付款计划结束时每12个月更新一次。
- B. 无力支付声明: 客户需要签署确认声明，声明其家庭年收入被认为低于贫困线和/或有家庭成员获得一般补助。
- C. 愿意签订分期偿还协议、替代付款计划:
客户愿意为未付余额签订分期偿还协议或替代付款计划。

如果客户满足所有这些条件，将适用以下情况：

- 将根据本政策之前所述，为客户提供替代付款计划或分期偿还协议。
- 将标记该帐户，并且在客户无法按照约定完成替代付款计划或分期偿还协议，从而导致任何类型的停水之前，需要向指定第三方（如果客户已经指定第三方），发送其他通知。

11. 有争议的水费单：

客户可以联系公司办公室并申请服务订单来检查账单的有效性，以此向公司提出账单异议或上诉。账单异议的所有申请都需要在停止供水服务前提出。如果异议没有得到解决，公司不会因欠费而停止供水服务。