

以下是 Western Hills Water District (西部山丘水区) 的《拖欠水费账户的催收/终止规则》的中文翻译。

拖欠水费账户的催收/终止规则

WESTERN HILLS WATER DISTRICT (西部山丘水区)

1.0. 概述

Western Hills Water District (WHWD 或本水区), 作为一个根据《加州水区法》成立的州机构, 其拖欠账户催收的执行受《加州政府法典》第 60370 至 60375.5 条的管辖。此外, 作为一个向 200 个以上服务连接供水的城市或社区供水系统, 本水区还受参议院第 998 号法案的进一步管辖, 该法案于 2020 年 2 月 1 日生效。

适用范围

本催收政策适用于本水区水费和再生水费账户的所有催收行动。

2.0. 法律和法规的变更

如果适用的法律或法规被修改或取消, 或新的法律或法规被采纳, 则修订后的法律或法规在与本政策不一致的范围内, 将自动取代本政策。

3.0. 定义

- “替代（分期）付款安排” (Alternate (Amortized) Payment Arrangements) 是指应客户要求所做的安排, 该客户无法在正常付款期限内支付水费, 且本水区认定该安排是合理的。
- “拖欠账户” (Delinquent Account) 是指在水费账单开具30天后营业结束时仍未支付（且未做出付款安排或建立替代付款时间表）的任何账户。
- “滞纳金” (Late Fee) 是指在账单到期日后第 30 天对客户未支付余额评估的费用。
- “逾期通知” (Past Due Notice) 是指本水区针对逾期 30 天未付余额邮寄给客户的书面通知。
- “豁免滞纳金” (Waiver of Late Fee) 是指应客户要求, 如果存在情有可原的情况且客户在过去 6 个月内未因拖欠付款而被评估滞纳金, 本水区将豁免该滞纳金。

- “书面停水通知” (Written Disconnection Notice) 是指本水区针对至少拖欠 60 天的账户，因未付款而邮寄给客户的书面停水通知。
- “48 小时通知” (48-Hour Notice) 是指以门上挂签形式发出的书面通知，用于在因未付款而停止供水48 小时前通知客户。
- “退票处理通知” (Notification of Disposition of Returned Check) 是指以门上挂签形式发出的书面通知，用于在因退票发出通知后的48 小时内通知客户服务将被终止。

4.0. 程序

以下程序适用于拖欠账户的催收：

4.1 滞纳金。

如果在账单到期日后第 30 天营业结束时仍未收到账单付款，将评估逾期金额 10% 的滞纳金。到期日和滞纳金将在账单上突出显示。

4.2 豁免滞纳金。

应客户要求，如果存在情有可原的情况且客户在过去 6 个月内未因拖欠付款而被评估滞纳金，本水区将豁免滞纳金。

4.3 替代（分期）付款安排。

任何无法在正常付款期限内支付水费的客户，可以要求替代付款安排，以避免滞纳金或服务中断。本水区将考虑围绕该请求的所有情况，并确定付款安排是否合理。

4.3 a. 初级保健提供者认证。

如果初级保健提供者（全科医生、产科医生/妇科医生、儿科医生、家庭医生、初级保健诊所、医院或门诊诊所）出具证明，证明终止供水将危及生命或对提供供水服务的场所的任何居民的健康和安全构成严重威胁，则本水区有义务制定分期付款计划。

- 延伸到下一个计费周期的付款安排被视为分期偿还计划，该计划必须是书面的并由客户签署。
- 分期偿还计划将把未支付的余额分期摊还，期限由客户界定，但不得超过自原账单日期起 12 个月。

- 分期付款将与客户的常规账单合并，并受其到期日的约束。
- 客户必须遵守分期偿还计划的条款，并随着后续每个计费周期费用的累计而保持当前账户的结清。
- 客户在根据分期偿还计划支付拖欠费用的同时，不得要求对任何后续未支付费用进行额外的分期偿还。
- 未能遵守分期偿还计划的条款将导致签发书面停水通知。
- 停水通知将以门上挂签的形式送达到场所，不早于服务中断前的 5 个工作日。

4.4 书面停水通知。

本水区不得在客户拖欠付款至少 60 天之前终止供水服务。本水区将尽合理的、善意的努力，在因未付款而终止供水服务前至少 7 个工作日以书面形式联系客户。

- 书面停水通知将邮寄到账户上指定的邮寄地址。
- 如果邮寄地址与提供供水服务的财产地址不同，将向服务地址邮寄第二份通知，收件人地址为**“Occupant” (占用者)**。
- 书面停水通知将包括：
- 客户姓名和地址
- 逾期金额
- 要求付款或付款安排以避免终止服务的截止日期
- 申请分期偿还计划的流程说明
- 争议或申诉账单的流程说明
- 本水区的电话号码和本水区书面催收政策的网页链接
- 如果书面停水通知因邮件无法投递而被退回，本水区将尽合理的、善意的努力上门拜访并在住处留下未付款的停水通知。

4.5 四十八（48）小时终止通知。

本水区将尽合理的、善意的努力，在因未付款而停止供水48 小时前通知客户。通知方式将是送到场所的门上挂签。

4.6 停水截止日期。

所有拖欠的水费和相关费用必须在书面停水通知中指定的日期下午 5:30 之前被本水区收到。

4.7 因未付款而终止供水服务。

本水区将通过锁闭水表来断开供水服务。在服务断开之前，客户将收到书面停水通知，至少在终止前 7 个工作日，以及在终止服务前 48 小时的第二份通知。本水区还将在服务中断前 24 小时致电客户。本水区对客户未及时更新的电话信息不承担任何责任。重新建立服务将向客户收取费用。如果在初次终止后的 7 天内仍未收到付款，水表将被锁定在关闭位置。

4.8 恢复服务。

为了恢复或继续因未付款而被断开的服务，客户必须支付：

- 逾期余额和相关费用，
- 重新连接费 \$15.00，以及
- 提供额外的押金 \$35.00（押金仅限现金或支票）。

本水区将努力尽快重新连接服务，但最少也会在收到因终止服务而产生的任何逾期金额和拖欠费用付款的当天结束前恢复服务。

- 任何非本水区工作人员或未经本水区授权而擅自开启供水服务的行为可能会受到罚款或额外收费。
- 因未经授权恢复服务而发生的任何损害，由客户负责。

4.9 退票处理通知。

收到作为水费或其他费用付款的退票后，本水区将视该账户为未支付。本水区将尽合理的、善意的努力通过电话通知客户退票事宜。

- 也会生成一份因退票导致的 48 小时服务终止通知。
- 通知方式将是电话。如果本水区无法通过电话联系，将尽善意努力上门拜访并留下服务终止通知。
- 如果退票金额和退票费用未在终止通知中指定的日期或之前支付，供水服务将被断开。
- 用于兑回退票和支付退票费用的所有款项必须以现金、信用卡或保付资金支付。

4.10 之前已断开服务的退票。

如果客户提交不可转让支票作为恢复先前因未付款而被断开的供水服务的付款，且本水区恢复了服务，本水区可以立即断开服务，无需提供进一步通知。在提交用于支付可能中断的水费的不可转让支票的情况下，不会给予 48 小时终止通知。

4.11 争议账单。

如果客户对水费账单提出争议并行使其向董事会申诉的权利，在本水区等待申诉期间，本水区不会因未付款而断开供水服务。