

## 1.0 介绍

本政策列举了箭头湖社区服务区为收取拖欠账户而采取的行政行动，包括通知、费用分配和服务终止。本政策将在特区网站上向公众公布。该区可致电（909）336-7100，讨论根据本政策条款，避免因不付款而停止供水服务的方案。

箭头湖社区服务区，作为国家的一个机构，根据《社区服务区法》、《政府法典》等法律，作为社区服务区，在当地履行政府或专有职能。有限边界，由加州政府法典第 60370-60375.5 条管理，以收取拖欠账户。此外，作为向 200 多个服务连接供水的城市或社区供水系统，该区根据 2020 年 2 月 1 日的法律，通过参议院第 998 号法案和 116900-116926 号健康和安法进一步管辖。

## 2.0 拖欠帐户

拖欠账户如下：在水单签发后 24 天关闭时，任何未付款账户（且未作出付款安排或制定替代付款时间表）的账户。以下规则适用于拖欠帐户的收集：

### 2.1 滞纳金

如果在汇票签发后 24 天营业结束时未收到账单付款，则将在第 25 天评估滞纳金。

### 2.2 免除利息费用

对于低于联邦贫困水平 200% 的客户，该区将每 12 个月免除一次拖欠账单的利息。

### 2.3 替代付款安排

任何无法在正常付款期内支付水费的客户，可申请其他付款安排，以避免滞纳金或服务中断。区将考虑与该请求有关的所有情况，并决定是否有必要作出付款安排。区将选择哪种选择申请，并将确定还款期限，通常不超过 12 个月。

- 未缴余额的摊销。
- 参与替代付款计划。
- 部分或全部减少未支付的未缴余额，不向其他纳税人收取额外费用。
- 暂时推迟付款。

延伸到下一个计费期间的付款安排被视为摊销计划。摊销计划将在区所界定的期间摊销未付余额，不超过 12 个月。摊销付款将与客户定期账单的到期日期合并，并视客户定期账单的到期日而定。客户必须遵守摊销计划的条款，并在每个后续计费期间产生费用时保持最新状态。客户在根据摊销计划支付拖欠费用时，不得要求进一步摊销任何后续未付费用。未能遵守摊销计划或任何其他付款安排的条款将导致发出书面断开通知。断开通知的形式是，在停止服务前不少于 5 个工作日，将门牌送达房地。该通知不会授权客户获得学区的任何调查或审查。

## 2.4 无法因未付款而断开连接的客户

对于满足以下**所有**要求的客户，该区不会断开供水服务。

- 持牌初级保健提供者证明，停止供水服务将对居民构成严重或潜在的致命威胁。
- 客户无法支付基于某人在家庭（CalWORKs, CalFresh, 一般援助, 医疗卡尔, 补充保障收入/州补充付款计划, 加利福尼亚州妇女, 婴儿和儿童特别补充营养计划）或从客户声明, 家庭低于联邦贫困水平的200%的一些公共援助。
- 客户证明无法付款, 客户愿意签订替代付款安排。

因此, 学区必须为客户提供以下一个或多个选项：

- 未缴余额的摊销。
- 参与替代付款计划。
- 部分或全部减少未支付的未缴余额, 不向其他纳税人收取额外费用。
- 暂时推迟付款。

**如果适用以下任一规定**, 该区可停止向上述客户提供供水服务：

- a) 客户未能遵守拖欠60天或以上的另一笔付款安排。
- b) 在进行其他付款安排时, 客户在60天或更长时间内不支付其当前住宅服务费。

水可在5个工作日内停止, 因为区区在酒店显眼的地方张贴了最后意向断开的意向通知。最后通知不会使客户有权得到学区的任何调查或审查。

## 2.5 书面断开通知

在客户拖欠至少 60 天或更长时间之前，学区不得停止不付款的供水服务。区将作出合理、善意的努力，以书面联系客户至少 15 天前停止供水服务，不付款。书面断开通知将邮寄到帐户上指定的邮寄地址。如果提供供水服务的邮寄地址和物业地址不同，则第二份通知将送达服务地址。书面断开通知将包括：

- 客户姓名和/或居住者和地址
- 逾期金额
- 避免停止服务而需要付款或付款安排的日期
- 申请付款安排的流程说明
- 对法案提出异议或上诉的程序说明
- 区电话号码和与区书面收集政策的网络链接

a. 住宅租户/居住者在单独计量住宅中的通知

当供水服务账户拖欠，并在供水服务关闭前至少 10 天被切断时，该区将作出合理、善意的努力，以书面通知住户。书面通知将告知租户/居住者，他们有权成为该区的客户，而无须支付拖欠帐户的应付金额，只要他们愿意承担该地址的后续供水服务费用的财务责任。对于拖欠账户的应缴金额，租户/居住者必须以租赁协议或租金付款证明的形式提供租赁证明。

b. 该区将通过主仪表服务的多单元综合体中的租户/住户发出通知，当供水服务账户拖欠且在供水服务关闭前至少 10 天断开时， 该区将通过挂在每个住宅门上的书面通知，作出合理、善意的努力，通知住户。如果向每处住宅发出通知不可行或不可行，该区会在每个可接近的公共区域及每处通往该建筑物或构筑物的通道处张贴通知，或作出其他合理、善意的努力，向住户发出书面通知。书面通知将告知租户/居住者，他们有权成为该区的客户，而无须支付拖欠账户的应付金额，只要他们愿意在主电表所服务的地址承担后续供水服务费用的财务责任。如果一名或多名住户愿意并能够承担令该区满意的水务服务后续费用的责任，或如果该区有合法可及的有形手段，有选择地终止对不符合服务要求的住户的服务，则该区会向符合这些要求的住户提供服务。

## 2.6 电话或个人联系;四十八 (48) 小时终止通知

区将作出合理，诚信的努力，通知客户至少七（7）个工作日前断开供水服务不付款。通知的方式是通过电话或亲自。区将提出提供这个 policy 的副本，并讨论各种方案，以避免水服务继续。如果区无法通过电话或亲自联系，该区应在终止服务前至少 48 小时访问该住所并留下终止服务的通知和此 poli 的复印件。

## 2.7 断开截止时间

所有拖欠的供水服务费及有关收费，须于书面断开通知书所指明当日下午 5 时前收到。

## 2.8 因不付款而中断供水服务

该区将通过关闭（在某些情况下锁定）电表来断开供水服务。该区不会因周六、周日、法定假日或区办事处不向公众开放的任何时间不付款而断开供水服务。

## 2.9 重建服务

为了恢复或继续因未付款而断开连接的服务，客户必须全额支付余额和任何滞纳金。该区会尽快重新连接服务，但至少会在下一个正常工作日前恢复服务，因为须缴付任何逾期款项及因终止服务而欠费。由地区人员以外的任何人，或未经地区授权而启用的供水服务，可能会被罚款或收取额外费用或费用。因未经授权恢复服务而导致的任何损坏将由客户负责。

## 2.10 恢复工作时间后服务

周一至周五下午 5 : 00 后或周末或节假日恢复的服务将收取 100.00 美元的课后费用。下班后费用是过去由于安装的补充。响应服务电话的区工作人员不允许收取付款，但会指示客户在下一个工作日中午之前联系计费部门。关闭和锁定的服务无法在下班后重新建立。

有时，供水服务会中断，因为该服务是一个新帐户，而且区尚未收到建立服务的请求。如果由于客户尚未建立服务而在正常工作时间之后恢复服务，则客户必须同意联系计费部门在下一个工作日建立服务，并且将免除下班后费用。如果由于上述任何原因而停止服务，应尽快恢复该服务，并建议客户联系计费部门解决问题。在这种情况下，不收取下班后费用。

## 2.11 退回支票处置通知

收到作为水服务或其他费用的退回支票后，区将考虑未支付该帐户。区将发送一封信，通知客户返回的支票和任何相关的退货支票费用。客户将有十（10）天从信件之日起作出付款归还和/或付款安排。

如果当前账单、退回的支票和退回的支票费用的金额未在定期终止通知中指定的日期或之前支付，则供水服务将断开。兑换退回支票和退回支票费用的所有金额必须以现金、信用卡或认证资金支付。

#### 2.12 以前断开连接的服务的已返回检查

如果客户将不可转让支票作为付款，以恢复以前因未付款而断开的供水服务，而区恢复服务，则区可立即断开服务，恕不另行通知。如果为支付水费而投标的不可转让支票，则不发出 48 小时的终止通知，但须停止支付。

区可能要求任何客户签发不可转让支票作为付款，以恢复因未付款而关闭的服务-可能需要支付现金、信用卡或认证资金，以便从退货之日起 12 个月内恢复未来的服务中断。

#### 2.13 有争议的法案

客户可以在账单到期日或之前向客户服务部提交完整的争议表格，对水单提出异议。表格可在民政事务处及区网站查阅。应电话或亲自要求，客户服务部将提供争议表格，供客户填写。填写的表格必须包含争议日期、客户姓名、帐号、服务地址、邮寄地址、联系电话号码和/或电子邮件以及争议原因。客户还可以提交包含所有所需信息的信件。区收到填妥的表格或信件后，将由区经理盖章及审核。审查将包括考虑客户是否可以收到上述 n 种替代付款安排。客户应在 2 周内收到书面答复。在争议过程中，服务不会断开连接。区可不及时检讨账单争议，但这类争议不得上诉或中断断开程序。

#### 2.14 上诉程序

如果客户及时发生争议，导致区域裁决不利，可向董事会提出上诉。客户可在区内邮寄决定书后十（10）个工作日内，向区务卿提交上诉表格或书面信，以提出上诉。区务卿在收到上诉表格或信件后，会安排在即将召开的董事局会议上聆讯此事，并在会议前至少十（

十) 天向客户发出会议时间和地点的书面通知。理事会的决定为最终决定。在上诉过程中不会断开服务。提出争议/上诉。

#### 2.15 年度住宅断线报告

区应在区网站上报告因无力支付而每年停止的住宅服务次数，并报告给国家水资源管理委员会。

拉克斯德争议/上诉

日期：
名字：
帐号：
服务地址：
邮寄地址：
电话号码：
电子邮件：

争议/上诉理由


收到日期：

回复日期：