

Carpinteria Valley Water District Rules and Regulations  
Non-payment of Water Bills, Alternative Payment and Disputation of Bills

卡平特里亚河谷水区法规

未付账单，备选支付方式和账单争议

规则 13 d. 未付账单：

( 1 ) 如果任何客户未能或拒绝支付任何在该服务区域内有未偿还余额的地址上提出的服务账单，则该区域可能会停止供水。水区可以在计费日期后的十五 ( 15 ) 天内停止为类型 1 商业服务 A , B 和 C , 私人消防服务，临时仪表和灌溉用户以及类型 2 农业用水用户提供服务。在水区终止此类服务之前向客户发送任何进一步的通知，并不构成该水区在上述十五 ( 15 ) 天之内终止不支付服务的权利 ( 见规则 13 ( j ) )。

在任何新地点未能或拒绝支付任何服务费的地区，水区可能会中止或拒绝提供第一类商业服务 A , B 和 C , 私人消防服务，临时水表和灌溉用户以及第二类农业用水用户的服务。

在所述旧地点的服务费单被提出后三十 ( 30 ) 天之内的任何旧地点在所述客户在所述新地点的服务申请中给出的地址。

水区可以通过电话，信件或电子方式联系拖欠付款的客户。

( 2 ) 拖欠水费住宅帐户：此后，拖欠水费住宅帐户为被确定在帐单日期后第 60 天营业结束前仍未支付 ( 且未进行付款安排或未制定备选付款时间表 ) 的任何第一类住宿服务 A 和

B 帐户。60 天后仍未收到付款的帐户将终止其供水服务。根据加利福尼亚州健康和安全法第 104 条第 12 部分第 6 章[116900-116926]，以下规则适用于拖欠帐户：

i) 滞纳金：如果在账单日后的第 35 天营业日之前未收到帐单付款，则将收取滞纳金。到期日期在帐单上显著标示。水区将采取合理，真诚的努力，在账单上指定的到期日前 2 天通过电话通知客户即将收取的滞纳金。对于客户未及时更新的电话或电子邮件联系信息，水区不承担任何责任。

(ii) 免收滞纳金：应客户的请求和助理总经理的酌情决定权，如果情况有争议，并且在之前 24 个月内未对客户收取拖欠付款的滞纳金，则水区可以免收滞纳金。

(iii) 替代付款安排：任何无法在正常付款期内支付水费的客户都可以请求备选付款安排，以避免滞纳金或服务中断。水区将考虑与请求有关的所有情况，并确定是否需要付款安排。

备选付款方式包括：

(a) 每周或每两周支付任何未偿余额；

(b) 任何未结余额的 12 个月摊销。

希望进行备选付款安排的客户必须与水区联系，并书面要求每周或每两周还款时间表或 12 个月的摊销计划。这封信必须包括以下内容：

-客户的姓名，地址和帐号

-要求的付款方式

-签名和日期

水区将审核此申请以进行付款 ,然后将正本的副本连同还款金额和付款开始日期发给客户。

( iv ) 医疗必要性和财务困难 : 如果记录客户满足以下所有三个条件 , 则不会终止对帐户的供水 :

( a ) 记录客户愿意订立上文 ( iii ) 中的其他付款安排大纲 ;

( b ) 初级保健提供者( 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 ) 证明终止服务将威胁提供供水服务的处所内任何居民的生命健康或者安全 ;

( c ) 记录的客户可以通过财务文件或通过参加 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充安全收入/州补充支付计划 , 或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和任何家庭成员的儿童的特殊补充营养计划。

( v ) 终止服务 : 如果帐户未做出备选还款安排或不满足上述(iv)节的条件 , 则水区将在开票日期后 60 天终止服务。服务终止时间表将是 :

( a ) 在账单日后的第 32 天或前后：通过电话通知收取滞纳金；

( b ) 在账单日后的第 45 天或前后：发给记录客户滞纳金信件和终止服务意向书。该信应

注明：

- i. 客户的姓名，地址和帐号
- ii. 逾期金额
- iii. 需要付款或付款安排以避免终止服务的日期
- iv. 备选付款方式的说明
- v. 对帐单提出异议或上诉的过程的说明
- vi. 地区电话号码和了解地区政策的网站。

( c ) 在账单日后的第 52 天或前后：房门上挂有表明服务终止日期的门牌；

( d ) 在账单日后的第 61 天或前后：终止和锁定供水服务和重新连接的费用 ( 有关重新连接费，请参阅附录 C )。

( vi ) 给租户/居住者的通知：当供水服务帐户欠费并可能在七天内终止供水服务时，水区将以合理，真诚的方式，通过书面通知服务地址的居住者或物业管理者。书面通知将告知租户/居住者，他们有权成为该地区的客户，而无需支付拖欠帐户的应付金额，只要他们愿

意为之后该地址的自来水费承担财务责任。水区将评估新记录客户的适合程度，并且可以自行决定拒绝服务。承担帐户责任的租户将不会被收取逾期费用，但将负责支付服务押金。

( vii ) 重新连接费：在任何情况下，如果水区因不支付账单而中止了对客户的供水服务，则该客户应在以下情况下才能享受该服务：除非客户满足本规则和条例的所有要求，并向水区支付有关重新连接的管理费用，以及所有逾期费用和罚款。证明了家庭收入低于联邦贫困线 200% 的客户的重新连接费用，在工作时间内不得超过 \$ 50.00，在晚上和周末不得超过 \$ 150.00。（有关水区的重新连接费用，请参阅附录 C。）

( viii ) 不遵守备选付款方式安排：如果客户未能遵守约定的付款时间表（第 iii 节），则从首次错过的付款之日起，将认为该帐户拖欠费用，并在通知送达后 5 个工作日后终止服务。

( ix ) 联系方式：如需对水费单提出上诉或进行备选付款方式的客户可以致电（805）684-2816 转分机 105。

( x ) 有争议的账单和罚款：客户可以根据水区规章制度第 15 条要求审查其水费账单或备选方式罚款。在对账单提出上诉或提出异议时，水区将不会开始服务终止程序。

( xi ) 终止服务的通知：水区将在其网站 [www.cvwd.net/terminated\\_service](http://www.cvwd.net/terminated_service) 上提供终止服务连接的摘要，并在会计年度开始的董事会第一次会议期间向董事会提供书面和口头报告。

( xii ) 区内的其他未付帐单：如果新区的客户未能或拒绝在所述顾客在所述新地点的服务申请书上给出的地址上收到支付任何以前地点的服务帐单九十 ( 90 ) 天以内，则该区可中止或拒绝在所述顾客在任何新地址上向其提供服务。此类帐户应遵守以上规则 13 d ( 2 ) 概述的所有其他条件。

#### 15.有争议的账单和罚单

a ) 如果客户对任何账单的准确性提出争议或否认，或由于客户水表漏水或其他类似问题而要求减少付款，则应遵循以下程序：

( 1 ) 客户应在本细则第 13 ( d ) 条款规定的时间之内，向水区存入一笔由水区根据有争议期间内水表的正常平均水量 ( 以及相关的水表收费 ) 的金额，以及应当在上述存款中附有书面说明，阐述该客户认为由于漏水或其他类似的不幸而导致该账单有误或超出正常使用范围，并简要说明认为该账单有误的原因或者由于超出客户的控制范围，应减少一些收费。

( 2 ) 水区将在收到上述存款和说明后，以书面形式通知该客户，其账单将在水区的下一次董事会会议上由水区的董事会审议。而董事会会议则不得早于水区向上述客户提供上述书面通知后的 7 天之内举行。

( 3 ) 在上述委员会的上述会议上，客户可亲自或由其代理人出庭，并就其账单上质疑的错误提供可能有的任何证据或者所要求的救济的依据，而委员会应在上述会议结束后十 ( 10 ) 天之内作出决定。

客户未在收到发票后的十 ( 10 ) 天内通知水区错误或要求减少其账单，将构成对该客户的任何错误或减少收费要求的放弃，且该账单应被视为是正确且最终的陈述。

( 4 ) 在满足本规则的所有要求的前提下，由于仪表用户方发生水表泄漏或其他类似问题而导致的账单减少，可在董事会审查后，董事长的全权酌情决定权授予董事会如下：

i ) 在水区完成用水审计后，超出水区确定的有争议月份超过四年平均水量的水费的 25% 的信用额度可用于客户帐户。

ii ) 可以在三个月的时间内支付账单总额，少于 25% 的调整额。

( 5 ) 管理人可酌情决定，可将 25% 的信用额度 ( 如果计算得出的金额少于 150 美元 ) 存入客户的帐户，而无需将减免请求转发给董事会，并且在节水调查之后由水区完成。

b ) 如果记录客户希望对罚单提出异议，则应遵循以下程序：

( 1 ) 记录客户应支付所有罚款和水费，并保持其财务状况良好；

( 2 ) 记录客户应向水区提供书面文件，详细说明其争议并提供免除罚款的理由；

( 3 ) 总经理或总经理助理区将审查与罚款有关的情况，并确定是否授予豁免，并通知记录客户；

( 4 ) 如果总经理或助理总经理未同意免除罚款，则记录客户可以书面形式进一步向董事会提出上诉。