



政策编号:	P200-19-1	政策类型:	财务/客户服务
政策标题:	欠费帐户		
政策说明:	欠费帐户催收指南，措施包括发出通知、确定费用和停止供水等。		
采纳日期:	2019 年 11 月 14 日	撤销决议日期:	
采纳决议号:	08-19	撤销决议号:	
下次审查日期:	2021 年		

## 背景资料:

斯科茨谷水务局 (Scotts Valley Water District) 在执行欠费帐户催收时，受加州政府法典第 60370-60375.5 节所约束。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，水务局还受参议院第 998 号法案和政府法典第 116900 - 116926 节所约束（自 2020 年 2 月 1 日起依法生效）。

客户可致电 (831) 438-2363 联系水务局，讨论根据本政策条款，可选择哪些方案来避免因未支付水费而导致的供水中断。

## 欠费帐户政策:

欠费帐户是指在水费单日期后第 21 天营业时间结束前，仍未支付（未作出付款安排或制定替代性付款计划）的任何帐户。欠费帐户适用以下规则：

### 1. 小额欠费帐户:

任何不超过 25 美元的欠费均可结转并纳入下一个计费周期，而无需缴纳滞纳金，也不会招致进一步的催收措施。

### 2. 滞纳金:

如果客户未在水费单日期后第 21 天营业时间结束前支付水费，需支付滞纳金。水费单日期和欠费日期将在水费单上突出显示。产生滞纳金时，水务局将向客户发送一封逾期欠付函，信函中会列出帐户上未结清的款项，并突出显示滞纳金的数额。

### 3. 滞纳金豁免:

在情有可原的情况下，水务局可应客户要求免收滞纳金。

#### 4. 替代性付款安排:

若无法在正常付款期内支付水费, 客户可申请作出替代性付款安排。水务局将视情况决定是否批准付款安排。

如果初级护理提供者(全科医生、妇产科医生、儿科医生、家庭医生、初级护理诊所、医院或门诊部)提供证明, 证实终止服务会危及居住在供水场所中的任何人的生命或对其健康和构成严重威胁, 则水务局将与客户达成付款计划。

延期至下一个计费周期的付款安排被视为本票。本票必须采用书面形式, 并由客户签名。本票可供客户在一定期限内(自水费单日期起不超过 12 个月), 分期缴付未结清的款项。客户必须遵守本票规定, 并及时付清随后各个计费周期产生的当期费用。客户在根据本票支付拖欠水费时, 不得要求进一步分期支付任何后续欠费。如果客户未能遵守本票规定, 水务局将在中断供水前至少提前 7 个工作日, 将门把挂牌形式的书面断水通知送达客户住所。

#### 5. 书面断水通知

水务局不得因客户未支付水费而中断供水, 除非客户已拖欠水费满 60 天。水务局将做出合理、真诚的努力, 在因客户未支付水费而中断供水前至少提前 7 个工作日以书面形式联系客户。书面断水通知将送达邮寄地址和供水地址。

#### 6. 提前二十四(24)小时断水通知

水务局将做出合理、真诚的努力, 在因客户未支付水费而中断供水前提前 24 小时通知客户。水务局将通过电话或电子邮件通知客户。

#### 7. 中断供水前的缴费截止日期

所有拖欠的水费与相关费用须在书面断水通知中指定日期的下午 5:00 前由水务局收讫。

#### 8. 因客户未支付水费而中断供水

水务局将通过锁定水表来中断供水。无论水表是否以物理方式关闭, 客户均需支付费用才能重新开通供水服务。

#### 9. 重新开通供水服务

客户必须支付重新供水费, 才能重新开通因未支付水费而中断的供水服务。水务局将尽快恢复供水服务, 最晚将在逾期未付费用和拖欠费用结清后, 于下一个正常工作日结束前恢复。除水务局员工以外的任何人打开水表或未经水务局授权打开水表, 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。

#### 10. 营业时间后重新开通供水服务

如果在工作日下午 4:00 后、或周末和节假日的任意时间恢复供水, 将收取营业时间后重新供水费。除非已告知客户会收取营业时间后重新供水费, 且客户已签署协议确认该等费用并同意在下一个工作日中午之前联系水务局计费部门支付该等费用, 否则不会在营业时间后恢复供水。营业时间后重新供水费是除了正常的重新供水费和逾期未付帐户的滞纳金之外, 需要

额外收取的费用。接听服务电话的水务局员工不得收取费用，但将指示客户在下一个工作日中午前联系计费部门。

11. 退回支票处置通知

如果用来为水费或其他费用付款的支票被退回，在收到退回支票后，水务局将认为该帐户未付款。水务局将做出合理、真诚的努力，通过电话或电子邮件通知客户支票被退回一事。另将寄送书面断水通知。如果无法联系到客户，水务局将尽最大努力，上门送达断水通知。

如果客户未在断水通知中规定的日期当天或之前支付退回支票的金额和退回支票费用，则供水服务将中断。客户必须以现金、信用卡或认证资金支付退回支票的金额以及退回支票费用。

12. 有争议的水费单

如果客户对水费单提出质疑并行使向董事会提出申诉的权利，则在等待申诉得到处理期间，水务局不会因客户未支付费用而中断供水服务。

**生效日期：2020/2/1**