



公用事业计费服务政策

章节或 政策编号:

发起部门:

参考:

替代:

新的生效日期:

第 1 页, 共 10 页

批准人:

政策目标

- 建立并明确公用事业计费服务的部门程序;
- 遵守参议院 998 号法案: 中止住宅水务 (加利福尼亚州政府法规第 60370-60375.5 条), 又称为《中止供水保护法》, 于 2018 年 9 月 28 日批准, 于 2020 年 2 月 1 日生效。

责任分配

- 行政服务总监将确保采取适当措施, 以确保为 Glendora 市 (市区部门) 的居民提供公平和礼貌的服务。
- 财务副总监负责监督公用事业计费程序的执行, 包括付款处理、水务账户维护和服务请求、计费 and 拖欠程序以及资金不足(NSF)退票处理和自动清算所(ACH)付款。
- 所有财务员工都有责任遵守本政策的具体规定, 并可以通过(626) 914-8239 与他们联系。
- 本政策将在 Glendora 市水费帐单和水务署的网站上发布。
 - 本政策将翻译为英语、西班牙语、汉语、塔加洛语、越南语、韩语和至少 10% 服务区客户所说的任何语言。
- 本政策适用于所有未付款的水务帐户。可以致电 626-914-8239 获得有关水费支付和本政策中为避免服务中止而可能建立的替代方案的进一步帮助。

程序

A. 开设和关闭水账户

1. 客户必须提交具有任何有效 ID 和所有权证明的 [Glendora 市水账户开设申请](#) 表, 才能开设新的水账户。
2. 无法出示帐户服务地址所有权证明的新客户需要在注册时支付定金 (根据 GMC 14.20.140)。
 - a. 定金应在开始供水之前支付。
 - b. 存款将保留在帐户上, 直到关闭该帐户, 然后将其用于最终账单。
 - c. 如果使用定金之后, 结算账单上有余额, 则将签发最终账单。
 - d. 如果使用定金之后, 结算账单上有贷方余额, 则会在截止日期后三十(30) 天向客户开具支票。

3. 水服务帐户一直保持开放状态，直到市区部门收到当前客户关闭该帐户的书面通知，或收到新客户在服务地址处开设一个新帐户的书面通知。
 - a. 在未注册的情况下关闭的帐户将收到一个要求注册水服务的“蓝色标签”。
 - b. 如果账户是由租户、代理人或非所有者关闭，并且账户上没有“房东信托”(LLT)协议，则在获得最终读数后应中止供水服务。
 - c. 在新客户注册并支付任何适用定金之前，所有服务都将保持中止状态。
4. 房东可以选择将其帐户设置为 LLT。当租户迁出时，此帐户将自动恢复为所有者的名称，且服务不会中止。
 - a. 在所有者关闭服务或新租户注册之前，服务将一直以所有者的名义保留。
 - b. 如果新的财产所有者对服务地址负责，或者当前所有者提供中止 LLT 的书面通知，则将取消此安排。
5. 所有信用余额为 5.00 美元或更多的关闭的水服务帐户都将通过邮件退款。

B. 水费

1. 市区部门分为八(8)个水路组。一(1)个线路组每周都会读取水表，以生成下一周的水费账单。
2. 一旦市区部门生成并邮寄了水费账单（截止日期和支付基于 Glendora 市法规 14.12.050），客户将有 42 天的时间支付水费账单（截止日期见账单）。

C. 欠款帐户

1. 如果在结账日后第 42 天仍未收到付款，市区部门将收取 10%的罚款，并在第 43 天向客户发送付款通知提醒。
 - a. 出于对市区部门水务客户的礼貌，根据客户的付款历史，市区部门自行决定每十二(12)个月免除一次水账户罚款。
 - b. 免除低收入客户的欠款
 - i. 如果客户家庭的任何成员当前获得以下福利：CalWORK 项目、CalFresh 项目、一般性援助项目、Medi-Cal 项目、SSI /州补充支付计划或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划；或(ii)客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，要求市区部门每 12 个月免除一次拖欠帐单的罚款。
 - c. 加利福尼亚州免除欠款通知和费用
 - i. 由于健全的财务基础以及预算核准和担保结算程序的变化，加利福尼亚州将不会收到拖欠通知，也不会因拖欠现有帐户的费用而收取滞纳金。
2. 必须在结账日后的第六十(60)天亲自到市区部门或在市区部门的网站上支付拖欠的帐单（即收到欠款，而不是简单的邮戳）。邮戳不可接受。

D. 延期支付拖欠账单

1. 每个信誉良好的帐户都可以延期支付欠款。延期并不妨碍账户进行罚款评估（如适用），但会暂时推迟中止供水服务。
2. 自服务中止之日起，市区部门最多允许延迟十四(14)个日历日。
3. 客户必须在预定的中止日期之前以书面形式请求延期。
4. 每个客户每个日历年最多可延期两(2)次。
5. 每个客户每个计费周期只能延期一(1)次。
6. 将不接受关闭工作命令后收到的延期请求。
7. 如果在约定的延期日期之前仍未收到付款，只要遵守本政策的其余规定，则将中止供水服务，并且将收取该帐户的恢复供水服务费。
8. 对于所有多次未能及时支付款项的账户，市区部门可以撤销其延期特权。可以拒绝任何延期请求并将其通知客户。“延期撤销”状态将一直有效，直到财务副总监授权将账户从该状态解除。

E. 供水服务中止

1. 如果在结账日后的第六十(60)天下午 5:00 之前未收到付款，则可能会中止供水服务。
2. 书面中止通知
 - a. 在客户拖欠付款六十(60)天之前，市区部门不得中止供水服务。市区部门将做出合理、真诚的努力，在因未付款而中止供水服务之前至少七(7)个工作日以书面形式与客户联系。市区部门将通过书面中止通知上的服务地址与客户联系。书面中止通知（翻译为英语、西班牙语、汉语、塔加洛语、越南语、韩语和至少 10% 服务区客户所说的任何语言）将包括以下所有内容：
 - i. 客户的姓名和地址
 - ii. 逾期金额
 - iii. 要求付款或付款方式以避免中止服务的日期
 - iv. 对账单提出异议或上诉的过程描述
 - v. 申请摊销计划的过程描述
 - vi. 市区部门电话号码和指向市区部门书面收缴政策的网络链接
 - b. 如果书面中止连接通知无法送达并通过邮件退回，市区部门将做出合理、真诚的努力访问该住所，并以英语、西班牙语、汉语、塔加洛语、越南语、韩语和至少 10% 服务区客户所说的任何语言发布未付款中止服务通知。
3. 个体计量住宅租户/住户通知。以下程序适用于个体计量独立式单户住宅、多单元住宅结构和移动式住宅公园，其中业主或经理是记录客户，并负责支付水费。
 - a. 如果该物业是一栋多单元住宅结构或移动式住宅公园，则至少提前十(10)个日历日；如果该物业是独立单户住宅，则至少提前七(7)个日历日，直至可能中止供水服务，市区部门必须真诚地以书面形式通知水务租户/住户中止供水。

- b. 书面通知还必须告知租户/住户，他们有权成为向其收取服务费用的客户，而无需支付任何当时拖欠的款项。
 - c. 书面通知必须使用英语、西班牙语、汉语、塔加洛语、越南语、韩语和至少 10% 服务区客户所说的任何语言
 - d. 除非每个租户/住户同意服务的条款和条件并符合市区部门的要求和规则，否则市区部门无需向租户/住户提供服务。
 - i. 但是，如果一个或多个租户/住户承担该帐户的后续费用责任并符合市区部门要求，或者有实际手段选择性地中止对那些未符合市区部门要求的租户/住户的服务，则市区部门可能仅向符合要求的租户/住户提供服务。
4. 市区部门将在服务中止后向客户提供有关如何恢复服务的信息。

F. 恢复供水服务

- 1. 在恢复供水服务之前，应向市区部门支付恢复供水服务费(GMC 14.20.180)。
- 2. 所有未付费用，包括恢复供水服务费和适用罚款应在恢复供水服务之前支付。
- 3. 在下午 5:00 至下一个工作日 8:00 之间恢复的供水服务视为“下班后”恢复供水服务。
 - a. 要求“下班后”恢复供水服务的帐户将收取“下班后”恢复供水服务费(GMC 14.20.180)。
 - b. 要求“下班后”恢复供水服务的帐户必须在下一个工作日上午 10 点前支付全部应付款以及“下班后”恢复供水服务费。否则，将再次中止服务，并收取额外的恢复供水服务费。
- 4. 如果供水服务已经中止并需要恢复供水服务，则对于家庭收入低于联邦贫困线 200% 的客户，或者如果客户或客户的任何家庭成员是 CalWORK 项目、CalFresh 项目、一般性援助项目、Medi-Cal 项目、补充安全收入/州补充付款计划或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划的当前收益人，市区部门正常运营时间内的任何恢复供水服务费不得超过 50 美元，非运营时间的任何恢复供水服务费不得超过 150 美元。

G. 禁止中止条件

- 1. 如果满足以下 **所有** 条件，则不得因未付款而中止提供居民服务：
 - a. 初级护理人员证明
 - i. 客户或客户的租户提交由福利和机构法典第 14088(b) (1) (A) 节定义的初级护理人员的证明，证明中止服务将危及生命或构成严重后果。
 - b. 客户在经济上无法支付
 - i. 客户应证明他或她在经济上无法在正常计费周期内支付居民服务费用。如果客户的任何家庭成员是 CalWORK 项目、CalFresh 项目、一般性援助项目、Medi-Cal 项目、补充安全收入/州补充付款计划或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划

的当前收益人，或客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，则认为该客户“经济上无法支付”。

c. 替代付款计划

i. 客户必须就所有拖欠费用达成与以下第一节一致的书面摊销协议、替代付款计划、未付余额部分或全部减免或暂时推迟付款。

- 2.** 客户必须承担证明符合第 G(1)节中所述条件的责任。为了使市区部门有足够的时间来处理客户的任何协助请求，我们鼓励客户向市区部门提供必要的证明其医疗问题的文件、在经济上无法支付以及愿意在任何建议的服务终止日期之前尽可能提前进行任何替代付款方式。收到此类文件后，市区部门应审查该文件并在七(7)个日历日内答复客户，以要求提供其他信息，包括与可用替代方式可行性有关的信息，或将市区部门将允许客户参与的替代付款方式及其条款通知客户。如果市区部门要求提供其他信息，则客户应在收到市区部门的请求后的五(5)个日历日内提供所需信息。在收到该其他信息后的五(5)个日历日内，市区部门应书面通知客户其不符合 G(1)节的条件，或将市区部门将允许客户参与的替代付款方式及其条款以书面形式通知客户。

H. 上诉

- 1.** 在任何十二(12)个月的日历期间内，客户最多只能有两(2)次上诉失败，并且如果上诉失败两(2)次，市区部门无需考虑由该客户或该客户代表随后提出的任何上诉。
- 2.** 在上诉未决期间，不得中止供水服务。
- 3.** 向上诉官提出上诉
 - a.** 客户有权要求对水费账单或费用提出上诉。该请求必须在帐单上结账日之后的十五(15)个日历日内以书面形式提交给市区部门水费帐务部门。市区部门无需考虑不合时宜的上诉。
 - b.** 副财务总监或副公共工程总监（“上诉官”）将根据上诉的性质来决定是否上诉。不接受有争议的账户作为不付款的理由，除非在争议解决之前全额付款，否则服务将收取滞纳金和/或罚款。
 - c.** 上诉官的决定应以书面形式通知客户。同时，客户有权向城市经理、公共工程总监或行政服务总监提出进一步上诉。
- 4.** 向城市经理、公共工程总监或行政服务总监提出上诉
 - a.** 向城市经理、公共工程总监或行政服务总监将考虑进一步的上诉，具体取决于上诉的性质。任何此类上诉都必须在上诉官向市区部门水费帐务部门做出决定后的两(2)个日历日内以书面形式提出。市区部门无需考虑不合时宜的上诉。城市经理、公共工程总监或行政服务总监将通知客户该决定。城市经理、公共工程总监或行政服务总监的决定为最终决定。
- 5.** 如果确定有争议的水费不正确，市区部门将提供经更正的发票并支付更正后的费用，并将在更正费用的发票日期后的十(10)个日历日内到期。如果在提供更正发票后六十(60)个日历日内仍未支付更正的费用，则将中止供水服务，但市区部门应向客户提供任何必要的通知。

6. 如果确定水费正确，则应在做出上诉决定后的两(2)个工作日内支付应付水费。如果在做出上诉决定后的两(2)个工作日内仍未全额支付费用，则市区部门应在书面中止通知中规定的原六十(60)天期满后中止供水服务，但市区部门应向客户提供任何必要的通知。
7. 任何多收的费用将在下一张常规账单上表示为客户贷项，或者由市区部门自行决定直接退还给客户。

I. 替代付款方式

1. 在正常付款期内无法支付水费的任何客户都可以请求替代付款方式，以避免服务中止。应由市区部门自行决定向客户提供以下一种或多种替代付款方式：(i) 未付余额摊销；(ii) 替代付款计划；(iii) 部分或全部减免未付余额；或(iv) 暂时推迟付款。市区部门应在审查客户提供的信息和文件并考虑客户的财务状况和市区部门的付款需求后，自行决定选择最合适的替代付款方式。
2. 客户每次只能签订一(1)种替代付款方式，每个日历年可签订两(2)种替代付款方式。如果客户满足 G(2)节中规定的条件，则客户每次可以签订一(1)种替代付款方式，每个日历年可签订多种替代付款方式。
3. 摊销：如果市区部门选择此替代付款方式，则客户应按照以下条款签订书面摊销计划：
 - a. 摊销计划应由客户以书面形式签署。
 - b. 摊销计划将要求支付 20% 的首付款，并在市区部门确定的期限（自帐单日期起不超过 12 个月）内摊销剩余的未付余额。
 - c. 摊销的付款将不会与客户的常规帐单合并，而是按月分期付款，并以其到期日为准。
4. 替代付款计划：如果市区部门选择此替代付款方式，则客户应根据以下条款签订未付余额书面替代付款计划：
 - a. 其他付款计划应由客户以书面形式签署。
 - b. 客户应在市区部门确定的期限（自票据之日起不超过十二(12)个月）内支付未付余额以及任何行政费用和利息。
 - c. 市区部门应为客户制定替代付款计划。该替代计划可以规定不符合既定付款日期的定期一次性付款，可规定付款频率高于每月一次，或规定付款频率低于每月一次，但在所有情况下，未付余额和管理费应在市区部门规定的期限内全额支付。
5. 减少未付余额：如果市区部门选择了这种替代付款方式，客户应在未经市议会批准和采取行动的情况下，对其所欠未付余额进行书面扣减，但不得超过该余额的百分之三十(30%)，且任何此类扣减的资金来源不得导致对其他客户收取的额外费用。减少的比例应由客户的财务需求、市区部门的财务状况和需求以及可用的资金来确定，以抵消客户未付余额的减少。客户应在市区部门规定的到期日之前支付减少的余额。
6. 临时延期付款：如果市区部门选择了这种替代付款方式，则客户应在应付款到期后将未支付的余额暂时推迟六(6)个月。替代付款方式应由客户以书面形式签

署。市区部门应自行决定客户延期时间。客户应在市区部门确定的延期日期之前支付未付余额。

7. 客户必须遵守市区部门选择的替代付款方式的所有条款，并支付随后每个计费周期的应计费用。根据替代付款方式支付拖欠费用时，客户不得要求任何后续未付费用的其他替代付款方式。如果客户在六十(60)个日历日或更长时间内未遵守替代付款方式的条款，或在六十(60)个日历日或更长时间内未支付客户当前的水费，市区部门将发布书面中止通知。将在中止服务之前至少五(5)个工作日内将中止通知张贴至房门。书面通知必须使用英语、西班牙语、汉语、塔加洛语、越南语、韩语和至少 10% 服务区客户所说的任何语言。

J. 支付过程

1. 市区部门接受现金、支票、汇票、信用卡（Visa 或 MasterCard）或电子资金转帐的付款方式。可通过收银台、夜间多宝箱、市区部门网站、客户银行账单支付系统、邮件或市区部门 ACH 服务亲自接受付款。
2. 所有收到的传统现金和支票付款都会在收到的同一工作日进行处理并记入帐户。
 - a. 不能保证发送给其他市政部门的所有传统现金和支票付款都可以在同一工作日处理并记入客户帐户。
3. 通过电子转帐支付的所有款项都会在市区部门银行帐户中收到资金之日记入客户帐户。
4. 只要市区部门在晚上 11:59 之前收到付款，市区部门网站收到的所有付款都将在完成在线交易之日记入客户帐户。
 - a. 市区部门保留出于维护目的随时停用网站的权利。
5. 客户可以随时在 Glendora 市政厅停车场的夜间多宝箱中以支票付款。
 - a. 财务员工会在每个工作日上午 8:30 收款。
 - b. 如果客户在常规账单到期日上午 8:30 至下一个工作日上午 8:30 通过夜间多宝箱付款，则该付款将在账单到期日处理并记入账户。通过夜间多宝箱支付的所有其他款项将在下一个工作日记入账户。
6. 任何拥有有效水账户的客户都可以申请 ACH 付款计划。客户必须填写附有无效支票的 ACH 申请，然后将其提交给财务部门。该过程最多可能需要两(2)个水费结算周期才能生效。如果有任何客户顾虑，他们必须在到期日之前至少五(5)个工作日与财务部联系，以确保可以及时进行任何必要的调整。客户必须提供书面通知，以自愿中止 ACH 服务。
7. “仅限现金”状态帐户必须仅使用现金、汇票、银行本票或信用卡付款。适用的帐户将在公用事业计费系统中标注说明性注释“仅限现金”和简要说明。
 - a. 在财务部副总监批准解除此状态或一(1)年期满（以先到者为准）之前，帐户将保持“仅限现金”状态。
 - b. 如果某个帐户的历史记录为“仅限现金”状态，则如果退回了另一笔 NSF 付款，则该帐户将恢复“仅限现金”状态。

K. 资金不足

1. 根据《CA 民法典》1719(a) (1)规定的限额，用支票支付的帐户首次退回 NSF 付款时将收取 25 美元的费用，随后每次收取 35 美元的费用。
2. 将处理“蓝色标签”以收集所欠资金。如果在晚上 12 点之前处理“蓝色标签”，则支票的金额加上 NSF 费用应在下一个工作日结束之前支付。
3. 如果在晚上 12 点之后处理“蓝色标签”，则支票的金额加上 NSF 费用应在第二个工作日结束之前支付。
4. 将向帐户添加一个标志，注明应付款的金额和日期。
5. 所有 NSF 支票加上适当的费用应以现金、汇票、银行本票或信用卡支付。
6. 如果未在适当的期限内收到付款，则会创建工作命令以中止供水服务。此时，所有资金和费用，包括恢复供水服务费，都应在恢复供水服务之前支付。
7. 对于出现在最近的“关闭列表”中的帐户，如果用退回的 NSF 支票支付了恢复供水服务费，则将立即中止供水服务。在恢复供水服务供水服务之前，必须以现金、汇票、银行本票或信用卡支付所有未付余额和适当的费用，包括额外的恢复供水服务费。
8. 在一(1)年内有三(3)次或更多 NSF 的帐户将为“仅限现金”状态。
9. 对于使用 NSF 退还的，用 ACH 付款退还的帐户，将与使用 NSF 支票付款的帐户一样对待。以 ACH 付款方式支付 NSF 的账户将视为与以 NSF 支票支付的账户相同。
 - a. 在第二次 NSF 付款或者在银行通知银行帐户已关闭后，ACH 付款计划将从帐户中删除。将适用于 K(8)节的条款。

L. 人工抄表费

1. 拒绝参加智能水表抄表器计划的帐户每个计费周期收取 45.86 美元。

M. 报告要求

1. 市区部门必须在其网站和国家水资源控制委员会上报告因无法支付而每年中止服务的次数。