

North Coast 县供水区
居民供水服务终止政策
(2020 年 2 月 1 日起生效)

1. 背景

本政策的制定，是为了满足 North Coast 县供水区（本供水区）在管辖终止某些公用事业服务的加州政府法典第 60370 等条、加州公用事业法典第 10001 等条、健康与安全法典第 116900 等条下的义务。健康与安全法典第 116900 等条、州参议院第 998 号法案通过的《供水关停保护法案》要求城市供水供应商和城市和社区供水系统，比如本供水区，制定关于因未付款中断居民供水服务的书面政策。您可以联系本供水区，电话是 355-3462，讨论按照本政策的条款规避因未付款中断供水服务的可选方案。

本项政策将在本供水区的网站 (www.nccwd.com)，使用英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、朝鲜语和占服务区域至少 10%的居民讲的任何其他语言提供和刊出。

2. 支付居民供水服务

接受本供水区供水服务的每个人都须在账单或账单邮寄后 20 日内支付该服务。对未能及时完整支付的，本供水区有权中断供水服务，法规禁止的情况除外。本供水区在所涉账户已经到期未付至少 60 天，才因未付款中断居民供水服务。

3. 迟交费

如果在账单之日后第 20 日工作时间结束前还没有收到账单付款，该账户即视为“到期未付”，在账单之日后的第 30 天，将按照本供水区的《费率和收费表》的规定评价收取到迟交费。

4. 付款安排

任何未能按照本供水区的《费率和收费表》或本项政策在正常付款期间支付供水服务或任何其他收费的客户，可申请付款安排，以避免中断服务。对不是已经有正在履行的付款安排或分期偿还计划的任何客户，本供水区将按照本项政策的规定授予付款安排或分期偿还计划。

延长到下一个账单周期的付款安排视为分期偿还计划，必须以书面形式，并且经客户确认。分期偿还计划将按照客户要求的周期分期支付尚未支付的余额，但是不得超过分期偿还协议之日起 12 个月。分期偿还付款可以与客户将来的定期账单一起支付，并遵守客户将来定期账单的到期日。客户必须遵守分期偿还计划的条款，在后续每个账单周期随着收费累加保持不拖欠。客户按照分期偿还计划支付到期未付的收费期间，不得对任何后续尚未支付的收费再申请进一步分期偿还。

达成并遵守分期偿还或付款安排计划的客户，不视为到期未付。未能遵守分期偿还或

付款安排计划，将导致客户被视为到期未付。如果账户 60 天到期未付，客户将面临中断供水服务，对任何新的到期未付金额，不提供更多付款安排或延期，并且在到期未付余额已经支付前，不授予客户新的另外付款安排。在中断供水服务前不少于 7 个工作日，本供水区将善意地通过电话、信函或电子邮件通知，联系客户即将到来的中断供水服务。此外，在中断供水服务前不少于 5 个工作日，以在门把手上挂通知的方式向房屋提供最后的关闭提醒通知。

5. 通知

按照法律要求，本供水区将通知客户其账户仍旧到期未付，会采取进一步的收费行为。通知的方式是通过电话、信函或在房屋处的通知。本供水区对客户没有更新的电话、信函或电子邮件联系信息不承担责任。

6. 中断服务的书面通知

客户的付款到期未付至少 60 天，本供水区才会因未付款中断供水服务。在因未付款中断供水服务前至少 7 个工作日，本供水区将作出合理善意的努力以书面形式联系客户。中断服务的书面通知将邮寄到账户上指定的邮寄地址，并提供或邮寄到服务地址，如果服务地址与邮寄地址不一致的话。中断服务的书面通知包括：

- 客户的姓名和地址
- 到期未付的金额
- 为了避免中断服务，须付款或做出付款安排的截止日期；
- 对申请分期偿还计划的流程和程序的描述
- 对账单提出异议或申诉的流程的描述
- 本供水区的电话号码以及访问本供水区《居民供水终止政策》的网页链接

对单独水表计费的住房的居民租客/住户的通知：关闭供水服务至少 10 天前，在供水服务账户欠费、面临供水服务中断时，本供水区将通过书面通知，做出合理的善意努力通知住户。书面通知将告知租客/住户他们有权成为本供水区的客户，而不用支付到期未付账户上到期的金额，只要他们愿意承担该地址的供水服务的后续收费的财务责任即可。为了免交在到期未付账户上的应付金额，租客/住户必须提供租房协议或租金支付证据作为租赁证明，并验证到期未付账户持有人是该地产的房东、物业经理或其他代理人。

对通过主水表提供供水服务的多单元住房的租客/住户的通知：关闭供水服务前至少 15 天，在供水服务账户欠费、面临供水服务中断时，本供水区将通过挂在每个房屋门上的书面通知，做出合理的善意努力通知住户。书面通知将告知租客/住户他们有权成为本供水区的客户，而不用支付到期未付账户上到期的金额，只要他们愿意承担主水表服务的该地址的供水服务的后续收费的财务责任即可。如果一名或多名住户愿意并且能够承担供水服务的后续收费的责任到令本供水区满意，或者如果本供水区有合法可用的实际方式选择性地向没有达到服务要求的那些住户终止服务，本供水区将向那些满足这些要求的住户提供供水服务。

如果中断服务的书面通知作为无法交付的信函退回，本供水区将作出合理的善意努力，

通过电话联系客户，并访问该住房，并留下因未付款中断服务的通知。

7. 关闭提醒通知

在因未付款中断供水服务前，本供水区将按照本项政策的规定作出合理的善意努力通知客户。在中断供水服务前不少于 48 小时，以在房屋门把手上悬挂通知（关闭提醒通知）的方式，作为最后的通知方式。对任何这类通知，将按照《费率和收费表》的规定，收取关闭提醒通知费。

8. 供水服务中断

本供水区将关闭并锁定水表，从而中断供水服务。

9. 重新开启水服务

为了恢复或继续因未付款中断的服务，客户必须按照《费率和收费表》支付重新接通费。本供水区将在现实可行的情况下尽快重新接通服务，在任何到期未付金额和导致服务终止的到期未付金额已经支付后的下一个正常工作日结束前，起码应恢复供水服务。如果由本供水区人员之外的任何人开启或未经本供水区授权而开启的供水服务，将面临罚款或额外收费或费用。因未经授权的恢复服务发生的任何损坏，由客户负责。

10. 工作时间之外重新开启水服务

在星期一到星期五下午 5:00 以后、周末或节假日恢复的服务，将按《费率和收费表》收取正常工作时间之外的重新接通过费。

11. 通知退回付款的处理

在接受的作为支付供水服务或其他收费的支票（或其他付款方法）退回收到后，账户将返回到本供水区的到期未付流程，就像没有试图支付余额一样。供水区将作出合理的善意努力，通过电话、信函或电子邮件通知客户被退回的项目和账户的到期未付状态。用于赎回退回的支票和退回支票的收费（按本供水区《费率和收费表》的规定）的所有金额，必须使用现金、信用卡或认证资金支付。

12. 为之前中断的服务付款被退回

如果客户提交不可转让的支票或有争议的信用卡支付，以恢复之前因未付款中断的零售供水服务，并且本供水区恢复了服务，本供水区可在不提供进一步通知的情况下立即中断服务。对提交不可转让支票或虚假信用卡支付面临中断的供水收费的情况，本供水区不再提供任何终止服务的通知。

13. 对账单有异议以及漏水调整政策

如果客户认为对其过高收取了居民供水服务，或者收取了并没有提供的居民供水服务，客户可在不迟于其收到有争议的账单之日起 10 天内以书面形式通知本供水区，对应

付金额提出异议，地址为 **PO Box 1039, 2400 Francisco Blvd., Pacifica, CA 94044**。本供水区将评估客户提供的信息并调查该事件。总经理或其指定专人将根据所有信息作出决定，并且如果适当，有权以公正公平的方式调整到期金额。

如果客户不同意该决定，客户可在总经理的决定之日起 **10 天内**以书面形式向董事会申诉该决定。董事会将在下次例行董事会会议上审查记录并作出判断。董事会的决定将是最终的。

该地区已制定了一个漏水调整政策，以在客户那一边的水表遭遇漏水后减轻其经济困难。

为了使地区考虑减少客户的水费，客户必须在其收到高水费账单之日起 **10 个工作日内**将漏水通知该地区，并且客户必须在知道漏水之日起的 **10 个工作日内**修复漏水。有关更多信息，请参见该地区的网站：<https://www.nccwd.com/billing/leak-adjustment-policy.html>。