



POLICY TITLE:	停止不付款政策的公用事业服务	
POLICY #: 2104	通过日期：2019年11月19日 代理主席：朱迪·米比吉安	REVISION DATE: President:

董事会在最新修订日的公开会议上修订并通过了本政策。此版本的策略将取代所有其他早期版本。

REFERENCE:

参议院第998号法案：停止住宅公用事业服务加州政府法典第60370号第60370号第60375.5条PURPOSE:

本政策列举了隐谷湖社区服务区收集拖欠账户的行动，包括通知、费用分配和服务终止。本政策会由区网站及区办事处公布。该区可致电（707）987-9201或亲自致电位于隐藏谷湖哈特曼路19400号，讨论根据本政策条款避免停止不付款服务的选项。

POLICY:

本政策适用于所有地区公用事业服务帐户。如果本政策与地区的任何其他规则、法规或政策相冲突，本政策将取代本政策。

2104.1 GENERAL PROVISIONS

- A. 所有地区用户将支付每月公用事业服务费和使用费。收费将在到期日下午 5 : 00 后成为拖欠。
- B. 对拖欠费用将处以10%的罚款，并将停止通知发送到存档的邮寄地址。
- C. 该区将尝试联系物业的住户，并提供本政策规定的停止公用事业服务的通知。
- D. 该区可自行决定停止对拖欠费用的公用事业服务，为期不少于六十（六十）天。因不支付拖欠费用而停止的任何公用事业服务，将收取服务费。该区会发出停业通知，并提供有关如何恢复公用事业服务的资料。
- E. 已停止公用事业服务的客户可致电（707）987-9201或亲自致电19400哈特曼道与该区联系，要求恢复服务。恢复将支付拖欠费，管理费，锁定服务费和解锁服务费（如适用）。公用事业服务重新连接将在正常工作时间处理，之后可能会收取额外的业务费用。

2104.2 NOTICES:

A. 给客户的书面通知

该区将在停止公用事业服务前至少三十（30）天向客户提供邮寄通知。如果此通知以无法送达的邮件方式退回，学区将尝试通过电话或书面通知联系客户。通知将包含：

- i. 客户的姓名和地址;
- ii. 拖欠的数额;
- iii. 为了避免停止公用事业服务而需要付款或安排付款的日期.
- iv. 申请延长支付拖欠费用时间的程序说明.
- v. 申请法案审查和上诉的程序说明。
- vi. 描述客户可按其方式要求延期、减少或替代付款计划的程序，包括根据本书面政策摊销拖欠的住宅服务费.

B. 在服务地址向乘客张贴通知

该区会作出合理、善意的努力，在服务地址不少于七（七）个工作日的显眼位置留下即将终止住宅服务的通知，以联络住在服务地址的成年人士。在停止公用事业服务之前，通知将发给"居住者"，将包含上述要求的相同通知信息，并通知住宅住户，他们有权成为该区的客户，而无需支付应缴纳的金额。拖欠帐户。本政策规定了居住者成为该区客户的条款和条件。

如果根据 A 项的通知以无法送达的邮件退回，且学区无法通过电话联系客户，则学区将包含本政策的副本，并附上服务地址的"乘客通知"。

2104.3 CUSTOMER ASSISTANCE:

A. 账单投诉或审查

任何客户可在收到争议账单后的五（5）天内，就其账单、账单的任何组成部分或学区提供的任何服务发起投诉或要求区调查。在调查及时的投诉或争议期间，该区不会停止公用事业服务。学区的审查将包括考虑客户是否可以根据本政策收到摊销、替代付款计划或付款减少。

如果客户认为区的调查结果不利，他们有权向区董事会申诉该区的决定。客户必须在区长发出决定后十（10）个工作日内向区长提交书面上诉通知。区务卿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）天向客户发出聆讯的时间和地点书面通知。理事会的决定是最终决定。

B. Bill Amortization

区将考虑在合理时间内摊销账单的请求，不超过十二（12）个月。摊销时间表和到期金额将以书面形式列出并提供给客户。在摊销期间，客户必须在后续计费期间保持所有公用事业服务费的当前状态。如果客户未能在预定日期前支付到期的摊销金额，且逾期未缴到至少六十（60）天，则区可终止公用事业服务。该区将在停止服务前至少五（5）个工作日在服务地址的显著位置发布断开服务的最后意向通知。最后通知不会使客户有权受到区的任何调查或审查。

D. Contact

我们鼓励客户在营业时间（707）987-9201 联系区，了解本政策或客户协助选项的进一步详情。客户亦可于星期一至星期五上午七时三十分至下午五时亲自前往民政事务处，但区假日除外。

2104.4 服务何时不会停止

A. General

该区不会因周六、星期日、法定假日或该区办事处不向公众开放的任何时间不付款而停止公用事业服务。此外，该区在调查客户纠纷或投诉时，不会因不付款而停止住宅公用事业服务；向地区董事会提出上诉；在地区批准的延期、摊销、替代付款计划期间，或者如果客户仍遵守付款安排。

B. 具有摊销协议的特殊医疗和财务情况

如果满足以下所有要求，学区将不会停止公用事业服务：

- i. 客户或客户的租户向区提交持牌初级保健提供者的证明，证明停止公用事业服务将对该场所居民的健康和安全造成生命威胁或构成严重威胁提供住宿服务的地方；
- ii. 客户证明，他们在地区正常计费周期内无法支付住宅服务的费用。在正常计费周期内，如果客户被认为无法支付：

(a) 客户家庭的任何成员是当前接受 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、加利福尼亚州 SSI/SSP 或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划，或

(b) 客户在伪证处罚下声明该家庭的年收入低于联邦贫困水平的200%；和

- iii. 客户愿意对拖欠费用进行摊销。

对于任何符合上述所有资格的客户，学区将为客户提供未付余额的摊销。区将选择摊销的条款和条件。

客户负责证明已满足上述资格。收到客户文件后，区将在七（7）天内审核文档，并：

- (1) 通知客户地区选择的摊销条款，并请求客户签署同意参与摊销;
- (2) 要求客户提供其他信息;或
- (3) 通知客户他们不符合资格.

如果根据本条获发摊销的客户在六十（60）天或以上未能完成下列任何任何一项，则该区可停止公用事业服务:

- (a) 支付根据摊销时间表到期的任何摊销金额;或
- (b) 支付他或她目前的公用事业服务费用。

该区将在停止服务前至少五（5）个工作日在服务地址的显著位置发布断开服务的最后意向通知。最后通知不会使客户有权得到学区的任何调查或审查。

2104.5 居住者或租户成为地区客户的程序

A. Scope

本条仅适用于住宅服务地址的业主、房东、经理或经营者被列为记录客户，并因不付款而终止公用事业服务的意图通知书。

同意地区服务条款和条件

如果每个住户同意服务条款及条件，并符合该区规则及规例的要求，该区会向实际居住者提供服务。 尽管如此，如果一名或多名住户愿意并能够承担该署的后续收费，令该区满意，该区会向曾入住该区的住户提供服务。e 要求。

B. Verification of Tenancy

为了免除拖欠帐户的到期金额，成为客户的住户将验证记录中的拖欠帐户客户是或曾经是住宅的房东、经理或代理人。核查可包括但不限于租赁或租赁协议、租金收据、表明住户正在出租房产的政府文件，或根据《民法典》第 1962 条披露的信息，由区。

2104.6 OTHER REMEDIES

除停止公用事业服务外，本区可就不支付公用事业服务费，寻求法律或衡平法中的任何其他补救措施，包括但不限于：通过就不动产提交留置权，确保拖欠金额，并提交索赔或法律诉讼，或将未付金额转介到收款。如果决定采取法律行动有利于区，该区将有权支付所有费用和开支，包括律师费和累积利息。

2104.7 因其他客户违规行为而停止公用事业服务

对于违反地区条例、法规或条例的行为，区保留停止公用事业服务的权利，但该条例、法规或条例的违反范围外，则有权停止使用。

2104.8 发生的费用和费用

除非本政策另有明确规定，否则客户根据本区的任何其他规则、法规或政策发生的任何费用和费用，包括但不限于拖欠费用，均按本政策规定到期并支付。

2104.9 DECISIONS BY DISTRICT STAFF

地区工作人员根据本政策可能做出的任何决定，也可由总经理或其指定人做出。

2104.10 TRANSLATIONS

A. Policy

本政策以《民法典》第 1632 节中列出的语言翻译，可在地区办公室和网站上查阅。

- i. 请访问我们的办公室或网站，获得本政策的翻译。
- ii. Visite nuestra oficina o sitio web para obtener una traducción de este política.
- iii. 请访问我们的办公室或网站，了解本政策的翻译。
- iv. Mangyaring bisitahin ang aming opisina o website para sa isang pagsasalin ng patakarang ito.
- v. Vui lòng truy cập văn phòng hoặc trang web của chúng tôi để dịch bản chính sách này.
- vi. 이 정책에 대한 번역은 저희 사무실이나 웹 사이트를 방문하십시오.

B. Notices

根据本政策发出的所有书面通知，均可在区办事处或网站以英文、西班牙文、中文、菲律宾语、越南语、韩语及10%（10%）使用的任何其他语言提供。或更多在区服务区内的人。

2104.11 REFERENCES

- A. 加州公用事业法典第 1 条，第 1 条，§ 106.3
- B. 加州健康与安全法典，第104条，第2部分，第6条，第116900条及第116900条（SB 998 [2018]）
- C. 加州政府法典，下6，div. 1，§ 60370 和 seq.
- D. 加州民法典第3部分，第2部分，标题2，§ 1632