

标题:	Collection Policy (formerly Delinquent Accounts)	
编号:	500 - 004	
批准:	董事会	
批准日期:	2019年3月5日	
生效日期:	2019年5月1日	
审查日期:	法规出现变更时	

参考资料:

Senate Bill No. 998: Discontinuation of Residential Water Service
California Government Code Sections 60370 - 60375.5

目的/背景:

本政策列举了Soquel Creek Water District针对欠费帐户催收采取的行政措施，包括发出通知、确定费用和停止供水。本政策将公布在公司的网站上。客户可致电(831) 475 - 8500联系公司，讨论根据本政策条款避免因未支付水费而中断供水的可选方案。

政策文本:

Soquel Creek Water District是一个根据普通法成立的特殊州立行政机构，它在有限边界内履行地方政府职能或专有职能，在欠费帐户催收方面受到California Government Code Sections 60370 - 60375.5的制约。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，公司也受到2020年2月1日生效的Senate Bill No. 998的制约。

欠费帐户:

在下文中，欠费帐户被确定为在水费单发出后21天停业前仍未支付（且未做出付款安排或制定替代性付款计划）的任何帐户。欠费帐户催收适用以下规则：

1. **小额帐户:**

任何少于20美元的水费均可结转并加入下一个计费周期，而无需计算滞纳金，也不会招致进一步的催收措施。

2. **滞纳金:**

如果客户未在发出水费单后第21天停业前支付水费，则将收取滞纳金。到期日和滞纳金将突出显示在水费单上。公司将做出合理、真诚的努力，在水费单确定的到期日前2天通知客户逾期未付款将产生滞纳金。通知方式为客户首选的通知方式（短信、电话或电子邮件）。如未指定通知方式，则将使用电话通知。如客户未及时更新电话或电子邮件联系信息，公司概不承担任何责任。

3. 滞纳金豁免：

在客户请求下，如果情有可原且客户在此前6个月内未因拖欠水费而被收取滞纳金，公司可免收滞纳金。

4. 加利福尼亚州欠费通知和费用豁免

由于具有健全的财政基础以及预算批准和授权支付程序有所不同，加利福尼亚州不会向客户发送欠费通知，也不会对现有帐户的拖欠款项收取滞纳金。

5. 替代性付款安排：

如无法在正常付款期内支付水费，客户可申请替代性付款安排，以避免产生滞纳金或中断供水。公司将考虑与该申请有关的所有情况，并确定是否批准付款安排。

a. 初级护理机构提供的证明

如果初级护理机构（全科医生、产科医生/妇科医生、儿科医生、家庭医生、初级护理诊所、医院或门诊部）提供证明，证实服务终止将会危及居住在提供供水服务的场所中的任何人的生命或对其健康和构成严重威胁，则公司必须提供分期付款计划。

结转至下一个计费周期的付款安排被视为分期付款计划，该计划必须为书面形式并由客户签字。分期付款计划要求客户在规定的期限内（自水费单原始日期起不超过12个月）缴清拖欠水费。分期付款将合并到客户的定期水费单上，并受到该定期水费单到期日的约束。客户必须遵守分期付款计划的规定，并将分期付款费用视为随后各计费周期产生的当期费用。客户在根据分期付款计划支付拖欠水费时，不得要求进一步分期支付任何后续未缴清的水费。如客户不遵守分期付款计划的规定，公司将发出书面断水通知。断水通知将在中断供水前不少于5个营业日，以门挂形式送达客户住所。

6. 额外通知：

处于礼貌，公司将做出合理、真诚的努力，在水费单发出后60天左右通知客户帐户仍逾期未付并将采取进一步的催收措施。通知方式为客户首选的通知方式（短信、电话或电子邮件）。如未指定通知方式，则将使用电话通知。如客户未及时更新电话或电子邮件联系信息，公司概不承担任何责任。

7. 书面断水通知：

公司不得因未支付水费而中断供水，除非客户已拖欠水费超过60天。公司将做出合理、真诚的努力，在因未支付水费而中断供水之前至少7个营业日以书面形式

联系客户。书面断水通知将邮寄到帐户上指定的邮寄地址。如果邮寄地址与要求提供供水服务的物业地址不同，则将向要求提供供水服务的地址邮寄第二份通知，并注明收件人为“住户”。书面断水通知包括：

- 客户姓名和地址
- 逾期未付的金额
- 要求付款或做出付款安排以避免中断供水的日期
- 分期付款计划申请流程的说明
- 对水费单提出质疑或申诉的流程说明
- 公司电话号码以及公司书面催收政策的网络链接

a. 给独立水表住宅的租户/住户的通知

公司将做出合理、真诚的努力，在中断供水之前至少10天以书面形式通知住户水费帐户何时欠费以及可能会中断供水。该书面通知将告知租户/住户，只要他们愿意承担该住所后续供水服务的费用，则有权成为公司客户而无需支付欠费帐户上的应付金额。为了豁免欠费帐户上的应付金额，租户/住户必须提供租赁协议或租金支付证明之类的租赁证明。

b. 给通过总水表计量的多单元综合楼的租户/住户的通知

公司将做出合理、真诚的努力，于中断供水之前至少10天在各住宅的门上悬挂书面通知，告知住户水费帐户何时欠费以及可能会中断供水。该书面通知将告知租户/住户，只要他们愿意承担该住所通过总水表计量的后续供水服务的费用，则有权成为公司客户而无需支付欠费帐户上的应付金额。如果一个或多个住户愿意并能够以令公司满意的方式承担后续供水服务的费用，或者公司可采取合法手段有选择性地对不符合要求的住户终止供水服务，则公司将向符合要求的住户提供服务。

如果书面断水通知因无法投递而被退回，则公司将做出合理、真诚的努力，上门送达因未支付水费而中断供水的通知。

8. 四十八(48)小时终止通知：

公司将做出合理、真诚的努力，在因未支付水费而中断供水前48小时通知客户。通知方式为客户首选的通知方式（短信、电话或电子邮件）。如未指定通知方式，则将使用电话通知。如果无法通过短信、电话或电子邮件联系客户，公司将做出真诚的努力，上门送达服务终止通知。

9. 中断供水的期限：

公司必须在书面断水通知中指定日期的下午5:00点之前收到所有拖欠的水费与相关费用。

10. 因未支付水费而中断供水：

公司将通过关闭水表（在特定情况下将锁定水表）来中断供水。客户将在中断供水之前至少7个营业日收到书面断水通知，并将在终止服务前48小时收到第二份通知。无论水表是否关闭，客户均需支付费用才能在计费系统中重新开通供水服务。如未在最初终止服务后7天内收到付款，公司将锁定水表。

11. 重新开通供水服务：

要恢复或继续使用因未支付水费而中断的供水服务，客户必须支付重新开通费。公司将尽快重新开通供水服务，但最早将在支付任何逾期未付费用和可能因服务终止导致的拖欠费用后，于下一个正常营业日结束前恢复供水。除公司员工以外的任何人打开水表或未经公司授权打开水表，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。

12. 营业时间后重新开通供水服务：

如果在周一至周五下午5:00之后、周末或节假日恢复供水，将收取营业时间后重新开通费。除非已告知客户会收取营业时间后重新开通费，且客户已签署协议确认该等费用并同意在下一个营业日中午之前联系公司计费部门支付该等费用，否则不会在营业时间后恢复供水。营业时间后重新开通费是除正常的重新开通费和逾期未付帐户的滞纳金之外的费用。接听服务电话的公司员工不得收取费用，但将指示客户在下一个营业日中午前联系计费部门。营业时间后无法重新开通已被关闭和锁定的供水服务。

有时候，可能会因为开通新服务帐户和公司未收到开通供水服务的申请而中断供水。如因客户马上会开通服务而在正常营业时间后恢复供水服务，则客户必须同意在下一个营业日联系计费部门开通服务，并放弃在营业时间后重新开通。如因以上未列明的任何原因而中断供水，公司应尽快恢复供水并告知客户联系计费部门解决问题。在这种情况下，公司不会收取营业时间后重新开通费。

13. 退回支票处置通知：

如果作为水费或其他费用付款的支票被退回，在收到退回支票后，公司将认为该帐户未付款。公司将做出合理、真诚的努力，通过电话或电子邮件通知客户支票被退回。由于支票被退回，公司将发出48小时服务终止通知。通知方式为

客户首选的通知方式（短信、电话或电子邮件）。如未指定通知方式，则将使用电话通知。如果无法通过短信、电话或电子邮件联系客户，公司将做出真诚的努力，上门送达服务终止通知。

如未在终止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，则将中断供水服务。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。

14. 用于支付此前被中断的供水服务的支票被退回：

如果客户提供非流通支票来恢复此前因未支付水费而被中断的供水服务且公司恢复了供水服务，则公司可以立即中断供水，而无需另行通知。在提供非流通支票来支付可能会被中断的供水服务的费用的情况下，将不发出48小时终止通知。

对于开出非流通支票来支付因未支付水费而被关闭的供水服务的任何客户，必须在付款被退回之日起12个月内，以现金、信用卡或认证资金支付相应费用才能恢复日后的供水服务。

15. 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，则在等待处理申诉期间，公司不会因未支付费用而中断供水服务。