

決議： 2018-35

(印章)(聖米格爾 社區服務區)

聖米格爾公用事業收費政策

2018 年 11 月

第 1 條 政策目的和應用

董事會通過本政策的目的：

- a. 根據批准的費率結構，說明不同居住情況的居民不同的收費
流程；
- b. 為客戶提供質疑服務區評估的費用的公平性、公正性的流程；
- c. 制訂全面的服務區收費政策，讓客戶瞭解自己的付款責任和義務；
- d. 便於客戶及時付款以便服務區履行其財務義務；
- e. 確保及時履行付款義務的客戶不會承擔不及時付款的客戶需要
額外支付的費用；
- f. 建立客戶拒絕付款或無法找到客戶時的強制付款機制；
- g. 建立服務區客戶質疑任何公用事業帳單、滯納金的準確性的流程，或
者服務區運用的其他強制性徵收公共事業費的機制。

第 2 條 付款時間

應在收到服務時支付服務費，超過下個月 10 日視為逾期。根據本政策第 6 條，帳戶服務將在帳單上顯示的出單日期後 60 天停止（“停止服務日期”）。¹

第 3 條：滯納金

- a. 根據《加利福尼亞州政府法典》第 61115 條 (A) (3) (c)，將對到期日之後收到的付款收取未付餘額百分之十（10%）的罰款。對於仍未支付餘額仍的每個月份，服務區每月將額外收取百分之一（1%）的罰款。這裡額外的 1% 的罰款是在最初的百分之十（10%）的罰款之外額外徵收的。
- b. 如果居民客戶可以證明自己的家庭收入不足聯邦貧困線兩倍，服務區將每 12 個月提供一次免除拖欠帳單的利息的機會。²
- c. 客戶應支付合理的收款費，包括但不限於在有必要通過律師向客戶帳戶收取費用時的律師費。

第 4 條 每月根據居住狀況收取的水費和污水費

- a. 大口徑水錶

- i. 水費：

所有口徑為 1 1/2 英寸或 1 1/2 英寸以上的水錶，不管居住情況如何，都將視為商業用水，將在非居民的梯度價格的基礎上額外根據水錶的口徑和實際用水情況收費。最初 5 個 100 立方英尺

¹ 这一规定是 SB 998 的要求，服务区将从 2020 年 4 月 1 日或之前遵守这一规定。

² 本条规定是 SB 998 的要求，服务区将于 2020 年 4 月 1 日或之前实施这一规定。
{CW069500.11} 决议 2018-35

（“HCF”）按照客戶水費單上顯示固定價格收費，超過最初的 5 個 HCF 之後按照實際費用收取。

ii. 污水費：

所有口徑為 1 1/2 英寸或超過 1 1/2 英寸的水錶，每棟建築物將按照商用收取固定的價格以及根據體積強度（體積強度由董事會決議通過的當前的強度列表確定）確定的使用費。

使用費費率按照建築物內建築面積的主要用途確定。如果建築內的建築面積有兩種用途，且用於兩種用途的建築面積相同，此時，費率以收費標準更高的用途確定。

b. 小口徑水錶（水錶口徑為 1 英寸或不足 1 英寸）

i. 水費：

單戶住宅

水錶口徑為 1 英寸或不足 1 英寸的住宅將按照 1 英寸水錶收取固定費用，並根據該戶住宅的梯度收取使用費。客戶的水費帳單中說明的初始的固定費用為每戶 5 HCF 的費用。每戶超過 5HCF 之後，將適用實際使用費。

多戶住宅單元

水錶口徑為 1 英寸或不足 1 英寸的多戶住宅每棟建築將按照 1 英寸水錶收取固定的費率，並根據單戶家庭的梯度結構收取使用費。

固定費用中包含每棟 5 HCF 的費用，超過 5HCF，將適用實際使用費。

商用或混合用途

所有水錶口徑為 1 英寸或不足 1 英寸的商用住宅或混合用途住宅將被劃分為商業房產，每棟將收取固定的費率，並根據非住宅梯度結構收取使用費。每棟的 5 個 HCF 按照固定價格收費，實際使用費適用每棟最初的 5 個單位。

ii. 污水費：

獨戶住宅

所有水錶口徑為 1 英寸或不足 1 英寸的獨戶住宅每戶將按照固定的獨戶費用收取。

多戶住宅

所有水錶口徑為 1 英寸或不足 1 英寸的多戶住宅，每個居住單元收取固定的多戶費用。

商用或混合用途

所有水錶口徑為 1 英寸或不足 1 英寸的商用房屋或混合用途房屋每棟收取固定的商用費用，並根據強度清單上確定的體積強度確定使用費率。

使用價格按照建築物內建築面積的主要用途確定。如果建築內的建築面積有兩種用途，且兩種用途的建築面積相等，此時，使用費率按照價格更高的用途確定。

由多棟住宅樓組成、每棟大小為 500 平方英尺或不足 500 平方英尺、且裝有一（1）個水錶的房產的性質視為商業房產，按照的固定商用費用收費，使用費率根據強度清單上確定的體積強度確定。

第 5 條：長期停止服務

- a. 客戶可以書面請求服務總經理將上下水服務暫停六（6）個月以上。
- b. 書面請求必須至少在請求的暫停日期之前 15 天提出，書面請求須說明暫停原因、關閉日期和重新開通的日期。書面請求中須包含連絡人姓名、客戶不在服務區時該人的詳細聯繫方式或其他能代表當前的客戶在財務方面做出承諾的連絡人。
- c. 如果客戶不是房產所有人，還要在停水請求獲得批准前取得業主的授權。
- d. 為了讓停水請求能得到處理，須在停水時全額支付帳戶的款項。
- e. 每個帳戶每年只許停一次。
- f. 將在停水當天關閉和鎖上水錶。
- g. 由於長期停止上下水服務，服務區對通過水錶管轄的管道或個人財產造成的破壞不負責任。

h. 如果將要停止的服務還向住宅的或商業的消防噴淋供水，停水將導致消防噴淋無法工作。服務區對由於帳戶持有人請求停水造成的建築物、消防噴淋系統或任何其他財產的破壞不負責任。

第 6 條：停止服務

通知住宅業主

服務區將在停止服務的日期之前採取如下措施：

- a. 服務區將真誠通過電話、個人接觸，並在可能的情況下通過短信或電子郵件就未付費用聯繫帳戶持有人或其他責任方。
- b. 服務區須至少在終止服務日前十五（15）天向客戶提供欠款通知和將停止服務的通知。
 - 通知必須在郵資預付的情況下郵寄至客戶的收費位址。
 - 通知中將包含以下資訊：
 1. 欠費客戶的姓名和位址；
 2. 欠費金額；
 3. 為避免服務停止或收費而要求客戶付款或安排付款的截止日期
 4. 客戶可以對服務或收費進行投訴或請求進行調查的步驟；
 5. 客戶可以針對未付費用請求執行付款計畫的步驟；

6. 客戶獲取有關財務援助的可用性的資訊的流程（如適用，包括私人的、地方的、州的或聯邦的財務援助）；以及
 7. 服務區可以針對付款提供其他資訊或制度安排的員工的電話號碼。
- c. 服務區收不到欠款或聯繫不上帳戶持有人或其他責任方時，應在服務位址的門把手上掛上“48 小時後停水的通知”，通知欠款客戶如果繼續不支付帳戶將在規定日期停水。
 - d. 服務區發出 48 小時後停水通知後，將努力至少在停水日期前 24 小時通過電話、短信或電子郵件聯繫帳戶持有人、業主或其他在住宅中居住的成年負責人。
 - e. 如果服務區聯繫不到負責人，應在服務位址的門把手上掛上“24 小時後停水的通知”，說明停水的原因、日期、欠款金額和大致的停水時間。
 - f. 如果停止客戶的服務，應在停止時在服務位址的門把手上掛上“停止服務通知”。
 - g. 不得在董事會對第 9 條概述的上訴做出裁決前或在請求救濟前停止服務。
 - h. 董事會之前已經通過決議確定了停止服務和重新開通服務的費用。董事會可以隨時以決議的形式修改停止服務和重新開通服務的費用。

通知個人儀錶的房東/租戶

在獨立的單戶住宅、多單元住宅、移動房屋公園或勞動營中的永久住宅中居住的人員如果是通過單個儀錶獲得服務，且記錄在案的客戶是業主、管理人或經營人員，此時，服務區將向住宅的居住人員發出帳戶欠款通知。

服務區將在停止服務日期前採取如下措施：

a. 服務區將真誠通過電話、個人接觸，並在可能的情況下通過短信或電子郵件就未付費用聯繫帳戶持有人或其他責任方。另外，服務區須至少在停止服務日期前十五（10）天向客戶提供欠費通知和即將停止服務的通知。

- 通知須在郵資預付的情況下郵寄至客戶的收費位址。
- 通知中將包含以下資訊：
 1. 欠費客戶的姓名和位址；
 2. 欠費金額；
 3. 為避免服務停止或收費而要求客戶付款或安排付款的截止日期；
 4. 客戶可以對服務或收費進行投訴或請求進行調查的步驟；
 5. 客戶可以針對未付費用請求執行付款計畫的步驟；
 6. 客戶獲取有關財務援助的可用性的資訊的流程（如適用，包括私人的、地方的、州的或聯邦的財務援助）；以及
 7. 服務區可以針對付款提供其他資訊或制度安排的員工的電話號碼。
 8. 服務區將停止服務的日期；以及

9. 住宅居住者有權在不要求支付帳戶上拖欠的金額的情況下成為公共事業的客戶。

- b. 如果服務區不能收取欠款，或無法聯繫帳戶持有人或其他責任方，應在服務位址的門把手上掛上“48 小時後停水通知”，通知欠款客戶如果繼續不支付帳戶上的欠款將在規定日期停水。
- c. 服務區發出 48 小時後停水的通知後，將努力至少在停止服務前 24 小時通過電話、短信或電子郵件聯繫帳戶持有人、業主或其他在住宅中居住的成年負責人。
- d. 如果服務區聯繫不到負責人聯繫，應在服務位址的門把手上掛上“24 小時後停水的通知”，說明停水原因、日期、欠款額和大致的停水時間。
- e. 如果停止客戶的服務，應在停止時在服務位址的門把手上掛上“停止服務通知”。
- f. 不得在董事會對第 9 條概述的上訴做出裁決之前或在請求救濟之前停止服務。
- g. 董事會之前已經通過決議確定了停止和重新開通服務的費用。董事會可以隨時以決議的形式修改停止服務和重新開通服務的費用。

通知主表的房東/租戶

在多單元住宅、移動房屋公園或勞動營中的永久住宅中的居住的人員如果是通過主儀錶獲得服務，且業主、管理人或經營人員是登記的客戶，此時，服務區將向每個居住單元發送帳戶欠款通知。

服務區將在停止服務的日期前採取如下措施：

- a. 服務區將通過電話、個人接觸並在可能的情況下通過短信或電子郵件就未付費用聯繫帳戶持有人或其他責任方。而且，服務區須至少在停止服務的日期前十五（15）天向客戶提供欠款通知和將停止服務的通知。
 - 通知須在郵資預付的情況下郵寄至客戶的收費位址。
 - 通知中將包含以下資訊：
 - 1.欠費客戶的姓名和位址；
 - 2.欠費金額；
 - 3.為避免服務停止或收費而要求客戶付款或安排付款的截止日期；
 - 4.客戶可以對服務或收費進行投訴或請求進行調查的步驟；
 - 5.客戶可以針對未付費用請求執行付款計畫的步驟；
 - 6.客戶獲取有關財務援助的可用性的資訊的流程（如適用，包括私人的、地方的、州的或聯邦的財務援助）；以及
 - 7.服務區可以針對付款提供其他資訊或制度安排的員工的電話號碼。
 - 8.服務區將停止服務的日期；
 9. 和住宅居住者有權在不要求支付帳戶上拖欠的金額的情況下成為公共事業的客戶；以及
 - 10.必須用通俗易懂的語言說明住宅居住者需要採取什麼措施

來防止服務被停止或重新開通服務;以及

11. 當地縣律師協會推薦的合格的法律服務專案的電話號碼。

給老年人或受撫養的成年人的通知

如果客戶年齡在 65 歲或以上或者是被人撫養的成年人時，須遵守如下規定：

- a. 服務區須向客戶提供使用協力廠商通知服務的選擇，例如，合格的客戶可以指定成年子女擔任指定的接收欠費通知的協力廠商。
- b. 合格的客戶應當請求用服務區提供的表格通知指定的協力廠商，並隨附指定協力廠商的書面同意書。
- c. 協力廠商通知不會給協力廠商帶來支付逾期費用的義務，也不應對停止服務起到阻止或推遲作用。
- d. 如果合格的客戶請求服務區向協力廠商進行通知，當該客戶的帳戶逾期需要停止服務時，服務區必須嘗試通知指定的協力廠商接收通知。
- e. 通知中應包含預防停止服務需要滿足的要求。

停止服務的例外情形

服務區不會在下列情況下停止服務：

- a. 星期六、星期日、法定假日或服務區公用事業部業務辦公室不向公眾開放的時間；

- b. 如本政策第 7 條所述客戶對帳單有異議，且對客戶的異議或投訴進行的調查尚在未決階段；
- c. 已經向客戶提供了延期支付帳單（但延期結束時有可能適用停止服務）；
- d. 如果客戶遵守分期付款協定，且在隨後的每個計費週期產生費用時，客戶也保持帳戶的流動性；以及
- e. 有資格證的醫師或外科醫生已證明終止服務將威脅客戶的生命，並且客戶的經濟狀況導致其無法在正常的付款期內支付服務費，且客戶願意就所有無力支付的收費達成分期付款協定。

第 7 條：請求救濟

- a. 服務區的任何客戶可在服務區評估的任何費用到期或用停止供水服務後的五（5）天內向總經理提出書面請求，對所述的費用或停止提出異議。本款規定的時間限制在本政策通過後的前九十（90）天內不適用。
- b. 客戶可以在提交書面請求的十三（13）天內請求延長其聲稱無力在正常的付款期限內全額支付的帳單的付款期限。
- c. 總經理應審查所有書面救濟請求，可以拒絕請求或准予請求的全部或部分救濟。考慮因素應包括：
 - 1.帳單錯誤；
 - 2.儀錶故障或儀錶讀數錯誤；
 - 3.存在漏水現象，需要根據漏水情況進行調整；

- 4.考慮是否應允許客戶在合理的時間內分期償還帳戶的未付餘額；以及
- 5.總經理認為有關的任何其他因素。

第 8 條：請求救濟，因漏水而調整水費

- a. 服務區的任何客戶都可以由於漏水而書面要求而調整水費。
 - i. 書面請求中須包含如下資訊：帳號、帳戶名稱、確定漏水日期、漏水原因、證明進行漏水維修的資訊（收據、圖片等）。
- b. 申請由於漏水而調整收費時須滿足如下條件：
 - i. 客戶的帳戶必須是活期存款帳戶，且客戶應在發現漏水，時立即採取維修措施，且客戶須在提出當前的請求之前 12 個月內未進行過任何其他由於漏水而進行的費用調整。
- c. 如果申請被總經理批准，可以從發生漏水的期間的帳單中減去前 12 個月帳單的平均值，然後將該金額除以二來確定免除金額。

第 9 條：上訴

- a. 服務區的任何客戶如果對總經理根據本政策第 7 條和第 8 條做出的最終決定有異議，最遲可以在總經理做出最終決定之後十五（15）天內提出“上訴通知”對總經理的決定進行上訴。董事會的董事應對總經理的決定舉行聽證。

- b. 客戶首先未根據第 7 條或第 8 條請求救濟之前無權由董事會舉行聽證。
- c. 上訴通知中應說明上訴的依據以及上訴依據的全部事實。
- d. 總經理應在收到上訴通知後十五（15）天內將聽證的時間和地點通知上訴人。總經理應最遲應在聽證之前十四（14）天內將聽證通知上訴人。
- e. 客戶可以出示證據證明公用事業費帳單不正確或欠費金額不適當。總經理可以提供證據證明公用事業帳單的準確性以及公用事業費帳單的金額的合理性。
- f. 董事可能會對總經理評估的金額進行確認，減少任何一部分欠款或罰款，或發現罰款沒有根據。董事會減少公用事業帳單的金額時應在記錄中做出所述的減免符合公共利益的認定。
- g. 董事會的決定是最終的，未付的餘額除非被董事會延期，否則應立即到期。
- h. 董事會可自行決定拒絕聽取上訴，而由中立的仲裁員對上訴進行仲裁。本款規定的仲裁費應由服務區和客戶平均承擔。

第 10 條. 通過稅單收取

對於在上訴聽證會後三十（30）天依然未清償的任何金額，或變得不可改變且不能上訴的任何金額，可以按照《政府法典》第 61115 條，按照和財產稅相同的方式通過稅單收取。總經理應準備並向董事會提交報告，在其中描述受影響的房屋以及當年的費用和違約金額。總經理應至少在公開聽證會之前

的十四（14）天，在兩周內每週一次在一般發行的報紙上發佈提交報告的通知以及公開聽證的時間和地點的通知。

在公開聽證會上，董事會應聽取並考慮對報告提出的任何異議或抗議。在公開聽證結束時，董事會可以在通過最終報告之前通過或修改收費和罰款。董事會決定每個受影響的地塊，董事會的決定是最終決定。

董事會通過最終報告後，總經理應在每年的6月1日或該日之前將最終報告提交給聖路易斯-奧比斯波縣書記員-記錄員，逾期費用應成為對每個受影響的地塊的逾期費，採用和財產稅一樣的方式收取。

第 11 章可分割性

如果本政策的任何部分或其對任何人或情況的適用被認為無效，則該政策的其餘部分，包括對其他人或情況的適用本部分或規定，將不因此受到影響，應繼續全力以赴。為此，該策略的各個部分是可分割的。