

附件 “A”
因未付款而中止住所供水服务的政策

尽管本市有其他政策，此《因未付款而中止住所供水服务的政策》根据本协议规定适用于本市因未付款而中止住所供水服务的情况。如果本政策与本市的其他任何政策发生冲突，则以本政策为准。

- I. 政策适用范围：联系电话：本政策列举了本市为追讨逾期账户欠款而采取的行政措施，包括通知、费用评估和中止住所供水服务。该政策将在本市的网站上向公众公开，并翻译成以下语言：西班牙语、汉语、他加禄语、越南语和韩语。您可拨打 (909) 798-7516 与本市的公用事业计费用户服务部门联系，以了解根据本政策的条款避免因拒不付费而中止住所供水服务的方案。

本政策仅适用于未付费的住所供水服务，本市现有政策和程序应继续适用于商业和工业自来水服务用户。

II. 因未付款而中止住所供水服务：

- A. 账单的开具与支付：水费账单每两个月（每年六次）开具给用户一次。水费账单在出示时即到期应付，若逾期，则：1) 应支付 RMC 13.12.020 (B) 中规定的滞纳金；2) 如果自账单应付之日起六十（60）天内未付款，则中止供水服务。

- B. 有几种付款方式可供选择，详细说明请参见《表 1 - 付款方式矩阵》。

- 邮寄
- 夜间投递箱
- 上门支付
- 电话支票服务
- 1-2-3 Done! 程序
- 网上银行（缴费选项）
- Speed Pay ACI -
 - i. MyRedConnect 在线支付，
 - ii. 语音应答单元（VRU）以及
 - iii. 外联网

C. 但是，用户应根据 RMC 13.12.020 规定的时间表确保市政府在截止日期前收到款项。除非事先获得市政府的批准，否则不得分期付款。账单将按以下方式计算：

1. 定期抄表以出具定期账单，并根据规定出具期初账单、期末账单和特殊账单。
2. 计量服务的账单将显示本期和上一个抄表期的水表读数，本期的用水量、抄表日期和供水天数。
3. 用户账单应以美利坚合众国的法定货币支付。尽管有上述规定，本市有权拒绝以硬币形式支付此类账单。

D. 逾期账户：逾期账户是指在用户账单日期后第 25 天营业结束之前仍未付款（并且之前未进行付款安排或未敲定其他付款时间表）的任何账户。

1. 滞纳金：市政府将按照 RMC 13.12.020 的规定，将任何及所有的滞纳金均计入用水服务用户的账户中。
2. 逾期通知：在用户拖欠付款未满六十（60）天之前，市政府不得中止供水服务。市政府应尽可能在因未付款而中止供水服务之前至少提前七（7）个工作日以书面形式与用户联系。

如果用户住址不是提供供水服务的物业的地址，市政府应在供水服务中断前至少提前十（10）个工作日将第二份通知邮寄到服务地址，收件人为“住户”。《逾期提醒通知》和《最终通知》应包含以下内容：

- a) 用户的姓名和地址；
- b) 逾期金额；
- c) 为了避免服务中断，必须付款或安排付款的日期；
- d) 对申请付款计划的流程的说明；
- e) 对账单提出异议或上诉的程序的说明；
- f) 市政府的电话号码和查阅市政府《因未付款而中止住所供水服务的政策》书面文本的链接

市政府也可以通过电话通知用户即将停止服务。如果该通知是通过电话发出的，

市政府应主动向用户提供本政策的副本，并主动与用户讨论下文第三节所述的替代付款方式以及如下文第四节所述的对用户账单进行审核和上诉的程序。

3. 无法联系用户：如果市政府无法通过书面通知（例如，邮件被退回并注明通知无法送达）或电话与用户联系，市政府应尽可能前往该住所并在显眼的位置留下因未付款而中止服务的通知以及本政策的副本，或做出其他安排。
4. 截止日期：市政府须在《逾期提醒通知》和《最终通知》中指定的日期下午 4:00 之前收到水费。邮戳日期不得被视为收款日期。

E. 禁止中止服务的条件：如果满足以下所有条件，市政府不得中止住所供水服务：

1. 健康状况 - 市政府供水服务用户或用户的承租人向市政府提交初级护理机构开具的证明，注明《加利福尼亚福利与机构法》第 14088 条中所载表述：终止供水服务将威胁提供住所供水服务场所的居民的生命或严重威胁其健康和安​​全。
2. 财力不足 - 用户证明其在经济上无法在本市的正常计费周期内支付住所供水服务费用。如果该用户家庭的任何成员是以下福利的当前受益人，则该用户被视为“财力不足”：以工代赈 (CalWORKS)、食物券 (CalFresh)、一般援助、医疗白卡 (Medi-Cal)、SSI/国家补充支付计划或加州妇女、婴儿和儿童的特别营养补充计划；或用户宣称其家庭的年收入低于联邦贫困线 200%；以及
3. 替代付款安排 - 用户愿意按照下文第三节的规定订立替代付款时间表。

F. 禁止中止服务条件的确定过程：用户应负责证明符合上述 (E) 项中

所述条件。为了使市政府有足够的时间来处理用户的任何援助请求，建议用户尽可能在拟议的中止服务日期之前向市政府提供必要的文件，以证明载于 (E) (1) 款的医疗问题，(E) (2) 款的财力不足情形以及 (E) (3) 款的愿意达成替代付款安排的意愿。收到此等文件后，用户服务部应进行审查并在七 (7) 天内回复用户，以请求用户提供其他信息，或将下文第三节所述的市政府将允许用户参与的替代付款方式及其条款告知用户。如果市政府要求提供其他信息，则用户应在收到市政府的请求后五 (5) 天内提供所需信息。在收到该额外信息后五 (5) 天内，市政府应通知用户其不符合上述 (E) 项的条件，或将下文第三节所述的市政府将允许用户参与的替代付款方式及其条款告知用户。

G. 出租人与承租人情形：以下程序适用于业主或物业经理是登记用户的单独计量的独立式单户住宅、多单元居住建筑物和拖车住房公园。

1. 必要通知：市政府必须尽可能通过书面通知告知物业中的承租人/住户供水设施将停止服务，如果该物业是多单元居住建筑物或拖车住房公园，至少要在可能中止供水服务的 10 天前通知，如果该物业是独立式单户住宅，则至少要在可能中止供水服务的 7 天前通知。书面通知还必须告知承租人/住户，他们有权成为直接向其收取服务费用的用户（请参阅下文第 2 条），而不必支付任何拖欠的款项。
2. 承租人/住户成为用户：除非每个承租人/住户同意服务的条款和条件并符合市政府的要求和规则，否则市政府无需向承租人/住户提供服务。
 - a. 但是，如果 (i) 一个或多个承租人/住户按照市政府的要求对账户的后续费用承担责任，或者 (ii) 有一种物理手段可以有选择地停止为那些未满足市政府要求的承租人提供服务，那么市政府可仅向满足要求的承租人/住户提供服务。
 - b. 如果承租人/住户方要求市政府在预先特定期限内提供服务以建立信任，

那么，市政府方则可要求承租人/住户必须在该物业居住并证明在该期限内按照市政府要求及时支付租金。

- c. 如果承租人/住户成为市政府的用户，并且承租人/住户的租金中包含了住所供水服务的费用，而这些费用没有单独列出，承租人/住户可以从未来的租金中扣除在前一个付款期间支付给市政府的所有合理费用。

III. 替代付款安排：对于满足上文第 11(E) 节中的三个条件的用户，按照上文第 11(F) 节所规定的流程，市政府应向用户提供付款安排，其中包括下文 (A) 项下未付余额的分期偿还。

A. 分期偿还：如果用户无法在市政府的正常付款期限内支付水费，并且满足市政府确认的上文 11(C) 节中的三个条件，则可以按照以下条款与市政府订立分期偿还计划：

1. 期限：用户应在不超过十二（12）个月的时间内支付未付余额，减去应立即支付的首付的百分之二十（20%）。未付余额减去 20% 的首付后，应分为为期十二（12）个月每两个月一期的六（6）期等额分期付款，并且该金额应每月记入用户当月水费账单中。
2. 首付：对于任何已批准的分期付款计划，在与市政府订立付款安排时计算的未付余额的百分之二十（20%）的预付款将作为订立付款安排的条件而立即支付。
3. 遵守计划：用户必须遵守分期付款计划，并按时支付随后的每个计费周期中不断产生的费用。用户在根据分期付款计划支付拖欠费用时，不得就任何后续未付款项再次申请分期付款计划。如果用户在六十（60）天或更长时间内未遵守分期付款计划的条款，或在六十（60）天或更长时间内未支付用户当前的服务费用，在市政府在其住所张贴中止服务的最终通知的至少五（5）个工作日之后，市政府可以中止向用户服务地址的供水服务。
4. 付款顺序：用户需要及时支付最新和当前的费用以及付款计划。

IV. 上诉：根据 RMC 13.12.070、13.16.030 和 13.04.010(B) 的规定，用于对任何住所供水服务账单中的金额提起上诉或提出质疑的程序如下：

- A. 账单争议：如果用户投诉其水费过高，则应重新抄写水表，并应进行检查，特别是确定水表是否泄漏。如果在该水表中没有发现泄漏，则应用户要求可将其拆除，并按 RMC 13.16.030 和下文 (B) 节“水表检定”所述对其进行检定。如果检定后发现水表误差在批准的限制范围内，但用户仍然对水费单表示质疑，则供水管理人或其指定代表应对水表所服务的上述场所进行亲自调查。如果此等调查结果表示没有理由调整上述费用，则用户应将水费争议提交管理委员会进行最终裁定。
- B. 水表检定：若对水表的准确性提出质疑，经用户要求，市政府将对水表进行官方检定，并收取决议中规定的检定费用。检定机构将对水表进行可变的交付率测试，如果平均注册量超过通过水表的实际水量的百分之二（2%）以上，则市政府应根据检定结果向用户退还此前十二（12）个月多收的费用，除非可以证明水表错误是由于某些可以确定日期的原因造成的。在后一种情况下，应将多收的费用计算在内，但不得超出上述时间。如果确定水表的准确性有误，则所有检定和水表更换费用均由市政府承担。
- C. 管理委员会：为了成为可以受理用户账单争议并作出最终裁决的管理委员会，委员会应由由市政经理不时任命的市政副经理和两（2）名城市总监（不包括负责监督金融、市政公用事业和工程的总监）组成。管理委员会裁定不得上诉。
- D. 上诉听证会：收到投诉或调查请求后，管理委员会应设定听证日期。在评估用户提供的证据以及与市政府有关水费的归档信息之后，管理委员会应就水费的准确性做出裁定，并应向上诉用户提供此等裁定的简短书面摘要。
 - 1. 如果确定水费有误，则应提供经更正的发票，并要求用户在发票的订正日期之后的十（10）天内支付修订后的费用。如果用户在提供更正的发票后六十（60）天内仍未支付修订的费用，在该六十（60）天的期限到期后的下一个正常工作日，供水服务将被中止；但市政府应根据上文第 11 (B) (2) 节向用户提供《逾期通知》

。仅在全额支付所有未付的水费、罚款以及任何及所有适用的重新开通费后，供水服务才会恢复。

- a. 如果确定水费无误，则应在管理委员会做出决定后立即缴纳水费。
 - b. 如果在原始结算日期后的六十（60）天内未全额支付费用，市政府应按照上文第 11(B) (2) 节的规定发出《逾期通知》并可中止对用户物业的服务。
 - c. 任何多收的费用将在下一份发给用户的普通账单上标示为贷记，或者由市政府全权酌情直接退还给用户。
 - d. 在向管理委员会提出上诉未决之前的任何时候，均不得中断对任何用户的供水服务。
 - e. 管理委员会的决定是最终裁定，具有约束力，并且不得上诉。
- V. 恢复服务：如需恢复或继续因未付款而被市政府中止的服务，用户可能需要支付预付款押金以重新开立用户的公共服务账户。市政府将在切实可行的范围内尽力使这种重新开通成为可能，以便为用户提供便利。市政府应在用户请求并支付所有适用的预付款押金后的下一个正常工作日结束之前进行重新开通。

表 1 - 付款方式矩阵

付款方式	可接受的付款类型	处理速度	营业时间	地址/位置
邮寄支付	支票/汇票/现金 (不推荐)	3-10 个工作日	24/7	邮寄支票收款人: City of Redlands P. O. Box 6903 Redlands, CA 92375-0903
夜间投递箱	支票/汇票/ 现金 (不推荐)	下一工作日	24/7	夜间投递箱位于税务局 前面: 35 Cajon Street, Suite 15-B Redlands, CA 92373
亲自支付	支票/汇票/现金/信用卡	当日*	星期一至星期四上午 7:30 至下午 5:30 办公 室每隔一周的周五关闭	将款项带到用户服务办公室: 35 Cajon Street, Suite 15-A Redlands, CA 92373
电话支票服务 (即 Q-check)	支票	当日*	星期一至星期四上午 7:30 至下午 5:30 办公 室每隔一周的周五关闭	请拨打 (909) 798-7516 致电用户服务/付费或 前往用户服务办公室: 35 Cajon Street, Suite 15-A
1-2-3 Done! 程序	从指定的银行账户免费获得自动借记程序 (ACH)	用户到期日开具 (文件提前三天发送到银行)	程序自动运行, 可随时登录	https://www.cityofredlands.org/utilities-customer-service 或 www.redlandscustomerservice.org
网上银行业务	用户自己的银行处理的在线支付	3-10 个工作日	24/7	用户的网上银行账户
Speed Pay - 在线服务	信用卡、ATM/借记卡, 或由指定银行账户开具的 汇票	下一工作日*	24/7	访问: https://internet.speedpay.com/redlands/#/login/guest 如果用户开通了 Redconnect 账户, 则可以通过以下方式 访问 Speedpay: https://myredconnectaccount.org/iwr/user/login.seamorg/iwr/user/login.seam 或 www.redlandscustomerservice.org
Speed Pay - 语音应答单元	信用卡、ATM/借记卡, 或由指定银行账户开具的汇票	下一工作日*	24/7	拨打 Speedpay 免费电话 1-866-269-2896
Speed Pay - 外联网	信用卡、ATM/借记卡, 或由指定银行账户开具的 汇票	下一工作日*	24/7	Speedpay 外联网由用户服务代表针对没有账户持有人 SSN (承租人/出租人) 的最后四位数字的用户提供

可能会收取便利费