
比奥拉社区服务区

政策手册

政策标题: 居民水服务未支付停水政策

政策编号: 2907

执行摘要

加利福尼亚州参议院法案 (SB) 998, 即《居民水服务终止保护法》, 于2018年9月28日签署成为法律, 要求所有拥有超过200个服务连接的公共供水系统在终止居民水服务之前, 必须向客户提供特定的通知和选择。SB 998的新要求自2020年2月1日起生效, 需要对现有的区公用事业账单和停水实践进行重大变更。工作人员已将所有现有和新要求的公用事业账单和收款实践整合成一份公开可用的政策, 附在此文中。

背景

区必须在2020年2月1日之前遵守SB 998。由于政策、条例、账单和操作实践的多项变更要求, 工作人员一直在进行计划和实施。为了使区符合要求, 所需的变更如下:

- 对公用事业账单软件进行重大更改
- 更新区公用事业账单和逾期通知的物理格式和内容
- 将支付门户和所有通知翻译成所需语言
- 为逾期余额创建新的延期支付计划协议
- 创建并通过全面的市政公用事业账单与收款政策
- 将新政策翻译并发布在区的网站上
- 每年在区的网站上报告公用事业停水的数量

以下讨论重点介绍了附带的《公用事业账单与收款政策》中的新法律要求部分。

区公用事业账单的变更

SB 998要求提供一份关于未支付停水的书面政策, 该政策需以规定的语言提供。所有书面通知应以英语、西班牙语、中文、塔加洛语、越南语和韩语, 以及在服务区域内至少10%的居民使用的任何其他语言提供。停水政策必须在办公室内提供给客户, 并发布在区的网站上, 且必须包括以下内容:

- 递延付款计划
- 替代付款安排

- 客户争议或上诉账单的正式机制
- 客户联系讨论避免停水的选项的电话号码
- 请求摊还未付余额的程序
- 申请账单审查和上诉金额的程序
- 恢复居民服务的程序

SB 998还要求区发布每年因无法支付而终止居民服务的数量，并在区的网站上发布。

服务终止

根据SB 998的要求，居民账户必须逾期至少60天才能终止服务。根据SB 998的规定，对于独栋住宅，居民服务在发出终止服务最终通知后的五 (5) 个工作日内不得终止；对于多户住宅，居民服务在发出终止服务最终通知后的十 (10) 个日历日内不得终止。

区必须维护完整和准确的已终止服务账户的记录，以报告给州当局并发布在BCSD网站上。

租户/住户通知

SB 998要求，如果客户账户上列出的邮寄地址与居民服务地址不一致，则必须将额外通知（具有相同的信息要求）寄送至服务地址并注明为“住户”。例如，如果房东未能支付其租赁物业的公用事业账单，区现在必须通知租户/住户(s)欠款情况，并提供继续服务的付款选项。此外，对于由单一水表服务的多户住宅单元（如公寓、移动房屋园区），如果账户欠费，所有住户必须在停水前至少十 (10) 个日历日内收到一份善意书面通知，告知他们因未付款项而将终止服务。书面通知应告知居民住户，他们有权成为客户，并将为其开具账单，而无需支付欠费账户上可能欠款的任何金额。

这与当前的门挂通知方式有很大不同。例如，如果一个公寓楼欠费，工作人员现在必须在每一扇门上挂上门牌，而不仅仅是物业经理办公室。

强制递延、减免和/或替代付款安排

现在某些情况将排除服务终止，区必须提供一个可行的付款选项。如果工作人员收到医疗提供者的证明，表明终止服务将对住所的居民构成生命威胁或对健康和安全构成严重威胁；如果客户证明他们无法支付费用，并且客户家庭的任何成员是某些类型公共援助的现行受益人；或者客户可以简单声明家庭年收入低于联邦贫困线的200%以符合资格，区需要提供替代付款计划。客户必须愿意根据区的政策进入以下任何一种付款计划。

根据SB 998的要求，至少应提供以下一种付款选项:

- 摊还未付余额
- 参与替代付款安排

- 在不向其他费率缴纳者额外收费的情况下部分或全部减免未付余额
- 临时延迟付款

由于收集公用事业客户的必要财务信息需要的工作人员时间，以及与此活动相关的潜在隐私问题，区将为任何请求的客户提供逾期余额的付款计划。付款计划期限不超过**12个月**，**利率为0%**。如果客户请求更长的付款安排，将根据具体情况进行考虑，可能会适用低利率。因此，任何无法按时支付账单的水客户可以请求替代付款安排，且不需要提供特定原因以符合资格。如果客户处于还款安排中，仍然需要按时支付当期服务费用，并且在任何给定时间内只允许有一个活跃的逾期余额还款协议。如果客户不遵守还款计划或**超过60天未支付当前费用**，可能会导致服务停水。

目前，区根据账户的付款历史和具体情况逐案考虑还款安排。因此，还款安排相对罕见，每年可能少于**10例**。如果区遇到大量客户请求还款安排，公用事业企业基金的现金流将不可避免地受到影响，因为较大比例的收入将被延迟收取。这将影响需要用于支付供应商、员工工资和其他服务提供商的经常性付款的基金余额，以维持和运营系统。从长远来看，如果这种不利影响持续存在，区可能需要考虑提高水价，以应对当前支出，并在收入收取延迟期间持有更多资金以支付义务。

财政影响

目前尚不清楚实施**SB 998**的最终财政影响。工作人员预计还款安排的请求将增加，这将不可避免地影响公用事业企业基金的现金流。

附件

居民账户的区主收费表

市政公用事业账单和收款政策

本书面政策将各项州法律和惯例整合总结为单一文件，旨在告知市政公用事业客户当前的规定。该政策尽可能多地提供现有实践的信息，但不应被视为涵盖所有加利福尼亚州监管的市政服务法规。市政公用事业服务包括供水、废水（下水道）和固体废物（垃圾、回收和绿色废物）。区办公室负责客户账户，位于加利福尼亚州Biola市第七街北4925号，邮政编码93606。该办公室的正常营业时间为周二至周四上午8:00至下午5:00，周五上午8:00至下午2:00。办公室周六、周日、周一及指定假期关闭。客户可以在正常营业时间内致电(559) 843-2657寻求帮助。非营业时间内的语音邮件将在第一个可用的正常工作日由客户服务代表处理。

第一节：公用事业服务

供水和下水道服务将取决于市政服务的连接状态（私人水井和/或化粪池与区连接）。区或区授权承包商提供的固体废物处置服务对于每位居民都是强制性的，除非是获得区豁免的商业或工业企业以及选择行使其豁免地位的政府机构。

第二节：建立新服务

在公用事业服务开始之前，财务责任人必须提交签署的申请表及申请表上所列的支持文件，并支付相关费用和账户押金（如适用）。如果区认为客户的信用状况存在财务风险（包括以前的破产活动），可能会要求客户支付押金。区保留要求和要求提供房产所有权或居住证明文件的权利，例如房产信托契约/托管结算声明（适用于房主），或租赁协议/租约（适用于租户）。

任何支付的押金将由区保留，直到申请人终止公用事业账户为止。所有未支付的费用和费用将从押金中扣除，剩余的押金余额（如有）将退还给客户。区将尽一切努力向申请人收取任何未支付的费用，包括将未支付的余额从关闭账户转移到活跃的公用事业账户，使用信用收款公司和采取法律行动。

任何人都可以申请在区内的任何地点建立新服务，前提是符合本政策规定的所有其他要求。

第三节：公用事业账单周期、到期日及费率

供水、下水道和固体废物服务的费率和费用由区议会确定，并参考区网站上发布的《区总体收费表》。使用区供水服务的客户将在其住所或营业地点安装水表。公用事业费用每月初按月计费，当前基本费率的固定费用适用于计费期，消耗费用反映了之前一段时间的实际成本。公用事业账户应在账单日期后的六（6）天内全额支付，以维持良好信誉。账单日期超过60天的账户将开始收取滞纳金。

第四节：责任范围的限制

区尽一切努力按照加利福尼亚州立法向账户持有人和居住人邮寄、送达并发布所有月度账单、提醒通知、拖欠通知和断水通知。区不对由于美国邮政服务或公众干扰而导致的丢失、无法投递或被盗的账单和通知负责。账户持有人有责任及时更新邮政地址，并确保付款在到期日期和时间截止之前收到并记入账户，无论是否收到账单或通知。时间敏感的付款应在任何截止日期和时间之前亲自支付，或通过区的在线支付门户支付。

第五节：基本费率费用、体积收费、按比例分配和关闭账单

供水、下水道和固体废物的基本费率（固定费率）费用在每月的1日收取，用于本月提供的服务。以7月1日的账单为例，该账单适用于7月1日至7月31日期间，并反映7月份的当前基本费率费用。7月1日账单中包括的消费费用或体积使用费用将是滞后的，并基于大约5月12日至6月12日的消费周期内使用的水量。新账户将按30天的标准计算比例分配，并根据服务申请中的生效日期收取相应费用。终止账户将收到关闭账单，包括截至计划终止日期的所有消费费用，按标准30天计算比例分配的基本费率费用，以及保留的任何押金的信用。如果关闭账单反映账户持有人应得的退款，通常将在2-3周内开具退款支票，并邮寄到与公用事业账户关联的最后已知转发地址。

第六节：付款方式

公用事业账单的支付方式多种多样，具体如下：

- 通过账单附带的回邮信封邮寄。邮寄地址为Biola社区服务区，邮政信箱57号，加利福尼亚州Biola市，邮政编码93606。付款方式应为个人支票，支票抬头为“Biola Community Services District”，或通过邮政汇票。
- 亲自前往Biola社区服务区，第七街北4925号，Biola市，加利福尼亚州，邮政编码93606。付款方式可以是个人支票，支票抬头为“Biola Community Services District”，或借记卡、Visa、Mastercard、Discover卡或American Express。办公时间为周二至周四上午8:00至下午5:00，周五上午8:00至下午2:00，周六、周日、周一及指定假期关闭。
- 在Biola社区服务区第七街北4925号建筑外的投递箱中支付。付款方式应为个人支票，支票抬头为“Biola Community Services District”，或通过邮政汇票。投递箱每天24小时向客户开放。区对投递箱中留下的现金付款不负责任。
- 通过区网站的在线支付<https://www.biolacsd.org/>。付款方式可以是借记卡或信用卡，客户将收取3.5%的便捷费。
- 通过客户的在线银行机构的账单支付功能。大多数主要银行机构提供某种形式的在线账单支付。如果

使用此方法，请确保将收款人信息设置为Biola社区服务区，第七街北4925号，加利福尼亚州Biola市，邮政编码93606。必须引用公用事业账户号码，以确保及时处理，通常由三个字母和四个数字组成。使用此方法付款不会立即到账，客户应注意，可能需要五（5）个工作日才能收到付款。对于处于逾期状态的账户，不建议使用此付款方式，可能会因延迟付款而产生滞纳金和/或服务中断。

第七节：退回付款

如果任何付款方式未被认可（例如，资金不足，客户发起的在线银行退回，账户关闭或交易被拒绝），区保留在公用事业账单账户中添加额外费用的权利。如果账户持有人表现出财务风险的历史，区还保留要求客户使用邮政汇票作为持续付款方式的权力。区接受退回付款时，本着诚信为原则以避免滞纳金和/或因未付款而终止服务，但这些付款将受退回付款费的约束。账户还将立即受到滞纳金的影响，并且所有其他可能已应用于账户的操作将立即恢复，就好像从未收到并记录退回付款一样。

第八节：断水、滞纳金和重新连接费用

对于状态正常或30天欠款的账户，不会评估滞纳金或罚款。对于任何60天欠款的账户，将评估\$25.00滞纳金，并将开始断水程序。正在进行断水程序的账户，如果到通知终止日期仍有任何未付余额，将被评估\$100.00的费用。对于正常营业时间内重新连接的账户，将评估\$50.00的重新连接费用；对于非营业时间内重新连接的账户，将评估\$150.00的费用，费用将自2021年1月1日起根据消费者价格指数进行调整。支付延期、支付计划或账单审查的请求可以亲自或通过电话(559) 843-2657进行。

第九节：住宅/多户家庭账户逾期余额的付款计划协议

区为仅有逾期余额且可能被中断服务的住宅账户提供付款计划协议。如果客户无法支付其公用事业账单，且账单已处于逾期状态，只有账户持有人可以申请付款计划协议，前提是协议是在亲自请求且签署的付款计划协议的情况下进行的。要被接受为客户付款计划协议的资格要求：

- 账单金额已处于逾期状态；
- 账单处于断水流程中；
- 每12个月内仅提供一次付款计划协议；
- 从未在过去12个月内申请过或在付款计划协议项下获得救济；
- 不欠区之前的未付账单。

付款计划协议要求签署一份“付款计划协议表格”，并要求账户持有人至少支付欠款余额的25%，以及接下来每月的公用事业账单的全额，直到欠款余额还清。区在其唯一酌情权下有权批准付款计划协议表格的例外情况，并根据情况确定降低或免除最低首付款要求

附录A

住宅账户区级费用表

滞纳金..... 任何当前欠款超过50美元的账户，将对水费收取1%的费用，对其他费用收取1.5%的费用。

重连费用..... \$40.00

退票手续费..... \$45.00

**Biola Community Services District
Schedule of Solid Waste Rates**

	Estimated Increase		5.5%	5.5%	5.5%	5.5%
<i>Single Family Residential Rates</i>	12/1/2022	7/1/2023	7/1/2024	7/1/2025	7/1/2026	
Garbage, Recycle, and Green Waste Service						
Standard Service. (3) 96 gallon carts for refuse, recycle, and green waste.	\$28.70	\$30.28	\$31.94	\$33.70	\$35.55	
Reduced Service. (1) 64 gallon cart for refuse, (2) 96 gallon carts for recycle and green waste.*	\$25.40	\$26.80	\$28.27	\$29.83	\$31.47	
<small>*Note: - Reduced rate service is available by request only to senior residences with 2 or less persons.</small>						
Extra Cart Gray Blue or Green (each)	\$14.00	\$14.77	\$15.58	\$16.44	\$17.34	

Biola CSD Water Rates and Charges

Rates approved June 20, 2024						
	7/1/2024 New Rate	7/1/2025	7/1/2026	7/1/2027	7/1/2028	
		4%	4%	4%	4%	
Fixed Charge (\$/Mo)						
3/4" meter size	\$20.00	\$20.80	\$21.63	\$22.50	\$23.40	
1"	\$24.00	\$24.96	\$25.96	\$27.00	\$28.08	
1.5"	\$48.00	\$49.92	\$51.92	\$54.00	\$56.16	
2"	\$77.00	\$80.08	\$83.28	\$86.61	\$90.07	
3"	\$144.00	\$149.76	\$155.75	\$161.98	\$168.46	
4"	\$240.00	\$249.60	\$259.58	\$269.96	\$280.76	
6"	\$480.00	\$499.20	\$519.17	\$539.94	\$561.54	
Volume Charge (\$/TG)						
0 to 20 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	
20.0 to 27.5 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	
27.5 to 35 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	
Above 35 TG	\$3.56	\$3.70	\$3.85	\$4.00	\$4.16	

Biola CSD Sewer Rates and Charges

Customer Group	Rates approved June 20, 2024				
	7/1/2024 New Rate	7/1/2025	7/1/2026	7/1/2027	7/1/2028
		4%	4%	4%	4%
Single-Family	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Duplex or two dwelling units on one account	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Multi-Family (per dwelling unit)	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Commercial Facilities					
Small Commercial with no food service	\$55.64	\$57.87	\$60.18	\$62.59	\$65.09
Small Market	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Church	\$111.29	\$115.74	\$120.37	\$125.18	\$130.19
Fire Station	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Restaurant with seating	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Public Works Facility	\$166.93	\$173.61	\$180.55	\$187.77	\$195.28
Elementary School	\$556.45	\$578.70	\$601.85	\$625.92	\$650.96
Industrial Rate (\$ / Thousand Gallons)	\$7.42	\$7.72	\$8.03	\$8.35	\$8.68
Industrial monthly charges shall be based on the calculated volume of discharge from each industrial customer, multiplied by the cost per thousand gallons shown above to process the discharge. In the event industrial discharge is more concentrated in Biochemical Oxygen Demand (BOD) or Total Suspended Solids (TSS), causing the system concentration averages to increase, monthly charges may be increased in proportion to the concentrations.					
Note: The basis for establishing equitable sewer rates is the cost to collect and treat wastewater applied to a customer in proportion to a customer's volumes discharged. At the request of a customer, or if necessary because a rate does not exist, an equitable rate may be calculated by the District Engineer. Calculations shall be available for customer review and all calculated rates other than Industrial Rates must be approved by the Biola CSD Board.					