因欠費而停止住宅供水服務

北極星社區服務區

經董事會於2025年3月19日以25-04號決議通過

1. 目的。本政策旨在記錄北極星社區服務區因欠費而停止住宅供水服務的做法，並確保遵守該區《水務條例》第21-05號以及參議院第998號法案《供水停水保護法》（始於加州《健康與安全法典》第116900條）中規定的要求。

如本政策與本區的任何條例、政策或規章有任何衝突，則以本政策為準。如本政策與加州法律有任何不一致之處，則以加州法律為準。

2. 《健康與安全法典》第116908條規定的拖欠供水和供水停水。

A. 若在帳單到期日後 60 天內仍未收到付款，供水局將視住宅供水服務帳戶為拖欠。此外，供水局可啟動拖欠帳戶的清算程序，包括停止供水服務。

B. 因未付款而停止住宅供水服務前至少 7 個工作日，應透過美國郵政服務將停止服務的書面通知郵寄給住宅供水服務的客戶。如果該地址與提供服務的房產地址不同，則將向提供服務的房產地址發送第二份通知，收件人為「住戶」。

C. 如果無法透過電話聯繫到客戶或居住在該住所的成年人，並且書面通知因無法送達而被郵件退回，則該區應盡誠意再次訪問該住所並留下或以其他方式安排在顯眼處放置因未付款而即將停止住宅服務的通知以及該區因未付款而停止住宅區服務的政策。

3. 特殊情況。

A. 若住戶的成年人就水費帳單向水務局或任何其他可合法提起上訴的行政或法律機構提出上訴，則水務局在上訴審理期間不得因未付款而停止住宅服務。

B. 如果符合第 (i) 至 (iii) 項列出的所有條件，水務局不得因未付款而停止住宅服務，且總經理或其指定人員將向客戶提供以下選擇：1) 未付餘額的攤銷；2) 替代付款計劃；或 3) 臨時延期付款，並可按照 NCSD 水務條例 21-05 的執行部分（第 12 節中的第 12 節）。

(i) 客戶或其租戶向特區提交初級保健提供者（定義見《福利和機構法》第14088節(b)款(1)段(A)小節）的證明，證明停止住宅服務將對提供住宅服務場所的居民造成生命危險或健康和 safety 嚴重威脅。

(ii) 客戶證明其無力在特區正常結算週期內支付住宅服務費用。如果客戶家庭中的任何成員目前正在接受 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充保障收入/州補充支付計劃或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計劃，或客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧困線的200%，則該客戶將被視為無力在特區正常結算週期內支付住宅服務費用。

(iii) 客戶願意就本區提供的所有拖欠費用達成攤銷協議、替代付款計劃或延期或減少付款計劃。

C. 客戶在一個日曆年內不得做出超過兩次付款安排。

D. 若客戶參與了本節所述的任何付款安排，但因未付款或無法收回資金（資金不足、帳戶關閉等）而未能遵守，則本區可在住所顯著位置張貼最終停水意向通知後的**5個工作天**內停止住宅供水服務。停水意圖通知應在下列任一情況下執行：

(i) 客戶未能遵守攤銷協議、替代付款計劃或拖欠費用的延期或減少付款計劃，且期限為**60天或更長時間**。

(ii) 在簽訂攤銷協議、替代付款計劃、延期或減少拖欠費用付款計劃期間，客戶已逾期**60天或更長時間**未支付其當前的住宅服務費用。

4. 拖欠費用的付款方式。

A. 線上支付。客戶可以透過信用卡或ACH線上支付，只需點擊www.northstarcsd.org網站主頁上的「支付我的帳單」連結即可。客戶無需註冊即可線上付款。

B. 透過美國郵政支付。客戶可以將帳單的下半部連同支票、匯票或銀行本票寄至：Northstar Community Services District, 900 Northstar Drive, Truckee, CA 96161。

C. 親自支付。客戶可親自前往NCS D行政辦公室，以支票或信用卡付款，地址：900 Northstar Drive, Truckee, CA 96161。

C. 電話支付。客戶可以致電 1-530-562-0747 聯絡 NCS D 客戶服務部，使用信用卡或 ACH 付款。

5. 拖欠費用的收取選項。

A. 根據《政府法典》第 61115(a)(3)(C) 條，特區將對未付費用的客戶處以不超過 10% 的罰款，並針對未付費用和基本罰款每月額外處以不超過 1% 的罰款。

B. 根據《政府法典》第 61115(b) 條，特區可以按照與徵收財產稅相同的方式徵收稅單上的任何拖欠費用和罰款。

C. 根據《政府法典》第61115(c)條，董事會授權總經理或其指定人員向普萊瑟縣記錄員辦公室登記一份證明，聲明應付費用和罰款金額，以及應承擔這些費用和罰款的人員的姓名和最後已知地址，以追回任何費用和罰款。該證明一經登記，費用和罰款金額即構成對拖欠財產所有人所有不動產的留置權，該留置權具有判決留置權的效力、效果和優先權。

6. 對帳單金額提出異議或申訴。

- A. 如果客戶對服務、帳單或其他費用的準確性有任何投訴或爭議，客戶有權與總經理會面，討論情況並提供證據支持其立場，詳情載於《NCSD 水務條例 21-05》的「執行部分」（第 12 節）。
- B. 若客戶對決定不滿意，可以向董事會提出申訴，詳情載於《NCSD 水務條例 21-05》的「執行部分」（第 12 節）。
- C. 董事會的決定為最終決定。如果董事會在收到申訴（向董事會提交）後 60 天內未作出決定，則該不作為將被視為拒絕所請求的行動，除非該區已書面通知客戶其打算延長解決期限。

7. 客戶協助與支持。如果客戶對其公用事業帳單有任何疑問，或希望討論如何避免因欠費而導致住宅供水服務中斷，可以致電 1-530-562-0747 聯繫 NCSD 客戶服務部，或前往位於加州特拉基市北極星大道 900 號，郵編 96161 的供水區行政辦公室。客戶還可以參閱帳單背面，以了解更多關於付款方式、到期日和罰款、費用和收費以及如何解決帳單問題的資訊。

8. 恢復供水服務。

A. 供水區應提供客戶如何恢復住宅供水服務的資訊。對於向供水區證明其家庭收入低於聯邦貧窮線 200% 的住宅客戶，供水區應採取以下兩項措施：

(i) 設定在正常營運時間內重新連接服務的費用，該費用不超過 50 美元；如果實際連接費用低於該費用，則為該費用。對於非營運時段內重新連接住宅服務，特區應設定不超過 150 美元的重新連接服務費，或以非營運時段重新連接的實際成本（若兩者較低）為準。

(二) 營運時段重新連接服務的最高金額為 50 美元，非營運時段重新連接服務的最高金額為 150 美元，自 2021 年 1 月 1 日起，該金額將根據消費者物價指數的變化每年進行調整。特區應使用舊金山-奧克蘭-海沃德地區來決定消費者物價指數的漲幅。

(三) 每 12 個月免除一次拖欠帳單的利息費用。

B. 如果住宅客戶的任何家庭成員目前正在領取 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充保障收入/州補充支付計劃或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計劃，或客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%，則水務局應將該住宅客戶的家庭收入視為低於聯邦貧困線的 200%。

9. 報告要求。根據《健康與安全法》第 116918 條，水務局應每年在其網站上和向州水資源控制委員會報告因無力支付而停止住宅供水服務的次數。

10. 因其他客戶違規而停止供水服務。本政策中的任何內容均不限制、約束或以其他方式損害水務局因本政策明確規定以外的原因（包括但不限於客戶的未經授權的行為）終止向客戶提供服務的能力。

11. 政策及其他資源的可用性。本政策可在 www.northstarcsd.org 取得，並根據《健康與安全法》§ 116906 的要求翻譯成非英語語言。這些語言包括西班牙語、中文、韓語、他加祿語和越南語。《地區水務條例 21-05》也可在地區網站上取得。