

LBRID/NBRID 的计费、付款和服务中断政策（2020 年 4 月 1 日生效）

I. 目的

本政策确立了伯耶萨湖度假村开发区 (Lake Berryessa Resort Improvement District, LBRID) 和纳帕县伯耶萨度假村开发区 (Napa Berryessa Resort Improvement District, NBRID) 的计费、收费及服务定价程序（包括服务中断）。本文件是一份政府公文。

II. 开发区工作人员的职责和自由裁量权

参与计费服务的开发区工作人员应尽力确保计费和收费行为符合开发区的法令、决议及本政策文件的要求，并确保公正、礼貌地对待客户和居民。

如果情况允许，开发区工程师可以行使合理的自由裁量权，豁免拖欠付款的罚金、给予退款或授予信用。

III. 标准计费和收费程序

A. 计费和收费

1. 账单每两个月寄送一次。除第 1 类月度付款计划批准的情况外，所有费用需在下个月第一天付清（请参阅下文第 III.C 节）。
2. 开发区工作人员将在付款日过后的五个工作日内，针对拖欠付款的客户出具一份报告。
3. 工作人员应在下一个工作日致电或寄出礼节性函件通知欠款客户：如果拖欠付款达六十 (60) 个日历日或以上，开发区将发出正式拖欠付款通知，并可能中断服务。
4. 服务中断程序可在本政策第 IV 节查阅。

B. 付款处理

1. 开发区接受现金、支票、信用卡和汇票付款，可以邮寄，也可以在营业时间内亲自到场付款，地址为 Administration Office located at 1195 Third Street, Napa, California, Room 101。在线信用卡付款可通过网站 <https://www.countyofnapa.org/1686/Pay-Water-Sewer-Bills-NBRID-LBRID> 完成。目前在线支付的便利费费率为 2.29%，由客户承担。
2. 所有付款均在收到款项的当天处理。可能需要五个工作日才能对客户的账户完成付款过账。
3. 对于客户的银行退回的未兑付支票，客户必须在要求偿付的通知发出之日起十 (10) 日内以现金、汇票或银行本票的方式进行偿付。针对因未兑付支票导致开发区支出成本而收取的费用（当前为 45 美元）应记入客户的开发区账户中，并应立即支付。

C. 无拖欠账户的月度付款计划（第 1 类）

1. 开发区工程师或指定人员拥有自由裁量权，可以酌情批准提出申请或签订月度计划协议（简称“协议”）的客户使用“第 1 类月度付款计划”。拖欠账户不可使用第 1 类月度付款计划，但此类客户可以申请参与下文第 IV 节中所述的“第 2 类付款计划”。
2. 第 1 类付款计划允许客户按照下列条件分两次支付水费和污水处理费，每次支付一半：
 - a) 客户应该根据上文第 III.A.1. 节的规定支付一半费用。另一半费用于下个月第一天支付。
 - b) 只要该账户仍然保持良好信誉，所有拖欠付款的罚金均将予以豁免。
 - c) 如未能按照第 1 类付款计划完成付款，应被视为违反协议。该账户随后可能面临相关罚款、利息和费用。

D. 保证金存款

1. 使用服务之前，每个账户都必须按照开发区“供水与污水处理费率、费用、定价和保证金计划”规定的金额存入保证金。开发区工程师可以根据下列情况免除保证金：
 - a) 客户最早在申请日期前 6 个月提供文件证明自己从上一次公共事业服务（仅水、污水处理、电或燃气）结束之日起至少 12 个月拥有良好的付款记录。如果保证金已经全部或部分过账，不可使用提供此类付款记录的替代方法。历史付款记录必须确保 12 个月内拖欠付款的行为不超过一次，无付款不成功的情况，没有未付款导致服务中断的情况，亦没有破产申请。该规定不适用于过去或当前拥有不良付款记录的开发区客户。
 - b) 客户此前至少使用过 12 个月的开发区服务，并且在这 12 个月内拖欠付款的行为不超过一次，未出现未付款导致服务中断的情况，无付款不成功的情况，无开发区核销的坏账，也不存在需要代收欠款的账户。
2. 现有账户可能需要保证金，以防出现以下情况：未付款导致服务中断、付款不成功或客户申请破产或重复申请服务（押金恕不退还）。
3. 根据客户的要求，新账户的保证金可以分三期支付，每期支付 1/3。首期款项应该在服务开始前支付，第二期款项应该在第一张服务账单到期时支付，第三期款项应该在第二张服务账单到期时支付。如未能及时支付保证金，可能导致开发区按照下文第 IV 节规定的中断程序停止服务。
4. 如果账户关闭，保证金将用于结算最后一笔账单费用，剩余金额将退还给客户。保证金不适用于活动账户的拖欠余额。

5. 如果客户建立并维持了一个良好的付款账户记录，无付款不成功的情况，无破产申请且无未付款导致服务中断的情况，使得该账户从上一笔保证金支付之日起 24 个月始终保持良好信用，则保证金将全额退还。

IV. 加利福尼亚州《中断供水保护法》规定的政策和程序

A. 何时可能中断供水；通知要求

1. 如果客户账户拖欠付款达六十 (60) 个日历日或以上，且客户既无待决申诉，又未申请延期或替代付款计划，且没有为该等延期或替代付款计划提供理由，则开发区可能在发出如下要求的通知后因客户未付款而中断服务。

2. 关于即将中断供水的通知。

- a. 因客户未付款中断客户的供水服务之前，开发区应该按照下列三种方式中的至少一种发出即将中断供水通知：

- i. 在执行中断前至少七 (7) 天通过电话联系客户或居民，并口头提供以下信息：
 - A. 计划中断的日期；
 - B. 为避免服务中断而必须支付或安排支付的应付金额和付款日期；
 - C. 说明公共事业账单申诉的流程；
 - D. 说明申请延期付款或替代付款计划的流程；
 - E. 提议探讨避免中断供水的方案，包括延期付款、最低付款额和未付余额分期支付等替代付款计划
 - F. 提议提供该政策的书面副本；
 - G. 客户可以在周一至周五上午 8:00 至下午 5:00，致电 (707) 253-4351 或 (707) 259-8600 联系开发区，探讨避免服务中断的方案；以及
 - H. 有关服务中断后如何恢复服务的信息

或者

- ii. 在执行中断前至少十二 (12) 个工作日使用普通邮件将书面通知寄送给客户，通知必须满足下列要求：
 - A. 通知必须提供英语、塔加洛语、中文、西班牙语、越南语和韩语版本；

- B. 如果客户的账单地址不是使用服务的住宅街道地址，开发区必须向该住宅地址另行寄送一份由“居住者”接收的通知。
- C. 该书面通知必须包含以下信息：
 - 1) 客户的姓名和地址；
 - 2) 拖欠的金额；
 - 3) 计划中断服务的日期；
 - 4) 为避免服务中断而必须支付或安排支付的日期；
 - 5) 说明申请延期支付欠款的流程；
 - 6) 说明公共事业账单申诉的流程；
 - 7) 说明客户申请延期、减少或替代付款计划的流程，包括分期支付拖欠的费用；
 - 8) 客户可以在周一至周五上午 8:00 至下午 5:00，致电 (707) 253-4351 或 (707) 259-8600 联系开发区，探讨避免服务中断的方案；以及
 - 9) 有关服务中断后如何恢复服务的信息。

或者

- iii. 如果开发区通过电话联系不上客户或成人居民，且书面通知邮件因无法送达而被退回，开发区代表必须在中断服务前至少七 (7) 个日历日做出真诚努力，前往客户或居民住处，将拖欠付款和即将中断服务的书面通知、因为无法送达而被退回的邮递通知的副本以及本政策副本交予客户或一名成人居民，或张贴在显眼的地方。

B. 客户免于拖欠罚款和中断服务的机会；其他免于中断的保护措施。

1. 就公共事业账单提出异议/申诉的程序

- a. 客户可以向开发区工程师提起申诉，就公共事业账单提出异议。除非根据下文第 1.c. 小节的规定，申诉不合时宜，否则，申诉待决期间，开发区不得因未付款而中断请求客户的服务，直至开发区工程师对合乎时宜的申诉进行处理并做出决定。
- b. 申诉必须以书面形式书写，并以电子邮件的形式发送至正确的开发区电子邮件地址，或者通过适当邮资的普通邮件正确寄送至开发区，恰当提出申诉。申诉必须包含以下信息：
 - i. 账单的日期和金额；和

- ii. 公共事业服务的服务地址；和
 - iii. 申诉的金额；和
 - iv. 对该金额提出异议的理由；和
 - v. 客户接收信件及开发区做出的申诉决定时首选的联系方式（电子邮件地址或普通邮件的邮寄地址）。
- c. 申诉必须在收到账单后六十 (60) 个日历日内或开发区发出即将中断供水通知后的五 (5) 个工作日内提出，以日期靠后者为准。
- d. 开发区工程师应该在申诉之日后三十 (30) 个日历日内发布决定，该决定须以电子邮件或普通邮件的形式寄送给客户（具体取决于客户在申诉中注明的递送方式）。开发区工程师的决定为最终决定。如果客户希望对该决定提出质疑，可以诉诸法庭。如果开发区工程师认为申诉账单的任何部分没有问题，则客户应该有十 (10) 个日历日的时间，或者在申诉公共事业账单付款日到期前支付开发区工程师认为没有问题的金额。
- e. 如果客户不予支付，除非客户申请了一个涵盖申诉账单的付款计划且符合该计划的条件，否则，开发区仍将继续根据上文第 IV.A 节的规定中断服务。
2. 用于避免中断服务的健康与安全风险证明
- a. 除下述规定外，如果下列三个条件全部满足，开发区不得中断服务：
 - i. 客户或客户的租户向开发区提交初级护理机构的证明（如《加利福尼亚州福利与机构法规》第 14088 节规定），确认中断服务会危及该处所居民的人身安全，或对其健康或安全造成严重威胁；以及
 - ii. 根据下述因素，客户证明自己在开发区的正常账单周期内无力支付服务费；以及
 - iii. 客户参与了“第 2 类”替代付款计划。
 - b. 客户提供文件证明，有家庭成员正在接受加州工作机会及儿童照护计划 (CalWORKS)、加州营养补充计划 (CalFresh)、一般援助、加州低收入保险计划 (Medi-Cal)、社会安全生活补助金/州立保障性付款计划 (Supplemental Social Security Income/State Supplementary Payment Program) 或加州妇女、婴儿和儿童特殊营养补助计划 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children) 等福利帮助，从而证实其财力不足，或者客户根据美国卫生与公共服务部按照 [《美国法典》第 42 卷第 9902\(2\) 条](#) 的规定在

《联邦公报》上定期更新的贫困指南内容，声明其家庭年收入低于联邦贫困线 200%。

- c. 财力不足证明应包含能证明居民是一名福利接受者（例如纳帕县“服务护照” (Passport to Services)）且居住在该账户名下地址的现有证据。第 2 类付款计划生效的每一个账单周期都应该提交现有的证明文件。

3. 拖欠账户的替代付款计划（第 2 类）。

- a. 如果客户满足上文第 2 小节中规定的条件，开发区工程师或指定人员应该允许客户签订“第 2 类”替代付款计划协议，以便延缓或延期支付拖欠的费用。第 2 类计划允许逾期支付费用，但逾期不得超过 12 个月。
- b. 开发区工程师或指定人员还可以行使自由裁量权，允许未证实上述健康或安全风险的客户签订第 2 类计划协议，但前提是，客户需以其他合理方式证明并令开发区工程师或指定人员信服，在付款计划生效期间，客户无力支付欠负开发区的全部逾期费用。
- c. 为证明财力不足，客户必须填写随附的财务困难申请表（“申请表”，本文件附录 1）要求的信息并签名。
- d. 已经参与第 2 类付款计划的客户以及在该计划下具有逾期款项的客户不符合资格。
- e. 客户和开发区之间签订的第 2 类付款计划允许在一定时间内拖欠付款/逾期付款，但必须遵循以下条件：
 - i. 客户应该立即支付未付金额的 25%（包含任何罚款）（如出现下文所述财力不足的情况，则可以免除），并且同意剩余未付金额的付款计划，该计划要求在十二 (12) 个月内全额付清拖欠的金额。如果情况允许，开发区工程师和指定人员可以酌情规定一个少于或多于十二 (12) 个月的付款期。
 - ii. 付款计划生效期间，拖欠账户的所有罚款和利息应记入账户余额中。但是，如果客户证实了上文第 2 小节所述的财务不足标准，开发区应每 12 个月豁免一次拖欠账单的所有利息和罚款。

iii. 付款计划中规定的所有款项以及后续账单中的所有应付金额都不得拖欠。如未能及时支付，可能导致服务中断。在服务恢复之前，该账户随后可能被收取相关重新连接费，并受到下述针对特定客户的重新连接费的限制。

f. 客户必须先完整填写所有付款计划申请和付款计划协议并签名，然后提交给开发区工程师或指定人员进行审批。

g. 应当告知客户，开发区接受信用卡付款（亲自到场或在线支付），此种付款方式可能比付款计划更便宜。

4. 开发区工程师酌情准予延期

对于因财务状况导致短期内无法按照第 2 类付款计划支付账单的客户，或者违反付款计划规定的客户，开发区工程师或指定人员可以（但非必须）准许合理延长付款到期日，并告知工作人员避免在延长期内中断服务。但是，此类延期仅限于在 12 个月的期限内延长 4 个月。（例如，客户在中断日期前无法付款，于是申请延期到发薪日或这个月的 1 号。）此外，为满足此类延期的条件，客户必须填写随附财务困难申请表（“申请表”，本文附录 1）要求的信息并签名，以此来证明（并使开发区工程师或指定人员信服）客户的财务状况阻碍了客户按照付款计划如期付款。

5. 最终中断通知。

对于签订第 2 类付款计划协议但未能满足协议对于六十 (60) 天或以上时间的要求，或拖欠当前公共事业费达六十 (60) 天或以上，但依旧在使用付款计划支付过去拖欠费用的客户，开发区可以在使用该等服务的处所的明显或显眼位置张贴服务即将中断的最终通知之后，正式中断服务，通知中须注明服务中断的日期，该日期不得早于通知张贴后五 (5) 个工作日。最终通知中应该包含有关客户如何恢复服务的信息。

6. 重新连接费。

2018-01 号决议 (NBRID) 与 2018-01 号决议 (LBRID) “附录 A”——“供水与污水处理费率、费用、定价和保证金计划”对每个开发区的标准重新连接费作出了规定。这些费用低于或等于《中断供水保护法》针对家庭收入低于联邦贫困线标准 200% 的客户所规定的最高金额。因此，本 WSPA 纳入了该计划以作参考。

附录 1

水费/污水处理费延期或付款计划申请与声明

日期：_____ 账号：_____

账户持有人姓名：_____

服务地址：_____

邮寄地址（如不同）：_____

电话号码：_____ 电子邮件：_____

致开发区工程师：

由于本人财务困难，本人特此申请（**仅勾选一个方框**并填写与您申请的延期或计划相关的空白项）：

短期延长水费/污水处理费账单付款日期至 20__年_____（不超过四 (4) 个月）。

月度付款计划（开发区政策规定的第 1 类）

付款计划（开发区政策规定的第 2 类），期限为__个月，即从 20__年_____至 20__年_____（不超过十二 (12) 个月）。请将财务困难证明（如有）附在该表格中。

如果本人申请批准第 2 类付款计划，本人特此提出以下内容：

（请注意，在开发区工程师或指定人员批准之前，此项仅为提议内容，并非协议。如果获得批准，您将收到一份签署过的副本。）

账户拖欠付款的天数：当前到期的金 _____（必填项）

额： \$ _____（必填项）

协议到期时 25% 的应付款 \$ _____（必填项）

付款计划：（必填项）

付款金额 \$ _____ 每月，或 _____

作为账户持有者，本人特此声明：

1. 本人已阅读开发区的“计费、付款和服务中断政策”，并了解相关付款计划中规定的所有款项以及后续账单中的所有到期金额都必须按时支付。本人还知道，如未按照付款计划的规定付款或拖欠任何未来的费用将导致本人获得的服务中断。
2. 如果本人正在申请延长本人必须支付的欠负开发区的所有水费和污水处理费的付款日期，则说明本人目前无力支付开发区的账单，且本人在延长期内无法按照付款计划支付任何费用。本人了解，延长期终止时（如准予），本人必须支付所有拖欠的金额，并继续按时支付欠负开发区的所有当前费用，否则，开发区可能根据开发区政策的规定中断服务。
3. 如果本人正在申请某个付款计划的逾期/拖欠费用许可（开发区政策规定的第2类计划），则说明本人目前无力支付开发区逾期账单的全部金额，同时也无法按时支付当前新产生的费用。本人了解，付款计划生效期间，除了支付延长期内的逾期费用以外，本人还必须按时支付**所有**当前费用。本人还知道，付款计划终止时（如准予），本人必须继续按时支付欠负开发区的所有当前费用，否则，开发区可能根据开发区政策的规定中断服务。

本人声明，根据加利福尼亚州法律关于伪证罪的规定，以上内容均属真实无误。 20____
年_____月____日订立于加利福尼亚州纳帕县。

签名： _____

审批人

开发区工程师（或指定人员）

日期