

## حل اختلاف شماره 066-19

مربوط به هیئت مدیره آب شهرستان Alameda  
تصویب پیشنهاد سیاست قطع خدمات آب رسانی مسکونی توسط هیئت مدیره

نظر به این که، در سپتامبر سال 2018، لایحه 998 سنا تصویب شد و قانون منع قطع آب به عنوان بخش‌های 116900 و ما بعد آن در مقررات بهداشت و ایمنی کالیفرنیا، اضافه گردید. قانون منع قطع آب تضمینات دیگری در رابطه با قطع آب مناطق مسکونی به علت عدم پرداخت آب بها را به الزامات آئین نامه‌ای قابل اجرا در قوانین موجود افزوده است.

نظر به این که، اجرای قانون منع قطع آب مستلزم این است که آب منطقه‌ای آلامدا سیاست قطع آب مناطق مسکونی را به علت عدم پرداخت آب بها به صورت کتبی بپذیرد.

نظر به این که، این منطقه قصد دارد تا سیاستی را اتخاذ کند که مطابق با الزامات قانون منع قطع آب و دیگر قوانین موجود باشد، و همچنین از سیاست‌های شامل روش‌ها و اقداماتی در رابطه با دریافت حساب‌های معوق مانند دادن اخطار، و قطع آب است پیروی کند.

اکنون، بر این اساس هیئت مدیره آب منطقه‌ای شهرستان Alameda سیاست دریافت آب بها و قطع آب مناطق مسکونی، به شرح مستند الف حل اختلاف ضمیمه را تصویب کرد.

در روز 10 اکتبر 2019 با آراء زیر تصویب شد:

آرای مثبت: مدیران Huang, Akbari, Sethy, Weed و Gunther

آرای منفی: هیچ

غایب: هیچ

s/ JAMES G. GUNTHER/

James G. Gunther, رئیس هیئت مدیره

هیئت مدیره

آب منطقه‌ای شهرستان آلامدا

در وضعیت خوب تصویب شد:

تصدیق:

s/ PATRICK T. MIYAKI/

Patrick T. Miyaki, مشاور کل  
آب منطقه‌ای شهرستان آلامدا

s/ ANDREW WARREN/

Andrew Warren, دبیر معاون منطقه  
آب منطقه‌ای شهرستان آلامدا  
[مهر]

## سیاست تأمین و قطع آب مناطق مسکونی آب منطقه‌ای شهرستان آلامدا

### مرجع:

قطعنامه شمار 998 سنا: قطع آب مناطق مسکونی  
بخش 116900 و ما بعد قانون بهداشت و ایمنی  
بخش 60370 و ما بعد قانون دولت کالیفرنیا  
بخش 10001 و ما بعد قانون خدمات عمومی کالیفرنیا

### هدف / زمینه:

این سیاست تأمین و قطع آب مناطق مسکونی (سیاست)، مروری بر اقدامات اداری آب منطقه‌ای شهرستان آلامدا (منطقه) در رابطه با دریافت حساب‌های معوق مانند دادن اخطار، جریمه و قطع آب است. این سیاست در وب سایت منطقه در دسترس عموم قرار خواهد گرفت و در کلیه قبض‌های آب منطقه، اخطارهای جریمه‌های دیر کرد، اعلام کتبی و عملی قطع آب درج خواهد شد. برای بحث در مورد گزینه‌های جلوگیری از قطع آب به علت عدم پرداخت آب بها بر اساس این قانون، می‌توانید با تلفن با شماره 4200-668 (510) تماس بگیرید.

این سیاست به زبان‌های انگلیسی، اسپانیایی، چینی، فیلیپینی، ویتنامی، کره‌ای و هر زبان دیگری که حداقل 10 درصد از ساکنان منطقه ارائه خدمات در آن صحبت می‌کنند در دسترس خواهد بود.

### پرداخت آب بهای مناطق مسکونی

هر فرد که از آب منطقه استفاده کرده است موظف است ظرف 21 روز از ارسال اطلاعیه یا صورتحساب، هزینه استفاده از این خدمات را بپردازد. به استثنای آنچه بر اساس قانون منع شده است، منطقه حق دارد آب مشترک را به دلیل عدم پرداخت کامل و به موقع آب بها قطع کند. منطقه تا زمانی که پرداخت آب بها تا حداقل 60 روز تقویمی تأخیر نشده باشد، خدمات مسکونی را برای عدم پرداخت آب بها متوقف نمی‌کند.

### سیاست کلی:

بر اساس بخش 60375.5-60370 قانون دولت کالیفرنیا بخش و قطعنامه شماره 998 مجلس سنا، که از تاریخ اول ژانویه سال 2020 به اجرا در خواهد آمد، معیارها و روش‌های آب منطقه‌ای شهرستان آلامدا در رابطه با دریافت وجه حساب‌های معوق به شرح زیر است:

### حساب‌های معوق:

پس از گذشت 21 روز پس از صدور صورت حساب آب، حساب‌های معوق پس از این به‌عنوان حساب‌های پرداخت نشده (که ترتیبی برای پرداخت آن داده نشده یا برنامه پرداخت آن تغییر کرده است) شناخته می‌شوند. مقررات زیر برای دریافت حساب‌های معوق اعمال می‌شود:

#### 1. حساب‌های با مانده اندک:

هر گونه مانده معوق یا حساب با ارزش 25 دلار یا کمتر را می‌توان بدون اعمال هزینه تأخیر یا اقدام بیشتر برای دریافت آن به دوره صورتحساب بعدی منتقل کرد، و این حساب را از نظر این سیاست یک حساب معوق دانست.

#### 2. هزینه تأخیر در پرداخت

اگر مبلغ قبض تا پایان روز بیست و هشتم پس از صدور صورتحساب دریافت نشود، این حساب بر اساس جدول

نرخ و هزینه مشمول پرداخت هزینه دیرکرد می‌شود. تاریخ سر رسید و هزینه تأخیر به صورت مشخص در صورتحساب دیده خواهد شد. در اخطاریه هزینه دیرکرد اطلاعاتی درباره نحوه اعتراض به این قبض وجود دارد.

### 3. چشم پوشی از مبلغ دیرکرد:

در صورت وجود شرایط تخفیف دهنده و در صورت درخواست مشتری، منطقه جریمه تأخیر در پرداخت را لغو می‌کند و مشتری برای 12 ماه گذشته مشمول پرداخت مبلغی برای دیرکرد پرداخت حساب‌های معوق ندارد.

### 4. ترتیب پرداخت:

هر یک از مشتریان که در دوره پرداخت عادی قادر به پرداخت آب بها یا سایر هزینه‌های ارزیابی شده بر اساس جدول نرخ و هزینه منطقه یا این سیاست نباشند، می‌توانند برای جلوگیری از ایجاد اختلال در استفاده از خدمات، درخواست توافق برای پرداخت هزینه کنند. منطقه به هر یک از مشتریانی که قبلاً توافقی برای پرداخت جاری یا استهلاک پرداخت نداشته‌اند، امکان توافق برای پرداخت یا استهلاک پرداخت بر اساس آن چه در این قانون مشخص شده است را اعطا خواهد کرد.

توافق پرداختی که می‌تواند به دوره‌های بعدی صورتحساب بعدی نیز گسترش یابد، یک برنامه استهلاک پرداخت است که به صورت کتبی تهیه شده و به تأیید مشتری رسیده باشد. یک برنامه استهلاک پرداخت مانده بدهی برای دوره زمانی که مشتری تعریف کرده است، نمی‌تواند 12 ماه فراتر از تاریخ توافق نامه استهلاک باشد. پرداخت این استهلاک می‌تواند در صورت حساب‌های معمولی آینده مشتری و با توجه به موعد پرداخت آن‌ها باشد. مشتری باید شرایط برنامه استهلاک را رعایت کند و توجه داشته باشد که این هزینه‌ها در هر دوره صورتحساب بعدی وجود دارد. مشتری نباید ر هنگام پرداخت هزینه‌های معوق طبق یک برنامه استهلاک، درخواست استهلاک بیشتر هرگونه حساب پرداخت نشده بعدی را نداشته باشد.

یک مشتری که بر اساس برنامه استهلاک یا توافق برای پرداخت عمل می‌کند، متخلف تلقی نمی‌شود. عدم رعایت شرایط برنامه استهلاک یا توافق برای پرداخت باعث می‌شود تا مشتری متخلف تلقی شود. اگر پرداخت یک حساب برای مدت زمان 60 روز به تأخیر افتد ارائه خدمات به این مشتری قطع می‌شود و در مورد هیچ مانده پرداخت نشده جدید توافق و یا تمدید صورت نخواهد گرفت، و تا زمانی که مشتری مانده حساب‌های معوق خود را پرداخت نکند هیچ‌گونه ترتیب و توافق پرداخت دیگری در آینده به مشتری با وی صورت نخواهد پذیرفت. منطقه برای نشان دادن حسن نیت خود در کمتر از هفت (7) روز کاری قبل از قطع ارائه خدمات مشتری را از طریق تلفن، نامه و یا ایمیل از موضوع مطلع می‌سازد. علاوه بر این، در کمتر از 5 روز کاری قبل از قطع ارائه خدمات، اخطاریه‌ای به محل ارائه خدمات تحویل داده می‌شود.

### 5. اطلاعیه:

منطقه طبق قانون به مشتری اطلاع می‌دهد که پرداخت این حساب به تأخیر افتاده است و اقدامات بیشتری برای دریافت آن در آینده صورت خواهد گرفت. وسیله اطلاع رسانی از طریق تلفن، نامه یا مراجعه به محل ارائه خدمات خواهد بود. منطقه هیچ مسئولیتی در مورد اطلاعات اعلام شده به مشتری از طریق تماس تلفنی، پست الکترونیکی یا ایمیل به آدرس‌هایی که مشتری آن را به روز نکرده است انجام شده است ندارد.

### 6. اعلامیه کتبی قطع ارائه خدمات:

منطقه تا زمانی که پرداخت آب بها تا حداقل 60 روز تقویمی تأخیر نشده باشد، تأمین آب را برای عدم پرداخت آب بها متوقف نمی‌کند. منطقه حداقل 7 روز کاری قبل از قطع تأمین آب کوشش معقول و با حسن نیتی را برای برقراری تماس با مشتری به صورت کتبی برای عدم پرداخت آب بها انجام خواهد داد. اعلامیه کتبی قطع ارائه خدمات به آدرس پستی تعیین شده در حساب ارسال می‌شود. اعلامیه قطع نامه کتبی شامل موارد زیر است:

- نام و آدرس مشتری
  - مبلغی که موعد پرداخت آن گذشته است
  - تاریخی که تمهیدات پرداخت یا پرداخت آن برای جلوگیری از قطع ارائه خدمات لازم است
- 
- شرح مراحل و روش درخواست برنامه استهلاك بدهی
  - شرح روند اعتراض یا تجدیدنظر در صورتحساب
  - شماره تلفن منطقه و پیوند وب به سیاست کلی کتبی دریافت مطالبات منطقه

**a. قابل توجه مستأجران / ساکنان در یک اقامتگاه شخصی:**

هنگامی که پرداخت تهیه صورت حساب خدمات آب رسانی با تأخیر مواجه شود و مشمول قطع خدمات گردد، منطقه حداقل 10 روز قبل از قطع جریان آب این موضوع را به صورت منطقی و با حسن نیت برای آگاهی ساکنان اطلاع رسانی می‌کند. اخطار کتبی به مستأجر / ساکن یک واحد مسکونی توصیه می‌کند که آن‌ها بدون اینکه مجبور به پرداخت مبلغ معوق در صورتحساب خود باشند، مادامی که مسئولیت مالی را در قبال هزینه‌های بعدی مربوط به خدمات آب رسانی در آن آدرس را بپذیرند از حق یک مشتری منطقه برخوردار خواهند بود. برای این که مستأجر / ساکن یک واحد مسکونی برای مبلغ معوق جریمه نشود، مستأجر / ساکن یک واحد مسکونی باید تأیید اجاره نشینی را در قالب یک قرارداد اجاره یا اثبات پرداخت اجاره بها ارائه دهد و تأیید کند که مسئول صورت حساب معوق صاحب‌خانه، مدیر یا سایر مسئولان املاک بوده است.

**b. قابل توجه مستأجر / ساکنان یک مجتمع چند واحدی که از طریق یک کنتور واحد خدمت رسانی**

می‌شوند: این منطقه حداقل 15 روز قبل از قطع جریان آب به صورت منطقی، و با حسن نیت از به تعویق افتادن پرداخت صورت حساب مصرف آب ساکنان و در شرف قطع شدن ارائه این خدمت را از طریق اخطار کتبی الصاق شده به در هر محل مسکونی، را اطلاع رسانی می‌کند. اخطار کتبی به مستأجر / ساکن یک واحد مسکونی توصیه می‌کند که آن‌ها بدون اینکه مجبور به پرداخت مبلغ معوق در صورتحساب خود باشند، مادامی که مسئولیت مالی را در قبال هزینه‌های بعدی مربوط به خدمات آب رسانی توسط کنتور آب در آن آدرس را بپذیرند از حق یک مشتری منطقه برخوردار خواهند بود. اگر یک یا چند نفر از ساکنان مایل و قادر به پذیرفتن مسئولیت پرداخت هزینه‌های بعدی خدمات آب رسانی تحت نظر منطقه هستند، یا اگر امکانات مادی، قانونی که در اختیار منطقه قرار داشته باشد، که بتواند به صورت گزینشی آب رسانی به ساکنانی که الزامات برخورداری از خدمات را برآورده نکرده اند را قطع کنند، منطقه برای ساکنانی که آن شرایط را رعایت کرده اند، خدمات را در دسترس قرار خواهد داد.

اگر اخطار کتبی قطع ارائه خدمات توسط پست به عنوان غیرقابل تحویل برگشت، داده شود، منطقه به طور معقول و با حسن نیت برای ارتباط با مشتری از طریق تلفن و بازدید از محل اقامت و تحویل اخطار قطع ارائه خدمات در صورت عدم پرداخت هزینه کوشش خواهد کرد.

**7. اخطار قطع آب رسانی:**

منطقه کوشش معقول و با حسن نیت خود را برای اطلاع رسانی به مشتری قبل از قطع آب رسانی به علت عدم پرداخت آب بها بر اساس این سیاست به کار خواهد گرفت. آخرین وسیله برای اطلاع رسانی به صورت تحویل یک اخطاریه در محل ارائه خدمات، در کمتر از 5 روز کاری قبل از قطع ارائه خدمات خواهد بود. هزینه صدور این گونه اطلاعیه که در جدول نرخ و هزینه درج شده است اعمال خواهد شد.

**8. مهلت قطع خدمات آب رسانی:**

کلیه هزینه های تأخیر در پرداخت آب بها و هزینه های مربوطه باید تا ساعت 11:59 بعد از ظهر روز تعیین شده در اطلاعیه کتبی قطع ارائه خدمات توسط منطقه دریافت شود.

#### 9. قطع خدمات آب رسانی:

منطقه با قفل کردن یا خاموش کردن کنتور، خدمات آب رسانی را قطع می کند. بر اساس جدول نرخ و هزینه و بدون توجه به اینکه آیا کنتور خاموش بوده است یا خیر، هزینه ای برای برقراری مجدد خدمات به شما تعلق می گیرد.

#### 10. برقراری مجدد خدمات:

مشتری باید برای از سرگیری یا ادامه ارائه خدمات که به علت عدم پرداخت هزینه قطع شده است، هزینه ای را بر اساس جدول نرخ و هزینه برای برقراری مجدد خدمات پرداخت کند. منطقه ارائه مجدد خدمات را در اسرع وقت عملی خواهد کرد، و حداقل، خدمات را قبل از پایان روز کاری معمولی پس از پرداخت هر مبلغی که در پرداخت آن تأخیر شده و باعث قطع ارائه خدمات شده است به علاوه هزینه این تأخیر را احیاء کند. خدمات آبرسانی که توسط شخص دیگری غیر از پرسنل منطقه یا بدون مجوز منطقه انجام شده است می تواند مشمول مجازات یا جریمه یا پرداخت یک هزینه اضافی قرار گیرد. هرگونه خسارت وارده در اثر ترمیم غیرمجاز خدمات به عهده مشتری است.

#### 11. برقراری مجدد خدمات پس از ساعت کاری:

ارائه خدمات پس از ساعت 4:00 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه مجدداً برقرار می شود، در روزهای آخر هفته یا تعطیلات، یک هزینه خارج از ساعت کاری برای احیاء آب رسانی بر اساس جدول هزینه و نرخ اعمال می شود. خدمات پس از ساعات کار عادی در صورتی بازگردانده می شوند که مشتری از هزینه های ارائه مجدد خدمات پس از ساعت کاری عادی مطلع شده باشد و با امضاء یک قرارداد اطلاع از این هزینه ها و پرداخت آن ها را تأیید کند.

#### 12. اطلاع رسانی در مورد وضعیت دفع پرداخت های بازگشتی:

یک پرداخت بازگشتی برای خدمات آب رسانی یا سایر هزینه ها باید بر اساس جدول هزینه و نرخ منطقه تعیین شده شود. به علاوه، هنگامی که مبلغ بازگشتی در یک حساب وجود دارد، مانند این که هیچ تلاشی برای پرداخت مانده بدهی صورت نگرفته است، این حساب به قسمت پرداخت های معوقه منطقه بازگردانده می شود. منطقه کوشش معقول و با حسن نیتی را برای اطلاع رسانی به مشتری از طریق تلفن، پست یا پست الکترونیکی در رابطه با مبلغ بازگشتی و وضعیت حساب معوقه انجام می دهد. این منطقه ممکن است نیاز به کلیه پرداخت های آینده موجود در یک حساب با پرداخت بازگشتی در 12 ماه گذشته داشته باشد تا آن را به صورت نقد یا تضمین شده تبدیل کند.

#### 13. پرداخت بازگشتی برای خدمات قطع شده قبلی:

در صورتی که مشتری یک چک غیرقابل انتقال یا کارت اعتباری مشکوک را به عنوان هزینه بازگرداندن خدمات آب رسانی که قبلاً برای عدم پرداخت هزینه قطع شده بوده است را ارائه دهد و منطقه این خدمات را بازگرداند، منطقه می تواند بی درنگ ارائه این خدمات را بدون اطلاع قبلی قطع کند. در صورت استفاده از چک غیرقابل انتقال یا کارت اعتباری تقلبی برای پرداخت هزینه های استفاده از آبی که مشمول قطع مصرف بوده اند، هیچ اطلاعیه قطع آب رسانی داده نمی شود.

هر مشتری که چک غیرقابل انتقال صادر کند یا از کارت اعتباری مشکوک برای پرداخت هزینه وصل خدمات قطع شده به علت عدم پرداخت استفاده کند، ملزم به پرداخت پول نقد یا یک نحوه پرداخت تضمین شده برای وصل خدمات قطع شده در آینده برای 12 ماه از تاریخ برگشت پرداخت است.

#### 14. صورت حساب‌های مشکوک:

همه صورت حساب‌های منطقه، اعلامیه‌های مربوط به هزینه‌های معوقه و اعلامیه‌های کتبی قطع ارائه خدمات باید شامل اطلاعاتی در باره این که چگونه یک مشتری می‌تواند به صورتحساب خود اعتراض کند، و در یا درخواست تحقیق در باره خدمات و هزینه‌های درج شده در صورتحساب کند. مشتریانی که به صورتحساب خود اعتراض دارند یا درخواست تحقیق درباره خدمات و یا هزینه‌های ذکر شده در آن را دارند باید شرح آن را به صورت کتبی به اداره خدمات مشتری منطقه ارائه دهند تا مبنایی برای رفع اختلاف یا تحقیق باشد. این درخواست کتبی باید در طی ده (10) روز تقویمی از روزی که منطقه اعلامیه هزینه تعویق / دیرکرد را پست کرده است تسلیم شود منطقه اطلاعات ارائه شده توسط مشتری را ارزیابی کرده و موضوع را بررسی می‌کند.

مدیر مالی، یا فرد تعیین شده، با مشورت با مدیر کل یا شخص تعیین شده، بر اساس کلیه اطلاعات تصمیم می‌گیرد و این اختیار را دارد که در صورت لزوم، مبلغ مورد نظر را به روشی منصفانه و عادلانه تعدیل کند.

اگر مشتری با این تصمیم مخالف باشد، می‌تواند ظرف ده (10) روز تقویمی از تصمیم مدیر مالی، موضوع را کتباً به هیئت مدیره برای تجدید نظر اعلام کند. هیئت مدیره در جلسه هیئت مدیره بعدی خود، پرونده را بازبینی و تصمیم خواهد گرفت. تصمیم هیئت مدیره نهایی است.

اگر مشتری به صورتحساب آب اعتراض دارد و آن را به صورت کتبی ارائه داده است یا درخواست تحقیق در مورد خدمات یا هزینه‌های خود را در بازه زمانی مشخص در بالا کرده است، منطقه خدمات آب را در حالی که درخواست تجدید نظر در جریان است برای عدم پرداخت بهای آن قطع نمی‌کند.