

RESOLUTION NO. 19-066

OF BOARD OF DIRECTORS OF ALAMEDA COUNTY WATER DISTRICT  
ADOPTING PROPOSED BOARD COLLECTION AND RESIDENTIAL  
WATER SERVICE TERMINATION POLICY

---

WHEREAS, in September 2018, Senate Bill 998 was enacted and added the Water Shutoff Protection Act as California Health and Safety Code sections 116900 et seq. The Water Shutoff Protection Act establishes additional safeguards related to the termination of residential water service for non-payment to the procedural requirements already established in existing laws.

WHEREAS, the Water Shutoff Protection Act requires that the Alameda County Water District adopt a written policy regarding the termination of residential water service due to non-payment.

WHEREAS, the District desires to adopt a policy that complies with the requirements of the Water Shutoff Protection Act and the requirements of existing laws, and also includes the District's procedures and practices in connection with the collection of delinquent accounts, including notifications, and the termination of water service.

NOW, THEREFORE, BE IT RESOLVED by the Board of Directors of ALAMEDA COUNTY WATER DISTRICT that the Collection and Residential Water Service Termination Policy, as documented in Exhibit A, attached hereto and incorporated herein as though fully set forth, is hereby approved.

PASSED AND ADOPTED THIS 10<sup>th</sup> day of October, 2019, by the following vote:

AYES: Directors Huang, Akbari, Sethy, Weed, and Gunther

NOES: None

ABSENT: None

/s/ JAMES G. GUNTHER  
James G. Gunther, President  
Board of Directors  
Alameda County Water District

ATTEST:

APPROVED AS TO FORM:

/s/ ANDREW WARREN  
Andrew Warren, Assistant District Secretary  
Alameda County Water District  
(Seal)

/s/ PATRICK T. MIYAKI  
Patrick T. Miyaki, General Counsel  
Alameda County Water District

**संग्रहण और आवासीय जल सेवा समाप्ति नीति  
अल्मेडा काउंटी जल जिला**

**संदर्भ:**

सिनेट बिल सं. 998: आवासीय जल सेवा की समाप्ति  
स्वास्थ्य एवं सुरक्षा संहिता धारा 116900 एट सेक.  
कैलीफ़ोर्निया सरकार संहिता धारा 60370 एट सेक  
कैलीफ़ोर्निया सार्वजनिक सुविधाएं संहिता धारा 10001 एट सेक

**उद्देश्य/पृष्ठभूमि:**

यह संग्रह और आवासीय जल सेवा समाप्ति नीति (नीति) अधिसूचनाओं, शुल्क असाइनमेंट और सेवा के विघटन सहित, दोषी खातों के संग्रह के लिए अल्मेडा काउंटी जल जिले की (जिला) प्रशासनिक कार्रवाइयों का संक्षिप्त विवरण है। इस नीति को जिले की वेबसाइट पर जनता के लिए उपलब्ध कराया जाएगा और इस नीति का एक संदर्भ सभी जिला जल बिलों, विलंब शुल्क नोटिस, लिखित विच्छेद नोटिस, और समाप्ति के नोटिस में शामिल किया जाएगा। इस नीति की शर्तों के तहत भुगतान न करने पर जल सेवा बंद करने के विकल्पों पर चर्चा करने के लिए जिला (510) 668-4200 पर फोन से संपर्क किया जा सकता है।

यह नीति जिले की वेबसाइट पर अंग्रेजी, स्पेनिश, चीनी, तागालोग, वियतनामी, कोरियाई और किसी भी उस भाषा में उपलब्ध होगी और पोस्ट की जाएगी, जो सेवा क्षेत्र में कम से कम 10% निवासियों द्वारा बोली जाती है।

**आवासीय जल सेवा के लिए भुगतान**

जिले से जल सेवा प्राप्त करने वाले प्रत्येक व्यक्ति को डाक से विवरण या बिल भेजने के 21 दिनों के भीतर ऐसी सेवा के लिए भुगतान करना आवश्यक है। वैधानिक रूप से निषिद्ध के अलावा, पूर्ण और समय पर भुगतान करने में विफलता के लिए जिले को जल सेवा बंद करने का अधिकार होगा। जिला गैर-भुगतान के लिए आवासीय सेवा को बंद नहीं करेगा, जब तक कि सहभागी खाता कम से कम 60 कैलेंडर दिनों के लिए दोषी नहीं हो।

**संग्रहण नीति:**

कैलिफ़ोर्निया सरकार संहिता के साथ संगत धारा 60370 - 60375.5 और सिनेट बिल नंबर 998, जनवरी 1, 2020 से प्रभावी, अल्मेडा काउंटी जल जिले के मानकों और दोषी खातों पर एकत्रित करने के तरीके निम्नलिखित हैं:

**दोषी खाता:**

जल बिल जारी करने के 21 दिनों के बाद दिन के अंत तक बकाया खातों की पहचान किसी भी ऐसे खाते के रूप में की जाती है जो बिना भुगतान किए (और भुगतान की व्यवस्था किए बिना या वैकल्पिक भुगतान अनुसूची स्थापित किए हुए) रहता है। निम्नलिखित नियम दोषी खातों के संग्रह पर लागू होते हैं:

1. **लघु शेष खाते:**

\$25 या उससे कम के खाते पर किसी भी प्रकार का बकाया शेष, विलंब शुल्क का आकलन किए बिना या अगली संग्रहण कार्रवाई का आकलन किए बिना, अगली बिलिंग अवधि में ले जाया जा सकता है और इसमें जोड़ा जा सकता है, और इसे इस नीति के उद्देश्यों के लिए दषी नहीं माना जाएगा।

2. विलंब शुल्क:

यदि किसी बिल के लिए भुगतान बिल जारी होने के 28<sup>वें</sup> दिन के बाद दिवसांत तक प्राप्त नहीं है, तो जैसा दर और शुल्क अनुसूची में स्थापित है, खाते के लिए एक विलंब शुल्क निर्धारित किया जाएगा। बिल पर नियत तारीख और विलंब शुल्क को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। विलंब शुल्क नोटिस में बिल पर प्रतिवाद करने के तरीके की जानकारी भी शामिल होगी।

3. विलंब शुल्क की छूट:

अगर विषम परिस्थितियाँ हैं और ग्राहक को पूर्ववर्ती 12 महीनों में विलंबित भुगतान के लिए विलंब शुल्क का आकलन नहीं किया गया है, तो ग्राहक के अनुरोध पर, जिला विलंब शुल्क को माफ कर देगा।

4. भुगतान की व्यवस्था:

कोई भी ग्राहक जो जल सेवा या किसी अन्य शुल्क के लिए जिले की दर और शुल्क अनुसूची या इस नीति के अनुसार भुगतान करने में असमर्थ है, सामान्य भुगतान अवधि के भीतर सेवा के व्यवधान से बचने के लिए भुगतान की व्यवस्था का अनुरोध कर सकता है। जिला किसी भी ग्राहक के लिए इस भुगतान नीति में निर्दिष्ट भुगतान व्यवस्था या परिशोधन योजना प्रदान करेगा, जिसके पास पहले से सक्रिय भुगतान व्यवस्था या परिशोधन योजना नहीं है।

भुगतान की व्यवस्था जो अगली बिलिंग अवधि में होती है, उसे एक परिशोधन योजना माना जाता है, जो लिखित रूप में होनी चाहिए और ग्राहक द्वारा उसकी पुष्टि होनी चाहिए। एक परिशोधन योजना ग्राहक द्वारा परिभाषित अवधि में अभुक्त शेष राशि का परिशोधन करेगी, जो परिशोधन समझौते की तारीख से 12 महीने से अधिक नहीं होगी। परिशोधित भुगतानों को ग्राहक की भविष्य के नियमित बिलों की देय तिथि के साथ जोड़ा जा सकता है। ग्राहक को परिशोधन योजना की शर्तों का पालन करना चाहिए और बाद की प्रत्येक बिलिंग अवधि में शुल्क वर्तमान रहने चाहिए। ग्राहक किसी परिशोधन योजना के अनुसार बकाया शुल्क का भुगतान करते हुए बाद के किसी भी अभुक्त शुल्क के आगे परिशोधन का अनुरोध नहीं कर सकता है।

एक ग्राहक जो परिशोधन या भुगतान व्यवस्था योजना में प्रवेश करता है और उसका पालन करता है, उसे दोषी नहीं माना जाएगा। परिशोधन या भुगतान की व्यवस्था की शर्तों का पालन करने में विफलता के परिणामस्वरूप ग्राहक को दोषी माना जाएगा। 60 दिनों के लिए खाते के दोषी रहने पर ग्राहक तब विच्छेदन के अधीन होगा और किसी भी नई शेष राशि के लिए अतिरिक्त व्यवस्था या विस्तार उपलब्ध नहीं होगा, और ग्राहक को तब तक भविष्य के वैकल्पिक भुगतान की व्यवस्था नहीं दी जाएगी जब तक कि बकाया शेष का भुगतान नहीं किया जाता है। विच्छेदन से कम से कम सात (7) व्यावसायिक दिन पहले, जिला टेलीफोन, मेल या ईमेल नोटिस द्वारा लंबित विच्छेदन के ग्राहक से संपर्क करने के लिए सद्भाव से प्रयास करेगा। इसके अलावा, सेवा की समाप्ति से कम से कम 5 कार्य दिवस पहले, दरवाजे पर

लगाए जाने वाले नोटिस के माध्यम से एक अंतिम विच्छेदन नोटिस परिसर में लगाया जाएगा।

5. अधिसूचनाएँ:

जैसा कि कानून द्वारा आवश्यक है, जिला ग्राहक को सूचित करेगा कि खाते की देय तिथि निकल गई है और अब आगे संग्रह की कार्रवाई होगी। अधिसूचना का माध्यम फोन, मेल, या परिसर में अधिसूचना होगा। ग्राहक द्वारा फोन, मेल या ईमेल संपर्क जानकारी अद्यतित नहीं रखे जाने पर जिला कोई जिम्मेदारी नहीं लेता है।

6. लिखित विच्छेदन सूचना:

जिला गैर-भुगतान के लिए आवासीय सेवा को बंद नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक कम से कम 60 कैलेंडर दिनों के लिए दोषी नहीं रहा हो। जिला गैर-भुगतान के लिए जल सेवा बंद करने से कम से कम 7 व्यावसायिक दिन पहले ग्राहक से संपर्क करने के लिए एक उचित, सद्भावनापूर्ण प्रयास करेगा। लिखित विच्छेदन नोटिस खाते में निर्दिष्ट डाक के पते पर भेजा जाएगा। लिखित विच्छेदन नोटिस में शामिल होंगे:

- ग्राहक का नाम और पता
- बकाया राशि
- सेवा के विच्छेदन से बचने के लिए भुगतान या भुगतान की व्यवस्था आवश्यक होने की तारीख
- परिशोधन योजना के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया और कार्यविधि का विवरण
- बिल का प्रतिवाद करने या अपील करने की प्रक्रिया का विवरण
- जिला फोन नंबर और जिले की लिखित संग्रहण नीति के लिए एक वेब लिंक

a. आवासीय किरायेदारों/व्यक्तिगत रूप से अधिकृत निवास में रहने वालों को नोटिस:

जब जल सेवा बंद होने के कम से कम 10 दिन पहले जल सेवा खाता बकाया है और विच्छेदन के अधीन है, तो जिला, रहनेवालों को सूचित करने के लिए लिखित सूचना के माध्यम से, एक उचित, सद्भावनापूर्ण प्रयास करेगा। लिखित सूचना किरायेदार/रहने वालों को यह सलाह देगी कि उन्हें दोषी खाते पर बकाया राशि का भुगतान किए बिना जिले का ग्राहक बनने का अधिकार है, जब तक कि वे उस पते पर जल सेवा के लिए बाद के शुल्क के लिए वित्तीय जिम्मेदारी संभालने के इच्छुक हैं। किरायेदार/रहने वालों से बकाया राशि के लिए शुल्क नहीं लिया जाए इसके लिए किरायेदार/रहने वालों को किराया अनुबंध या किराए के भुगतान के प्रमाण के रूप में किरायेदारी का सत्यापन प्रदान करना होगा और यह सत्यापित करना होगा कि दोषी खाताधारक मकान मालिक, संपत्ति प्रबंधक था, या संपत्ति के अन्य एजेंट था

b. मास्टर मीटर के माध्यम से किसी बहु-इकाई परिसर में सेवित नोटिस: जब जल सेवा बंद होने के कम से कम 15 दिन पहले जल सेवा खाता बकाया है और विच्छेदन के अधीन है, तो जिला, रहने वालों को सूचित करने के लिए प्रत्येक निवास के दरवाजे पर लटकाए गए लिखित नोटिस के माध्यम से, एक उचित, सद्भावनापूर्ण प्रयास करेगा। लिखित सूचना किरायेदार/रहने वालों को यह सलाह देगी कि उन्हें दोषी खाते पर बकाया राशि का

भुगतान किए बिना जिले का ग्राहक बनने का अधिकार है, जब तक कि वे उस पते(तों) पर जल सेवा के लिए मास्टर मीटर द्वारा जारी किए गए बाद के शुल्क के लिए वित्तीय जिम्मेदारी संभालने के इच्छुक हैं। यदि रहनेवालों में से एक या अधिक, जिले की संतुष्टि के लिए जल सेवा के लिए बाद के शुल्कों के लिए स्वेच्छा से जिम्मेदारी लेता है और सक्षम है, या यदि कोई भौतिक साधन कानूनी रूप से जिले के लिए उपलब्ध है, जो उन रहने वालों के लिए चुनिंदा सेवा समाप्त कर सकते हैं जिसने सेवा के लिए आवश्यकताओं को पूरा नहीं किया है, जिला उन आवश्यकताओं को पूरा करने वालों को सेवा उपलब्ध कराएगा।

यदि लिखित विच्छेदन नोटिस मेल के माध्यम से अवितरित रूप में वापस आ जाता है, तो जिला फोन पर ग्राहक से संपर्क करने के लिए और निवास का दौरा करने और गैर-भुगतान के लिए नोटिस को छोड़ने के लिए एक उचित, सद्भावनापूर्ण प्रयास करेगा।

7. समाप्ति का नोटिस:

जिला इस नीति में उल्लिखित गैर-भुगतान के लिए जल सेवा के विच्छेदन के बारे में ग्राहक को सूचित करने के लिए एक उचित, सद्भावनापूर्ण प्रयास करेगा। इसके अलावा, सेवा की समाप्ति से कम से कम 5 कार्य दिवस पहले, दरवाजे पर लगाए जाने वाले नोटिस के माध्यम से एक अंतिम विच्छेदन नोटिस परिसर में लगाया जाएगा। ऐसे किसी भी नोटिस के लिए एक खाते पर दर और शुल्क अनुसूची में स्थापित अनुसार एक शुल्क लागू किया जाएगा।

8. विच्छेदन समय सीमा:

लिखित विच्छेदन नोटिस पर निर्दिष्ट दिन के अंत में 11:59 बजे तक सभी बकाया जल सेवा शुल्क और संबंधित शुल्क जिले को प्राप्त होने चाहिए।

9. जल सेवा का विच्छेदन:

जिला मीटर को लॉक करके या बंद करके जल सेवा का विच्छेद कर देगा। इसके निरपेक्ष कि दर और शुल्क अनुसूची में स्थापित अनुसार मीटर को भौतिक रूप से बंद कर दिया गया था, ग्राहक से सेवा पुनः स्थापित करने के लिए एक शुल्क लिया जाएगा।

10. सेवा की पुनः स्थापना:

उस सेवा को फिर से शुरू करने या जारी रखने के लिए जिसका गैर-भुगतान के लिए विच्छेदन कर दिया गया है, ग्राहक को दर और शुल्क अनुसूची में स्थापित अनुसार पुनः स्थापना शुल्क का भुगतान अवश्य करना होगा। जिला जितना जल्दी व्यावहारिक होगा सेवा को फिर से जोड़ देगा, लेकिन कम से कम, किसी भी पिछली देय राशि और सेवा की समाप्ति के कारण बकाया शुल्क के भुगतान के बाद अगले नियमित कार्य दिवस की समाप्ति से पहले सेवा को बहाल करेगा। जिला कर्मियों के अलावा किसी भी व्यक्ति द्वारा या जिले के प्राधिकरण के बिना चालू की गई जल सेवा जुमाने या अतिरिक्त शुल्क या शुल्कों के अधीन हो सकती है। सेवा की अनधिकृत बहाली के परिणामस्वरूप होने वाली कोई भी क्षति ग्राहक की जिम्मेदारी है।

11. कामकाज के घंटों के बाद सेवा की पुनः स्थापना:

सेवा सोमवार से शुक्रवार 4:00 बजे अपराह्न के बाद, सप्ताहांत या छुट्टियों में बहाल की गई सेवा के लिए कार्य समय-पश्चात पुनः स्थापना शुल्क लिया जाएगा जैसा दर और शुल्क अनुसूची में स्थापित किया गया है। नियमित कामकाज के घंटों के बाद सेवा बहाल नहीं की जाएगी जब तक कि ग्राहक को कार्य समय-पश्चात पुनः स्थापना शुल्क के बारे में सूचित नहीं कर दिया गया है और शुल्क की स्वीकृति देते हुए अनुबंध पर हस्ताक्षर नहीं कर दिए हैं और सहभागी शुल्क का भुगतान करने के लिए सहमत नहीं हो जाता है।

12. लौटाए गए भुगतान के निपटान की अधिसूचना:

जल सेवा या अन्य शुल्कों के लिए किसी लौटाए गए भुगतान के लिए जिले की दर और शुल्क अनुसूची में निर्दिष्ट शुल्क का मूल्यांकन किया जाएगा। इसके अलावा, जब किसी खाते में लौटाया गया भुगतान होता है, तो खाते को जिले की दोष प्रक्रिया में लौटा दिया जाएगा, मानो शेष राशि का भुगतान करने का कोई प्रयास नहीं किया गया था। जिला ग्राहक को फोन, मेल या लौटाए गए आइटम के ई-मेल और खाते की बकाया स्थिति के बारे में सूचित करने के लिए एक उचित, सद्भावनापूर्ण प्रयास करेगा। जिला को पिछले 12 महीनों के भीतर लौटाए गए भुगतान वाले खाते से भविष्य के सभी भुगतानों की नकद या प्रमाणित धनराशि से भुगतान की आवश्यकता हो सकती है।

13. पूर्व में विच्छेदित सेवा के लिए लौटाया गया भुगतान:

यदि कोई ग्राहक गैर-परक्राम्य चेक या कोई विवादित क्रेडिट कार्ड पूर्व में गैर-भुगतान के लिए काटी गई जल सेवा को बहाल करवाने के लिए प्रस्तुत करता है और जिला सेवा को पुनर्स्थापित कर देता है, तो जिला आगे कोई सूचना दिए बिना सेवा का विच्छेद कर सकता है। सेवा समाप्ति के अधीन जल शुल्कों के भुगतान के लिए कोई गैर-परक्राम्य चेक या धोखाधड़ी वाले क्रेडिट कार्ड के मामले में सेवा समाप्ति का कोई नोटिस नहीं दिया जाएगा।

गैर-भुगतान के लिए बंद कर दी गई सेवा को बहाल करवाने के लिए भुगतान के रूप में गैर-परक्राम्य चेक या विवादित क्रेडिट कार्ड देने वाले ग्राहक को लौटाए गए भुगतान की तारीख से 12 महीने की अवधि के लिए भविष्य के सेवा विच्छेदन को बहाल करने के लिए नकद या प्रमाणित धनराशि से भुगतान करना होगा।

14. विवादित बिल:

सभी जिला बिल, विलंब शुल्क नोटिस और लिखित विच्छेदन नोटिसों में यह जानकारी शामिल होगी कि कोई ग्राहक कैसे अपने बिल का प्रतिवाद या बिल में निर्धारित सेवाओं या शुल्कों के बारे में जांच का अनुरोध कर सकता है। जो ग्राहक अपने बिल का प्रतिवाद करते हैं या बिल में निर्धारित सेवाओं या शुल्कों के बारे में जांच का अनुरोध करते हैं, उन्हें प्रतिवाद या जांच का आधार बताते हुए जिले के ग्राहक सेवा विभाग को एक लिखित बयान प्रस्तुत करना होगा। लिखित विवरण को जिला द्वारा अतिदेय/विलंब शुल्क नोटिस मेल करने की तारीख से दस (10) कैलेंडर दिनों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिए। जिला ग्राहक द्वारा प्रदान की गई जानकारी का मूल्यांकन करेगा और मामले की जांच करेगा। महाप्रबंधक, या नामिति के परामर्श से वित्त प्रबंधक या नामिति, सभी सूचनाओं के आधार पर निर्णय करेगा और उपयुक्त होने पर उसे उचित और न्यायसंगत तरीके से देय राशि को समायोजित करने

का अधिकार होगा।

यदि ग्राहक असहमत है, तो ग्राहक वित्त प्रबंधक के निर्णय से दस (10) कैलेंडर दिनों के भीतर, लिखित रूप में, निर्णय की अपील, निदेशक मंडल को कर सकता है। निदेशक मंडल रिकॉर्ड की समीक्षा करेगा और अपने अगले नियमित निदेशक मंडल की बैठक में निर्णय करेगा। निदेशक मंडल का निर्णय अंतिम होगा।

यदि कोई ग्राहक पानी के बिल पर प्रतिवाद करता है और लिखित विरोध प्रस्तुत करता है या उपरोक्त निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर सेवाओं या शुल्कों के बारे में जांच का अनुरोध करता है, तो जिला अपील के लंबित होने पर गैर-भुगतान के लिए पानी की सेवा को बंद नहीं करेगा।