

中止住宅供水政策

2020年2月19日董事会第2020-1275号决议通过

1. **政策适用条件。**本《中止供水服务政策》（以下简称“本政策”）应适用于所有地区内居民用水账户，但不适用于任何非居民用水账户。如果本政策与地区任何其他规则、条例或政策相冲突，则以本政策为准。

2. **联系方式。**如果您对水费账单有任何疑问或需要帮助，可以通过以下方式与本地区的客户服务人员联系：(949) 858-0277 客户也可以选择在一周一至周五亲自到本地区的客户服务台询问，工作时间 7:00 a.m.至 4:00 p.m.，法定节假日除外。

3. **计费程序。**供水服务费用每_____ [一月或两月]向地区部门缴纳一次，或根据董事会间或决定的其他频率。所有水费账单在地区部门邮寄[或通过电子邮件]后[十（10）天]内付款有效。在此期间内未支付费用视为拖欠。

4. **因欠款而停止供水服务。**如果账单拖欠付款超过六十（60）天，地区部门可停止向服务地址供水。

4.1 **给客户的书面通知。**地区部门将在中止供水服务之前至少十五（15）天向在案客户发送信件通知。通知包含：

- (a) 客户姓名及地址；
- (b) 拖欠数额；
- (c) 为避免中止供水服务，客户必须付款或进行付款安排的日期；
- (d) 客户就服务或收费提出投诉、要求调查或上诉的程序[注：建议在本地区的水费账单中写明相关信息。如果账单中写明了相关信息，则通知中无须再次重复，则本小节（d）可删去。]）；
- (e) 对客户要求替代付款安排的程序说明，包括延期、摊销、替代付款计划或费用扣减；
- (f) 客户获取财务援助信息的程序步骤（如适用）；及
- (g) 客户可以要求进行付款安排、或从地区部门接收其他信息的电话号码。

4.2 面向住户或租客的书面通知

(a) 在下列情况下，地区部门将在停止供水前至少十（10）天向居住在服务地址的住户发出通知：（i）地区部门为单户住宅、多单元住宅结构、活动房屋公园或农场劳教所提供单独的计量服务，并且所有者、经理或操作员登记在案；或（ii）登记客户的邮寄地址与服务地址不同。通知将寄给“住户”，通知中将包含上文第 4.1 节所要求的信息，并将通知住户，他们有权成为地区部门客户，无需支付拖欠账户的应付金额。下文第 8 节规定了住户成为地区部门客户的条款和条件。

(b) 如果地区部门通过主表向住宅供水，地区部门将在中止服务前至少十(10)天尽可能通知住户账户已欠费，并将在通知中指定的日期中止服务。地区部门将通过下列任意一种方式发出通知：(i) 将通知书邮寄至各个住宅单位；(ii) 在各个住宅单位的门上张贴通知，(iii) 如果无法向每个住宅单元发出通知，则在每处可进入的公共区域及进入建筑物的入口处张贴两(2)份通知副本；或(iv) 通过其他合理的方式，向住户提供书面通知。通知将寄给“住户”，通知中将包含上文第4.1节所要求的信息，并将通知住户，他们有权成为地区部门客户，无需支付拖欠账户的应付金额。下文第8节规定了住户成为地区部门客户的条款和条件。

4.3 亲自通知或电话通知。地区部门还将在停止服务之前至少七(7)天努力通过合理方式，亲自或通过电话与居住在该客户所在地的在案客户或成年人联系。地区部门将以书面形式提供本政策副本，并讨论如何因未付款而中断供水服务，可能方案包括延期或其他付款计划。

4.4 在服务地址张贴通知。如果地区部门无法亲自或通过电话与居住在服务地址上的客户或成年人联系，则地区部门将尽一切努力在服务地点的显眼位置张贴即将停止供水服务的通知，同时张贴本政策的副本。本政策的通知和副本将在服务中止前至少四十八(48)小时在居住地张贴。通知包含：

- (a) 客户姓名及地址；
- (b) 拖欠数额；
- (c) 为避免中止供水服务，客户必须付款或进行付款安排的日期；
- (d) 客户获取财务援助信息的程序步骤（如适用）；及
- (e) 客户可以要求进行付款安排、或从地区部门接收其他信息的电话号码。

4.5 不会中断服务的情况。在以下情况下，地区部门不会因未付款而中断住宅自来水服务：

- (a) 地区部门根据以下第5.1节调查客户纠纷或投诉时；
- (b) 根据下文第5.3节向董事会提出的上诉悬而未决期间；或
- (c) 客户根据下文第6节接受地区部门批准的延期、摊销、替代付款时间表或费用扣减的期间内，客户须遵守部门批准的付款计划。

4.6 不会中断供水服务的特殊的医疗和财务状况。

- (a) 如果满足以下所有条件，地区部门将不会中断供水服务：

- (i) 客户或客户的承租人向地区部门提交拥有资质的初级护理人员证明，证明停止供水将对该接受供水服务居所居民带来生命威胁，或影响居民安全及健康；
 - (ii) 客户证明他或她在经济上无法在地区部门划定的正常计费周期内支付住宅服务费。在正常计费周期内，如果发生以下情况，则认定客户在经济上无法支付费用：（a）客户家庭中的任何成员是CalWORK项目、CalFresh项目、一般性援助项目、加州医疗补助、补充安全收入/州补充付款计划或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划的当前受益人，或（b）客户声明根据伪证处罚法，其家庭年收入低于联邦贫困水平的200%；及
 - (iii) 客户愿意签订替代付款安排，包括延期、摊销、替代付款计划或拖欠费用扣减。
- (b) 若客户满足以上所有条件，地区部门应向客户提供下列服务之一，由地区部门自行决定：（1）延期付款；（2）未付余额摊销；（3）替代付款计划；或（4）费用扣减。地区总负责人将根据客户提供的信息和文件以及地区的付款需求，选择最合适的付款安排方式。
- (c) 客户需要证明其满足（a）小节中的条件。收到客户的文件后，地区部门将在七（7）天内审查文件，并：（1）将地区部门选择的替代付款安排通知客户，并要求客户签署同意书，参与该替代安排；（2）要求客户提供补充资料；或（3）通知客户他或她不符合（a）小节中的条件。
- (d) 如果根据本节获得替代付款安排的客户在六十（60）天或更长时间内未能执行以下任何一项，地区部门可停止供水：（a）在延期付款日前支付其未付费用；（b）支付按摊销时间表应支付的任何摊销额；（c）根据替代付款时间表支付任何应付款项；（d）在到期日前支付扣减后的应付金额；或（e）支付其当前的供水费用。地区部门将在服务中止前至少五（5）个工作日，在服务地址的显眼位置张贴最终通知，说明将要中断供水服务的意图。一旦张贴最终通知，客户无权对地区部门进行任何调查或审查。

4.7 中止服务时间。地区部门不会因周六、周日、法定假日或本市办公室不向公众开放的任何时间居民未付款而停止供水服务。

4.8 恢复供水应支付：（a）任何逾期款项，包括适用的利息或罚款；（b）任何重新连接费用，但须受第7.1条的限制（如适用）；（c）及保证金（如地区部门要求）。

5. 对法案提出异议或上诉的程序。

5.1 提出投诉或请求调查的时间。客户可在收到有争议的账单后五（5）天内就账单金额进行投诉或要求调查。仅就第 5.1 节而言，在邮寄后五（5）天内[电子邮件发出之时]即视为客户已收到账单。

5.2 地区部门审查。地区负责人应及时对提出的投诉或调查请求进行审查，同时需要向客户提供书面决定。审查将考虑客户是否可以根据第 6 节获得延期、摊销、替代付款时间表或费用扣减。地区部门可以酌情审查未及时上报的投诉或调查请求；但是，此类申诉或请求不可上诉。

5.3 向董事会上诉。任何客户如根据第 5 条及时提出投诉或要求进行调查，导致作出不利裁定，可在地区部门邮寄裁定后的十（10）个工作日内向地区部门秘书提交书面上诉通知，向董事会提出上诉。在收到上诉通知后，地区秘书将在即将召开的董事会会议上对该事项进行听证，并在会议前至少十（10）天将听证时间和地点的书面通知邮寄给客户。董事会的决定为最终决定。

6. 延期和其他替代付款安排。

6.1 申请延期或其他替代付款安排的时间。如果客户在正常付款期内无法支付账单，则客户可以要求延期或第 6 节所述的其他付款方式。如果客户在地区部门发出中止服务的书面通知后的十三（13）天内提交此类请求，地区负责人将就该请求进行审查。地区部门关于延期和其他替代付款安排的决定不可更改，客户不可向地区董事会提出上诉。

6.2 延期。如果地区部门批准，客户可以暂时延长未付款的缴费时间，延长期限不得超过缴费期限最初到期后的六（6）个月。地区负责人需自行决定向客户提供延期的时间。客户应在地区部门规定的日期前付清全部未付余额，且必须了解住所在随后的计费周期内产生的所有水费情况。延期付款日期将以书面形式规定并提供给客户。

6.3 摊销。如果地区部门批准，客户未缴清的欠款可在不超过十二（12）个月的期限内摊销，摊销期限由地区部门自行决定。如果批准摊销请求，则未付余额将除以摊销期内的月数，并将该金额加到客户的每月水费账单中，直至全部付清。在摊销期内，客户必须了解住所在随后的计费周期内产生的所有水费情况。摊销时间表和应付款项将以书面形式规定并提供给客户。

6.4 替代付款计划。如果获得地区部门的批准，则客户可以按照地区负责人确定的不超过十二（12）个月的替代付款时间表来支付其未付余额，如果获得批准，则根据替代付款时间表，可能允许客户进行不定期一次性付款，而该一次性付款与地区的既定付款日期不符；或者根据付款时间表规定，可能与地区常规付款日期相比，付款频率增加或减少。在替代付款计划期间，客户必须了解住所在随后的计费周期内产生的所有水费情况。替代付款时间表和应付款项将以书面形式规定并提供给客户。

6.5 费用扣减。如果获得地区部门的批准，则客户可以减少需缴费金额，但不超过供水服务未付费用的_____（__%）。任何此类费用扣减措施应使用地区部门的无限制资金支持，不能挪用其他客户支付的费用。地区负责人应根据以下情况自行决定是否给予

费用扣减，以及扣减的金额：（a）在某一特定时间，地区资金是否足够用于资助该项削减；（b）客户出示的财务证明；以及（c）客户的先前付款记录或先前费用扣减记录。费用扣减金额及缴纳扣减金额到期日将以书面形式规定并提供给客户。

6.6 未能遵守条例。如果客户已根据本第 6 条获得付款安排，且未能：（1）在延期之日之前支付未付的费用；（2）按摊销时间表支付应付款项；（3）根据替代付款时间表支付任何应付款项；或（4）在到期日前支付减少的付款金额，则地区部门可中止供水服务。地区部门将在服务中止前至少五（5）个工作日，在服务地址的显眼位置张贴最终通知，说明将要中断供水服务的意图。一旦张贴最终通知，客户无权对地区部门进行任何调查或审查。

7. 针对低收入客户的专项计划。

7.1 重新连接费用限制和利息豁免。对于向地区部门证明家庭收入低于联邦贫困线 200%的居民客户，地区部门将：

- (a) 正常工作时间内的任何重新连接费用限制为五十美元（50 美元），非工作时间内的重新连接费用限制为一百五十美元（150 美元）。这些限制只适用于地区的重新连接费用实际超过该规定数额的情况。费用限制情况每年都会因劳工统计局数据变动而调整。2021 年 1 月 1 日开始的所有城市消费者物价指数（CPI-U）。
- (b) 每 12 个月免除拖欠账单利息。对于客户提出要求时未支付的任何利息费用，地区部门将给予豁免。

7.2 资格认证。在以下情况下，地区部门认证居民客户的家庭收入低于联邦贫困线的 200%：（a）住所中的任何成员是 CalWORK 项目、CalFresh 项目、一般性援助项目、加州医疗补助、补充安全收入/州补充付款计划或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划的当前受益人，或（b）客户声明根据伪证处罚法，其家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%。

8. 住户或租户成为该地区客户的程序。

8.1 适用性。本第 8 条仅适用于住宅服务地址的业主、地主、经理或运营商被列为在案客户，并因未付款而被发出中止供水服务的意向通知的情况。

8.2 同意城市条款和服务条件。如果每位居住者同意服务条款和条件，并符合地区规章制度的要求，地区将向实际居住者提供服务。尽管如此，如果一个或多个住户愿意并能够对之后的帐户收费账单负责，且地区部门并无异议，或者地区有合法的有形手段选择性中止对不符合地区规章制度要求的居民的服务，此类情况下，地区部门应同时为符合要求的居民提供服务。

8.3 租赁情况核实。如果希望能够成为客户而不支付拖欠账户的到期金额，居住者应核实在案拖欠账户客户是或曾经是住宅的房东、经理或代理人。核实可包括但不限于

租约或租赁协议、租金收据、表明住户正在出租物业的政府文件，或根据民法典 1962 节披露的信息，由地区部门自行决定。

8.4 建立信用方法。 如果一定时期内的提前服务是与地区建立信用的条件，则在该使其内居住并及时支付租金也可以达到同样的效果。

8.5 租金减免。 根据《政府法规》第 60371 (d) 条的规定，任何根据本第 8 条成为地区部门客户且其定期付款（例如租金）包括住宅自来水服务费（但未单独说明）的居民，均可从每个付款期间的定期付款中扣除在上一个付款期间向地区部门支付的所有合理费用。通知将包含防止供水服务中止所需的信息。地区将在服务中止前至少十（10）天将通知邮寄给指定的第三方。若要参与，客户必须按照地区部门提供的表格提交第三方通知请求，并且表格中必须包含指定第三方的书面同意。通知服务不要求第三方支付任何逾期费用，也不会阻止中断服务或延期中断服务。

9. 特定书面通知的语言。 本政策第 4 节和第 6.6 节项下的所有书面通知均应以英语、西班牙语、中文、塔加洛语、越南语、韩语和本市服务区域内占总人口百分之十（10%）或以上的人所说的任何其他语言提供。

10. 其他补救措施。 除了中止供水服务外，地区部门还可根据法律或权益法中针对未支付的供水服务费用寻求其他任何补救措施，包括但不限于：通过对不动产申请留置权、提出索赔或法律诉讼，或将未付金额转为托收来确保拖欠金额。如果决定采取有利于地区部门的法律诉讼，则地区有权支付所有费用和支出，包括律师费和累积利息。

11. 因其他客户违规行为而停止供水。 除不付款外，如有任何违反地区条例、规则或法案的行为，地区部门保留停止供水的权利。

12. 相关费用及收费。 除非本政策另有明确规定，否则客户根据地区部门任何其他规则，法规或政策所招致的任何费用和收费，包括但不限于拖欠费用，均应按其中的规定进行应缴。

13. 地区部门工作人员决定。 地区负责人根据本政策可能做出的任何决定，都可以由其指定人做出。