

因欠费而停止住宅供水服务的政策

4.17.因欠费而停止住宅供水服务的政策。第4.17至4.23条规定了本管区有关因欠费而停止住宅供水服务的政策。

4.18.因账单欠费终止服务。逾期未缴水费的账户在欠费后60天内仍未缴清的，将被中断供水。

4.19.通知

a. 供水关停通知。在停止供水服务前至少20天，管区将向客户邮寄一封停水通知，通知将注明欠费金额、10%的服务费及\$10.00美元滞纳金、为避免停水所需支付的金额或安排付款的日期、说明申请欠费展期支付的程序，说明对账单提出反对和提起上诉的程序，以及说明申请分期偿还欠款或延期支付的程序。

b. 通知租户。如果住户为客户的租户，当账户欠费时，管区将作出真诚的努力通知住户，至少在停水日的10天前，在住宅门上张挂书面通知。该书面通知将告知住户，他们有权成为客户，只要他们愿意并能够令管区满意地承担今后管区向该帐号收取的费用，管区以后可以将账单发给他们，他们无须支付该逾期账户上的欠费。为免除拖欠帐户的欠费，住户必须提供租房合约或缴租凭证等租赁证明。涉及多单元住宅结构和移动房园区时，如果有实际手段可以让管区关断那些不符合管区服务要求的住户的供水，则管区将继续向符合要求的住户提供供水服务。客户将产生一个\$25.00美元的张贴费用，多单元住宅结构和移动房园区则每单元需另加\$10.00美元。

c. 无法联系。如果管区无法通过电话联系到客户或该住宅的成年住客，并且书面通知的邮件也显示无法递送而被退回，则管区将作出真诚努力，造访该住宅并在显眼的位置留下或以其它方式放置一份即将因欠费而停止供水的通知，以及该管区关于停止欠费住宅供水服务的政策。

d. 48小时停水通知。在停止供水服务前至少48小时，管区将在该地块的某个显眼位置张贴48小时停水通知，客户将被收取\$25.00美元的张贴费。

e. 24小时电话通知。在实际停止供水服务前的24小时内，将电话联络客户，作最后一次努力。

f. 第三方通知服务。任何年龄65岁或超过65岁的客户，或福利与机构法规第15610(b)(1)条所界定的成年受抚养人，可要求管区通知某个指定第三方，该第三方须书面同意此等指定，当客户账户面临欠费停水的情况下，管区将尝试与其联系。

4.20.客户协助

a. 对账单提出反对。任何认为账单有误的客户均可在账单寄出后的10天内，或在接到停水通知后的10天内，向管区提出书面抗议。该抗议书必须提出客户的反对理由，并必须由客户签名和注明日期。所有在此时间范围内未被反对的账单皆被视为正确、有效且对客户具有约束力。总经理将就客户的抗议书面通知其决定，客户可以在总经理决定的邮戳日起10天内向理事会提出上诉。

b. 展期支付。如果客户无法支付账单，该客户可于停水通知邮寄日起10日内向管区提出书面请求，要求延长支付账单的时间。该请求应说明客户展期的理由和请求的时间（不得超过6个月），并由客户签名和注明日期。展期时间仅适用于拖欠的水费，客户仍必须按时支付所有当前的供水服务收费。总经理应以书面形式通知客户其对客户请求的决定。

c. 逾期账单的分期摊付。如果客户无法支付某次账单，客户可在停水通知邮寄日后的10天内向管区提交一份分期付款协议（可向管区办公室索取），由该客户签名承诺在不超过12月的合理期限内，每月平均摊付全额拖欠费用，包括所有服务费、滞纳金，以及任何其他收费。总经理应就该请求书面通知客户，对欠费的摊付期限作出决定。任何拖欠账户摊付期达到3个月或3个月以上的客户，也应遵照分期付款协议的规定，自拖欠之日起，按6%的年利率向管区支付拖欠余额的利息。摊付仅适用于拖欠的水费，客户仍必须按时支付所有当前的供水服务费。

d. 延期或减少付款。低收入客户可以要求延期或减少付款。要获得延期或减少付款的资格，客户必须向管区提交文件，表明客户在财务上无法在该管区的正常计费周期内支付水费。如果家庭内有任何成员为CalWORKS、CalFresh、一般补助、Medi-Cal、社安补助金（Supplemental Security Income）/加州保障性付款计划（State Supplementary Payment Program），或加州妇幼特殊营养补助计划（California Special Supplemental Nutrition Program for Woman, Infants, and Children）的受助人，或家庭年收入低于联邦贫困线的2倍（200%），则该客户应被视为在财务上无法支付。总经理应以书面形式通知客户其对延期或减少付款的决定。任何延期都将是逾期日起12个月内的某个未来日期，且仅适用于拖欠的水费。客户仍必须按时支付所有当前的供水服务费。有关联邦贫困线的信息，请访问美国卫生与公众服务部的网站：<https://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>。

e. 联系方式。任何客户均可致电(661) 831-0989联络管区，讨论避免因欠费而停止供水服务的选项。

4.21. 在何种情况下供水服务才不会因欠费而关停。管区在以下情况下不得因欠费而停止供水服务 (a) 等待对及时收到的账单反对作出最终决定期间，(b) 如果客户在停水通知邮寄日的12天内声明在财务上无法支付，并申请分期偿付拖欠账单或临时延期付款，或 (c) 收到主治医生（例如执业医师或外科医生）出具的书面证明，说明停止供水将对该客户的生命造成严重威胁，并且该客户申请了分期摊付拖欠账单或临时延期支付。如果客户未能遵守任何此等分期付款协议或延期付款的要求，没有及时作出或提供付款，或未能在后续各计费期内按期支付，保持账户没有拖欠，那么，即使仍然存在对生命有严重威胁的后果或已声明无法全额支付，管区仍将于5个工作日后张贴最终通知并停止供水服务。

4.22. 恢复供水费。因拖欠或违反此规则和规章而导致供水中断的客户，如果纠正了此等拖欠或违规行为，则有权在支付了恢复供水费后恢复供水服务，如果在管区的正常工时间内完成恢复供水，恢复供水费为\$50.00美元，如果在管区正常工作时间以外提出恢复供水请求，则恢复供水费为\$150.00美元。管区是否在正常工作时间以外按照请求恢复供水，完全由总经理自行决定。客户没有任何权利，管区也没有义务在管区正常工作时间后恢复客户的供水服务。如果管区全部或部分采用押金来减少拖欠金额，除非客户将押金全额恢复到此规则和规章所要求的金额，否则将不会恢复供水服务。如果客户以前曾有过一次恢复供水，则恢复供水费将按上述费用的两倍收取。如果客户以前曾有过两次恢复供水，则恢复供水费将按上述费用的三倍收取。

4.23. 翻译。本政策的西班牙语、中文、菲律宾语、越南语和韩语译本，以及据此发出的各个书面通知，可向管区办公室索取或通过网站查询。