
苹果谷高地郡[Apple Valley Foothill County]水区

政策手册

政策标题： 配合《加州 998 号参议院法案》由于未付款停止住宅服务

政策编号： 3900-AVFCWD-SB998

停止住宅水服务的政策

- 政策的适用。**本停止住宅水服务政策（本“政策”）适用于所有住宅水服务账户，但是不适用于任何非住宅服务账户。如本政策与水区的任何其他规则、条例或政策冲突，应以本政策为准。
- 联系信息。**就关于水费单的问题或援助，可以致电(760) 247-7330联系水区的客服人员。客户也可以亲身访问水区的客户服务台，时间是周二到周四，上午9:00到下午12:00，除了水区的假期。水区的客服办事处位于22545 Del Oro Road, Apple Valley, CA 92308。
- 水费单的提供和付费程序。**每月出具水费单日期之后15天或按照董事会不时确定的其他频次应向水区全额支付水服务费用。在该期限内未支付的任何水费单被认为是拖欠的。
- 由于未付款停止水服务。**如果水费单拖欠至少六十（60）天，水区可以停止对该服务地址的水服务。

4.1 给客户的书面通知。水区将在停止水服务至少十（10）个工作日向客户提供邮寄的通知。该通知将包含：

- 客户的姓名和地址；
- 拖欠的金额；
- 在其之前必须付款或做出付款安排以避免停止服务的日期；
- 客户可以请求付款安排或从水区收到额外信息的电话号码。
- 如果客户希望质疑或请求调查用水量和/或收费金额，客户或客户的授权指定人必须联系水区工作人员以请求调查过程。

4.2 给居住者或租户的书面通知。

- 在以下情况水区也将在停止水服务前至少十（10）个工作日向住在服务地址的居

住者发送通知：(一) 水区向独户住房提供单独计量的服务，并且其所有者、管理者或经营者是记录客户；或者(二) 记录客户的邮寄地址与服务地址不同。通知的收件人是“居住者”，将包含上面的4.1中要求的信息，并且将通知住宅居住者他们有权在不支付拖欠账户上到期应付的金额的情况下成为水区的客户。居住者成为水区客户的条款和条件在下面的第8节提供。

4.3 亲身或电话通知。 水区也将做出合理有诚意的努力在停止服务前至少七 (7) 个工作日亲身或电话联系记录客户或住在客户房屋的成年人。水区将主动提出书面提供一份本政策并讨论避免由于未付款停止水服务的选项，包括付款安排的可能性。

4.4 在服务地址张贴通知。 水区将做出有诚意的努力在服务地址的显眼地方留下即将来临的住宅服务停止的通知和一份本政策。该通知和本政策将在停止服务前至少四十八 (48) 小时留在居所。该通知应当包括：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) 拖欠的金额；
- (c) 在其之前必须付款或做出付款安排以避免停止服务的日期；
- (d) 客户可以请求付款安排或从水区收到额外信息的电话号码。
- (e) 如果客户希望质疑或请求调查用水量和/或收费金额，客户或客户的授权指定人必须联系水区工作人员以请求调查过程。

4.5 将不停止服务的情况。 在以下情况水区将不由于未付款停止住宅水服务：

- (a) 根据下面的5.1节水区对客户争议或投诉进行调查期间；
- (b) 根据下面的5.3节对董事会的上诉未决期间；或
- (c) 客户的付款受水区批准的付款安排的时期期间。

4.6 将不停止服务的特别医疗和财务情况。

如果满足了所有以下条件，城市和社区水系统不应由于未付款停止住宅服务：

- (一) 客户或客户的租户向水区递交有执照的基础医疗机构的证明，证明停止水服务将威胁提供住宅服务的房屋的居民的生命，或对其健康和构成严重威胁；
- (二) 客户证明其在水区的正常账单周期内经济上无力支付住宅服务。如果：
 - (a) 客户的任何家庭成员是CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充性保障收入/州补充支付计划[State Supplementary Payment Program]

或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划 [California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children] 的当前受益人；或 (b) 客户以公证的签名根据伪证罪声明其家庭年收入低于联邦贫困线的200%，该客户被认为是在正常账单周期内经济上无力支付；以及

(三) 客户愿意关于拖欠费用达成选替付款安排。

(b) 对于满足以上所有条件的客户，水区应当提供以下选项之一，由水区酌情选择：

(一) 选替付款日程表；或

(二) 向水区的董事会上诉的机会。

水区的总经理将选择最适当的付款安排，考虑客户提供的信息和文件以及水区的付款需要。

(c) 客户负责证明满足了子节(a)中的条件。在收到客户的文件后，水区将在七 (7) 个工作日内审查该文件，并且：(1) 通知客户水区选择的选替付款安排并且请求客户做出参加该选替安排的签字同意；(2) 请求客户额外的信息；或 (3) 通知客户他或她不满足子节(a)中的条件。

(d) 如果根据此节被给予选替付款安排的客户未能做以下的任何，水区可以停止水服务：(a) 在延期付款日期前支付其未支付的费用；(b) 支付根据选替付款日程表到期应付的任何金额。水区将在停止服务前至少四十八 (48) 小时在服务地址突出显眼的地方张贴断开服务的意图的最后通知。最后通知将不给客户任何水区调查或审查的权利。

4.7 停止服务的时间。 水区将不在星期六、星期天、法定假日或水区办事处不对公众开放的任何时间由于未付款停止水服务。

4.8 服务恢复。 其水服务被停止的客户可以关于服务恢复电话或亲身联系水区。恢复的条件是支付：(a) 任何过期金额；(b) 任何重新连接费用，受7.1节中限制的限制，如果适用；(c) 押金，如果水区要求。

5. 对水费单提出异议或上诉的程序。

5.1 发起投诉或请求调查的时间。 客户可以在收到水费单的五 (5) 天内关于水费单的金额

发起投诉或请求调查。只为此5.1节的目的，在邮寄后五（5）天和一发完电子邮件后应当认为收到了水费单。

5.2 水区审查。及时的投诉或调查请求应当被水区经理审查，该经理应当向客户提供书面确定。审查将包括客户是否可以收到选替付款安排的考虑。水区可以酌情审查不及时的投诉或调查请求；但是，该投诉或请求不得上诉。

5.3 向董事会的上诉。根据此第5节的及时投诉或调查请求导致水区的不利确定的任何客户可以在水区邮寄其确定十（10）个工作日内通过提交书面上诉通知向董事会做出对该确定的上诉。在收到上诉通知后，水区秘书设置在即将到来的董事会会议上对其进行听证，并且在会议前至少十（10）天向客户邮寄听证的时间和地点的书面通知。董事会的决定将是最终的。

6. **延期和其他选替付款安排**。如果满足了4.6 (a)节中的条件，按照水区确定，水区应当向客户提供以下选项之一：

6.1 请求选替付款安排的时间。如果客户在正常付款期间不能支付水费单，客户可以请求此第6节中所描述的选替付款安排。关于延期和其他选替付款安排的水区决定是最终的，但是如果客户选择，可以向水区的董事会上诉。在同一十二个月时期期间客户可以请求至多两（2）个选替付款安排；如果客户在同一十二个月时期期间需要多于两（2）个付款安排，水区工作人员将自动把决定提交给董事会，在下次定期计划的董事会会议上作为任务项听证。

6.2 选替付款安排。如果水区批准，客户对于其未支付余额的付款可以临时延长不超过原余额到期后四（4）个月。未支付的余额可以被分为至多四（4）个部分，每个部分将在客户和水区工作人员都认可的付款日程表到期应付。如果客户未能实现付款计划细节，当任何付款安排的部分逾期六十（60）天时，将停止客户服务。

6.3 延期。如果客户不能在付款到期日支付余额但是能够在下一读表期之前支付，客户可以请求延期的付款到期日。如果水区工作人员批准，此延期将只为讨论中的月，不适用客户账户的终生。

6.4 未能符合。如果客户被给予了根据此第6节的付款安排并且未能：(1) 在延期日期前支付未支付的费用；或(2) 支付根据选替付款日程表的金额，那么水区可以终止水服务。水区将在停止服务前至少四十八（48）小时在服务地址突出显眼的地方张贴断开服务的意图的最后通知。最后通知将不给客户任何水区调查或审查的权利。

6.5 水区的总经理应当酌情确定应当向客户提供多长时间的延期。客户必须在水区设置的日期前全额支付未支付余额，并且必须对在任何后继账单期间累积的所有水服务费用保持最新。延期付款日期将书面陈述并提供给客户。

7. **对于低收入客户的具体计划。**

7.1 重新连接费用限制和利息免除。对于向水区证明家庭收入低于联邦贫困线的200%的住宅客户，水区将：

- (a) 将正常营业时间期间的任何重新连接费用限制到五十（50）美元，非营业时间的则限制到一百五十（150）美元。只有在水区的重新连接费用实际上超过这些金额时该限制才适用。这些限制随2021年1月1日开始的《所有城市消费者劳工统计局消费者价格指数》（CPI-U）中的变化每年调整。
- (b) 每12个月一次对拖欠水费单免除利息费用。

7.2 资格。以下情况水区将认为住宅客户家庭收入低于联邦贫困线的200%：(a) 任何家庭成员是以下福利CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充性保障收入/州补充支付计划[State Supplementary Payment Program]或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划[California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children]的当前受益人，或(b) 客户以公证的签名根据伪证罪声明其家庭年收入低于联邦贫困线的200%。在上述所有情况中，客户必须向水区工作人员证明他们是前述援助计划的成员。

8. **居住者或租户成为水区客户的程序。**

8.1 适用性。只有当住宅服务地址的房产所有者、房东、管理者或经营者被列为记录客户并且被出具了由于未付款通知水服务的意图通知时此第8节才适用。

8.2 同意水区服务的条款和条件。如果每位居住者同意服务的条款和条件并且满足水区规则和条例的要求，水区将使服务对于实际住宅居住者/租户）可用。尽管如此，如果一位或更多居住者为账户的后继费用承担责任达到水区的满意，或有对于水区合法可用的物理方式有选择地停止对那些不满足水区的要求的居住者的服务，那么水区应当使服务只对于满足那些要求的居住者可用。

8.3 租赁的验证。为了有资格在没有支付拖欠账户上到期应付的金额的情况下成为客户，居住者应当验证拖欠账户记录客户是或曾是该居所的房东、管理者或代理人。验证可以包括但不限于租房协议、租金收据、表明居住者在租用该房产的政府文件，或根据《民事法典》第1962节披露的信息，由水区酌情。

9. **某些书面通知的语言**。根据本政策的第4节和6.6节的所有书面通知应当以英文、西班牙文、中文、韩文、越南文、他加禄文和水区住宅客户的百分之十（10）或以上所说的任何其他语言提供。如果客户或租户要求本政策被翻译为一种不同的语言，客户必须向水区的董事会做出正式请求将本政策翻译为一种不同的语言；如果客户请求的书面语言翻译少于水区的住宅客户的百分之十（10）代表，董事会可以选择让一位口译员向客户口头解释本政策。

10. **其他救济。**除了停止水服务，水区可以为未支付水服务费用寻求法律或衡平法可用的任何其他救济，包括但不限于：通过提出房地产留置权、提出索赔或法律诉讼或将未支付金额转到托收获得拖欠账户。如果法律诉讼判决有利于水区，水区有权获得所有费用包括律师费和累积利息的付款。
11. **为其他客户违反停止水服务。**水区保留为非未付款对水区条例、规则或规定的任何违反停止水服务的权利。
12. **招致的费用。**除非本政策另有明确表述，根据水区的任何其他规则、条例或政策客户招致的任何费用，包括但不限于拖欠费用应当如其中规定到期应付。
13. **水区工作人员的决定。**水区的总经理根据本政策可以做出的决定可以被其指定人员做出。