

停止供水服务

第1.1节 停止对住宅区的服务 水务服务的账单应在出示后支付。账单在每个月的第十天（10日）开始拖欠，并一直拖欠到全额支付为止。在每月的第二十（20）天，将对未支付的当前费用征收百分之十（10%）的罚款。拖欠账户的部分付款将被接受并记入客户的账户，但这种部分付款不应成为取消账户的拖欠状态的原因。

- A. 本区将不会因为不付款而停止供水服务，直到客户的付款已经拖欠了至少六十（60）天。在因未付款而停止住宅服务前的七（7）个工作日内，本区将通过邮寄通知与账户上的客户联系，并以书面形式向客户提供拖欠的金额、付款期限或替代安排，以及申请延长支付拖欠费用的程序说明；
- B. 将提供避免因不付款而中断住宅服务的选项，包括但不限于延期付款、最低付款、要求摊销未付余额的程序，以及申请账单审查和上诉。将以书面形式向客户提供该区关于因不付款而中断住宅服务的政策。

如果该区无法通过美国邮件与客户或居住在该住宅的成年人取得联系，该区将作出真诚的努力，访问该住宅，并留下或作出其他安排，在明显的地方放置关于因不付款而即将停止住宅服务的通知，以及该区关于因不付款而停止住宅服务的政策。

账单被拖欠的用户可致电661-256-3411联系该区，讨论避免停止供水服务的方案。

第1.2节 RCSD不会停止服务的情况 如果符合以下所有条件，本区不会因不付款而中断住宅服务：

(1) 客户或客户的租户向该区提交主要护理提供者的证明，该术语在《福利和机构法典》第14088条第(1)款(A)项中有定义，即停止住宅服务将对提供住宅服务的场所的居民构成生命威胁，或对其健康和生命安全构成严重威胁；并且

(2) 客户证明他或她在经济上没有能力在本区的正常账单周期内支付住宅服务费用。如果客户的任何家庭成员是CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充安全收入/国家补充付款计划或加州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划的当前接受者，或者客户声明其家庭的年收入低于联邦贫困水平的200%，则应被视为在该区的正常账单周期内无力支付住宅服务费用；并且

(3) 客户愿意签订分期付款协议或替代付款计划。

本区将为符合这三个条件的客户提供以下选择来偿还拖欠的账单：1. 摊销未支付的余额。2. 一个替代的付款时间表。任何一种方案的还款时间都要经过管理层批准，但一般不超过12个月。如果客户（1）在60天或更长时间内没有遵守付款计划，或（2）在进行付款计划的60天或更长时间内没有支付其当前的费用，在该区在显眼的位置张贴最终的服务中断通知后，住宅服务可能会在5个工作日内被中断。

第1.2.2节 免除低收入客户的滞纳金 对于证明家庭收入低于联邦贫困线200%的客户，本区将每12个月免除一次拖欠账单的滞纳金。如果住宅客户的任何成员是CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充安全收入/国家补充付款计划或加州妇女、婴儿和儿

童特别补充营养计划的当前接受者，或客户在伪证处罚下声明其家庭年收入低于联邦贫困线的200%，则应被视为家庭收入低于联邦贫困线。

第1.3节 有争议的账单和上诉 如果用户对他们的账单有异议，并行使他们的权利向本区经理提出上诉，在上诉未决期间，本区不会因为不付款而切断供水服务，但是，这里规定的额外费用将继续适用。

收到即将停止服务通知的客户可以对拖欠的账单提出上诉，除非之前已经收到并解决了对相同费率、收费或费用的上诉。客户必须在有争议的账单出示日期的十（10）个日历日内提出上诉。客户必须在本区提供的表格上提交一份书面上诉通知，说明上诉的依据，包括在适用的情况下，解释本区计费方法中的任何所谓错误。该表格将在本区的网站或本区办公室提供。上诉将按照以下程序进行审查、审理和解决：

- A. 行政主任或指定人员将审查上诉表和为支持上诉而提交的所有材料，并在收到上诉之日起的十（10）个日历日内发布关于上诉的暂定决定。
- B. 行政主任或指定人员将把暂定决定邮寄给上诉人。
- C. 从暂定决定书发出之日起，客户有七（7）个日历日接受暂定决定或要求与助理总经理/公共工程主任会面。
- D. 如果要求会面，公共工程部助理总经理/主任将在十五（15）个日历日内安排一次会面。
- E. 在会议召开前至少十（10）个日历日，将把会议日期和时间的书面通知邮寄给客户。
- F. 会议结束后，助理总经理/公共工程主任将在七（7）个日历日内通过邮件向上诉人发出最终的书面决定。
- G. 客户可以在信件发出后的十（10）个日历日内，就助理总经理/公共工程部主任的不利决定向总经理提出上诉。总经理有十（10）个日历日的时间来回复客户的调查结果。总经理的结论是最终的。

第1.4节 房东-租户情况 如果住宅居住者与住宅的所有者、管理者或经营者之间存在房东-租户关系，则适用本规定。

1. 如果本区向独立的单户住宅、多单元住宅结构、活动房屋公园或劳动营中的永久性住宅结构的居民提供单独计量的住宅服务，并且该住宅、结构或公园的所有者、管理者或经营者是记录在案的客户，本区将通过书面通知的方式，在账户拖欠时真诚地努力通知住宅居住者，在终止服务前至少十（10）天将终止服务。该书面通知将进一步告知住宅居住者，他们有权成为客户，然后向他们收取服务费，而不需要支付任何可能是拖欠账户的金额。

2. 除非每个居住者都同意服务的条款和条件，并符合法律和本区的规则和收费标准的要求，否则本区不需要向居住者提供服务。然而，如果一个或多个住宅居住者愿意并能够承担随后的账户费用，并使本区感到满意，或者如果本区有合法的手段可以有选择地终止对那些不符合本区规则和收费标准要求的住宅居住者的服务，本区将向那些符合这些要求的住宅居住者提供服务。

3. 租约或租赁协议必须涵盖账户被拖欠的时间段。

4. 如果是独立的单户住宅，该区可以做以下任何一项：

a. 至少在拟议终止前七天发出终止通知。

b. 为了免除拖欠账户的欠款，要求成为客户的居住者核实拖欠账户的记录客户是或曾经是
该住宅的房东、经理或代理人。证实可以包括，但不限于，租约或租赁协议，租金收据，表
明居住者正在租用该房产的政府文件，或根据《民法》第1962条披露的信息。

2020年1月27日通过

2023年12月4日修正