

CAMBRIA社区服务区 中断居民供水服务的政策

1. 目的

本项政策的制定是为了符合州参议院998号法案，即《供水关停保护法》，该法案于2018年9月28日经州长批准（加州健康和安全法典第116900等条）。本项政策在Cambria社区服务区网站上提供。您可以联系本服务区供水部，电话是(805) 927-6223，讨论按照本政策的条款规避因未付款终止供水服务的可选方案。

2. 生效日期

本项政策将于2020年2月1日起生效。

3. 发布使用的语言

本项政策以及按照本项政策要求的书面通知，将使用英语、《民法》第1632条列出的语言，包括西班牙语、中文、他加禄语、越南语和朝鲜语，以及占居住在本服务区供水服务区人口至少10%的居民讲的任何其他语言提供。

4. 中断居民供水服务的前置要求

- A. 本服务区在客户已经到期未付至少60天时才因未付款中断居民供水服务。在因未付款中断居民供水服务前不少于七个工作日，本服务区将通过电话或书面通知联系在账户上列出姓名的客户。
- B. 本服务区按照子段（A）通过电话联系账户上列出姓名的客户时，工作人员应提议向客户书面提供这项政策。本服务区工作人员应提议讨论规避因未付款中断供水服务的可选方案，包括但不限于另外付款时间表，延迟付款，最低付款，申请对未付余额分期偿还的程序，以及申请账单复查和申诉。
- C. 本服务区根据子段（A）通过书面通知联系账户上列出姓名的客户时，应向客户的记录在案的地址邮寄付款到期未付和即将中断供水的书面通知。如果客户的地址与提供居民供水服务的地产地址不一致，通知也将发送到提供居民供水服务的地产地址，通知致“住户”收。通知将包括但不限于使用清楚可读格式的所有下列信息：
 - (i) 客户的姓名和地址。
 - (ii) 到期未付的金额。
 - (iii) 为避免中断居民供水服务，要求付款或做出付款安排的最迟日期，即从账单到期未付之日起60天，除非经总经理斟酌同意延长。
 - (iv) 对申请延长支付到期未付款项时间的流程的描述。

- (v) 对申请复查和申诉账单的流程的描述。
- (vi) 对客户可申请延迟、减免或另外付款时间表的程序的描述，包括分期偿还到期未付居民供水服务收费。
- (vii) 本服务区电话号码，以及本服务区书面政策的网站链接。

5. 善意通知要求

- A. 如果本服务区没有能够通过电话联系到使用住所的客户或成年人，并且书面通知作为无法投递的信函退回，本服务区将作出善意的努力访问住所并留下或者做出其他安排在显眼位置放置一份因未付款即将中断居民供水的通知，以及本服务区因未付款中断供水服务的政策。
- B. 如果客户寻求复查或申诉账单，客户应在付款到期日前联系本服务区，本服务区将调查。如果调查没有带来客户可接受的解决方案，客户可寻求总经理审查，并且后续可向董事会申诉。本服务区在董事会会议前至少七（7）天提供申诉时间和地点的书面通知。董事会的决定是最终的。在申诉尚未判定期间，本服务区不中断居民供水服务。

6. 禁止中断居民供水服务的情形

- A. 如果所有下列条件都满足，本服务区不会因未付款中断居民供水服务：
 - (i) 客户，或者客户的租客，向本服务区提交基层医疗保健提供者的证明，对医疗保健提供者的定义见Welfare and Institutions Code（《福利和机构法典》）第14088条(b)子条(1)段(A)子段，证明中断居民服务会对提供居民供水服务的场所的居民造成生命威胁，或者严重威胁该居民的健康和安全。
 - (ii) 该客户证明他或她财务上没有能力在本服务区正常的计费周期内支付居民供水服务。如果客户家庭的任何成员当前是CalWORKs、CalFresh、基本援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children的接受者，或者客户声明家庭年收入低于联邦贫困线200%，将视为财务上没有能力在本服务区正常计费周期内支付居民供水服务。
 - (iii) 针对所有到期未付的收费，客户愿意达成分期偿还协议、另外付款时间表，或推迟或减免付款方案。
- B. 如果以上所列各项条件都满足，本服务区将向客户提供以下可选方案中的一项或多项：
 - (i) 分期偿还尚未支付的余额。
 - (ii) 按照另外付款时间表付款。
 - (iii) 部分或全部减免尚未支付的余额，在不增加供水公用事业其他用户收费的情况下予以资助。
 - (iv) 临时推迟付款。
- C. 总经理有权确定客户采用6.B段规定的哪种付款可选方案，可设定该支付可选方案的参数，但条件是什么任何剩余尚未支付余额的偿还须在12个月内完成，并且进一步的条件是如

果该减免可以通过董事会批准和转账到专门为此目的设立的供水基金预算的物业税收入提供资金， 总经理才可批准部分或全部减免未付余额。

- D. 在以下情形之一， 在本服务区在地产的显著显眼位置张贴中断供水服务意图的最后通知后， 可不早于五个工作日中断居民供水服务：
- (i) 客户**60天**或更久未能遵守分期偿还协议、另外付款时间表， 或支付计划的推迟或减免额。
 - (ii) 在分期偿还到期未付收费协议、另外付款时间表， 或者支付计划的推迟或减少额时， 客户不支付当前的居民供水服务收费达**60天或更久**。

7. 恢复供水服务

- A. 如果因未付款本服务区中断居民供水服务， 本服务区应向客户提供如何恢复居民供水服务的信息。如果一位居民客户向本服务区表明家庭收入低于联邦贫困线**200%**， 本服务区将：
- (i) 把在正常工作时间重新接通供水的重新接通服务费设定为不超过五十美元（**\$50**）， 或者如果比这更低的话设定为重新接通的**实际成本**。对非工作时间重新接通居民供水服务， 本服务区将把重新接通服务费设定不超过一百五十美元（**\$150**）， 或者如果比这更低的话设定为**非工作时间重新接通的**实际成本****。从**2021年1月1日**起， 工作时间重新接通过费最高为**\$50**和非工作时间最高为**\$150**将按照消费价格指数的变化每年调整。本服务区将使用洛杉矶地区和旧金山地区的均值确定消费价格指数增加幅度。
 - (ii) 每**12个月**免除到期未付账单利息一次。
- B. 如果家庭的任何成员当前是 CalWORKs、 CalFresh、 基本援助、 Medi-Cal、 Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children 的接受者， 或者客户声明家庭年收入低于联邦贫困线**200%**， 本服务区将视该居民客户家庭收入低于联邦贫困线**200%**。

8. 涉及房东-租客关系的服务

- A. 如果本服务区向独栋单个家庭住房、多单元居住结构、移动房屋公园， 或第**17008**条定义的工人宿营地的永久居住结构的居民住户提供单独水表计费的供水服务， 并且该住房、结构或公园的持有者、管理者或经营者是备案客户， 在账户欠费时， 本服务区将尽最大善意努力在终止服务前至少**10天**通过书面通知告知该居民住户将终止服务。该书面通知将进一步告知居民住户有权成为客户， 成为客户后， 本服务区将对他/她提供供水服务账单， 不会要求他/她支付到期未付账户上到期应付的任何金额。
- B. 本服务区无需对居民住户提供供水服务， 除非每个居民住户同意服务的条款和条件， 满

足法律和本服务区法令、决议、规则和法规的要求。不过，如果一名或多名居民住户愿意并且能够承担支付账户的后续收费至令本服务区满意，包括可能包括但不限于支付120美元押金和填写本服务区服务申请表等要求，以便总经理或其指定专人能评估本服务区是否对居民申请人满足服务条款和条件感到满意，或者本服务区是否有合法可用的实际方式选择性地向没有达到本服务区要求的那些居民住户终止供水服务，本服务区将向那些本服务区对满足服务条款和条件感到满意的居民住户提供供水服务。

9. 报告要求

本服务区将每年在本服务区网站和向州水资源控制管理局报告因未能支付中断供水服务的数量。

10. 本项政策的限制

本项政策的任何规定不限制、限定或以其他方式妨碍本服务区因本政策明确说明的原因之外的原因终止向客户提供服务的能力，包括但不限于客户未经授权的行动。

11. 确保收到到期未付收费的其他行动

- A. 根据政府法典第61115(3)(C)条，本服务区可按照百分之十（10%）的费率对未支付收费客户收取罚款，以及对因未支付收费每月额外收取百分之一（1%）的罚款。
- B. 根据政府法典第61115(b)条，本服务区可像收取房产税一样在税单上收取任何到期未付的收费和罚款。
- C. 根据政府法典第61115（C）条，董事会授权总经理或其指定专人签署一项证明，说明到期未付收费和应付罚款的金额，以及对到期未付收费和罚款负责的人的姓名和最后已知地址，并按照总经理制定的程序，在San Luis Obispo县房屋登记处办公室记录上述证明。上述程序将包括一条规定，即只有在通知客户本服务区打算记录该证明后才这样做，客户有十个工作日的时间通知本服务区其向董事会申诉记录该证明的任何意图，以及如果客户申诉的话，须在董事会考虑了该申诉并且仍指令记录该证明之后。