

ВОДОХОЗЯЙСТВЕННЫЙ ОКРУГ КАРМАЙКЛ

Регламент отключения услуг водоснабжения в связи с неуплатой по жилым объектам

1. Общие положения

- a. Применение – Настоящий Регламент регулирует порядок отключения услуг водоснабжения для жилых объектов в связи с неуплатой. Любые вопросы, связанные с отключением водоснабжения для нежилых (коммерческих) объектов, а также отключением водоснабжения в связи с другими причинами (в том числе нарушением окружного законодательства в части пользования коммунальными услугами), будут рассматриваться в соответствии с действующим окружным законодательством. В случае наличия расхождений между положениями настоящего Регламента и окружным законодательством, приоритетными являются положения настоящего Регламента. В случае наличия расхождений между положениями настоящего Регламента и Законодательством штата, приоритетными являются положения Законодательства штата.
- b. Ответственность услугополучателя – Счета за водоснабжение формируются ежемесячно и подлежат незамедлительной оплате. В случае неуплаты по счету в течение 60 дней, оплата считается просроченной. Своевременная оплата услуг водоснабжения является прямой обязанностью услугополучателя. Оплата может быть произведена в районном управлении коммунальных услуг, через Интернет или с помощью почтового перевода.
- c. Доступность Регламента – Власти Округа опубликуют текст настоящего Регламента на английском, испанском, китайском, тагальском, вьетнамском, корейском и любом другом языке, носители которого составляют не менее 10 процентов жителей Округа, а также всех языках, предусматриваемых положениями Раздела 1632 Гражданского кодекса. Актуальная версия настоящего Регламента публикуется на официальном вебсайте Округа.
- d. Телефонный номер для связи – Для получения консультаций по вопросам оплаты счетов и восстановления доступа к услугам водоснабжения вы можете позвонить по телефону 916-483-2452. Мы принимаем звонки с понедельника по пятницу, с 8:00 до 16:30 (за исключением официальных праздников). Расписание праздников доступно по ссылке: www.carmichaelwd.org.

2. Отключение услуг водоснабжения в связи с неуплатой

- a. 60-дневный период просрочки – Власти Округа обязуются не отключать доступ к услугам водоснабжения в связи с неуплатой если с момента формирования счета не истекло 60 дней.
- b. Напоминания об оплате – непогашенные долги по водоснабжению за предыдущий месяц печатаются на счете за текущий месяц в порядке напоминания.
- c. Оповещение об отключении – Услугополучатель оповещается об отключении услуг водоснабжения не позднее 10 дней до запланированного отключения. Власти Округа связываются с услугополучателем посредством указанного в личной карточке телефонного номера или отсылают оповещение по почте.

- i. В случае отсылки оповещения по почте в качестве почтового адреса используется адрес жилого объекта, для которого оказываются услуги водоснабжения. Если адрес прописки услугополучателя не совпадает с адресом жилого объекта, оповещение в двух экземплярах высылается на оба адреса. В поле адресат указывается «Владелец».
- ii. Письменное оповещение содержит нижеперечисленную информацию в четком и разборчивом формате:
 - 1. Имя и адрес услугополучателя.
 - 2. Сумма просрочки.
 - 3. Дата, к которой необходимо произвести оплату для избежания отключения услуг водоснабжения.
 - 4. Описание процедуры подачи заявления на продление срока оплаты счетов.
 - 5. Описание процедуры, в соответствии с которой услугополучатель может подать запрос о пересмотре счета, оставить жалобу или инициировать разбирательство в отношении оказанных услуг водоснабжения или подлежащей к оплате суммы.
 - 6. Описание процедуры, в соответствии с которой услугополучатель может запросить отсрочку по платежам, сокращение подлежащей к оплате суммы или принятие альтернативного графика платежей (например, установка амортизационных выплат).
 - 7. Описание процедуры получения актуальной информации о возможных источниках материальной поддержки, в том числе частных, местных, государственных и федеральных источников.
 - 8. Номер телефона, по которому можно связаться с представителями окружных властей, адрес представительства и часы работы представителя отдела обслуживания, который может предоставить дополнительную информацию или помочь с вопросами, касающимися платежей.
- iii. В случае если письменное оповещение не доходит до адреса услугополучателя, власти Округа приложат разумные усилия, чтобы посетить жилой объект и доставить оповещение и копию настоящего Регламента услугополучателю на руки либо оставить вышеозначенные документы на видном месте неподалеку от жилого объекта.
- d. Заблаговременное предупреждение – Власти Округа обязуются предпринять разумные усилия чтобы связаться (по телефону или лично) с одним из проживающих на территории жилого объекта совершеннолетних лиц с тем, чтобы заблаговременно (не позднее 48 часов до планируемого времени отключения) предупредить об отключении услуг – в случае если связаться с резидентом лично или по телефону не представляется возможным, власти Округа отправляют письменную копию предупреждения об отключении услуг почтой или оставляют ее на видном месте неподалеку от жилого объекта не позднее 48 часов до планируемого

времени отключения. Предупреждение об отключении услуг содержит следующую информацию:

- i. Имя и адрес услугополучателя.
 - ii. Сумма просрочки.
 - iii. Дата, к которой необходимо произвести оплату для избежания отключения услуг водоснабжения.
 - iv. Описание процедуры получения актуальной информации о возможных источниках материальной поддержки, в том числе частных, местных, государственных и федеральных источников
 - v. Номер телефона, по которому можно связаться с представителями окружных властей, адрес представительства и часы работы представителя отдела обслуживания, который может предоставить дополнительную информацию или помочь с вопросами, касающимися платежей.
- е. Информация о возобновлении доступа к услугам – В случае отключения услугополучателя от водоснабжения, окружные власти должны предоставить информацию о процедуре восстановления доступа.

3. Ограничительные положения

- а. Окружные власти не могут отключить услуги водоснабжения если просрочка в погашении счета не составляет как минимум 60 дней.
- б. Окружные власти не могут отключить услуги водоснабжения в любом из нижеперечисленных случаев:
 - i. Если по какой-либо жалобе услугополучателя проводится разбирательство (в соответствии с разделом 8 настоящего Регламента).
 - ii. Если услугополучателю была предоставлена отсрочка по счетам за водоснабжение.
- с. Окружные власти не могут отключить услуги водоснабжения, если:
 - i. Услугополучатель или лицо, проживающее на территории принадлежащей услугополучателю жилой собственности, в документальном порядке подтвердит (предоставив сертификат от поставщика первичных медицинских услуг в соответствии с частью 14088(b)(1)(A) Закона о социальном обеспечении), что отключение услуг водоснабжения может представлять угрозу для его жизни и/или здоровья.
 - ii. Услугополучатель подтвердит, что неспособен оплатить счета в нормативный расчетный период. Основаниями для подтверждения может являться (1) получение одним из членов семьи общего пособия или участие одного из членов семьи в программах социальной помощи CalWORKs, CalFresh, Medi-Cal, программе дополнительного гарантированного дохода и специальной продовольственной программе для женщин, детей и младенцев; или (2) годовой

доход домохозяйства, не превышающий 200% от уровня дохода, установленного федеральной чертой бедности.

- iii. Услугополучатель желает перейти на альтернативный расчетный план (в соответствии с Разделом 4 настоящего Регламента).

Если услугополучатель соответствует трем вышеперечисленным условиям, окружные власти предложат услугополучателю альтернативный порядок расчета в соответствии с разделом 4. Каждому такому услугополучателю также будет предоставлена возможность амортизации неоплаченных счетов (на период, не превышающий 12 месяцев), если услугополучатель не может оплатить их в нормативный расчетный период.

Окружные власти не могут отключить услуги водоснабжения в субботу, воскресенье, официальный праздник или в нерегламентированные часы работы.

4. Альтернативные варианты расчета

- a. Варианты. По соответствующему запросу со стороны услугополучателя, окружные власти могут рассмотреть следующие варианты альтернативного порядка расчета:
 - i. Амортизация непогашенного долга, или;
 - ii. Переход на альтернативный расчетный план;(Далее «Варианты расчета»)
- b. Окружная Администрация – Генеральный директор округа или уполномоченное им лицо может выбрать, какой из вариантов расчета, описанных в Разделе 4(а), наилучшим образом подходит услугополучателю, и разработать расчетный план в соответствии с конкретной ситуацией. Предложенный вариант расчета должен привести к погашению оставшейся задолженности в течение 12 месяцев. Исходя из обстоятельств каждого конкретного случая, окружные власти могут одобрить более длительный период оплаты, если сочтут, что такой период необходим для избежания возникновения у услугополучателя неоправданных трудностей. Окружные власти могут взимать административный сбор за расходы по реализации альтернативных вариантов расчета. Генеральный директор или уполномоченное им лицо могут самостоятельно подготовить и утвердить соглашение с услугополучателем о альтернативном порядке расчета.
- c. Обязанности услугополучателя – В случае заключения соглашения об альтернативном варианте расчета в соответствии с положениями раздела 4, услугополучатель обязан соблюдать все пункты такого соглашения и своевременно оплачивать счета за услуги водоснабжения по мере их выставления. Услугополучатели, перешедшие на альтернативный расчетный план, не могут требовать дальнейшей амортизации долга или сокращения суммы долга. Начиная с даты заключения соглашения об альтернативном варианте расчета, услугополучатели, не соблюдающие альтернативный платежный регламент, не имеют права заключать новые соглашения об альтернативном порядке расчета в течение 24 месяцев.

5. Отключение водоснабжения в связи с невыполнением альтернативного расчетного плана

- a. Окружные власти вправе отключить водоснабжение по прошествии 5 рабочих дней с момента прикрепления предупреждения о планируемом отключении услуг на видном месте неподалеку от жилого объекта в случае, если:

Решение 09202022-1

Отключение услуг водоснабжения в связи с неуплатой (жилые объекты)

- i. Услугополучатель не выполняет платежные условия альтернативного расчетного плана в течение 60 дней или более.
 - ii. Услугополучатель не оплачивает текущий долг по услугам водоснабжения в течение 60 дней или более.
- b. Предупреждение об отключении услуг по альтернативному расчетному плану содержит следующую информацию:
 - i. Имя и адрес услугополучателя.
 - ii. Оповещение, описывающее допущенные услугополучателем нарушения.
 - iii. Информация об условиях, которые должен выполнить услугополучатель чтобы избежать отключения услуг.
 - iv. Номер телефона, по которому можно связаться с представителями окружных властей, адрес представительства и часы работы представителя отдела обслуживания, который может предоставить дополнительную информацию.

Получение такого предупреждения лишает услугополучателя права инициировать разбирательство в отношении долга или запрашивать переход на иные варианты расчета.

6. Отключение услуг в случае наличия индивидуального счетчика в съемном жилом объекте

- a. Применение положений – Настоящий раздел распространяется на услуги водоснабжения, предоставляемые с помощью индивидуального счетчика для следующих типов жилых объектов: отдельно стоящий жилой дом на одну семью, многоквартирное жилое здание, стоянка жилых трейлеров или жилое строение в трудовом лагере. Положения данного раздела применяются только в случае, если владелец, менеджер или оператор жилого объекта, являющийся услугополучателем, сдает объект в аренду третьим лицам для проживания.
- b. Предупреждение – Окружные власти обязуются предпринять разумные усилия, чтобы своевременно проинформировать арендаторов объекта о планируемом отключении услуг (не позднее 10 дней до даты отключения). Данное предупреждение должно содержать информацию о праве арендаторов переписать последующие счета по водоснабжению на собственное имя без необходимости уплаты предыдущего долга (в таком случае все накопленные долги остаются за предыдущим услугополучателем).
- c. Предоставление услуг арендаторам – Окружные власти не обязаны предоставлять услуги водоснабжения арендаторам, если все проживающие в жилом объекте арендаторы не согласятся выполнять правила и условия пользования услугами водоснабжения или в случае несоответствия одного или нескольких арендаторов какому-либо закону Штата или окружному закону, нормативному требованию, правовой норме или политике. При этом если один из арендаторов выражает готовность взять на себя личную ответственность за оплату будущих счетов, и у окружных властей отсутствуют основания сомневаться в его платежеспособности, или если у окружных властей существует возможность избирательного отключения услуг водоснабжения для арендаторов, не соответствующих законам Штата или окружным законам, нормативным требованиям, правовым нормам или политикам, окружные власти могут предоставить услуги водоснабжения в избирательном порядке.

- d. Доказательство платежеспособности – В случае, если услугополучатель в прошлом не пользовался услугами водоснабжения Округа Кармайкл (или пользовался ими не напрямую/не от своего имени), а для заключения соглашения об оказании услуг необходима предыдущая история коммунальных платежей в течение определенного периода, в качестве доказательства платежеспособности принимается любой документ, доказывающий своевременную выплату регулярных платежей (например, погашение долгов по аренде или других долгов) в течение соответствующего периода.
- e. Отдельно стоящие жилые дома на одну семью – В отношении отдельно стоящих жилых домов на одну семью применяется следующая процедура:
 - i. Предупреждение о отключении услуг предоставляется не позднее семи дней до планируемой даты отключения.
 - ii. В случае если арендатор переписывает счета по водоснабжению на свое имя и доказывает, что предыдущий долг накоплен арендодателем или менеджером жилого объекта, долг может быть списан с арендатора в пользу арендодателя/менеджера.

7. Дополнительные положения для услугополучателей, испытывающих финансовые трудности

- a. Если услугополучатель докажет, что доход его домохозяйства составляет менее 200% от уровня дохода, установленного федеральной чертой бедности, окружные власти:
 - i. Установят следующую стоимость переподключения услуг: \$50 в нормативные рабочие часы и \$150 в ненормативные рабочие часы. Данная сумма не может превышать фактическую себестоимость процедуры переподключения. Стоимость может корректироваться в соответствии с изменениями индекса потребительских цен (начиная с 1 января 2021 года).
 - ii. Каждые 12 месяцев будут списывать накопленную пеню по неоплаченным долгам (но не сами долги).
- b. Доказательством наличия финансовых трудностей может являться следующее:
 - i. Получение одним из членов семьи общего пособия или участие одного из членов семьи в программах социальной помощи CalWORKs, CalFresh, Medi-Cal, программе дополнительного гарантированного дохода и специальной продовольственной программе для женщин, детей и младенцев; или
 - ii. Годовой доход домохозяйства, не превышающий 200% от дохода, установленного федеральной чертой бедности.

8. Процедура оспаривания/апелляции счета

Услугополучатель может оспорить сумму счета, выставленного за услуги водоснабжения, в соответствии со следующей процедурой:

- a. Апелляция общего характера – В течение пяти дней с момента получения счета, услугополучатель вправе оспорить сумму счета или какую-либо корректировку, внесенную окружными властями. Апелляция подается в письменном виде и вручается представителю

Округа. Окружные власти не могут отключить доступ к услугам водоснабжения до окончания разбирательства по апелляции услугополучателя.

- b. 10-дневное оповещение об отключении – В дополнение к процедуре, установленной пунктом (а) раздела 8, услугополучатель, получивший 10-дневное оповещение об отключении услуг (в соответствии с пунктом с Раздела 2 настоящего Регламента), может подать апелляцию на пересмотр счета, в связи с неуплатой которого было инициировано отключение, в течение 5 дней после получения оповещения. Повторные апелляции на уже оспоренные по процедуре указанной в пункте (а) счета не принимаются. Апелляция подается в письменном виде и сопровождается документацией, подтверждающей позицию услугополучателя. Апелляция должна быть подана в представительство Округа в течение пяти дней. Окружные власти не могут отключить доступ к услугам водоснабжения до окончания разбирательства по апелляции услугополучателя.

c. Процесс рассмотрения апелляции

- i. По получении апелляции в соответствии с процедурой, указанной в пунктах (а) или (б) данного раздела, генеральный менеджер Округа или уполномоченное им лицо должны дать оценку обоснованности апелляции и состоятельности сопроводительных материалов, а также проанализировать информацию о счетах услугополучателя, содержащуюся во внутренних информационных базах. Генеральный менеджер или уполномоченное им лицо должны вынести решение относительно соответствия суммы счета фактическим затратам и предоставить услугополучателю краткое письменное изложение решения в течение 10 дней с момента получения апелляции.
- ii. В случае признания несоответствия суммы счета фактическим затратам, Округ предоставляет услугополучателю скорректированный счет, расчет по которому должен быть произведен в течение 10 календарных дней с момента выставления. Если скорректированный счет не оплачивается в течение 60 календарных дней или более, Округ отключает доступ к услугам водоснабжения. Округ должен предоставить услугополучателю оповещение об отключении услуг за 10 дней до планируемой даты отключения (в соответствии с пунктом 2(с)). Доступ к услугам водоснабжения восстанавливается после полной оплаты всех непогашенных платежей, пень, процентов и сборов за повторное подключение.
- iii. В случае признания соответствия суммы счета фактическим затратам, счет остается в силе и подлежит оплате в течение трех рабочих дней после утверждения генеральным менеджером или уполномоченным им лицом решения по апелляции. Услугополучатель будет оповещен о праве на дальнейшее обжалование в Совете директоров Округа. Такое обжалование должно состояться не позднее трех рабочих дней с момента получения услугополучателем копии решения по первоначальной апелляции. Решение по обжалованию будет вынесено на следующем очередном заседании Совета директоров (если услугополучатель и представитель Округа не согласуют более позднюю дату).
- iv. Если услугополучатель своевременно не обжалует решение в Совете директоров округа, соответствующий счет подлежит незамедлительной оплате. В случае неуплаты суммы счета в течение 60 календарных дней с первоначальной даты его выставления, Округ предоставит услугополучателю 10-дневное оповещение об

отключении услуг в соответствии с разделом 2(с). Округ сохраняет за собой право отключить доступ к услугам водоснабжения в случае неуплаты счета в регламентированный срок.

- v. В случае обжалования счета через Совет директоров, услугополучатель должен явиться на заседание лично и представить материалы, подтверждающие несоответствие суммы счета фактическим затратам. Совет директоров даст оценку состоятельности доказательств и проанализирует информацию, содержащуюся во внутренних базах данных Округа, а также решение генерального менеджера/уполномоченного лица, и вынесет окончательное решение относительно оправданности суммы счета. Данное решение дальнейшему обжалованию не подлежит.
 - vi. В случае признания несоответствия суммы счета фактическим затратам, Округ предоставляет услугополучателю скорректированный счет, расчет по которому должен быть произведен в течение 10 календарных дней с момента выставления. Если скорректированный счет не оплачивается в течение 60 календарных дней или более, Округ отключает доступ к услугам водоснабжения. Округ должен предоставить услугополучателю оповещение об отключении услуг за 10 дней до планируемой даты отключения (в соответствии с пунктом 2(с)).
 - vii. В случае признания соответствия суммы счета фактическим затратам, счет остается в силе и подлежит оплате по истечении трех рабочих дней с момента утверждения Советом директоров решения по апелляции. В случае неуплаты по счету в течение 45 календарных дней с первоначальной даты его выставления, Округ предоставит услугополучателю 10-дневное оповещение об отключении услуг в соответствии с разделом 2(с). Округ сохраняет за собой право отключить доступ к услугам водоснабжения в случае неуплаты счета в регламентированный срок.
- d. Любые переплаты, начисленные по ошибке округа, будут вычтены из следующего счета за водоснабжение или возвращены услугополучателю напрямую на усмотрение генерального менеджера или совета директоров.
 - e. Доступ к услугам водоснабжения не может быть отключен до окончания рассмотрения апелляции генеральным менеджером или Советом директоров.