

卡迈克尔供水区

关于因欠费而停止住宅供水服务的政策

1. 一般规定

- a. 适用范围——本政策仅适用于因欠费而停止住宅供水服务。本地区现有条例、决议、政策和程序将继续适用于非住宅供水服务账户和出于其他原因而停止住宅供水服务，包括因客户违反本地区的任何其他条例、规则、法规或政策而停止供水服务。若本政策与本地区的任何其他条例、规则、法规或政策之间存在任何冲突，应以本政策为准。若本政策与州法律之间存在任何冲突，应以州法律为准。
- b. 客户责任——本地区按月开具水费账单，账单一经出示，即应支付。若在账单日期后六十(60)天内未缴付，即属逾期账单。客户有责任确保本地区办公室能够及时收到付款。客户可通过本地区办公室或线上完成缴费，或者按址汇款。
- c. 政策的可用性——本地区应提供关于本政策以及根据本政策发布的所有书面通知的英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语和韩语版本，以及本地区服务区域内至少百分之十(10%)的居民所使用的任何其他语言版本，或《民法典》第 1632 条所规定的任何其他语言版本。本政策应发布在本地区的网站上并予以维护。
- d. 联系电话——有关水费缴纳方面的协助和因欠费而停止住宅供水服务的方案讨论，请联系本地区工作人员，电话：916-483-2452。正常营业时间为周一至周五上午 8:00 至下午 4:30（地区节假日除外）。节假日时间表已公布在本地区的网站：www.carmichaelwd.org。

2. 因欠费而停止住宅供水服务

- a. 60 天逾期期限——客户逾期付款超过六十(60)天之前，本地区不得因其欠费而停止住宅供水服务。
- b. 催缴通知——出于礼貌，本地区将打印一份欠费催缴通知，随附在下月水费账单上提供给客户。
- c. 提前 10 天通知——本地区应至少提前十(10)天致电或书面通知账户持有人之后，才能因其欠费而停止住宅供水服务。
 - i. 当本地区根据本条款书面通知账户持有人时，应将逾期付款和即将停水的书面通知邮寄给使用供水服务的住宅的客户。如果客户的地址并非使用供水服务的住宅的地址，也应将通知寄到使用供水服务的住宅的地址，且收件人为“住户”。
 - ii. 书面通知应包含以下所有信息，且格式清晰可辨：
 1. 客户的姓名和地址。

2. 欠费金额。
 3. 需要付款或作出付款安排以避免停水的截止日期。
 4. 申请延期支付欠费的程序说明。
 5. 客户可申请账单审查和上诉、提起投诉或要求对服务或收费进行调查的程序说明。
 6. 客户根据本政策可要求推迟、减少或替代付款计划的程序说明，包括分期偿还拖欠的住宅供水服务费。
 7. 客户获取关于可获得的经济援助（包括私人、地方、州或联邦来源）信息的程序说明（如适用）。
 8. 本地区能够提供额外信息或作出付款安排的客户服务代表的电话号码、办公地址和工作时间。
- iii. 如果书面通知因无法投递而被退回，本地区应尽善意的努力上门拜访住宅，并留下因欠款而即将停止供水服务的通知及本政策的副本或将其放置在明显位置。
- d. 48 小时张贴通知——本地区应尽合理、善意的努力，在停止供水服务前至少四十八(48)小时致电或亲自上门联系居住在客户住所的成年人，但如果无法通过电话或亲自上门联系到客户，本地区应在停水前至少四十八(48)小时邮寄停止服务通知或将其张贴在住所的明显位置。停止供水服务通知应包含以下所有信息：
- i. 客户的姓名和地址。
 - ii. 欠费金额。
 - iii. 需要付款或作出付款安排以避免停水的截止日期。
 - iv. 客户获取关于可获得的经济援助（包括私人、地方、州或联邦来源）信息的程序说明（如适用）。
 - v. 本地区能够提供额外信息或作出付款安排的客户服务代表的电话号码、办公地址和工作时间。
- e. 恢复服务信息——停水后，本地区应向客户提供如何恢复住宅供水服务的信息。

3. 对停止供水服务的限制

- a. 客户逾期付款超过六十(60)天之前，本地区不得因其欠费而停止住宅供水服务。
- b. 在以下任何情况下，本地区不得停止住宅供水服务：
 - i. 本地区根据本政策第 8 条调查客户纠纷或投诉期间。
 - ii. 客户获准延期支付账单期间。
- c. 若满足以下所有条件，本地区不得停止住宅供水服务：

- i. 客户或客户的租户根据《福利与机构法规》第 14088(b)(1)(A)条规定向本地区提交初级护理医师证明，证明停止住宅供水服务将对使用服务的物业居民构成生命威胁，或严重威胁其健康和安全。
- ii. 客户证明其在财务上无法在本地区正常的账单周期内支付水费。若(1)客户的任何家庭成员目前是 CalWORKs、CalFresh、一般补助、Medi-Cal、社会安全补助金 (Supplemental Security Income)/ 州立保障性付款计划 (State Supplementary Payment Program) 或加州妇婴幼儿特殊营养补充计划 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) 的受助人，或(2)客户声明其家庭年收入低于联邦贫困线的百分之二百 (200%)，则应视其为无法在本地区正常的账单周期内支付水费。
- iii. 客户愿意按照本政策第 4 条规定，达成替代性付款计划安排。

若客户满足第(c)条规定中所列的三个条件，本地区应向客户提供第 4 条中所述的付款方案。任何符合这些要求的客户应根据要求获准分期偿还其声称在正常支付期限内无法支付的任何账单的未付余额，且期限不得超过十二(12)个月。

本地区不得在星期六、星期日、法定节假日或正常工作时间以外停止对任何客户或客户的租户的供水服务。

4. 替代性付款安排

- a. 方案。根据要求，本地区将考虑对欠费的客户采取以下方案，以避免因欠费而停止住宅供水服务。
 - i. 分期偿还未付余额，或
 - ii. 参与替代性付款计划。
(统称为“付款安排”)
- b. 地区管理——本地区总经理或其指定人员可以在上述第 4(a)条所述的付款安排中选择适用于客户的方案，并且可以设定该付款方案的范围。提供的付款安排应促使任何未付余额在十二(12)个月内支付。若本地区认为有必要延长付款期限，以避免客户负担过重，则可视个案情况准予延长付款期限。本地区可以收取根据本条款实施付款安排的管理费用。总经理或其指定人员有权根据第 4 条规定制定和批准与客户之间的付款安排协议。
- c. 客户义务——若本地区和客户根据第 4 条规定达成了付款安排，客户应遵守协议或其他安排，并在随后的每个账单周期按时缴付任何新产生的水费。在根据替代性付款安排支付欠费期间，客户不得要求进一步分期偿还或减少后续账单上的任何未付费用。自第一次付款安排达成之日起，若客户不遵守任何商定的付款安排，则丧失在二十四(24)个月内制定未来付款安排的资格（除非法律另有禁止）。

5. 因不遵守替代性付款安排而停止供水

- a. 若本地区与客户根据第 4 条规定达成了付款安排，在以下任何一种情况下，本地区可以在住房显著位置张贴停止供水服务的最终通知之后五(5)个工作日内停止供水：

- i. 客户不遵守付款安排长达六十(60)天或以上。
 - ii. 在接受付款安排期间,客户在六十(60)天或更长时间内未缴纳当前的住宅供水服务费。
- b. 根据第5条发出的停水通知应包含以下所有信息:
- i. 客户的姓名和地址。
 - ii. 客户未遵守付款安排的通知。
 - iii. 为避免停水,客户须履行的付款安排或其他条件。
 - iv. 本地区能够提供额外信息的客户服务代表的电话号码、办公地址和工作时间。

此通知不赋予客户要求本地区进一步调查或提供其他付款安排的权力。

6. 租赁情况下总表停水

- a. 适用性——本条款适用于通过独立水表向独立式单户住宅、多单元住宅、移动房屋公园或劳改营中永久性住宅提供地区供水服务,前提条件是业主、经理或经营者是登记在案的客户,且住户与房屋的业主、经理或经营者之间存在租赁关系。
- b. 通知——当账户处于欠费状态时,本地区应尽一切善意的努力在停水之前至少提前十(10)天书面通知住户将停止供水服务。此通知应进一步告知住户有权成为本地区的客户,继而将向其收取水费,而无需支付任何逾期账户上可能到期的费用。
- c. 住户服务——本地区无需向住户提供供水服务,除非每个住户都同意本地区供水服务的条款和条件,并符合法律及本地区的条例、规则、法规和政策的要求。但是,如果一个或多个住户愿意并能够承担符合本地区要求的账户的后续费用,或如果本地区能够使用合法的物理手段选择性地对不符合本地区的条例、规则、法规和政策要求的住户停止服务,则本地区应向符合这些要求的住户提供服务。
- d. 信用证明——如果过往服务是与本地区建立信任的条件,则在此期间居住和及时支付租金的证明或本地区认可的其他信贷义务即为合适的等效条件。
- e. 独立式单户住宅——如果是独立式单户住宅,本地区可采取以下任一措施:
 - i. 至少在拟议停水前七(7)天发出停止供水通知。
 - ii. 为了免除逾期账户上的欠款,要求成为客户的住户核实逾期账户下登记在案的客户是或曾经是该住宅的房东、经理或经纪人。

7. 针对经济困难者的额外考虑因素

- a. 如果客户向本地区证明其家庭收入低于联邦贫困线的百分之二百(200%),本地区应同时采取以下措施:
 - i. 正常工作时间内恢复供水服务的费用设置为五十(50)美元,非工作时间内恢复供水服务的费用为一百五十(150)美元。如果恢复供水服务的实际成本更低,则

此费用不得超过实际成本。从 2021 年 1 月 1 日起，恢复供水服务的费用应根据消费者价格指数的变化进行年度调整。

- ii. 每十二(12)个月免除一次逾期账单的利息费用。
- b. 在下列情况下，本地区应将住宅客户视为家庭收入低于联邦贫困线的百分之二百(200%)：
 - i. 任何家庭成员目前是 CalWORKs、CalFresh、一般补助、Medi-Cal、社会安全补助金/州立保障性付款计划或加州妇婴幼儿特殊营养补充计划的受助人，或
 - ii. 客户声明其家庭年收入低于联邦贫困线的百分之二百(200%)。

8. 对账单提出异议或上诉的程序

客户可以按以下程序，对任何住宅水费账单中所列金额提出上诉或异议：

- a. 一般上诉——在收到水费账单的五(5)天内，客户有权对本地区开具的任何账单或收费提出上诉或审查请求。此请求必须以书面形式提出并发送到本地区办公室。只要客户的上诉及任何由此产生的调查尚未结束，本地区就不得停止对客户的供水服务。
- b. 提前 10 天通知上诉——除了上述第(a)条规定的上诉权利外，根据本政策第 2(c)条所述提前十(10)天收到通知的客户可以在通知日期后的五个工作日内对通知所涉账单提出上诉或审查请求。但是，此类上诉或审查权利不适用于根据上述第(a)条已提出上诉或复查要求的任何账单。本条款规定的任何上诉或审查请求必须以书面形式提出，且必须包括支持上诉的文件或审查理由。上诉请求必须在五(5)天内发送到本地区办公室。只要客户的上诉及任何由此产生的调查尚未结束，本地区就不得停止对客户的供水服务。

c. 上诉程序

- i. 在收到上述第(a)或(b)条款规定的上诉或审查请求后，本地区的总经理或其指定人员应评估审查请求和客户提供的证明材料以及本地区关于有争议的水费账单的档案资料。在收到客户审查请求之后十(10)天内，总经理或其指定人员应就账单上所列水费的准确性作出决定，并应向提出上诉的客户提供一份简短的书面决定摘要。
- ii. 如果判定水费有误，本地区将提供一张更正的发票，客户应在发票日期之后十(10)个日历日内支付修正后的费用。若提供更正的发票后超过六十(60)个日历日，客户仍未支付修正后的费用，则将停止供水服务。在停水之前，本地区应根据上述第 2(c)条规定提前十(10)天通知客户。只有全额支付所有未付水费、罚金、利息和任何适用的恢复供水服务费用后，才会恢复供水服务。
- iii. 如果判定有争议的水费无误，客户应在收到总经理或其指定人员的决定后三(3)个工作日内支付水费。在作出决定时，客户将被告知有权向本地区的董事会进一步提起上诉。任何此类上诉必须在收到总经理或其指定人员的决定后三(3)个工作日内以书面形式提出。上诉听证会将在本地区董事会的下一次例会上举行，除非客户和总经理或其指定人员同意延期举行。

- iv. 如果客户未及时向本地区董事会提出上诉，客户应立即支付有争议的水费。如果在原账单日期后六十(60)个日历日内未全额支付费用，本地区将根据上述第2(c)条规定提前十(10)天通知客户，如未及时支付未付账单，本地区可以停止对客户住所的供水服务。
 - v. 当要求举行董事会听证会时，客户须亲自出席并提交证明材料和理由，说明有争议的水费账单不正确的原因。董事会将评估客户提交的证据，以及本地区关于有争议的水费账单的档案资料（包括总经理/指定人员的决定）和任何工作人员的陈述，并就水费的准确性作出决定。董事会的决定应是具有约束力的最终决定。
 - vi. 如果董事会发现有争议的水费有误，则会向客户开具修正后的费用发票。若在提供更正的发票后超过六十(60)个日历日仍未支付修正后的费用，则将在该期限结束后的下一个正常工作日停止供水服务。本地区应根据上述第2(c)条规定提前十(10)天通知客户。
 - vii. 如果判定有争议的水费无误，水费应在董事会决定日期后三(3)个工作日内支付。如果在原账单日期后四十五(45)个日历日内未全额支付费用，本地区应按照上述第2(c)条规定提前十(10)天发出通知，如未及时支付未付账单，本地区可以停止对客户住所的供水服务。
- d. 本地区应收取的任何超额费用将作为客户下一个定期账单的信用额度，还是直接退还给客户，由总经理或董事会全权决定。
 - e. 在客户向总经理或董事会提出上诉期间，不得停止对客户住所的供水服务。