

6.9 中止对不缴费人士提供住宅生活供水服务的政策

根据州法律及已通过的 998 号参议院法案（2018 年）的规定，本中止对不缴费人士提供住宅生活供水服务的政策（以下简称“政策”）适用于地区的所有住宅生活用水账户（第 4.2.1 节的第一类和第二类），不适用于非住宅用水账户或住宅地块内的灌溉用水计量账户。

6.9.1. 联系方式

客户可拨打电话（805）388-0226 联系地区客服中心。客户也可在周一至周五上午 9 时至下午 4 时 30 分（地区假日期间除外）前往地区办事处办理。

6.9.2. 拖欠

与所有用水账单一样，客户应在收到住宅生活用水账单后及时缴纳相关费用，如果客户在账单载明的拖欠日期的营业时间结束时还未缴清账单金额，则构成拖欠。

住宅生活供水服务的拖欠余额包括根据第 6.5 节确定的滞纳金和累计利息。

拖欠账单利息豁免仅适用于家庭收入低于联邦贫困线 200% 的客户（其定义见第 6.9.5），并且只能每 12 个月免除一次。

6.9.3. 中止对不缴费人士的供水服务

如果客户拖欠账单费用达到至少六十（60）天，地区可中止对该服务地址的供水服务。

6.9.3.1. 给客户的书面通知

地区应在中止供水服务前至少七（7）个工作日通过邮寄方式向该在客户发出通知，其中包含以下信息：

- a. 客户的姓名和地址
- b. 拖欠金额
- c. 为避免中止供水服务，必须进行缴费或作出缴费安排的截止日期
- d. 请求账单复核和上诉的程序
- e. 客户按照第 6.9.3.6 节的规定请求替代性的缴费安排所遵循的程序。

6.9.3.2. 向住户或租客发出书面通知

如果地区通过总表供水，单户住宅、多单元住宅结构、流动房屋公园或劳改农场单独计量，并且房屋所有人或管理人为在客户，或者如果在客户的邮寄地址与服务地址不一致，则地区应在中止供水服务前至少十（10）

个工作日向居住在服务地址的住户发出通知。该通知应寄送给“住户”，其中包含上述第 6.9.3.1 节的信息，并通知住宅住户

他们有权成为该地区的客户，而无需缴纳拖欠账户的应缴金额。第 6.9.6 节规定了住户成为客户的条款和条件。

6.9.3.3. 电话通知

地区应在中止供水服务前至少七（7）个工作日作出合理、善意的努力，通过专人或电话联系在册客户或居住在服务地址的成人。地区应提供本政策的副本，并讨论避免对不缴费人士中止供水服务的选择，包括可能的替代性缴费安排。

6.9.3.4. 在服务地址张贴通知（门把挂牌）

如果地区无法通过电话联系到客户或居住在服务地址的成人或已邮寄的通知因无法送达被退回，则地区应作出善意的努力，在服务地址的显眼位置留下即将中止供水服务的通知和本政策的副本或关于如何获取该副本的说明。上述通知和本政策的副本或关于如何获取政策副本的说明，应在中止供水服务前至少四十八（48）小时张贴于服务地址。上述通知应包括第 6.9.3.1 节中的信息。

6.9.3.5. 不会中止供水服务的情形

根据州法律，在下列情形下，客户可豁免因不缴费而中止住宅生活供水服务：

- a. 在地区调查客户纠纷或投诉期间
- b. 上诉期间
- c. 在客户的缴费受制于地区批准的替代性缴费安排（且客户一直遵守该经批准的缴费安排）期间
- d. 客户符合以下所有特殊医疗和财务状况的情形：
 - i. 客户或客户的租客向 Camrosa 提交初级保健服务提供者（其定义见州福利和机构法第 14088 条第 (b) 款第 (1) 项第 (A) 目）的证明文件，证明中止住宅供水服务将对住宅服务所在场所的居民造成生命威胁，或严重威胁其健康和安全。
 - ii. 客户证明其在 Camrosa 的正常计费周期内因财力不足无法负担住宅用水的费用。如果客户的任一家庭成员是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充社会安全金/州补充付款计划或加州妇婴幼儿特殊营养补充计划的当前接受者，或客户

依照伪证处罚法，宣称其家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%，则该客户被视为在 Camrosa 的正常计费周期内因财力不足无法负担住宅用水的费用。

iii. 客户愿意接受替代性的缴费安排。

如果客户符合上述特殊的医疗和财务状况，地区应向客户提出替代性的缴费安排。

6.9.3.6. 替代性的缴费安排

总经理或指定授权人员可同意与无法缴费但希望继续享受供水服务、重新获得供水服务和/或避免断水费用的客户达成协议。如果客户未能遵循替代性缴费安排的约定条款，对该客户的供水服务将被中止。总经理或指定授权人员可免除客户的拖欠费用、滞纳金和其他费用，前提是该等免除被认为符合地区的最佳利益。在替代性的缴费安排期间，供水量可能仅够用于基本生活用水、烹饪和卫生目的。

6.9.3.6.1. 请求

如果客户在正常缴费期间无法缴纳账单费用，客户可请求替代性的缴费安排。但客户有责任证明存在上述 6.9.3.5.a.i 列明的特殊医疗和财务状况。客户必须在断水日期前至少 48 小时提交上述请求。地区将在七 (7) 个工作日内审核请求；在此期间，地区不会中断供水服务。

6.9.3.6.2. 替代性缴费时间表

如果地区批准，客户可根据地区总经理或指定授权人员确定的替代性缴费时间表缴纳未付余额，该时间表的总时长不会超过十二 (12) 个月。在替代性缴费期间，客户必须按时缴纳在后续任何计费周期内累积的所有水费。替代性缴费时间表和应缴纳金额应以书面形式列出并获得客户的签名，表示客户同意该书面协议并会遵守时间表。

6.9.3.6.3. 未能遵守时间表

客户必须遵守约定的缴费时间表，并按时缴纳在随后的每个计费周期内累积的费用。客户在按照先前约定的时间表缴纳拖欠费用时，不得为任何后续的未缴纳费用请求获得其他缴费时间表。如果客户未能遵守约定的时间表的时间达到六十 (60) 天或以上，或未缴纳当前水费的时间达到六十 (60) 天或以上，地区可以中止对客户房屋的供水。

6.9.3.6.4. 最后通知

地区将于停止供水服务前至少五 (5) 个工作日，在服务地址的显眼位置张贴

将中止供水服务的最后通知。获得最后通知的客户无权要求地区进行任何调查和复核。

6.9.3.6.5. 扣减/免除/延期

地区不支持水费扣减、免除或延期。

6.9.3.6.6. 限制

客户一次只能享受一种替代性的缴费安排。

6.9.3.7. 恢复供水服务

已被断水的客户可就恢复供水的相关事宜通过电话联系地区或亲自前往地区的办事处。恢复供水服务必须缴纳以下费用：(a)

任何逾期款项，包括适用的利息或罚款；(b) 任何恢复供水服务费（满足第 6.9.5 节的限制条件）；(c)

地区要求的保证金。客户必须使用现金、汇票、借记卡或信用卡缴费。不接受支票付费。

6.9.4. 对账单提出异议或上诉的程序

6.9.4.1. 发起

客户可在收到有争议的账单后十 (10)

天内就账单金额发起投诉或要求进行调查。在本政策中，账单在寄出之日起五

(5) 天后视为已送达客户。

6.9.4.2. 地区审核

地区管理人员将对适时的投诉或调查请求进行审核，并向客户提供书面决定。审核内容将包括考虑客户是否可接受替代性的缴费安排。地区可自行决定是否审核超时的投诉或调查请求。

6.9.4.3. 上诉

如果地区对客户适时的投诉或调查请求作出不利决定，客户可对该决定提出上诉。

客户的上诉通知必须在地区邮寄其决定后的十 (10)

个工作日内以书面形式送达地区。地区在收到上诉或复核请求后，应立即确定听证日期，由总经理或指定受权人主持听证。总经理或指定受权人在对客户提供的证据和向地区提交的文件中与有争议的水费相关的资料进行评估后，应就账单上所载水费的准确性作出裁决，并以书面形式向提出上诉的客户简要概述该裁决。

6.9.5. 低收入客户的恢复供水服务费限制和利息豁免

在下列情形下，地区将视住宅客户的家庭收入低于联邦贫困线的 200%：(a)

客户的任一家庭成员为CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-

Cal、补充社会安全金/州补充付款计划或加州妇婴幼儿特殊营养补充计划的当前接受者，或 (b) 客户

依照伪证处罚法，宣称其家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%。如果该家庭成员在接受房屋所在地的福利，地区保留其要求客户提供相关证明文件的权利。

对于向地区证明其家庭收入低于联邦贫困线 200% 的住宅客户，地区应根据以下限制条件按照标准费率收取恢复供水服务费：

- a. 在正常营业时间内，任何恢复供水服务费应限制在五十（50）美元内；在非营业时间内，则应限制在一百五十（150）美元内。上述限制只适用于地区恢复供水服务费实际超过上述金额的情形。从 2021 年 1 月 1 日起，上述限制应根据劳工统计局公布的城市消费者的消费者物价指数（CPI-U）的变化每年进行调整。

如果向地区证明其家庭收入低于联邦贫困线 200% 的住宅客户要求豁免利息，地区应每 12 个月免除一次拖欠账单的利息费用。

6.9.6. 住户或租客成为客户的程序

6.9.6.1. 适用性

本条款仅在住宅服务地址的房屋所有人、房东、管理人或经营者被列为在册客户并已收到因未缴费而将中止供水服务的通知书时适用。

6.9.6.2. 同意地区服务的条款和条件

如果每位住户同意服务的条款和条件，并符合地区的规定和制度的要求（包括押金要求），地区应为住户提供供水服务。如果至少一位住户愿意承担后续所有费用，或者如果有任何物理方法中止对不符合地区规定和要求的住户的供水服务，则地区应向符合地区规定和要求的住户提供供水服务。

6.9.6.3. 证实租赁情况

住户如果要合乎客户资格，而无需支付拖欠账户的应付款项，应证实拖欠账户的在册客户目前或曾经为住宅的房东、管理人或代理人。证实文件可能包括但不限于租赁协议、租金收据、证明住户正在租用该房屋的政府文件或根据《民法典》第 1962 条披露的信息（由地区自行决定）。

6.9.7. 其它补救措施

除了中止供水外，地区可就不缴纳水费的情形寻求任何其他可获得的普通法救济或衡平法救济，包括但不限于：通过申请登记不动产留置权、提出索赔或法律诉讼获得拖欠费用，或将未缴纳的费用转为托收。如果法律诉讼的判决有利于地区，则地区有权要求客户支付所有费用和开支，包括律师费和累计利息。

6.9.8. 因其他客户违规行为中止供水服务

如果出现除不缴费之外的任何违反地区条例、规定或制度的行为，地区保留其中止供水服务的权利。