

## 住宅停止政策

### 非付款自来水服务

Denair社区服务区运营着一个社区供水系统，为位于该区内的住宅等提供供水服务。学区应遵守以下政策，该政策应发布在学区的互联网网站上，以停止因不付款而停止住宅供水服务。

1. 拖欠期限。在客户付款拖欠至少60天之前，学区不得因未付款而停止住宅供水服务。

2. 联系客户的程序。在因未付款而停止住宅供水服务之前，学区应通过电话或书面通知与账户上指定的客户联系。当学区通过电话联系账户上指定的客户时，学区应向客户提供本政策，说明因未付款而停止住宅供水服务。学区应主动与客户讨论避免因未付款而中断住宅服务的选择，包括但不限于替代付款时间表，延期付款，最低付款，要求摊销未付款余额的程序以及账单审查和上诉的请愿书。当学区通过书面通知联系账户上指定的客户时，拖欠付款通知应邮寄给提供住宿服务的住所的客户。如果客户的地址不是提供住宿服务的物业的地址，则通知也应发送到提供住宿服务的物业的地址，发送给“居住者”。通知应包括以下信息：

(A) 客户的姓名和地址。

(二) 拖欠金额。

(C) 为避免住宅服务中断而需要付款或安排付款的日期。

(四) 申请延长支付拖欠费用期限的程序说明。

(E) 关于申请复核和上诉的程序的说明。

(F) 描述客户可要求延期、减少或替代付款时间表的程序，包括根据这些政策摊销拖欠的住宅服务费。

2.2. 无法联系。如果学区无法通过电话与客户或居住该住宅的成年人取得联系，并且书面通知因无法送达而被退回，学区应善意地努力访问该住所并离开或做出其他安排，以将因不付款而停止住宿服务通知书和本保单副本安置在显眼的地方。

3. 上诉的效力。如果学区通过电话或邮件，或通过住宅的显眼位置张贴可能停止服务的通知，向学区提出水费账单，学区在上诉待决期间不得停止住宅供水服务。

4. 当供水服务可能无法停止时。区不得因未付款而停止住宅供水服务，前提是满足以下所有条件：

(A) 客户或客户的租户向初级保健提供者的地区证明，即停止住宅服务将危及生命，或对提供住宅供水服务的场所的居民的健康和​​安全构成严重威胁。

(B) 客户证明其经济上无力在学区正常计费周期内支付住宅供水服务费。如果客户家庭的任何成员是Cal Works, Cal Fresh, 一般援助, MediCal, 补充安全收入/州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收者，或者客户声明该家庭的年收入低于联邦贫困水平的200%，则客户被视为在该地区的正常计费周期内无法支付财务费用。

(C) 客户愿意签订摊销协议、替代付款计划或延期或减少付款计划，以符合本政策，以处理所有拖欠费用。

(D) 如果客户满足上述 (A) 至 (C) 项的所有条件，学区应为客户提供以下一项或多项选择：

- (a) 未付余额的摊销。
- (b) 参加替代付款时间表。
- (c) 部分或全部减少未缴余额，不向其他纳税人收取额外费用。
- (d) 暂时推迟付款。

5. 所提供付款方式的性质。向客户提供的还款选择应以允许在12个月内支付拖欠余额的方式进行构建。如果学区根据个别情况发现有必要延长还款期，以避免客户遭受不必要的困难，则可以给予更长的还款期。

6. 服务的终止。在以下任何一种情况下，住宅服务可能会在学区发布最终意向通知后五个工作日内停止，该通知将在物业的显眼位置和显眼位置停止服务：

(A) 客户未能遵守摊销协议、替代付款计划，或延迟或减少拖欠费用的付款计划60天或以上。

(B) 在签订摊销协议、替代付款时间表或延期或减少拖欠费用的付款计划时，客户在60天或更长时间内不支付其当前的住宅服务费。

7. 提供恢复服务的信息。 如果学区确实因未付款而停止任何住宿服务，则应向该客户提供有关如何恢复住宿服务的信息。

8. 符合贫困相关标准的客户重新建立联系。 对于家庭收入低于联邦贫困线200%的住宅客户，如果因未付款而停止供水服务，学区应采取以下两项措施：

(A) 将正常营业时间内重新连接的服务费定为\$50.00，但如果低于\$50.00，则不超过实际重新连接费用。自2021年1月1日起，重新连接费用应根据居民消费价格指数每年进行调整。对于在非营业时间内重新连接住宅服务，学区应将重新连接服务费设定为\$ 150.00，但如果低于实际重新连接费用，则不得超过实际重新连接的费用。

(B) 每12个月免收一次拖欠票据的利息费用。

(C) 如果客户的任何家庭成员是本政策第4 (B) 条中确定的任何援助计划的当前接受者，则该客户的家庭收入应被视为低于联邦贫困线的200%。

9. 租户占用的居住服务。 如果任何住宅、结构、公寓、公寓或公园的业主、管理人或经营者是记录在案的客户，当账户欠款时，学区应真诚地努力以书面通知住户，该服务将在终止前至少10天终止。书面通知应进一步告知居民居住者，他们有权成为客户，然后向其收取服务费用，而无需支付拖欠账户的任何金额，如果租户占用的住宅的供水服务单独计量到该住宅，或者如果居民支付建立单独计量连接的费用，并且租户同意所有服务条款和条件，包括适用的费率和费用。

10. 报告。 该区应在其网站上向国家水资源管制委员会报告住宅供水服务因无法付款而每年中断的次数。

11. 复核法案的申请。 客户可以在收到账单后三十 (30) 天内提交书面请求或请愿书，要求审查住宅的供水服务账单。请愿书或请求书应指明要求审查的法案，并应

说明对所请求的法案的调整或更改以及该请求的理由。 请求或请愿书可以邮寄或交付给区办事处的任何员工， 并应转介给地区经理或地区管理员或其指定人员。 审查将在收到书面请愿书或请求后十（10）天内进行， 书面决定将邮寄或交付给客户。 如果客户对决定不满意， 客户可以通过 邮寄或向地区 书记员提交书面上诉， 向地区委员会提出上诉， 指出客户不同意的决定的哪些方面以及为什么。 地区 委员会对上诉的决定是最终决定。