

### 因未付款而停止住宅供水服务

|       |           |       |             |
|-------|-----------|-------|-------------|
| 部部门:  | 财务        | 批准者:  | 第2019-31号决议 |
| 生效日期: | 2020年2月1日 | 适用范围: | 全区          |
| 取代:   | 不适用       | 另见:   |             |

## 1.0 一般政策和授权

### 1.1 管理职权

Yorba

Linda水区 作为州的一个机构，根据《县水区法》（水法第30000节及以下）成立为一个特别区（简称“地区”），受加利福尼亚州政府第60370-

60375.5条的管辖，执行拖欠账户的收款。作为一个向200多个服务连接共水的城市或社区供水系统，该地区不受《加利福尼亚健康与安全法》（即“停水保护法”）第116900 - 116926条的管辖，自2020年2月1日起生效。

### 1.2 停止政策

Yorba

Linda水区因未付款而停止居民用水服务政策（以下简称“政策”）规定了水费账单拖欠时的政策和程序。因未付款而停止供水服务被视为该政策的最后阶段，只有在充分通知并且所有其他合理的付款方式都已用尽后才会实施。

如果本政策与任何其他地区规则、法规或政策相冲突，应以本政策为准。

### 1.3 总经理职权

董事会通过本政策后，将授权总经理及其指定人员根据本政策行使某些对本地区的运营至关重要的职责。

### 1.4 联系信息

如果您对水费账单有疑问或需要帮助，包括可以避免因未付款而停止服务的选项，请致电714-701-3000与地区客户服务人员联系。

客户也可以在星期一至星期四上午7:00至下午6:00亲自访问地区客户服务中心，地区节假日除外。

## 2.0 因未付拖欠账款而停止服务

### 2.1 拖欠账款

拖欠账款是指自账单开具之日起第27天仍未支付的任何水费账单。本政策适用于拖欠款项的收取。

### 2.2 停止服务的时间期限

水服务费拖欠至少六十（60）天，地区将停止供水服务。

## 3.0 致客户的通知

### 3.1 给服务地址客户或住宅用水者的书面通知

地区将在账单开具日期后29天下午5:00前（但不少于停止供水前三十（30）天）向记录在案的客户提供书面通知。届时将收取百分之十（10%）的滞纳金。如果客户的地址不是提供住宅用水服务的物业地址，则地区还将向其提供住宅用水服务的物业地址发送通知，并将署名发送给“居住者/用水者”。

### 3.1.1 上文第3.1节中要求的邮寄通知将包含：

- 3.1.1.1 登记的客户名称和地址；
- 3.1.1.2 拖欠金额；
- 3.1.1.3 为避免服务停止，必须进行付款或安排付款的日期；
- 3.1.1.4 客户可以请求第4节中所述的延期或其他替代付款安排的方式；
- 3.1.1.5 客户可以请求第12节所述的对水费单提出异议和上诉的程序；
- 3.1.1.6 关于财务援助是否可用的信息，包括私人、地方、州或联邦来源（如果适用）；以及
- 3.1.1.7 客户可以请求付款安排或从地区获取其他信息的电话号码。

## 3.2 电话通知

如果邮寄的通知由于无法送达而通过邮寄退回，或者客户在停止服务之前至少十（10）天未支付欠款账户，则地区还将尽合理的真诚努力与登记的客户或居住在客户所在地的成年人电话联系。地区将以书面形式提供本政策副本，并讨论避免因未付款而停止供水服务的选项，包括下文第4节中列出的延期或其他付款安排的可能性。

## 3.3 向服务地址的居住者发布通知

如果地区无法通过书面通知和电话与客户或居住在服务地址的成年人取得联系，地区将竭尽全力方可张贴并在服务地址的显著位置留下即将停止住宅供水服务的通知（例如门上标签）和电话号码以及本政策的链接。通知以及电话号码和本政策的链接将在服务停止至少48小时前留在住所。发布的通知（例如门上标签）将包含与上述3.1.1节相同的通知信息。

## 4.0 延期及其他替代付款安排

### 4.1 要求延期或其他替代付款安排的时间

如果客户在付款期间无法支付账单，客户则可以请求第4节中所述的延期或其他替代付款方式。如果客户在地区停止服务之前提出要求，总经理将审查该请求。关于延期和其他替代付款安排的决定具有终局性，根据第12节不得向地区董事会提出上诉。

### 4.2 延期

如果获得地区批准，客户的未付余额欠款可能会暂时延期。该延期在12个月的时间内不得超过3次。总经理将自行决定是否给予延期，以及给予客户的延期时长。客户应在地区设定的日期之前付清全部未付余额，并且必须付清随后任何计费期内应付的所有供水服务费用。延期付款将以书面形式列明并发送给客户。

### 4.3 分期付款

根据总经理酌情决定，客户的未付余额欠款可以在不超过十二（12）个月的期间内分期支付。如果分期付款得到批准，则未付余额将除以批准的月份数，并将该金额添加到客户随后的供水服务每月账单中，直到全额付款为止。在分期付款期间，客户必须付清随后任何计费期内应付的所有供水服务费用。分期付款时间表和应付金额将以书面形式列出并发送给客户。

### 4.4 替代付款时间表

根据总经理酌情决定，客户可以按照不超过十二（12）个月的替代付款时间表支付未付余额。如果获得批准，替代付款时间表可允许不符合地区规定的付款日期定期一次付清，或规定付款频率高于或低于地区规定的定期付款日期。在替代付款时间表期间，客户必须付清自任何计费期内立付的所有供水服务费用。替代付款时间表和立付条款将以书面形式列出并呈给客户。

#### 4.5 未能遵守

如果根据第4条已授予客户付款安排，并且 (a) 原始账单款项至少拖欠了六十（60）天 并且 (b) 客户未能：(i) 在到期日前支付未付费用 (ii) 按分期付款时间表支付到期款项；或 (iii) 在到期日之前按替代付款时间表支付到期款项，则地区可以停止供水服务，并且自逾期付款或替代付款计划到期之日起6个月内，客户将丧失本条规定的任何付款安排特权。

客户可就其丧失的特权向总经理提出上诉，总经理可自行决定恢复特权。地区将在停止服务前至少48小时，在服务地址的显著位置发布终止服务意向的最终通知。最终通知不赋予客户由地区根据第12条进行任何调查或复审的权利。

### 5.0 服务重新连接

#### 5.1 重新连接要求

供水服务被停止的客户可以联系地区，要求重新连接。

#### 5.2 重新连接费

重新连接需要支付 (a) 40美元的重新连接费，(b) 拖欠账户的金额，包括适用的利息或罚款，以及 (c) 保证金（如果地区要求）。所有付款都必须以现金、信用卡或认证资金支付。在周一至周四下午6:00之后，或周五至周日的任何时间，或节假日提交的重新连接要求将收取210美元的下班后重新连接费以及本段中 (a) - (c) 所列的任何适用费用。

### 6.0 服务何时会停止

#### 6.1 一般情况

地区将不会因拖欠账单而中断供水 (a) 在周五、周六、周日、法定假日或地区办公室不向公众开放的任何时间；(b) 在地区根据第12条对及时客户投诉或要求调查或对地区的决定提出上诉进行调查期间；或 (c) 在地区审查或第4条规定批准的延期、分期付款或替代付款安排的时间段内（如果客户仍然遵守其中一种付款安排）。

#### 6.2 适用替代付款安排办理的特殊医疗或财务情况

除第6.1节外，如果满足以下所有条件，地区将不会停止供水服务：

**6.2.1** 客户或客户的租户向地区提交注册护士或保健医生的证明，即自来水服务的停止将危及提供住宅供水服务客户所居民的生命 或对其健康和构成严重威胁；

**6.2.2** 如下文第6.3节所述，客户证明其在财务上无法在地区的正常账单周期内支付住宅供水服务费用。如果：(a) 客户的任何家庭成员是CalWORKs、CalFresh、一般帮助、Medi-Cal、加州SSI/SSP或加州子女、婴幼儿和儿童特别营养补充计划的当前受领人，或 (b) 客户在接受伪证处罚的情况下声明家庭年收入低于联邦贫困水平的200%，则客户被视为在正常账单周期内没有财力支付；以及

**6.2.3** 客户愿意就以上第4节所述关于拖欠款项延期或其他替代付款安排与地区签订书面协议。地区将对替代付款计划的条款和条件，在书面协议中阐明。

### 6.3 客户证明、地区审查或资格

客户须负责证明已满足上述6.2节中的资格。收到客户提供的文件后，地区将在七(7)天内审核文件，并且：(a) 将地区选择的条款和条件通知客户，并要求客户在付款计划协议上签名；(b) 要求客户提供额外信息；或(c) 通知客户他们不符合资格。

### 6.4 未能遵守

如果根据本节获得了替代款安排的客户(a) 拖欠了六十(60)天或更长时间，并且(b) 未能执行以下任一事项：(i) 支付每周付款计划应支付的任何款项；或(ii) 支付当前的供水服务费，地区则可以停止供水服务。地区将在停止服务前至少五(5)个工作日，在服务地址的显著位置发布终止服务意向的最终通知。最终通知不赋予客户由地区根据第12条进行任何调查或复审的权利。

## 7.0 针对低收入客户的特殊计划

### 7.1 费用减免和重新连接费

对于显示家庭收入低于联邦贫困线百分之200 (200%) 的住宅客户，地区将：

**7.1.1** 根据客户的要求，每12个月一次免收对拖欠账单的利息费用或罚款。

**7.1.2** 限制正常营业时间内重新连接服务费的金额不超过五十美元(\$50)，非营业时间内重新连接服务费的金额不超过一百五十美元(\$150)，并且重新连接费用与不得超过重新连接的实际费用，以金额较低者为准。自2021年1月1日起，上述两项重新连接费将与根据消费者价格指数变化的变化进行年度调整。

### 7.2 如何取得低收入客户资格

如果：(a) 客户的任何家庭成员是CalWORKs、CalFresh、一般帮助、Medi-Cal、加州SSI/SSP或加州收女、婴幼儿和儿童营养补充计划的当前受领人，或(b) 客户在接受处罚的情况下声明家庭年收入低于联邦贫困水平线百分之200 (200%)，则客户被视为收入低于联邦贫困线百分之200 (200%)。

## 8.0 住户或租户成为地区客户的程序

### 8.1 适用范围

本节仅在以下情况下适用：当物业所有者、房东、经理或住宅服务地址的经营者被列为登记的客户，并且已根据第3节获得了停止供水服务的意向通知时。

### 8.2 同意地区服务条款和条件

当账户欠款时，地区应在终止前至少10天尽最大努力书面通知居住者服务将终止。书面通知应声明，如果居住者同意地区的服务条款和条件以及该地区的供水服务法规，则地区将向实际居住者提供服务。

**8.2.1** 如果一个或多个居住者愿意并能够为随后的账户非拖欠支出承担责任，且符合地区要求，地区将向符合要求的居住者提供服务。

### 8.3 租约验证

为了使居住者不对拖欠账户上的应付金额负责，成为客户的居住者将验证登记的拖欠账户客户现在是或曾经是房东、经理或房屋中介。验证可以包括但不限于租约或租赁协议、租金收据、表明居住者正在租用物业的政府文件，或根据《民法典》第1962条披露的信息(由地区酌情决定)。

根据政府法规第60371 (d) 和 16916 (e) 条的规定，根据本节成为地区客户的任何居民，其分期付款（例如租金）包括住宅供水服务的费用；如果此类费用未单独说明，则可以在每个计费期间从定期租金中扣除在先前计费期间向地区支付此类服务的所有合理费用。地区无权执行第60371 (d) 或 16916 (e) 条 并且居住者关于任何此类扣除费用的决定均由居住者做出，无须地区授权。

## 9.0 其他补救措施

9.1 除了停止供水服务外，地区还可以针对不支付供水费用采取法律或权益方面的任何其他补救措施，包括但不限于：(a) 通过对房地产提出留置权以便为欠款取得担保，(b) 提出索赔或去卑办公，或 (c) 将未支付的金额委托代收。如果去卑办公被认定有利于地区，地区将有权收回所有费用和支出，包括律师费和累积费用。

## 10.0 因客户其他违规行为而停止供水服务

10.1 除了违反拖欠账户的条款外，地区保留因违反地区法令、规章或法规而停止供水的权利。

## 11.0 产生的费用

11.1 除非本政策中另有明确规定，客户根据地区任何其他规章、法规或政策产生的任何费用均应按上述规章、法规或政策中的规定进行应付。

## 12.0 对水费账单提出异议的程序

### 12.1 启动投诉或请求调查的时间

任何客户都可以在有争议账单的“开票日”之后二十七 (27) 天内向总经理提出书面投诉或要求其调查账单上的费用。地区可以酌情审查超出时限的投诉或调查请求；但是，这些超出时限的投诉或请求不能向地区董事会提出上诉。

### 12.2 地区审查

收到书面投诉或请求后，总经理应审查投诉和/或开展总经理自行决定的适当调查。总经理的审查将包括考虑客户是否可以依据第4节获得延期付款或替代付款时间表。在审查和/或调查期间内，将为客户提供自其已到期日期起计的延期，以避免产生滞纳金，但不会为客户提供第2.3节规定的60天期限的延期。调查应在收到书面投诉或请求后的10天内完成，并将总经理的决定通知客户。

### 12.3 决定的结果

如果审查和/或调查结果有利于客户，即账单不正确，则应对客户账款进行调整。如果账单正确，账单余额应在总经理决定后十 (10) 天到期支付。如果在调查完成之前还有其他账单到期，客户则必须在指定的到期日之前支付全部到期款项。否则，根据本政策，可能会因未付款而导致平均滞纳金或服务费停止。

### 12.4 向董事会提出上诉

如果任何客户不服其根据本第12条及时提出的投诉或调查的决定结果，可在地区做出决定后十 (10) 天内 通过向地区秘书处 ([bodsecretary@ylwd.com](mailto:bodsecretary@ylwd.com)) 提交书面上诉通知，向地区董事会提出对该决定的上诉。收到上诉通知后，地区秘书将在即将举行的董事会会议上进行听证，并至少在会议召开前七 (7) 天将有关听证会的时间和地点的书面通知寄给客户。董事会的决定具有终局性。

## 13.0 在地区网站上公布和翻译版本

13.1 本政策以及根据本政策发布的所有书面通知均以英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、韩语以及任何其他由该地区服务区域至少百分之十（10%）人讲的语言提供。 [www.ylwd.com/sb998policy](http://www.ylwd.com/sb998policy)