

居民用水服务政策和程序

Rancho California 水务区董事会于 2019 年 8 月 8 日通过 2019-8-1 号决议采纳

1. **政策应用。**居民用水服务政策和程序（本“政策”）适用于所有水务区居民用户服务账户，但是不适用于非居民用水服务账户。如果本政策与水务区管理规范或其他规则、条例或政策相互矛盾，应以本政策为准。

2. **联系方式。**如果对您的水费账单存有疑问，可拨打（951）296-6930 联系水务区客服代表。另外，客户还可在周一至周四上午 7 点 30 分至下午 5 点以及周五上午 8 点至下午 5 点亲自前往水务区客服部，但不包括水务区假日。

3. **收费程序。**水费每月向水务区支付一次，或者，按照水务区董事会确定的其他频率缴纳。水费账单在收到后即行支付，如果未在水务区邮寄后十（10）天内支付，将视为拖欠。

4. **未缴费中断供水。**如果水费账单拖欠六十（60）天，水务区可中断向服务地址供水。

4.1 **书面通知客户。**水务区至少在中断供水前十五（15）天向客户邮寄通知书。通知书应当包括：

- (a) 客户姓名和地址；
- (b) 拖欠金额；
- (c) 缴费截止日期（以免中断供水）；
- (d) 客户申请替代性缴费方案的程序，其中包括延期、分期或替代性付款计划；
- (e) 客户获取财务关注信息的程序；以及
- (f) 客户向水务区申请缴费安排或从水务区接收其他信息的电话号码。

4.2 **书面通知住户或租户。**如果水务区通过主表供水，分表向单一家庭住宅、多单元居民楼、拖车住房公园或农场劳工营地供水，或者，如果在册客户邮寄地址与服务地址不同，水务区还应当至少在中断供水之前十（10）天通知居住在服务地址的住户。通知书邮寄住户，包含第 4.1 节所需信息。另外，还需通知住户，他们有权成为水务区客户，无需支付欠缴金额。住户成为水务区客户的条款和条件可见第 8 节。

4.3 **亲自或电话通知。**另外，水务区将采取善意合理的措施，安排专人或通过电话至少在中断供水前七（7）天联系在册客户或居住在服务地址的成年人。水务区将提供本政策副本并探讨防止因欠费中断供水的方案，其中包括延期、分期或替代性支付计划。

4.4 **在服务地址张贴通知书。**如果水务区无法安排专人或通过电话联系到客户或居住在服务地址的成年人，将采取善意措施在服务地址留下一份即将中断居民供水的通知

书以及本政策副本。通知书和本政策副本至少在中断供水之前四十八（48）小时张贴在居住地。通知书应当包括：

- (a) 客户姓名和地址；
- (b) 欠缴金额；
- (c) 缴费截止日期（以免中断供水）；
- (d) 客户获取财务援助信息的程序；以及
- (e) 客户向水务区申请付款安排或从税务接收其他信息的电话号码。

4.5 不中断供水的情形。如果出现下列情形，水务区不会因为欠缴水费而中断居民用水供应：

- (a) 水务区依据第 5.1 节调查客户争议或投诉期间；
- (b) 依据第 5.3 节向水务区董事会提起申诉期间；或者
- (c) 客户缴费有待水务区依据第 6 节批准延期、分期或替代性付款计划，并且，客户依然遵守经过批准的付款安排。

4.6 不中断供水的特定医疗和财务状况。

- (a) 如果满足所有下列条件，水务区将不会中断供水：
 - (i) 客户或客户租户向水务区提交许可初级护理人员证明，证明中断供水会危及住户生命或者会对住户健康与安全造成严重威胁；
 - (ii) 客户证明其没有在水务区正常缴费周期内缴纳居民用水费用的能力。如果（a）客户家庭成员是 CalWORK、CalFresh、普通援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充缴费计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童补充营养计划的受益人，或者，（b）客户在甘愿承担伪证责任的前提下宣称其家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%，即可视为该客户没有在正常缴费周期内缴费的能力；并且
 - (iii) 客户愿意就欠缴金额签署替代性缴费协议，其中包括延期、分期或替代性缴费计划。
- (b) 对于满足上述所有条件的客户，水务区应当为其提供下列选项之一：
 - （1）延长缴费期限，或者，
 - （2）替代性缴费计划或分期缴纳欠缴金额。水务区总经理选择最合适的缴费方案并考虑客户提供的信息和文件以及水务区的缴费需要。

- (c) 客户负责证明第 (a) 项所列条件已得到满足。在收到客户必须至少在中断供水前 48 小时交予水务区的文件后，水务区将在七 (7) 日内审核相关材料，并且 (1) 告知客户水务区选定的替代性缴费方案，要求客户签字同意接受该替代性缴费方案，(2) 要求客户提供其他信息，或者，(3) 告知客户其并为满足第 (a) 项所列条件。水务区有权酌情延长客户提交材料的期限。
- (d) 如果依据本节规定接受替代性缴费安排的某位客户 (a) 未在延长后缴费日期缴纳拖欠金额，(b) 未依据替代性缴费计划或分期缴费协议支付到期金额，或者，(c) 未缴纳当前拖欠的水费，并且时间达到六十 (60) 天或以上，水务区可中断供水。水务区至少在中断供水前五 (5) 个工作日在服务地址显眼位置张贴中断供水通知书。如果张贴通知书，客户无权要求水务区进行调查或审查。

4.7 中断供水时间。水务区不会因为未在星期六、星期日、法定假日或水务区不对外营业的时间缴费而中断供水。

4.8 恢复供水。中断供水的客户可以通过电话或亲自联系水务区，申请恢复供水。恢复供水必须支付 (a) 欠缴金额，其中包括利息或罚金，(b) 重新连接费 (详见第 7.1 节限制条件)，(c) 水务区要求的保证金。

5. 账单质疑或申诉程序

5.1 提起投诉或申请调查的时间。客户可就账单金额在收到争议账单十五 (15) 日内提起投诉或申请调查。就本节规定而言，账单在邮寄后五 (5) 天视为客户收讫。

5.2 水务区审核。按时提起投诉或申请调查应当由水务区主管审核。水务区主管应当向客户出具裁定书。审核内容包括考虑客户是否可以依据第 6 节之规定延期、分期或按照替代性缴费计划缴纳水费。

5.3 向董事会申诉。按时提起投诉或申请调查却得到水务区不利裁决的客户可以在水务区邮寄裁决书后十 (10) 个工作日内向水务区秘书递交申诉通知书，针对上述裁决向水务区董事会提出申诉。在收到申诉通知书后，水务区秘书安排在即将召开的董事会会议上对相关问题进行听证并至少在会议召开前十 (10) 天书面告知客户听证会召开的时间和地点。董事会决议具有终极效力。

6. 延期及其他替代性缴费安排

6.1 申请延期缴费或其他替代性缴费安排的时机。如果某位客户无法在正常缴费期限内缴费，可以申请延期缴费或第 6 节所列的替代性缴费安排。如果客户在水务区邮寄中断供水通知书后十三 (13) 日内提交申请，应由水务区主管审核。水务区有关延期缴费或其他替代性缴费方案的决议具有终极效力，不得向水务区董事会提出申诉。

6.2 延期缴费。如果水务区批准，客户可暂时延期支付欠缴金额，但逾期不得超过六（6）个月。水务区总经理应当自行确定客户延期缴费的期限。客户应当在水务区设定的日期全额支付欠缴金额，并且必须缴纳后续计费期间的全部水费。延长缴费日期书面告知客户。

6.3 替代性缴费计划或分期缴费。如果水务区批准，客户可以按照替代性缴费计划或分期缴费协议支付欠缴金额，但不得超过十二（12）个月，具体由水务区总经理自行决定。如果批准，可按照替代性缴费计划定期趸交，但不得与水务区确定的缴费日重合，或者，可规定先于或晚于水务区常规缴费日缴费。如果批准分期缴费，欠缴金额将在分期缴费期内分若干月支付，并且，欠缴金额计入客户每月水费账单，直至全额缴清。在替代性缴费计划或分期缴费期内，客户必须缴纳后续计费期的全部水费。替代性缴费或分期缴费计划和到期金额书面告知客户。

6.4 违反规定。如果最初缴费额至少拖欠六十（60）天，而接受替代性缴费安排的客户未能（a）在延长缴费日支付欠缴金额，或者（b）按照替代性缴费计划或分期缴费计划支付到期金额，水务区可终止供水。水务区将在中断供水之前至少五（5）个工作日在服务地址显眼位置张贴中断供水通知书。客户不得就通知书要求水务区进行调查或审核。

6.5 费用减免。水费减免在此不适用。

7. 低收入客户计划

7.1 重新连接费限额和免除利息。对于向水务区证明家庭收入低于联邦贫困水平 200%的居民用户，水务区将：

- (a) 把正常营业时间内的重新连接费上限设置在五十（50）美元，而非营业时间内的重新连接费上限设置在一百五十（150）美元。如果水务区重新连接费实际超过上述金额，方可适用上述限额。上述限额将在 2021 年 1 月 1 日按照劳工统计局城市消费者价格指数（CPI-U）的变化进行年度调整。
- (b) 每 12 个月放弃一次欠缴金额利息。水务区将在客户申请后选择放弃未收利息。

7.2 限制条件。如果（a）家庭成员是 CalWORKs、CalFresh、普通援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充缴费计划或者加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童补充营养计划的受益人，或者，（b）客户在甘愿承担伪证责任的情况下宣称家庭年收入少于联邦贫困水平的 200%，水务区将认定某位居民用户的家庭收入低于联邦贫困水平的 200%。

8. 住户或租户成为水务区客户的程序

8.1 适用性。本节规定只有在居住地址业主、房东、管理人或经营者被列入在册客户名单并因为欠缴水费收到中断供水通知书后方可适用。

8.2 约定水务区服务条款和条件。如果各住户接受服务条款和条件并满足水务区规章所列要求，水务区便可向实际住户提供服务。虽然如此，如果某位或多位住户愿意且有能力承担后续费用，或者，如果水务区拥有选择性中断不满足相关要求的住户用水的合法手段，应当向满足相关条件的住户提供服务。

8.3 租赁证明。如果想无需支付欠缴金额便成为客户，住户应当核实欠缴水费的在册客户是房东、管理人还是代管人。核实内容包括但不限于租赁协议、租金收据、表明住户租赁状态的政府材料或者依据《民法典》第 1962 节披露的信息。

8.4 建立信任关系的方法。如果先前某段时间的服务是与水务区建立信任关系的条件，居住地和按时缴纳租金的证明即可视为可靠的证据。

8.5 从租金中扣除。依据《政府法典》第 60371 (d) 节之规定，依据第 8 节规定成为水务区客户并且定期缴费（例如支付租金）包括居民用水费用的住户，如果这些费用并非单独列明，可以从租金中扣除所有应当支付水务区的上一付款期的服务费用。

9. **某类通知书语言**。依据本政策第 4 节和第 6.6 节发出的通知书应当有英语、西班牙语、汉语、菲律宾语、越南语、韩语及在水务区服务区内百分之十（10%）或以上人群讲的其他语言的版本。

10. **其他救济**。除了中断供水，水务区还可以寻求其他法定或衡平救济，以应对欠缴税费的问题，其中包括但不限于设定不动产留置权为欠缴金额提供担保，提起索赔或采取法律行动，或者，委托收款机构回收欠缴金额。如果水务区采取法律行动并胜诉，有权收回所有成本和费用，其中包括律师费和累计利息。

11. **因客户其他违规行为中断供水**。水务区有权在违反水务区章程、规则或条例（而非欠缴水费）之时中断供水。

12. **区职工决议**。本区总经理指定人员可代其依据本政策制定决议。