

洛斯特希尔斯公用事业区 有关停止住宅 供水服务的政策

洛斯特希尔斯公用事业区(简称“管区”)承认其所有供水客户皆有权获得安全、方便和负担得起的饮用水,而失去供水服务会造成巨大的困难和不必要的压力,包括对弱势群体带来健康风险。本管区制定这一政策的目的是在尽量减少因无力支付而失去供水服务的住宅客户人数,因为停止供水服务会危及人类的健康和福祉,而且停止供水服务对某些人口阶层的影响尤为严重,包括婴儿、儿童、老人、低收入家庭、有色人种社区、英语非母语者、身体残障者以及健康状况危及生命者。本政策按照“加州健康和安法”第16900条及以下条款(亦称“停水保护法案”)的指导方针制定,适用于本管区的住宅客户。

管区出具账单的流程

本管区向其欠费的用水客户出具账单。该水费账单要求客户见票即付。未在十(10)天(即“付款截止日期”)内付款即构成拖欠,并会遭到罚款。如果在付款截止日期后的六十(60)天内未全额支付账单及罚款,供水服务可能会在以下条件下被中断。除停止向受本政策和“停水保护法案”管辖的住宅供水外,如果客户未能在付款截止日期前全额支付账单,管区可以运用所有管区政策所赋予的其他强制执行程序,包括登记留置权。

终止服务的程序。

在停止该客户的服务前至少七(7)个工作日,本管区的代表将通过电话、书面或同时使用这两种手段(“停水通知”)联系客户,通知终止服务的日期,提醒即将停止供水,提供并解释本政策的条款,讨论避免停水的选项,和提供法律要求的其他信息。

- a) 如果通过电话通知,该代表将具体执行以下操作: (1) 提供本政策的副本; (2) 提供避免断水的选项,包括(如适用)替代付款计划、延期付款、最低支付金额、申请欠款余额分期支付的程序; (3) 并解释就拖欠费率、收费或费用提请审查和/或提起上诉的流程。
- b) 如果采用书面通知,该通知将具体包含以下内容: (1) 客户姓名和地址; (2) 拖欠金额; (3) 为避免服务中断而需支付或安排支付的日期; (4) 申请展期支付拖欠服务费率、收费或费用的流程说明; (5) 以及客户(如果符合要求)可据此申请延期、减额或替代付款计划,包括按本政策分期支付拖欠住宅水费的程序说明。

付款安排

如果客户有一定的困难或因其他原因无法在停水日前支付其水费,则客户可与管区签署付款安排。管区有可能提供延期、减少付款或替代付款安排的计划。为避免住宅供水中断,客户应尽早联系:

Lost Hills Utility District
P.O.Box 246
Lost Hills, CA 93249
(661) 797-2903

如果客户已有六十(60)天或六十(60)天以上, (i) 未遵守商定的计划, 或 (ii) 在付款计划期间, 未支付其当前住宅供水服务费, 则服务可于管区在客户物业的突出和显眼位置张贴即将终止供水服务的最终通知后不少于五(5)个工作日内终止。供水部门的人员会向所有通过电话或亲自与管区联络的欠费客户提供本政策的副本, 并提议讨论付款安排。

无法送达的通知

如果书面通知因无法送达而被退回，管区将尝试通过电话与客户或该住宅的成年住客取得联系。如果管区通过电话联系，该代表将具体进行以下操作：(1) 提供本政策的副本；(2) 提供避免断水的选项，包括替代付款计划、延期付款、最低支付金额、申请欠款余额分期支付的程序；(3) 并解释就拖欠费用提请审查或提起上诉的流程。如果管区无法通过电话取得联系，则管区将造访该住宅，并张贴即将停止供水服务的醒目通知和本政策的副本。

非住产业主/非业主住户

如果被寄送账单的客户不在该住所居住，那么，在停水日前至少十天，管区还应向该住宅提供一份书面拖欠通知，由“居住人”收件，或以其他方式作出合理努力，通过电话或亲自接触联络该住宅的成年住户，或通过住宅显眼位置张贴停水通知，并向居住者提供本政策的副本，告知他们有成为客户的权利，供水服务可向他们收费，而不要求他们支付任何拖欠账户上到期的金额。

特殊条款

本管区不会停止向符合以下条件的客户（或客户的租户）供水：

- a) 提供一份由主治医生（根据“福利与机构法”第14088条所述）出具的证明，说明停止供水服务将危及供水地点的住户的生命或对其健康和造成严重威胁，和
- b) 证明其在财务上无法按照“停水保护法案”的规定在正常计费周期内支付住宅水费，条件是该客户的任何家庭成员当前为CalWORKs、CalFresh、一般补助、Medi-Cal、社安补助金 (Supplemental Security Income) /州保障生付款计划 (State Supplementary Payment Program) 或加州收幼特殊营养补助计划 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) 的受助人，或者客户声明其家庭的年收入低于联邦贫困线的200%，并且
- c) 客户愿意与管区签署一份分期付款协议、替代付款计划，或符合管区有关所有拖欠费用的书面政策的延期或减额付款计划。

如果这些条件获得满足，管区应提供一个延期或减额付款或替代付款安排或组合这些安排的计划，其条款将由管区决定。以上所述也许可以为客户提供延期或降低拖欠费率、收费或费用，或为欠款提供分期付款或替代付款。在这一安排期间，如果客户有六十(60)天或六十(60)天以上 (i) 未遵守计划约定，或 (ii) 在付款计划期间未支付其当前住宅供水服务费，则管区在物业的突出和显眼的位置张贴即将停水的最终通知后不少于五(5)个工作日内可以停止住宅的供水服务。

恢复供水

对于家庭收入低于联邦贫困线200%的住宅客户（或客户的房客），本管区将：

- a) 设定一个供水恢复成本或营业时间的\$50美元和非营业时间的\$150美元中较低的金额为恢复供水费。从2021年1月1日起，这些上限可能根据消费者价格指数(CPI)的变化而提高。
- b) 拖欠账单的利息费用每十二个月可免除一次。

房东-房客关系

本款的规定适用于向独栋住宅、多单元住宅结构、移动房园区或由“加州健康与安全法”第17008条界定的劳改营内永久性住宅结构的住户提供各住宅单位单独计费的服务，并且该住宅、结构或园区的业主、经理或经营者为在册客户。

- a) 在停止供水服务前至少十(10)天，本管区将作出真诚努力，书面通知住宅住户该住宅单位的账户已经拖欠，并且服务即将终止。
- b) 该书面通知将告知住户，他们可以成为登记客户，并接受该居住单位的供水服务账单。住户不需负责现有在册客户所欠的拖欠金额。
- c) 除非有一个或多个住户能令管区满意地承担起同等责任，或者管区能够有选择地终止对那些不符合此等条款和条件的住户的供水，本管区将要求每一个住宅住户同意管区的服务条款和条件、规则和收费表。
- d) 尽管存在上述规定，如果居住单元为独立的独栋住宅单位，则本管区将(1)在拟议停水前至少七(7)天通知住户即将停止供水；并(2)要求住户核实拖欠账户的客户为该住宅单位的房东、经理或经纪人。核查可能包括租赁协议、租金收据或其他政府文件。

质疑或上诉水费账单

任何收到停水通知的客户，可在停水日前不少于一个工作日的时间内向本管区递送一份书面上诉通知，对其账单提出上诉。该上诉应包括对上诉人所指称的账单错误作出解释，并须安排理事会聆讯。该客户须给予十(10)天的书面通知。理事会的决定为最终决定。供水服务在上诉期间不会被中断。

已停止的服务

如果本管区因欠费而停止住宅供水，将向客户提供本政策的副本。

恢复供水服务

本管区将及时向客户提供有关服务停止后恢复供水服务的程序信息，包括适用的恢复供水费用。

本政策的可及性

本政策将应客户要求提供。