

拉卡尼亞達灌溉區

終止使用的政策

住宅供水服務

目的/背景

該政策的目的是根據將於 2020 年 4 月 1 日生效的第 998 號參議院法案 (“ SB998 ”) ，為不支付拖欠的住宅賬戶建立住宅停水準則。 《民法典》第 1632 條中規定的語言，以及居住在其服務區域中的至少 10% 的人說的任何其他語言。 該政策應在供水服務區的網站上提供。 可以通過 (818) 790-6749 通過電話與供水服務區聯繫，討論根據本政策的條款避免因非付費而停止供水服務的選項。

逾期賬戶

帳戶每兩個月計費一次，到期且應在收到時付款。 如果從帳單日期起 60 天之內未付款，則視為過期，並且將終止服務。 以下規則適用於欠款帳戶的收集：

1. 付款拖欠通知：終止不付款服務前至少 7 個工作日，應書面聯繫帳戶上指定的客戶。 逾期和即將終止的書面通知應郵寄到客戶提供住所的住所的客戶，該客戶應在客戶帳戶上指定的地址。 如果客戶的郵寄地址不是提供服務的地點，則通知也應發送到提供服務的財產，並按照 SB998 發送給“住戶”。 該通知應包括以下內容：
 - a. 客戶的姓名和服務地址。
 - b. 違約金額。
 - c. 為避免中止住宿服務而需要付款或安排付款的日期。
 - d. 申請延長時間以支付拖欠費用的過程的說明。
 - e. 對請願單審查和上訴程序的描述。
 - f. 消費者可以請求延期，減少或替代付款時間表的過程說明。

另外，供水服務區可以通過電話服務向客戶通知即將終止的服務，以便以書面形式向客戶提供關於停止不支付住宅服務的政策，並提議討論避免因不支付而停止住宅服務的選擇。

如果供水服務區無法通過電話與客戶聯繫或退回書面通知，供水服務區應在終止服務前 48 小時訪問住宅，並在顯眼的地方留下即將停止因不付款而支付水費和供水服務區政策的通知。

要求延期或替代付款安排

客戶有權就我們的酌情決定權，就過期的帳戶餘額要求其他付款安排。為了符合替代付款安排的條件，客戶必須在關閉日期之前提供滿足以下所有三個要求的證明：

1. 健康狀況：客戶或客戶的承租人從初級保健提供者處獲得證明，中斷供水服務將危及生命，或嚴重威脅居住在該物業的人的健康和安全；
2. 財務上的無能力：客戶通過以下方式證明自己在財務上無法支付自來水系統的正常賬單週期內的自來水費用：(a) 出示證明該住戶的任何成員是其中一個家庭的當前接受者的文件。以下福利：CalWORKS，CalFresh，一般援助，Medical，SSI / 州補充付款計劃或加利福尼亞州針對婦女，嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃；或 (b) 聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200 %
3. 替代付款安排：客戶必須表明願意簽訂分期付款協議，替代付款時間表或延期或減少付款計劃。

在及時收到資格證明並得到確認後，供水服務區將立即與客戶聯繫，以要求提供任何必要的其他信息，或將替代的付款安排以及選擇消費者參加的相應條款通知客戶。

在以下情況下，供水服務區可能會在供水服務區發布最終的意向書，以斷開服務後，不超過 5 個工作日終止住宅服務：

1. 客戶未遵守分期付款協議，替代付款時間表或延期減少付款計劃以拖欠 60 天或更長時間的費用。
2. 在簽訂分期付款協議，替代付款時間表或推遲或減少拖欠費用的付款計劃時，客戶在 60 天或更長時間內不會支付其當前的住所費用。

房東租賃程序

這適用於單獨計量的獨立式單戶住宅和多單元住宅結構，其中業主或管理者是記錄的客戶並負責支付水費。

1. 必需的通知：在可能停止供水服務的至少 10 個自然日之前，供水服務區將通過書面通知告知物業內的租戶/居住者，水務部門將真誠地努力，將停止供水服務。書面通知必須告知租戶/佔用人，他們有權成為向其收取服務費用的客戶，而不必支付任何當時的拖欠款項。

如果是獨戶獨棟住宅，為了免除拖欠帳戶的應付金額，供水服務區可能會要求成為客戶的佔用人核實記錄的拖欠帳戶客戶是或曾經是房東，經理或房屋代理。驗證可能包括但不限於租賃或租賃協議，租金收據，表明居住者正在租賃財產的政府文件或根據民法典 1962 條披露的信息。

根據 SB998，成為該地區客戶的任何居民，如果其定期付款（例如租金）包括住宅供水服務的費用（未單獨說明這些費用），則可以從每個付款期的定期付款中扣除所有費用。在之前的付款期內向這些地區支付的合理費用。

上訴

如果沒有事先提出上訴或要求對帳單進行審查，則客戶可以請求對付款欠款通知書所涉及的帳單進行上訴或審查，前提是消費者聲稱帳單的金額不正確。該法案規定了用水量。上訴和復審請求必須為書面形式，並且必須包括支持上訴或複審理由的文件。所有申訴或複審請求必須在“付款違約通知書”發出之日起五（5）個工作日內交付給我們的辦公室。

接到上訴或複審請求後，總經理或其指定人員將做出有關水費準確性的決定，並將向客戶提供決定的書面摘要。如果發現費用不正確，將開具更正的發票，並在更改後的發票日期後的十（10）個自然日內支付更改後的費用。確定為正確的費用應在總經理或指定人員做出決定後的兩（2）個工作日內支付。

客戶可以對該決定向我們的董事會提出上訴。要向董事會提出上訴，您必須以書面形式提出上訴，並在總經理或指定人員做出初次決定後的七（7）個自然日內將其遞交給我們的辦公室。隨後的上訴將在下屆董事會例會上進行。

重新連接費用

如果服務已終止並要重新連接，則供水服務區正常營業時間內的任何重新連接費用不得超過\$ 50.00，而在非營業時間內的重新連接費用不得超過\$ 150.00。這些上限可能會從 2021 年 1 月 1 日起每年進行調整，以適應消費者物價指數的變化。

退回支票

如果由於 NFS 而退還付款支票，並且該帳戶是當前帳戶，則該支票將重新存入。如果第二次退回支票或由於帳戶已關閉而退回，供水服務區將嘗試通過電話與客戶聯繫，如果無法通過電話與某人聯繫，則會在店內發出通知。如果在通知中指定的到期日之前未支付退還的支票和退還的支票費用，則供水服務將中斷，該到期日不得早於逾期通知中指定的日期；或如果先前未提供逾期通知，則應在發票後第六十（60）天以退還的支票付款。所有欠款必須用現金或認證資金支付。

如果退回的支票是不可轉讓的，即用於恢復已因未付款而斷開連接的帳戶的服務的付款，則供水服務區可在至少三（3）個自然日書面通知場所後斷開該供水服務。所有資產必須以現金或認證資金支付。