

4-2 停止服務

4-2.1 目的

本政策的目的是為因拖欠賬戶未付款而停水的住宅用水製定指導方針，包括如何將本政策通知賬戶持有人和/或居住者，他們如何獲得付款安排或替代付款時間表，他們如何提出異議或上訴水費，以及他們如何在因未付款而中斷服務後恢復服務。

本政策規定遵守參議院第 998 號法案（“SB998”），停止住宅供水服務。SB998 於 2018 年 9 月 28 日獲得批准，並於 2020 年 2 月 1 日生效。SB998 概述了因未支付欠款而終止住宅供水服務的要求。

4-2.2 斷線原因

- (a) 學區保留出於以下任何原因斷開任何供水線路或其他供水系統連接以及中斷供水服務的權利：
- 學區或州或縣衛生官員發現存在危害客戶或學區任何用水者的健康或安全的情況；
 - 客戶不遵守學區的任何規定；
 - 在沒有適當申請或虛假或欺詐性申請下提供服務；
 - 有證據表明客戶非法篡改或乾擾了學區的設施；
 - 如果經過調查，州水資源控制委員會、加州水資源部或學區發現通過連接提供的水被浪費，或者水的使用或使用方法不合理；
 - 經學區要求，客戶未能移除任何妨礙方便讀取客戶電錶的障礙物；
 - 客戶未能在賬單日期後的 60 天內支付任何應付給學區的費用或費用的賬單。

4-2.3 斷開時間

- (a) 如果斷開連接的目的是消除或防止對健康或安全的危害，則無需提前通知。
- (b) 對於未簽訂攤銷協議的住宅客戶，在中斷服務前不少於 7 天，學區應通過電話或郵件提前通知客戶其打算這樣做，並說明原因。
- (c) 對於未遵守攤銷協議、替代付款時間表或延遲或減少拖欠費用付款計劃 60 天或更長時間或在簽訂攤銷協議時未支付當前賬單的住宅客戶，60 天或更長時間的替代付款時間表，或延遲或減少拖欠費用的付款計劃，服務可能會在終止服務意向的最終通知張貼在顯眼位置後的 7 個工作日內停止財產。

4-2.4 斷線通知語言

因未付款而停止居住服務的通知以英語、《民法典》第 1632 節中列出的語言以及至少 10% 居住在該區服務區內的人所說的任何其他語言提供。學區的書面政策將在學區的互聯網網站上提供。

4-2.5 斷線通知

- (a) 應向客戶提供學區關於因未付款而中止住家服務的書面政策（本條例）以及為避免因未付款而中止住家服務而討論的選項，包括但不限於：替代付款時間表、延期計劃或減少的付款、請求攤銷未付餘額的程序、客戶聯繫的電話號碼以討論避免因未付款而中斷住宅服務的選項，以及客戶申請賬單審查和上訴的正式機制。

- (b) 應將拖欠付款和即將終止的書面通知郵寄給提供住宿服務的住所的客戶。如果客戶的地址不是提供住宅服務的物業的地址，則通知也應發送至提供住宅服務的物業的地址，收件人為“住戶”。通知應包括但不限於以下所有格式清晰易讀的信息：
- 客戶的姓名和地址。
 - 拖欠金額。
 - 為避免住宿服務中斷而需要付款或付款安排的日期。
 - 申請延期支付拖欠費用的流程說明。
 - 對申請法案審查和上訴的程序的描述。
 - 客戶可以要求延期、減少或替代付款時間表的程序說明，包括攤銷拖欠的住宅服務費。
 - 如果供水服務關閉，如何請求重新連接的說明。
- (c) 如果無法通過電話與客戶或居住在該住所的成年人取得聯繫，並且書面通知以無法送達為由通過郵件退回，我們將真誠努力訪問該住所並留下即將終止的通知不付費居民服務和城市和社區供水系統關於停止不付費居民服務的政策。
- (d) 如果住所的成年人通過學區可用的上訴表對水費賬單提出上訴，則在上訴待決期間不會中斷住所服務。

4-2.6 斷線限制

符合下列所有條件的，不得因未付款而中斷居民供水服務：

- (a) 客戶或客戶的租戶向學區提交“初級保健提供者”的證明，如第 (b) 條第 (1) 款 (A) 項中所定義的術語《福利和機構法典》第 14088 條規定，停止住宿服務將對提供住宿服務的場所的居民的生命的健康和安​​全構成嚴重威脅。
- (b) 客戶證明其在經濟上無力支付城市和社區供水系統正常計費周期內的住宅服務費用。如果客戶的任何家庭成員是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充保障收入/州補充付款計劃，或加州婦女、嬰兒和兒童特殊補充營養計劃，或客戶在地區提供的表格上以書面形式聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%。
- (c) 客戶願意就所有拖欠費用或攤銷協議（不超過 12 個月），根據第 116906 條第 (a) 款規定的書面政策，簽訂延期或減少付款計劃，替代付款時間表。
- 如果學區根據個案的情況認為需要更長的還款期以避免對客戶造成不必要的困難，則可以授予更長的還款期。
- (d) 如果符合政策第 4-2.5 (a) 條至 4-2.5 (c) 條，學區應為客戶提供以下一種或多種選擇：
- 未付餘額的攤銷。
 - 參與替代付款計劃。
 - 部分或全部減少未向其他納稅人支付額外費用的未付餘額。
 - 暫時延期付款。
- (e) 學區可以選擇客戶將採用的最佳付款方式並設置該付款方式的參數。

4-2.7 重建供水服務

- (a) 當服務因未付款而中斷時，學區將提供有關如何恢復該服務的信息。在支付了重新建立服務所需的所有拖欠費用和費用之前，不會恢復服務。

- (b) 家庭年收入低於聯邦貧困線 200% 的居民客戶（目前領取 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充保障收入/州補充付款的任何家庭成員）計劃，或加州婦女、嬰兒和兒童特殊補充營養計劃，或客戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%），自動有資格享受以下兩種折扣：
- 根據州健康與安全法規（H&S 法規）第 116914 (a) (1) 節，在正常工作時間內重新連接的費用將為 50 美元中的較低者（可能會根據 H&S 法規第 116914 (a) 節每年調整）(1) 或學區成本分配計劃中規定的重新連接的實際成本。
 - 從 2021 年 1 月 1 日起，重新連接費用應根據消費者價格指數的變化進行年度調整
 - 根據 H&S 法規第 116914 (1) 節，在學區非運營時間內重新連接的費用將是 150 美元（可能根據 H&S 法規第 116914 (a) (1) 節每年調整）或實際費用中的較低者學區的成本分配計劃中規定的重新連接。
 - 從 2021 年 1 月 1 日起，重新連接費用應根據消費者價格指數的變化進行年度調整

4-2.8 涉及房東和租戶的斷線

- 當學區在關閉之前獲悉租戶合法佔用該住宅時，該學區應盡一切善意努力以書面通知的方式通知住宅居住者賬戶欠款的情況至少在關閉前 10 天。終止。書面通知應進一步告知住宅居住者，他們有權成為客戶，然後向其收取服務費用，而無需支付拖欠賬戶中可能應付的任何款項。
 - 一旦通知關係，學區將在提議終止前至少 7 天發出終止通知
- 只有當每個住戶都同意服務條款和條件並滿足所有其他學區建立供水服務的要求時，學區才會向住戶提供服務。
- 在多戶住宅物業中，如果一名或多名居住者在法律上願意並能夠對賬戶的後續費用承擔責任，並同意滿足所有其他學區要求以建立供水服務，或者如果有實體是指學區可以合法地有選擇地終止對不符合學區規則和收費要求的居住者的服務，將提供供水服務。
- 為了免除拖欠賬戶的應付金額，成為客戶的居住者必須驗證拖欠賬戶記錄的客戶是或曾經是住宅的房東、經理或代理人。驗證可能包括但不限於租賃或租賃協議、租金收據、表明居住者正在出租房產的政府文件或根據《民法典》第 1962 條披露的信息。

4-2.9 斷線報告

- (a) 每年，都會在學區的網站上發布一份報告，顯示因無力支付而每年中斷住宿服務的次數。
- (b) 董事會也將收到該報告。