

# 洪堡社区服务区

## 因欠缴水费而中断住宅供水服务的政策

生效日期：2020年2月1日

根据加州法律，本政策也提供西班牙语、汉语、塔加洛语、越南语及韩语版本。请联系本区获取副本。

### I. 范围及目的。

根据现行法律，洪堡社区服务区（本区）保留在未支付水费的情况下中断（切断）住宅及商业物业供水服务的权利。本政策旨在（i）规定在未付费的情况下，居民用水服务的切断方式；（ii）提供足够的保障措施，确保向住宅客户及住户提供充足的通知和公平的机会，以便在供水服务中断前对水费账单提出异议；以及（iii）为符合条件的住宅客户提供潜在的替代付款安排。

本政策不适用于或以其他方式影响本区停止向非住宅客户提供供水服务的能力，也不影响本区因未付费和费用以外的原因停止向住宅客户供水的能力。

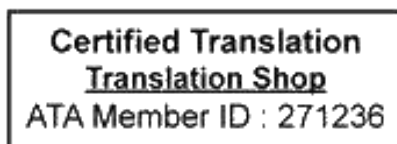
本区保留在适当的会议上以决议方式修订本政策的权利。除《拉尔夫·布朗法案》（Ralph M. Brown Act）可能要求的情况外，修改本政策无需另行通知，包括但不限于向客户发出个别书面通知。

本政策旨在与加利福尼亚州关于切断住宅供水服务的法律保持一致。如果本政策与加州法律之间存在任何不一致，则以加州法律为准。

### II. 停止向住宅单位的供水服务。

如果水费账单在拖欠后六十（60）个日历日内仍未支付，本区有权停止向住宅单位供水，包括但不限于单户住宅、多单元住宅结构和移动式家庭公园。如果水费在水费账单上打印的到期日后二十（20）天内未全额支付，则该水费账单将被视为拖欠。

在实际停止供水服务之前，本区将在停止供水前至少七（7）个日历日内通过电话联系客户和住户，或在停止供水服务前至少十（10）个日历日通过邮件方式联系客户和住户，以通知计划停止供水服务的日期，以及其他重要信息。拖欠付款的书面通知应邮寄给提供住宿服务住所的客户。如果客户的地址不是提供住宅服务的地址，则通知也应发送至提供住宅服务的物业的地址，收件人为“住户”。



如果邮件因无法投递而被退回，本区将真诚地努力将通知张贴在提供服务的物业的显眼位置。客户有义务确保当地政府有当前的邮寄地址的存档。

书面通知将向客户和（如适用）居住者提供以下信息（除其他信息外）：

- 1) 客户姓名及地址；
- 2) 拖欠金额；
- 3) 为避免服务中断而要求付款或其他付款安排的截止日期；
- 4) 如果付款或其他付款安排不到位，则列明终止服务的日期；
- 5) 申请延期支付拖欠费用的程序说明；
- 6) 议案审查及上诉的申请程序说明；
- 7) 客户要求延期付款的程序说明或其他付款时间表；
- 8) 有关停水后如何恢复供水服务的信息；
- 9) 对于房东为客户的某些租户居住单元，租户可以选择成为本区的直接客户，以避免服务中断。

### III. 对拖欠水费提出上诉的权利。

住宅用户对水费有异议的，有权对应付金额提出上诉（抗辩）。上诉必须以书面形式提交，并确保在通知中所述的计划断水日期之前的第四（4）天送交本区。如果第四（4）天恰逢周末或联邦假日，则书面上诉通知必须在周末或假期后的下一个工作日送交本区。

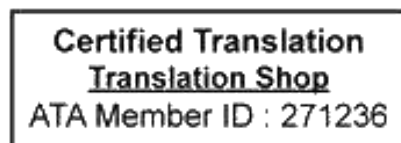
上诉通知必须至少提供以下信息方为有效：

- 1) 客户姓名，
- 2) 电话号码，
- 3) 通知的寄出地址，
- 4) 提出上诉的水费账单，
- 5) 对上诉理由的简短陈述。

本区会按上诉通知书上提供的电话号码与你联系，以发送上诉听证会日期、时间及地点通知。听证会通常在收到上诉通知后的三至五个工作日内举行，但须视总经理的情况而定。客户如有正当理由，可要求延期一次，但不得超过三个工作日。

总经理将听取上诉，并在听证会结束时作出最终决定。决定的书面摘要将会邮寄给客户。在听证会上，客户有权但没有义务出示文件和传唤证人来支持他们的案件。就上诉而言，水费账单被推定为有效，而举证责任则由客户自行承担。除法律另有明文规定外，总经理的决定为最终决定。

在上诉待决期间，供水服务不会中断。如果上诉被驳回，且账单未全额支付，供水服务会在听证会后三天内停止，而不另行书面通知。



#### IV. 符合条件客户的替代付款安排。

在某些符合资格条件下，面临住宅供水服务中断的客户可能有资格参与替代性付款安排。

能够满足以下各项要求的客户有资格参与替代付款安排：

**第一项要求：**客户或客户的租户必须向本区提交一份基层医疗提供者出具的证明，证明停止住宅供水服务将危及或严重威胁提供服务场所居民的健康和安全。在本要求中，“基层医疗提供者”是指以下任一者：任何内科医师、全科医师、妇产科医师、儿科医师、家庭执业医师、非内科医师，或目前参加 **Medi-Cal** 计划的任何基层保健诊所、乡村健康诊所、社区诊所或医院门诊诊所，该计划同意为 **Medi-Cal** 受益人提供病例管理。

**第二项要求：**客户向本区证明，在正常的计费周期内，客户在经济上无力支付水费。如果任何家庭成员是 **CalWORKS**、**CalFresh**、一般援助、**Medi-Cal**、补充保障收入/州补充支付计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划的当前接受者，或者客户声明家庭年收入低于联邦贫困水平的 **200%**，则该客户在经济上无力支付账单。

**第三项要求：**客户以书面形式同意使用本区提供的表格，以遵守本区提出的替代付款安排。

#### 请求替代付款计划：

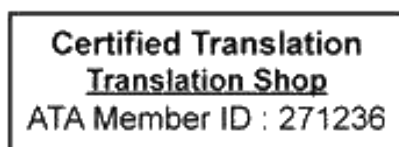
如果客户认为他或她有资格参与替代性付款计划，则客户必须尽快通过终止服务通知书上列出的电话号码与本区取得联系，但在任何情况下，在水费账单的上诉期限届满后，必须通知本区客户打算提交信息，以确定是否有资格参与替代付款安排。在发出此类通知后，客户必须在预定服务断开日期后五（5）个日历日内提交证明其满足上述前两项要求的文件。

客户有义务确保及时提交完整且令人满意的资格证明文件。如果信息未及时提交或信息不完整，本区将在邮寄后五（5）个日历日内通知新的计划断水日期。在此情况下，避免服务中断的唯一办法就是全额支付所有拖欠费用。

#### 替代付款选项：

本区可自行选择，为您提供下列拖欠款项的替代付款计划。经批准获得拖欠金额替代付款计划的客户仍必须保持当前的供水服务账单，否则可能会中断供水服务。

- 1) **临时延期付款。**对于拖欠金额不足 100 美元（\$100）的客户，本区可能会向客户提供暂时推迟到未来某个日期支付拖欠金额的机会。
- 2) **未付金额的摊销。**本区可自行选择，为客户提供在不超过十二（12）个月的期限内摊销拖欠金额的机会。



3) **参与替代付款计划。**本区可为客户提供替代性付款安排，以避免滞纳金和/或供水服务中断。

在本区发出最终通知后的十（10）个工作日内，如果出现下列任何一种情况，则供水服务都有可能被中断：

客户未能遵守经批准和同意的付款安排。

在履行经批准和商定的拖欠费用付款安排的同时，客户在六十（60）天内未支付其当前的住宅费用。

**V. 联系本区及其他信息。**

客户服务  
洪堡社区服务区  
5055 WALNUT STREET, EUREKA CA 95503  
电话： 707-443-4550

欲了解更多信息，请登录：<https://humboldtcsd.org>

