

# EL TORO 水务区

第 1 页，共 6 页  
7-W 号计划

## 关于中断居民供水服务的政策

1. **政策适用范围。**此关于中断居民供水服务的政策（此“政策”）应适用于各地区居民供水服务账户，但不适用于任何非居民供水服务账户。如此政策与地区其他规定、条例或政策存在冲突，则应以此政策为准。

2. **联络信息。**如您有任何关于水费账单的疑问或需要协助，您可致电 (949) 837-0660 与地区客户服务专员联络。客户也可在周一至周四上午 7:30 至下午 4:00、周五上午 7:30 至下午 3:00 间（每隔一周于周五开放一次）亲自前往地区客户服务台进行咨询，该地区公共假期除外。地区客户服务办公室位于森林湖市，地址为 24251 Los Alisos Blvd.。

3. **账单寄送与收费流程。**用户须每月或按照董事会所规定的其他付费频率在账单寄送之日起 25 日内全额支付给排水服务费用。如未在上述期限内支付账单费用，则视为逾期。

4. **因未付费而中断供水服务。**如账单逾期六十（60）天以上未支付，则地区可中断为该服务地址所提供的供水服务。

4.1 **告客户书。**地区将在中断供水服务前十（10）个工作日或以上向客户寄送书面通知。该通知内将包含：

- (a) 客户姓名与地址；
- (b) 逾期金额；
- (c) 为避免服务中断所须进行付费或安排付费的截止日期；
- (d) 客户发起针对服务或收费的投诉、调查或申诉的流程；
- (e) 有关客户要求使用替代性付费安排，包括延期、分期、替代性付费计划或费用减免时应遵循的流程描述；
- (f) 客户获取地区生命线评估救助项目相关信息的流程；
- (g) 客户可向地区要求取得付费安排或额外信息的电话号码。

4.2 **告住户或租户书。**

(a) 如遇以下情况，地区将在中断供水服务前十（10）个工作日或以上向居住在该服务地址的住户寄送通知：(i) 地区为单户住宅、多单元住宅结构、移动式家庭公园或农场营地提供独立计费服务且业主、管理者或运营者为登记客户；或 (ii) 登记客户的邮寄地址与服务地址不同。通知将针对“住户”发出，将包含上方第 4.1 节中所列信息，还将告知住户其有权成为地区客户且无需偿付逾期账户中的未付欠款。住户成为地区客户所需满足的条款与条件已在下方第 8 节中列出。

# EL TORO 水务区

第 2 页，共 6 页

(b) 如地区通过主计费器为住宅供水，则地区将秉承良好初衷，在中止服务前十（10）个工作日或以上告知住户账户存在欠款，将于通知上规定的日期中止服务。地区将通过以下任一方式寄送通知：(i) 向各住宅单元邮寄通知；(ii) 在各住宅单元的入户门处张贴通知；(iii) 如无法向各户寄送通知，则需在各个可进出的公共区域以及建筑物或建筑群出入口张贴两（2）份通知；或 (iv) 以其他合理方式秉承良好初衷为住户提供书面通知。通知将针对“住户”发出，将包含上方第 4.1 节中所列信息，还将告知住户其有权成为地区客户且无需偿付逾期账户中的未付欠款。住户成为地区客户所需满足的条款与条件已在下方第 8 节中列出。

4.3 登门或电话通知。地区也将秉承良好初衷，以合理方式在中断服务前七（7）个工作日或以上登门或电话联络登记客户或居住于该住所内的成年人。地区将以书面形式提供此政策的纸质副本，并将讨论为避免不支付供水服务费用而中断服务的相应措施，包括提供延期付费或其他付费安排的可能性。

4.4 于服务地址处张贴通知。地区将秉承良好初衷，于服务地址显眼位置张贴即时中断居民供水服务通知及此政策副本。应于中断服务前四十八（48）小时或以上在居民住所内张贴通知与此政策副本。通知应包括：

- (a) 客户姓名与地址；
- (b) 逾期金额；
- (c) 为避免服务中断所需进行付费或安排付费的截止日期；
- (d) 客户获取财务援助信息所需流程（如适用）；以及
- (e) 客户可向地区要求取得付费安排或额外信息的电话号码。

4.5 在何种情况下不得中断服务。如遇以下情况，地区不得以未付费为由中断居民供水服务：

- (a) 地区正针对客户根据下方第 5.1 节所提出的争议或投诉进行调查时；
- (b) 根据下方第 5.3 节向董事会提出的上诉未决时；或
- (c) 客户根据下方第 6 节经地区核准，可延期、分期、以替代性支付计划进行付费或获得费用减免，且客户始终遵循经过核准的付费安排进行支付。

4.6 在何种特殊医疗与财务情况下不得中断服务。

- (a) 如遇以下所有情况，则地区不得中断供水服务：

# EL TORO 水务区

第 3 页，共 6 页

- (i) 客户或客户租客在向地区提供注册主要护理提供者所出具的证明，确认中断供水服务可能导致居住于使用居民供水服务的住宅内的住户生命受到威胁，或对其健康与安全构成严重威胁；
- (ii) 客户证明他/她的财务状况无法支撑其在地区的正常收款周期内支付居民供水服务所产生的费用。如遇以下情况，则视为客户的财务状况无法支撑其在地区的正常收款周期内付费：(a) 客户任一家庭成员目前正在参与 CalWORKs、CalFresh、一般救济、Medi-Cal、补充性保障收入/州级补充性付款项目或加利福尼亚州特殊妇女、婴儿及儿童补充性营养项目，或 (b) 客户正在因作伪证而受罚，导致其家庭年收入低于联邦贫困线水平的 200%；以及
- (iii) 客户自愿接受替代性付款安排，包括针对逾期费用的延期、分期、替代性付费计划或费用减免。

(b) 如客户出现上述所有情况，则地区应为客户提供以下任一方案，所提供方案由地区自行择选：

- (i) 延长付费期限；
- (ii) 分期支付未付余额；
- (iii) 替代性付款计划；或
- (iv) 费用减免。

地区总经理将选择最为适宜的付款安排，将客户提供的信息与证明文件及地区的付款要求纳入考量。

(c) 客户应负责证明其当前情况满足子章节 (a) 中的哪些情况。在自客户处受到证明文件后，地区将在七 (7) 日内对其进行审核，并：(1) 告知客户由地区选择的替代性付款安排，要求客户签名同意参与该替代性付款安排；(2) 要求客户提交额外的补充信息；或 (3) 告知客户他/她不满足子章节 (a) 中所列条件。

(d) 如客户获得由地区根据此章节做出的替代性付款安排但连续六十 (60) 天或以上未能满足以下要求，则地区可中断供水服务：(a) 在延期支付截止日期前支付他/她的未付费用；(b) 根据分期付款计划支付到期分期金额；(c) 根据替代性付款计划支付到期金额；(d) 在到期日前支付经过减免的付费金额；或 (e) 支付他/她的当期供水服务费用。地区将于中断服务前五 (5) 个工作日或以上，在服务地址的显眼位置张贴表明地区意图中断服务的最终通知。客户不得要求地区对最终通知进行任何调查或审核。

4.7 中断服务时间。地区不得因客户未能在周六、周日、法定节假日或任何地区办公室未能向公众开放的时间付费为由中断供水服务。

# EL TORO 水务区

## 第 4 页，共 6 页

4.8 恢复服务。如遇供水服务中断，则客户可致电联络或亲自前来地区办公室，要求恢复服务。当客户支付：(a) 所有逾期金额，包括适用利息或罚金；(b) 任何重连通费用（如适用），具体依第 7.1 节规定而定；(c) 及保证金（如地区要求）。

## 5. 针对账单提出抗议或上诉的流程。

5.1 发起投诉或要求启动调查的时间。客户可在收到争议账单后五（5）日内就账单金额发起投诉或要求启动调查。当且仅当出于第 5.1 节中所列目的时，可在邮寄账单五（5）日后或发送电子邮件后立即视为客户已收到账单。

5.2 地区审核。地区经理应即对及时的投诉或调查要求进行审核，并应向客户提供书面决定。审核应就客户是否可根据第 6 节获得延期支付、分期支付、替代性付费计划或费用减免机会进行考量。地区可自行决定是否对不及时的投诉或调查要求进行审核；但不得针对此类投诉或要求上诉。

5.3 向董事会上诉。客户根据第 5 节及时发起投诉或要求调查，但地区给出的结果并不尽如人意时，可通过地区秘书向董事会提交书面上诉通知，董事会将在十（10）日内寄回其书面决定。在收到上诉通知后，地区秘书将在下次董事会会议上提出该问题，并在会议日期前十（10）日或以上向客户寄送书面听证通知，告知其听证时间与地点。董事会决定将视为最终决定。

## 6. 延期与其他替代性付款安排。

如地区认定遇第 4.6 (a) 节中所列情况，则地区应向客户提供以下方案之一：

6.1 要求获得延期与其他替代性付款安排的时间。如客户无法在正常付款周期内支付账单，则可根据第 6 节规定要求获得延期或其他替代性付款安排。如客户在地区寄送书面中断服务通知之日起十三（13）日内提交他/她的要求，则将由地区经理对其要求进行审核。地区针对延期与其他替代性付款安排的决定为最终决定，不得就其向地区董事会提出上诉。

6.2 延期。如经地区审批通过，则客户可暂时延期支付他/她的未付余额，但该期限不得超过原到期日起六（6）个月。地区总经理应自行决定向客户提供的延期期限。客户应在地区确定的截止日期前全额支付未付余额，且应确保拥有足额资金可支付后续付费周期内所产生的供水服务费用。延期支付日期应以书面形式确定并将之提供给客户。

6.3 分期。如经地区审批通过，则客户可根据地区总经理自行决定的期限分期支付他/她的未付余额，但该期限不得超过原到期日起十二（12）个月。如分期付款计划核准通过，则未付余额将根据分期期限所含月数进行均分，并将每期额度叠加至客户的月度供水服务账单内，直至付清。在分期期限内，客户需确保拥有足额资金可支付后续付费周期内所产生的供水服务费用。分期计划与到期金额应以书面形式规定，并将之提供给客户。

# EL TORO 水务区

## 第 5 页，共 6 页

**6.4 替代性付款计划。**如经地区审批通过，则客户可根据地区总经理自行决定的替代性付款计划支付他/她的未付余额，但该期限不得超过原到期日起十二（12）个月。如经审批通过，则替代性付款计划允许采用以周期形式一次性付款，付款日期不得与地区已经确立的付款日期冲突，或可以较地区常规付款日期更高或更低的频率进行付款。在替代性付款安排期限内，客户需确保拥有足额资金可支付后续付费周期内所产生的供水服务费用。替代性付款计划与到期金额应以书面形式规定，并将之提供给客户。

**6.5 费用减免。**如经地区审批通过，则客户可就未付供水服务费用获得部分或全额减免。此类减免应以地区非受限资金进行支付，不得挪用由其他客户支付的费用。

**6.6 无法遵循规定而导致的后果。**如客户根据第 6 节获得付费安排计划但无法：（1）在延期截止日期前支付未付费用；（2）根据分期计划支付到期费用；（3）根据替代性付费计划支付到期费用；或（4）在截止日期前支付经减免后的费用，则地区可中断供水服务。地区将于中断服务前五（5）个工作日或以上，在服务地址的显眼位置张贴表明地区意图中断服务的最终通知。客户不得要求地区对最终通知进行任何调查或审核。

## 7. 针对低收入客户的特殊项目。

**7.1 重新连接费用上限与利息豁免。**针对已向地区证明其家庭收入在联邦贫困线水平下 200% 的居民客户，则地区将：

- (a) 将正常营业时间适用的重新连接费用上限设为五十美元（\$50），非营业时间适用的重新连接费用上限设为一百五十美元（\$150）。上述上限仅在地区实际的重新连接费用超过上述金额时适用。上述上限每年将根据劳工统计局出台、自 2021 年 1 月 1 日起生效的城市消费者价格指数（CPI-U）进行调整。
- (b) 每 12 个月豁免逾期账单利息。地区将对客户提出要求时未付的利息予以豁免。

**7.2 资格认定。**如遇以下情况，则地区将认定居民客户的家庭收入低于联邦贫困线水平的 200%：（a）其任一家庭成员目前正在参与 CalWORKs、CalFresh、一般救济、Medi-Cal、补充性保障收入/州级补充性付款项目或加利福尼亚州特殊妇女、婴儿及儿童补充性营养项目，或（b）客户正在因作伪证而受罚，导致其家庭年收入低于联邦贫困线水平的 200%。

## 8. 住户或租户成为地区客户的流程。

**8.1 适用性。**第 8 节应仅在住宅服务地址的物业业主、房东、管理人员或运营人员被列为登记客户且地区因未付费而发布表明意图中断控水服务时适用。

# EL TORO 水务区

第 6 页，共 6 页

8.2 地区服务条款与条件协议。如各住户均同意服务条款与条件，且满足地区规定与要求，则地区将为实际住宅住户提供服务。尽管如此，如一名或多名住户自愿且有能力承担按地区要求支付账户后续费用的能力，或如地区具备合法的切实措施，可选择性中断未能满足地区规定与要求的住户所享有的供水服务，则地区应向满足上述要求的住户继续提供服务。

8.3 租期核实。为在无需支付账户逾期费用的前提下具备客户资格，住户应正视登记账户客户是或曾是其住所的房东、管理人员或代理人。核实信息可包括但不限于出租或租赁协议、租金收据、表明住户正在租赁该物业的政府证明文件或根据民法典第 1962 节披露的信息，具体由地区自行决定。

8.4 信用建立方法。如在特定时间段内的服务信息是建立客户与地区间信任的条件，则该时间段内的居住情况与租金支付凭据应为等效替代品。

8.5 从租金中扣除服务费用。根据政府法典第 60371 (d) 相关规定，任何住户如根据第 8 节规定成为地区客户且其周期性付费，如租金，包括居民供水服务费用并未明确分开计算，则可从在每个支付周期内支付的周期性费用扣除应在前一个支付周期内因上述服务向地区支付的合理费用。

9. 特定书面通知用语。根据此政策第 4 节与第 6.6 节发布的所有书面通知均应以英语、西班牙语、中文、塔加洛语、越南语、韩语及其他由地区服务范围内百分之十（10%）或以上人口所使用的语言提供。

10. 其他补救措施。除中断供水服务外，地区可能采用其他法律或资本允许、针对未支付供水服务费用的补救措施，包括但不限于：通过扣押实物补偿逾期金额；提出索赔或采取法律行动，或向收款方告知未付金额。如采取法律行动的结果对地区有利，则地区应支付各项相关费用，包括律师费与累计利息。

11. 因客户其他违规行为而中断供水服务。地区保留因客户除未付款外其他违反地区秩序、规定或条例的行为而中断供水服务的权利。

12. 所产生的费用。除在此政策中另有明确阐释外，任何根据其他地区规定、条例或政策所产生的费用，包括但不限于逾期费用，应根据本政策中规定由客户到期支付。

13. 地区专员做出的决定。地区总经理指定人员可采纳任何可能被地区总经理根据此政策采纳的决定。