

## **RUBIDOUX社区服务水务局 因未付款而停止住宅供水政策**

1. **政策的适用。**因未付款而停止住宅供水政策（本“政策”）适用于水务局的所有住宅供水账户，而不适用于任何非住宅供水账户。若本政策与Rubidoux社区服务水务局（“水务局”）有关供水和用水户有关的现行条例、决议和政策相冲突，以本政策为准。
2. **联系方式。**如对水费单有疑问或需要帮助，请致电(951) 684-7580联系水务局客服人员。客户也可以在周一至周五的上午8点到下午5点前往水务局客户服务处咨询，水务局节假日除外。
3. **付费程序。**水费按月向水务局缴纳。所有水费单自收到时起到期应付，如果在账单日期起十(10)天内未缴，则视为拖欠。
4. **因未付款而停止供水。**如果账单已拖欠至少六十(60)天，水务局可停止供水给供水地址。

4.1 书面通知客户。水务局将在停止供水前至少十五(15)天书面通知在册客户。通知中列明：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) 拖欠金额；
- (c) 为避免停止供水而必须付款或作出付款安排的日期；
- (d) 客户可要求下述第6条所述的备用付款安排的程序说明。

4.2 书面通知居住者或租户。

(a) 如果水务局向独户住房、多单元住房结构、拖车住房公园或农场工人营地单独提供计量供水，并且房产的业主或管理者为在册客户，或如果在册客户的邮寄地址与供水地址不一致，水务局将在停止供水前至少十五(15)天，也向居住在供水地址的居住者发送一份通知。通知将被寄送给“居住者”，内述上述第 4.1 条规定的信息，还将告知房屋的居住者其有权成为水务局的客户，而不需要支付欠款的到期款项。下文第 8 条规定了居住者成为水务局客户的条款和条件。

(b) 如果水务局通过标准水表向住宅供水，则水务局应在停止供水前至少十五(15)天付出有诚意的努力，通知住宅居住者账户欠费，将在通知中列出的日期停水。水务局将通过下述方式发出通知：(i) 将通知邮寄到每个居住单位；(ii) 在每个居住单位的门上张贴通知；(iii) 如若向每个居住单位发出通知不切实际或不可行，则在每个惯常出入

区和建筑物的每个出入口张贴两(2)份通知；(iv) 付出其他一些有诚意的合理努力，向居住者发送书面通知。通知将被寄送给“居住者”，内述上述第 4.1 条规定的信息，还将告知房屋的居住者其有权成为水务局的客户，而不需要支付欠款的到期款项。下述第 8 条规定了居住者成为水务局客户的条款和条件。

**4.3 专人或电话通知。**水务局将在停止供水前至少七(7)天付出有诚意的合理努力，派专人或使用电话联系在册客户或居住在供水地址的成人。水务局将提供一份本政策的复印件，讨论避免因未付款而停止供水的选择，包括下述第6条所述的备用付款安排的可能性。

**4.4 在供水地址张贴通知。**如果水务局派专人或使用电话均联系不到客户或居住在服务地址的成人，则水务局将付出有诚意的努力，在服务地址的显眼处留一份即将停水的通知和一份本政策的复印件。通知和本政策的复印件将在住宅停留停止供水前至少四十八(48)小时。通知中列明：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) 拖欠金额；
- (c) 为避免停止供水而必须付款或作出付款安排的日期；
- (d) 客户可要求下述第6条所述的备用付款安排（包括延期）或备用付款时间表的程序说明。

**4.5 滞纳金。**如果在发出第一份停水书面通知前有未缴的账户欠款，根据第104号水务局条例规定，客户账户的未清款项将产生滞纳金，经过评定后加入未清款项。收取的滞纳金用于填补编制和送达通知的部分成本。

**4.6 停水截止日期。**水费必须在不迟于停水通知规定日期下午5点交到水务局办公室。不接受邮戳。

**4.7 不停水的情况。**在下列情况下，水务局将不会因未付款而停止住宅供水：

- (a) 在根据下述第5.1和5.2条对客户争议或投诉进行调查期间；
- (b) 在根据下述第5.3条向水务局董事会提出申诉未决期间；
- (c) 在客户付款须遵守下述第6条项下水务局批准备用付款安排并且客户仍然遵守获准的付款安排期间；

**4.8 不停止供水的特殊医疗和经济情况。**

- (a) 如果满足下述所有情况，水务局将不停止供水：

- (i) 客户或其租户向水务局提供有执照的基础医疗医生出具的一份证明，说明停水将危及或严重威胁居住在住宅供水处所的人的健康和安全；
  - (ii) 客户证明根据下述第7.2条所述的资格，他或她在水务局正常计费周期内，无财务能力支付住宅供水费用；
  - (iii) 客户愿意就拖欠费用达成下述第6条所述的备用付款安排。水务局总经理或指定人员将根据客户提供的信息和凭证选择最合适的付款安排。
- (b) 客户负责证明其已满足第(a)项的条件。水务局在收到客户的凭证后，该凭证必须在停水日期前至少四十八(48)小时提供给水务局，将在七(7)天内审查凭证并且：(1) 在审查期间不得停水；(2) 将通知客户水务局选择的备用付款安排，并要求客户签字同意参与该备用安排；(3) 可要求客户提供更多信息；或(4) 通知客户其不符合第(a)项中的条件。水务局保留自动决定延长客户凭证提交期限的权利。
- (c) 如果客户已根据本条获得备用付款安排，但在六十(60)天或以上时间内未能(a) 支付备用付款安排项下的到期款项；或(b) 支付随后水费的现行收费，则水务局可停止供水。水务局将在停止供水前至少五(5)个营业日，在供水地址的显眼位置张贴停水意向的最终通知。最终通知并不赋予客户水务局调查或审查的权利。

**4.9 停水时间。**水务局不会在周六、周日、法定节假日或水务局办公室不开放办公期间因未付款而停止供水。

**4.10 恢复供水。**已被停止供水的客户可致电或亲自联系水务局恢复供水。恢复的前提是须缴纳：**(a)** 任何逾期款项，包括适用的利息或罚款；**(b)** 正常工作时间\$50.00的恢复费用，非工作时间\$100.00，并自2021年1月1日起根据劳工统计局的城市消费者消费价格指数(CPI-U)变化进行年度调整，还受到第7.1条的限制（如适用）；**(c)** 水务局要求的保证金。须使用现金或信用卡缴纳。不接受支票。

## **5. 对账单提出投诉或申诉的程序。**

**5.1 提出投诉或要求调查的时间。**客户可在收到有争议的账单后十五(15)天内就账单金额提出投诉或要求调查。仅就第5.1条而言，账单被视为在寄出后五(5)天或使用电子邮件发出后立即被客户收到。

**5.2 水务局审查。**及时投诉或调查要求应由水务局经理进行审查，并向客户出具一份书面决定。审查将包括考虑客户是否可以获得下述第6条所述的备用付款安排。

**5.3 申诉听证。**客户根据第 5 条的及时投诉或调查要求导致水务局作出不利决定的，可就该决定提出申诉。申诉的书面通知必须在水务局寄出决定后十(10)个营业日内被水务局收到。在接到申诉或审查要求后，应立即向总经理或其指定人员（“听证官”）确定听证日期。经过评估客户提供的证据以及水务局存档的所涉水费的有关信息，听证官应就账单中水费的准确性作出决定，并向提出申诉的客户提供一个该决定的简要书面总结。

**5.4 向董事会提出申诉。**客户根据第 5 条的及时申诉听证导致听证官作出不利决定的，可就该决定向董事会提出申诉，即在水务局寄出决定后十(10)个营业日内向水务局秘书提交申诉的书面通知，也可以本人在定期董事会会议上提出口头申诉。在接到申诉通知后，水务局秘书将在开会前至少十(10)天确定在即将召开的董事会会议上的听证事项和听证日期。客户须本人出席董事会会议，提交质疑账单中的水费不准确的书面或口头证据或者原因。董事会应评估客户提交的证据以及水务局存档的所涉水费的有关信息，并就上述水费的准确性作出决定。董事会的决定是最终决定。

## **6. 备用付款安排**

**6.1 要求备用付款安排的时间。**如果客户未能在正常付款期限内缴费，可要求延期或者第6条所述的其他备用付款安排。客户在水务局寄出停止供水的书面通知后十三(13)天内提交要求的，水务局经理将审查该要求。有关延期和其他备用付款安排的水务局决定是最终决定，不得据以向水务局董事会提出申诉。

**6.2 备用付款时间表。**如果水务局批准，客户可以根据备用付款时间表支付未付款项，备用付款时间表由水务局总经理或指定人员自行确定，不得超过十二(12)个月。在备用付款时间表期间，客户必须保持在任何随后计费周期累积的所有水费是最新的。备用付款时间表和到期金额将以书面形式列出，并提供给客户签字，表明同意并遵守该时间表。

**6.3 不遵守。**客户必须遵守约定的付款时间表，并保持每个随后计费周期累积的费用是最新的。客户不得要求任何随后未付费用适用另一个付款时间表，同时按照先前约定的时间表支付拖欠费用。如果就拖欠六十(60)天或以上的账单，客户未能遵守约定的付款时间表，水务局可停止向客户房产供水。水务局将在停止供水前至少五(5)个营业日，在供水地址的显眼位置张贴停水意向的最终通知。最终通知并不赋予客户水务局调查或审查的权利。

**6.4 费用减免。**目前不提供水费的减免。

## **7. 低收入客户的特殊计划。**

**7.1 恢复费用限制和免除利息。**对于向水务局证明家庭收入低于联邦贫困水平200%的住宅客户，水务局将：

- (a) 限制正常工作时间内五十美元(\$50)的恢复费用，非工作时间100美元(\$100)。只有水务局恢复费用实际超过这些金额时，才适用该限制。

限制自2021年1月1日起根据劳工统计局的城市消费者消费价格指数(CPI-U)变化进行年度调整。

- (b) 拖欠账单的利息费用每12个月免除。客户提出要求时，水务局将免除其未付的利息费用。

**7.2 资格。**若满足以下条件，水务局将认为住宅客户的家庭收入低于联邦贫困水平的200%：**(a)** 客户家庭的任何成员目前是加州工作机会及儿童照护计划(CalWORKs)、加州补充营养援助计划(CalFresh)、一般协助计划(General Assistance)、加州医疗辅助计划(Medi-Cal)、补充保障收入/州补充支付计划(Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program)、或加州妇女、婴儿和儿童特别补充营养方案(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)的接受者，或**(b)** 客户依照伪证处罚法，宣称其家庭年收入低于联邦贫困水平的200%。

## **8. 居住者或租户成为水务局客户的程序。**

**8.1 适用性。**第8条仅适用于供水地址的房产业主、房东、管理者或经营者属于在册客户，且因未付款收到停止供水意向通知的情况。

**8.2 同意水务局供水条款和条件。**若每名居住者同意供水条款和条件，并满足水务局规章制度的要求，水务局将向居住者供水。尽管如此，若至少一名居住者愿意承担所有随后费用，或者向居住者停止供水的实际手段不符合水务局规章制度，则水务局将向符合这些要求的居住者供水。

**8.3 租赁情况的证实。**若想要在无须支付拖欠账户的到期应付款项的条件下成为客户，居住者应证实拖欠账户的在册客户是或曾经是其住所的房东、管理者或代理人。证实凭证可包括但不限于租约或租赁协议、租金收据、表明居住者租用房产的政府文件或根据《民法》第1962节披露的信息，具体由水务局决定。

**8.4 建立信誉的方法。**如果事先提供一段时间的供水是建立水务局信誉的条件，那么也要相应提供该时段的居住和及时缴租的证明。

**9. 特定书面通知的语言。**本政策第4和6条项下的所有书面通知应以英语、西班牙语、汉语、塔加洛语、越南语、朝鲜语和水务局零售服务区百分之十(10%)或以上人口所说的其他语言提供。

10. **其他救济。**除停止供水外，水务局也可以寻求法律或衡平法上就水费未付提供的任何其他救济，包括但不限于：申请不动产上的留置权为拖欠款项提供担保，提出索赔或提起诉讼，或者将未付款项转为托收。如果判决水务局胜诉，水务局有权获得所有费用和开支，包括律师费和累积利息。

11. **因其他客户违反而停止供水。**水务局保留除未付款外因违反水务局条例、规章制度而停止供水的权利。

12. **水务局人员的决定。**水务局总经理根据本政策所作的任何决定可由其指定人员作出。

13. **年度停水通知。**水务局应每年在网站[www.rcsd.org](http://www.rcsd.org)上公布并通知董事会因无力付款而停止住宅供水的总数量。