

## **第 1.10 章 - 因未付款而中斷住宅供水服務**

部分：

### **1.10.010 - 目的。**

該學區必須遵守《斷水保護法》（《加州健康與安全法典》第 §§ 116900 - 116926）和《學區公用事業服務法》（《加州政府法典》§§ 60371 - 60375.5）。《停水保護法》要求在因未付費而停止住宅供水服務之前採取包含某些程序的書面政策。此外，住宅供水服務必須拖欠至少六十 (60) 天，帳戶才有資格中斷。

（第2020-1-3 號決議，第 1 段（附件 A），2020 年 1 月 28 日）

### **1.10.020 - 政策聲明。**

如果住宅供水服務帳戶拖欠六十 (60) 天或以上，學區將在遵守《供水斷流保護法》和《學區公用事業服務法》（如適用）後停止供水服務。該政策將作為指導，告知學區客戶如何將拖欠帳戶轉為活期並避免因未付款而中斷住宅供水服務。若本政策與任何其他學區規則、法規或政策相衝突，則以本政策為準。本政策不適用於任何非住宅服務帳戶。

（第2020-1-3 號決議，第 1 段（附件 A），2020 年 1 月 28 日）

### **1.10.030 - 付款安排。**

僅在發出斷線通知後，客戶才可以要求延期其帳戶付款。學區可自行決定給予延期。任何此類延期不得超過斷開連接通知的最終到期日後七 (7) 天。若延期時間距斷電通知的最終到期日少於或等於七 (7) 天，則需繳納學區法規第 4.08 章所述的延期費。有四張或更多未清帳單的帳戶將不會獲得延期。

客戶也可以在發出斷線通知後要求分期付款計劃。為了避免給客戶帶來不必要的困難，學區可以自行決定授予分期付款計劃。任何此類付款計劃應規定在不超過十二 (12) 個月的期限內全額支付逾期金額。如果根據本節獲得延期或付款計劃的客戶未能在延期到期日或付款計劃下的到期日之前付款，則本區可以停止供水服務。

(第2020-1-3號決議, 第1段(附件A), 2020年1月28日)

#### **1.10.040 - 不會停止服務的特殊醫療和財務狀況。**

一個。狀況。若符合以下所有三(3)個條件, 本區不會停止供水: 1.客戶或客戶的租戶向學區提交有執照的初級保健提供者的證明, 證明停止供水服務將危及該場所居民的生命, 或對其健康和安安全構成嚴重威脅, 其中提供住宿服務。2.客戶無法在學區的正常計費週期內支付住宅服務費用。若出現以下情況, 客戶將被視為在正常計費週期內財務上無法付款: 我。客戶家庭中的任何成員目前都是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、加州 SSI/SSP 或加州特殊補充營養計劃的婦女、嬰兒和兒童計劃的接受者, 或者二.客戶聲稱家庭收入低於聯邦貧窮線的百分之二百(200%), 如有偽證, 願受處罰。3.客戶願意與學區就拖欠費用的延期或其他付款計劃簽訂書面協議。學區將選擇付款計劃的條款和條件, 並在書面協議中規定。在任何情況下, 書面協議的期限均不會超過十二(12)個月。B.客戶資格展示和地區審查。客戶負責證明已符合上述第 1.10.040.A 節中的資格。收到客戶的文件後, 學區將在七(7)個日曆日內審核該文件, 並且: (a) 通知客戶學區選擇的條款和條件, 並要求客戶在付款計劃協議上簽名; (b) 要求客戶提供更多資訊; (c) 通知客戶他們不符合資格。C.未能遵守。若已依本節取得付款安排的客戶在六十(60)天或更長時間內未能執行以下操作, 則本區可停止供水服務: (i) 支付付款計畫下的任何應付金額; (ii) 在付款計劃生效期間支付當前的供水服務費用。學區將在停止服務前至少五(5)個工作天在服務地址的顯眼位置張貼停止服務的最終通知。最終通知不會使客戶有權接受學區根據第1.10.050條進行的任何調查或審查。

(第2020-1-3號決議, 第1段(附件A), 2020年1月28日)

#### **1.10.050 - 對法案提出異議或爭議的程序。**

一個。對法案提出異議或爭議的程序。每當水費帳單的準確性受到質疑時, 記錄在案的客戶可以在收到有爭議的帳單後十(10)天內提出書面爭議或要求對帳單金額進行調查。書面爭議必須包括支持資訊或證據。

客戶服務經理將及時審查所有爭議或調查請求。審查將包括考慮客戶是否可以收到延期付款或未付餘額的分期付款計劃。在調查糾紛懸而未決或上訴期間, 供水服務不會因未付款而中斷。學區可自行決定審查不合時宜的爭議或調查要求, 但此類爭議或請求不得上訴。

B.向上訴委員會提出上訴。如果投訴人對客戶服務經理的決定不滿意，他或她可以在客戶服務經理做出決定後十(10)天內向上訴委員會提出書面上訴。上訴委員會由總經理、助理總經理以及財務和技術服務總監（或其各自的指定人員）組成。提交上訴後，委員會應在十(10)天內就上訴向投訴人作出書面答复。

如果客戶對委員會的書面答覆不滿意，則自書面答覆之日起十(10)天內，他或她可以透過請求與委員會舉行會議來對答覆提出上訴。會議應盡快安排，投訴人應收到會議時間和地點的書面通知。會議結束後，委員會應在十(10)天內向投訴人書面報告其決定。

C.向董事會提出上訴。如果投訴人對委員會的決定不滿意，他或她有五天的時間以書面形式請求學區董事會舉行聽證會。書面請求應提交董事會秘書。在收到及時請求後，該事項應盡快在董事會舉行聽證會，投訴人應收到聽證會時間和地點的書面通知。董事會應審查委員會有關投訴的報告。在規定的聽證會時間，投訴人應有合理的機會發表意見並提供支持其投訴的任何有力且相關的證據。在考慮所提供的證據後，董事會應做出最終決定。

（第2020-1-3號決議，第1段（附件A），2020年1月28日）

#### **1.10.060 - 學區聯絡資訊。**

如果對水費有疑問或需要協助，包括避免因未付款而中斷服務的選擇，請在正常工作時間內致電855-654-CVWD (2893) 聯繫學區的客戶服務人員。正常營業時間為週一至週四上午7:30至下午5:30，週五上午7:30至下午4:30，學區假日除外。

（第2020-1-3號決議，第1段（附件A），2020年1月28日）

#### **1.10.070 - 通過政策。**

該政策應每兩年審查一次，並且董事會必須批准修改（如有）。本政策可能會被修訂，董事會可能會不時決定任何其他變更。

（第2020-1-3號決議，第1段（附件A），2020年1月28日）