



## 因未付款中断居民供水服务政策

**Desert 供水管理局董事会 2019 年 12 月 17 日以 1224 号决议通过**

1. **政策的适用。**这项《居民供水服务中断政策》（本“政策”）适用于 **Desert** 供水管理局（“管理局”）的所有居民供水服务账户，但是不适用于非居民供水服务的任何账户。如果本政策与管理局的任何其他规则、规定或政策冲突，以本政策为准。
2. **联系信息。**关于您供水账单的问题或协助，您可联系管理局工作人员，电话是：(760) 323-4971。客户也可在星期一到星期五上午 8:00 到下午 5:00 到访管理局，管理局节假日除外，节假日安排见 [www.dwa.org](http://www.dwa.org) 网站。如需在工作时间之外紧急联系，客户可致电 760-323-4971，然后拨“9”。
3. **账单程序。**供水服务收费每月支付给管理局一次，或者按照董事会不时确定的其他频率。所有供水服务账单在管理局通过邮寄或电子邮件发出后十五（15）天到期应付。在该时间段内没有支付的任何账单视为逾期未付。
4. **因未付款中断供水服务。**如果一个账单逾期未付达到至少六十（60）天，管理局可中断向供水服务地址的供水服务。

4.1 对客户的书面通知。管理局在中断供水服务前至少十五（15）天，将向记录在案的客户提供邮寄的通知。通知将包括：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) 逾期未付的金额；
- (c) 为了避免中断服务，必须付款或做出付款安排的截止日期；
- (d) 客户可启动投诉或申请对服务或收费进行调查或申诉的程序；
- (e) 对客户可申请另外付款安排的程序的描述，另外付款安排可包括延期、分期偿还或其他另外付款时间表；
- (f) 如果适用，客户获得财务援助信息的程序；以及
- (g) 客户可申请从管理局获得付款安排或收到额外信息的电话号码。

4.2 致住户或租客的书面通知。

(a) 在以下情况：（i）管理局向单个家庭的住所、多个单元的居住结构、移动住房停车场提供单独计费的服务，并且所有者、管理者或操作者是记录在案的客户；或者（ii）记录在案的客户的邮寄地址与服务地址不同，管理局将在中断供水服务前至少十（10）天，向住在服务地址的住户也发送一份通知。通知将致“住户”收，将包括上述第 4.1 条要求的信息，并且告知居民住户他们有权成为管理局的客户，不要求他们支付逾期未付账户上的金额。住户成为管理局客户的条款和条件见下面第 8 条。

(b) 如果管理局通过主水表向住房供水，在终止供水前至少十（10）天，管理局将做出善意的努力，通知居民住户账户欠费，并且将在通知列明的日期终止供水服务。管理局将通过以下方式之一提供通知：（i）把通知邮寄给每个居住单元；（ii）把通知贴在每个居住单元的门上；（iii）如果向每个单元提供通知不切实际或者不可行，在建筑物每个可进入的公共区域和每个出入口张贴两（2）份通知；或者（iv）做出一些其他善意、合理的努力，向住户提供书面通知。通知将致“住户”收，将包括上述第 4.1 条要求的信息，并且告知居民住户他们有权成为管理局的客户，不要求他们支付到期未付账户上的金额。住户成为管理局客户的条款和条件见下面第 8 条。

**4.3 亲自或电话通知。**管理局也将做出合理、善意的努力，在中断供水服务前至少七（7）天，通过人员亲自或通过电话联系记录在案的客户或住在客户地址的一位成年人。管理局将提出书面提供一份本政策，并提出讨论避免因未付款中断供水服务的可选方案，包括延期、分期偿还或其他付款安排的可能性。

**4.4 在服务地址张贴通知。**如果管理局未能通过工作人员亲自或电话联系到客户或住在客户地址的一位成年人，管理局将作出善意的努力，在服务地址的显著位置留下一份即将中断居民供水服务的通知和一份本政策。该通知和该政策将在中断服务前至少四十八（48）小时留在住处。通知将包括：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) 到期未付的金额；
- (c) 为了避免中断服务，必须付款或做出付款安排的截止日期；
- (d) 如果适用，客户获得财务援助信息的程序；以及
- (e) 客户可申请从管理局获得付款安排或收到额外信息的电话号码。

**4.5 服务不会中断的情形。**管理局在以下情形不会因未付款中断居民供水服务：

- (a) 在管理局调查客户按照以下第 5.1 条提交的纠纷或投诉期间；
- (b) 在根据以下第 5.3 条提交给董事会的申诉悬而未决期间；或者
- (c) 在客户的付款按以下第 6 条管理局批准的延期、分期偿还或其他另外付款时间表支付期间，客户一直遵守批准的付款安排。

**4.6 不中断服务的特殊医疗和财务情形。**

- (a) 如果以下所有条件都满足，管理局将不中断供水服务：

- (i) 客户，或者客户的租客，向管理局提交持证的基层医疗保健提供者的证明，证明停止供水服务会对提供居民服务的场所的居民造成生命威胁，或者严重威胁该居民的健康和安全。
  - (ii) 该客户证明他或她财务上没有能力在管理局正常的账单周期内支付居民服务。如果：（a）客户家庭的任何成员当前是 CalWORKs 、 CalFresh 、 基本援助 、 Medi-Cal 、 Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children 的接受者，或者（b）客户若作伪证将接受处罚的情况下声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%，将视为该客户在财务上没有能力在正常账单周期内支付。
  - (iii) 客户愿意就到期未付收费达成另外付款安排，包括延期、分期偿还或其他另外付款时间表。
- (b) 对满足所有以上条件的任何客户，管理局将向客户提供以下可选方案之一，由管理局按其斟酌选择：（1）延长支付期限；（2）对未支付的余额分期偿还；或（3）其他另外付款时间表。管理局总经理将考虑客户提供的信息和文件以及管理局的支付需要，选择最适当的付款安排。
- (c) 客户负责证明满足子条（a）的条件。在收到客户的文件后，管理局将在七（7）日内审查文件，并：（1）通知客户管理局选择的另外付款安排，要求客户署名同意参加该另外付款安排；（2）要求客户提供更多信息；或者（3）通知客户他或她不满足子条（a）的条件。
- (d) 如果根据这一条被授予另外付款安排的客户未能做到以下任何一项达六十（60）天或更久，管理局将终止供水服务：（a）最迟在延长的付款日期前支付他或她未付的收费；（b）按照分期偿还时间表支付任何分期偿还金额；（c）按照另外付款时间表支付任何到期应付金额；或者（d）支付他或她当前的供水服务收费。在中断服务前至少五（5）个工作日，管理局将在接受服务地址的明显、显眼位置张贴计划终止服务的最后通知。最后通知不授予客户向管理局要求任何调查或审查的权利。

**4.7 终止服务的时间。**管理局不会在星期六、星期日、法定节假日或管理局办公室不对公众营业的任何时间因未付款中断供水服务。

**4.8 恢复服务。**供水服务已经中断的客户，可通过电话或本人亲自就恢复服务联系管理局。需支付：（a）任何尚未支付金额，包括适用的利息或罚款；（b）如果适用，

不超过第 7.1 条限制的任何重新接通过费；以及 (c) 管理局如有要求的保证押金后，才恢复服务。

## 5. 质疑或申诉账单的程序。

**5.1 启动投诉或申请调查的时间。**客户可在账单上的关闭日期前至少两 (2) 个工作日以对管理局书面投诉或申请的形式，对账单的金额启动投诉或申请调查。

**5.2 管理局的审查。**管理局的经理将审查及时提交的投诉或调查申请，他或她将向客户提供书面判定。审查将包括考虑按照第 6 条客户是否可获得延期、分期偿还或其他另外付款时间表。管理局可按照其斟酌审查未及时提交的投诉或调查申请；不过，这样的投诉或申请无权利申诉。

**5.3 向董事会申诉。**如果一名客户按照第 5 条及时提交投诉或申请调查，管理局做出了不利的判定，客户可向董事会申诉该判定，方法是在本管理局邮寄其判定十 (10) 个工作日内向管理局秘书提交书面的申诉通知。在收到申诉通知后，管理局秘书将安排此事在下次董事会会议上听询，在会议前至少十 (10) 天，把听询的时间和地点的书面通知邮寄给客户。董事会的决定是最终的。

## 6. 延期和其他另外付款安排。

**6.1 申请延期或其他另外付款安排的时间。**如果客户无法在正常的付款周期内支付一个账单，客户可按照第 6 条申请延期或其他另外付款安排。如果客户在管理局邮寄中断服务的书面通知后十三 (13) 日内提交他或她的申请，管理局的经理将审查该申请。管理局关于延期和其他另外付款安排的决定是最终的，不能向管理局董事会申诉。

**6.2 延期。**如果获得管理局批准，客户对他或她未付余额的支付可临时延期不超过余额原到期日以后六 (6) 个月。管理局总经理将据其斟酌决定向客户提供多长时间的延期。客户应最迟在管理局设定的日期前支付完整的未付余额，并且在任何后续的账单周期形成的所有供水服务收费上保持不拖欠。延期的付款日期将以书面形式规定并提供给客户。

**6.3 分期偿还。**如果获得管理局批准，客户对他或她到期未付余额的支付将在不超过十二 (12) 个月的期间分期偿还，期间的长短由管理局总经理据其斟酌确定。如果管理局批准分期偿还，到期未付余额除以分期偿还期间的月份数，所得金额将添加到客户每月的供水服务账单，直到完全支付。在分期偿还期间，客户必须在任何后续账单期间形成的所有供水服务收费上保持不拖欠。分期偿还时间表和到期应付金额将以书面形式规定并提供给客户。

**6.4 另外付款时间表。**如果获得管理局批准，客户对他或她到期未付余额的支付将在不超过十二 (12) 个月的期间分期偿还，期间的长短由管理局总经理据其斟酌确定。如果获得批准，另外付款时间表将允许定期的与管理局的规定付款日期不一致的大额付款，或者可规定比管理局的定期付款日期频次更多或更少的付款。在另外付款时间表期间，客

户必须在任何后续账单期间形成的所有供水服务收费上保持不拖欠。另外付款时间表和到期应付金额将以书面形式规定并提供给客户。

**6.5 未能遵守。**如果根据第 6 条授予客户一项付款安排，客户未能：（1）最迟在延长的付款日期前支付未付的收费；（2）按照分期偿还时间表支付到期金额；或者（3）按照另外付款时间表支付到期金额，管理局可终止供水服务。在中断服务前至少五（5）个工作日，管理局将在接受服务地址的明显、显眼位置张贴计划终止服务的最后通知。最后通知不授予客户向管理局要求任何调查或审查的权利。

## 7. 对低收入客户的具体项目。

**7.1 重新接通过费限制和免受利息。**如果居民客户向管理局证明家庭收入低于联邦贫困线 200%，管理局将：

- (a) 把正常工作时间的任何重新接通过费限制为五十（50）美元，在非工作时间的重新接通过费限制为一百五十（150）美元。只有管理局重新接通过费实际超过这些金额，这些限制才适用。从 2021 年 1 月 1 日起，这些限制将按照劳动统计局的所有城镇消费者消费价格指数的变化每年调整。

**7.2 资格。**如果：（a）家庭的任何成员当前是 CalWORKs、CalFresh、基本援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children 的接受者，或者（b）客户若作伪证将接受处罚的情况下声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%，管理局将视该居民客户家庭收入低于联邦贫困线 200%。

## 8. 住户或租客成为管理局客户的程序。

**8.1 适用。**只有在居民供水服务地址的地产所有者、房东、管理者或经营者是登记在案的客户，并且已经因未付款发出了计划中断供水服务的通知，第 8 条才适用。

**8.2 同意管理局的服务条款和条件。**如果每个住户同意供水服务的条款和条件，满足管理局规则和规范的要求，管理局将向实际的居民住户提供服务。不过，如果一名或多名住户愿意并且能够承担支付账户的后续收费到令管理局满意，或者如果管理局有合法可用的实际方式选择性地向没有达到管理局规则和规范要求的那些居民中断住户供水服务，供水区将向那些满足这些要求的住户提供供水服务。

**8.3 住户身份验证。**要获得不用支付到期未付账户应付金额而成为客户，住户应验证记录在案的到期未付账户客户是或曾是该住所的房东、管理者或代理人。验证信息可包括但不限于租赁或租房协议、租金收据、政府文件表明住户正承租该房屋，或者按照《民法》第 1962 条披露的信息，由管理局斟酌决定。

**8.4 建立信用的方法。**如果之前接受一段时间的供水服务是在管理局建立信用的一项条件，针对该时间段的居住和及时支付房屋租金的证据，可作为满意的同等证据。

**8.5 从租金付款中扣除。**根据政府法典第 60371(d)条，按照第 8 条成为管理局客户的任何住户，如果定期付款比如租金付款包括对居民供水服务的收费，这些收费又没有单独列出，可在支付给管理局的每个付款期间的定期付款中扣除针对上一付款周期的那些服务的所有合理收费。

**9. 某些书面通知的语言。**按照本政策第 4 条和第 6.6 条提供的所有书面通知，将使用英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、朝鲜语和占管理局服务区域人口百分之十（10%）及以上的人讲的任何其他语言提供。

**10. 其他补救方式。**除了中断供水服务，管理局可寻求法律或衡平法下对不支付供水服务收费的任何其他补救方式，包括但不限于对地产提出扣押确保收回到期未付金额，提出索赔或诉讼，或把未支付金额提交给收缴部门。如果法律诉讼的判决有利于管理局，管理局有权获得对所有成本和费用的付款，包括律师费和累计利息。

**11. 因客户违约中断供水服务。**管理局有权因未付款之外的任何违反管理局条例、规则或规定而中断供水服务。

**12. 发生的费用和收费。**除非本政策另有明确规定，根据管理局的任何其他规则、规定或政策，客户发生的任何费用和收费，包括但不限于到期未付收费，将按这些其他规则、规定或政策的规定到期应付。

**13. 管理局工作人员的决定。**管理局总经理在本政策下采取的任何决定可由他或她的指定专人做出。