在未缴费的情况下

中断供水服务的相关政策

[加州健康与安全法规 §§ 116900-116926]

本文件经圣伊内斯河水资源保护区第一改良区董事会

于2025年3月18日通过第851号决议予以正式批准并采纳

1. **政策的应用。**本在未缴费的情况下中断供水服务的政策（以下简称本"政策"）由 1 号改善区圣伊内斯河水源保护区（以下简称本"区"）根据《加州供水关停保护法》，以及《加州健康与安全法规》第 116900 节以及下列（以下简称本"法案"），以及其后不时修订的版本，制定并采纳。根据本法案，本政策只需要适用于本区用于提供住宅供水服务的供水服务账户，包括为独户住宅、多户住宅、移动式住宅和雇农住宅提供服务的家庭和农村住宅/有限的农业账户。但是，尽管本法案有限制条款，本政策各个部分的订立适用于本区所有账户，以此作为提高行政效率和促进本区客户实现平等的方式。

2. **联络信息。**如对本区发出的水费账单有所疑问，或需要获取相关协助，或对可以通过哪些方式避免住宅供水服务的中断有所疑问或需要协助，客户可以通过致电 (805) 688-6015，或致信 general@syrwd.org 的方式联络本区的工作人员。客户也可以在周一至周五，上午 9:00 至下午 5:00 的正常办公时间（节假日除外）亲自前往本区办公室，地址为：3622 Sagunto Street, Santa Ynez, California 93460。

3. **账单结算期以及逾期罚金。**由本区发出的水费账单应在账单通过邮件和/或电子邮件发出的当月的最后一个工作日或之前向本区支付。未在到期日下班前足额支付账单，则将视为逾期。在逾期日后的十 (10) 个日历日，本区将对未付账户余额收取百分之十（10%）的逾期罚金。本区可在其决定的时间向该账户发出《逾期及即将关停通知》。本区将考虑客户在特殊情况下提出的免除逾期罚金的申请，但前提是，此书面申请需要在逾期日后的二十(20)个日历日内向本区发出，并且在过去的十二 (12) 个月内，我们没有对提出申请的客户免除过逾期罚金。拒绝提供逾期罚金的决定具有终局性，不受下文第 6 节复审或上诉条款的约束。本区将不会对二十美元 ($20.00) 或更低金额的逾期余额收取逾期罚金，二十美元或更低金额的任何余额将结转并加入客户账户，在下一个账单结算期结算。

4. **在未缴费的情况下中断供水服务。**如果供水服务账单全部或部分逾期六十 (60) 个日历日或以上未付，则本区可以中断服务地址的供水服务。

4.1 为客户及住户提供书面通知。本区将在中断供水服务的十 (10) 个工作日之前，向登记客户提供邮寄通知。此等书面通知可以在 60 日的拖欠期早期，以上文第 3 节所述的《逾期及即将关停通知》的形式提供。如果客户地址并非是接受服务的房产所在地址，通知还将向接受供水服务的房产地址寄送，并注明由"住户"收件，但是，本区不对将通知发送到无法收到美国邮政总局邮件的房产地址负责。通知内容包括：

(a) 登记客户的姓名及地址；

(b) 逾期金额的数目，包括适用的罚金；

(c) 为避免服务中断，应完成全额支付的日期；

(d) 客户根据下文第 4.4 节或第 5 节的规定，通过书面方式申请延期支付包括适用的罚金在内的逾期金额，或申请其他付款计划、分期偿还安排、临时延迟付款或费用下调的流程及期限；

(e) 客户申请复审和上诉供水服务账单的流程；

(f) 如果住宅租户或住户并不是登记客户，住宅租户或住户可能有权成为本区客户，而无需支付账户中的任何逾期金额的信息；以及

(g) 本区的联络信息。

4.2 住宅租户或住户。如果住宅供水服务是通过独立计量水表向独栋住宅、多户住宅建筑、移动式住宅或《加利福尼亚州健康与安全法规》所定义的劳工营永久性住宅结构中的住宅住户提供，并且根据本区所知，上述住宅的业主、房东、管理人或运营人，而非住宅住户，才是登记客户，则本区将尝试在中断供水服务之前的至少十 (10) 个日历日，通过书面通知的方式，告知住宅住户账户已逾期未付款，本住宅的供水服务可能中断。书面通知的收件人可能标示为“住户”，也可能以上文第 3节《逾期及即将关停通知》的形式提供。通知将告知住宅住户，他们可能有权成为本区客户，而无需支付逾期账户中的任何逾期金额。关于住户成为本区客户的进一步的条款和条件将在下文第 8 节提供。

4.3 中断服务之前的其他礼节性的通知。如果供水服务账单仍处于逾期未付状态，并且本区已经向客户发出有关因未缴费而可能中断服务的书面通知，其中，通知可能包括上文第 3 节所述的《逾期及即将关停通知》，则本区可以依据完全自主的判断，尝试在中断服务地址的供水服务之前，再提供其他的礼节性的通知，此等其他的礼节性的通知可能包括人工电话通知、自动呼叫通知、门上便签通知，或本区决定的其他方式的通知。

4.4 不会中断住宅供水服务的特殊的医疗和财务状况。

(a) 如果符合以下所有情况，则本区不会因为未缴费而中断住宅供水服务：

(i) 客户或客户的租户向本区提交由持照初级保健提供者（此术语的定义如《加州福利与机构法典》第 14088(b)(1)(A) 节所示）出具的证明，表明中断住宅供水服务将对接受住宅服务的住处中的居民造成生命威胁，或造成严重的健康和安全威胁；并且

(ii) 客户通过证明文件向本区证明，他或她在财务上无力在本区的正常账单结算周期内为住宅供水服务付费，其中，在以下情况下，我们将视客户在财务上无力在正常的账单结算周期内付费：(a) 客户家庭中有任何成员当前是 CalWORKs、CalFresh、一般补助、Medi-Cal、社安补助金/州立保障性付款计划或加州妇幼婴特殊营养补助计划的接收人，或 (b) 客户在作伪证便受处罚的前提下，声明家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%；并且

(iii) 客户愿意针对包括适用的罚金在内的全部逾期收费，依据本区可接受的条款，签订分期偿还协议、其他付款计划，或延迟付款或下调费用的计划。

(b) 任何想要根据此第4.4节避免供水服务中断的客户，应负责联络本区，确立满足所有条件，并提供上文第 4.4(a) 节规定的证明文件。上述事项必须在收到《逾期及即将关停通知》十五（15）日内完成。

(c) 如果客户符合第 4.4(a)-(b) 节的所有条件，本区可以依据完全自主的判断，向客户提供以下一种或多种付款选项，进一步的内容可参见下文第 5.2 节至第 5.5 节所述：

(i) 参与其他付款计划；

(ii) 分期偿还未付余额；

(iii) 临时延迟付款；或者

(iv) 部分下调未付余额，前提是下调不会导致其他缴费人多付费用。

(d) 本区根据此第 4.4 节的规定，向客户提供的付款选项的条款、条件以及任何其他参数应由本区依据完全自主的判断自行确立。

(e) 本区所提供的付款选项以及条款将导致客户在十二 (12) 个月的时间内，向本区支付所有的逾期金额，包括适用的罚金；但是，在特殊情况下，也可能批准更长的时限。

(f) 尽管有上文第 4.4(a)-(e) 节的条款规定，本区将在以下情况下中断客户的住宅供水服务：(i) 客户在六十 (60) 个日历日或更长的时间内，无法遵守本区提供的其他付款计划、分期偿还协议或延迟付款或费用下调计划的条款规定；或者 (ii) 在接受本区提供的其他付款计划、分期偿还协议或延迟付款或费用下调的计划后，客户在六十 (60) 个日历日或更长的时间内，未能支付当前的住宅服务费用。在这些情况下，本区将在中断服务之前的至少五 (5) 个工作日，在房产的显眼位置张贴中断住宅供水服务的最终意向通知。此第 4.4(f) 节下的任何最终通知以及中断服务无需再向客户提供已在上文第 4.1 节下提供的信息，并且不受下文第 6 节复审或上诉条款的约束。

(g) 根据此第 4.4 节的条款作出的本区决定应委托给本区的总经理和/或其指定人员作出。

5. 其他付款安排以及相关流程。

5.1 客户申请付款计划选项的流程。与本区根据上文第 4.4 节的条款和条件向客户提供的其他付款安排不同，本区可以依据完全自主的判断，响应客户根据本政策向本区提交的书面申请，根据导致客户无法在到期日之前全额支付逾期金额（包括适用的罚金）的紧急或其他特殊情况，向客户提供以下一种或多种付款选项：(i) 参与其他付款计划；(ii) 分期偿还未付余额；(iii) 临时延迟付款；或者 (iv) 部分下调未付余额，前提是下调不会导致其他缴费人多付费用。

(a) 收到《逾期及即将关停通知》的任何客户均可以向本区提交书面申请，从而通过其他付款选项支付包括适用的罚金在内的逾期全额。客户的书面申请必须在《逾期及即将关停通知》发出后十 (10) 个日历日内向本区提交。如申请未在该10天的时限内提交，则视为未及时提交申请，本区不需要受理、审查或对申请作出决定。就此第 5.1(a) 节而言，客户针对其他付款选项提交的书面申请，如果通过邮件方式提交，则应将邮戳日期视为提交日期；如果通过电子邮件或个人在正常办公时间亲自送往本区办公室的方式提交，则应将传送日期视为提交日期。无论在何种情况下，客户根据下文第 5.2 节至第 5.5 节的条款提出的其他付款选项申请，均不得要求本区为客户提供或批准付款选项。

（b） 本区根据此第 5.1 节的规定，向客户提供的付款选项的条款、条件以及任何其他参数应由本区依据完全自主的判断自行确立。

（c） 如果本区提供付款选项，则该选项的条款应使客户在不超过十二 (12) 个月的时间内，向本区全额支付包括适用的罚金在内的逾期全额；但是本区通常可规定较短的付款期限。

（d） 在客户根据本第5节同意采用替代付款方案的情况下，本区将在以下情况下中断客户的供水服务：(i) 客户无法遵守本区提供的其他付款计划、分期偿还安排或延迟付款或费用下调计划的条款规定；或者 (ii) 在接受本区提供的其他付款计划、分期偿还安排或延迟付款或费用下调的计划后，客户在三十 (30) 个日历日或更长的时间内，未能支付当前的服务费用。在这些情况下，本区将在中断服务之前的至少五 (5) 个工作日，在房产的显眼位置张贴中断供水服务的最终意向通知。此第 5.1(d) 节下的任何最终通知以及中断服务终无需再向客户提供已在上文第 4.1 节下提供的信息，并且不受下文第 6 节复审或上诉条款的约束。

(e) 根据第 5.1 节以及下文第 5.2 节至第 5.5 节的条款作出的本区决定应委托给本区的总经理和/或他或她的指定人员作出。

5.2 其他付款计划。如果本区根据上文第 4.4 节或第 5.1 节予以批准，客户可以根据替代付款计划支付包括适用的罚金在内的逾期金额。其他付款计划 可能允许定期的一次性付款，付款时间与本区订立的每月固定账单的到期日不同，支付频率可能 更高或更低。客户需要在本区订立的到期日之前支付包括适用的罚金在内的逾期全额，并且，客 户必须同时按时支付在本区提供其他付款计划之后的任何和所有账单结算期内到期应付的全部供 水费率和费用。其他付款计划将以书面形式规定，并由客户签署。一般规则是，在客户受一个其 他付款计划条款约束的期间，客户不得针对另一笔逾期金额再申请一次其他付款计划、分期偿还、临时延迟付款或费用下调。

5.3 分期偿还。如果本区根据上文第 4.4 节或第 5.1 节予以批准，客户可以在规定期限内，分期偿还包括适用的罚金在内的逾期金额。如果批准分期偿还，则包括适用的罚金在内的逾期金额将根据分期偿还期间的月数平均分配，同时客户需要支付每月固定账单产生的其他金额。客户需要在本区订立的到期日之前支付包括适用的罚金在内的逾期全额，并且，客户必须同时按时支付在本区提供分期偿还计划之后的任何和所有账单结算期内到期应付的全部供水费率和费用。分期偿还计划将以书面形式规定，并由客户签署。一般规则是，在客户受一个分期偿还计划条款约束的期间，客户不得针对另一笔逾期金额再申请一次其他付款计划、分期偿还、临时延迟付款或费用下调。

5.4 临时延迟付款。如果本区根据上文第 4.4 节或第 5.1 节予以批准，客户可以在初始到期日后不超过六 (6) 个月的期间，临时延迟支付包括适用的罚金在内的逾期金额。客户需要在本区订立的到期日之前支付包括适用的罚金在内的逾期全额，并且，客户必须同时按时支付在本区提供延迟付款计划之后的任何和所有账单结算期内到期应付的全部供水费率和费用。延迟付款计划将以书面形式规定，并由客户签署。一般规则是，在客户受一个临时延迟付款计划条款约束的期间，客户不得针对另一笔逾期金额再申请一次其他付款计划、分期偿还、临时延迟付款或费用下调。

5.5 费用下调。在极端情况或紧急情况下，客户可以申请部分下调包括适用的罚金在内的逾期金额；但前提是，超过未付金额百分之二十五 (25%) 的部分下调需要经过受托管理委员会的批准，并且，根据本法案，如果下调将导致其他缴费人多付费用，则不应批准此等下调。任何费用的部分下调将以书面形式规定，并由客户签署。

6. 申请复审或上诉供水服务账单的流程。

6.1 申请账单复审的期限。在收到账单后的十 (10) 个日历日内，客户可以通过向本区提交书面申请的方式，申请复审供水服务账单。本政策下的账单复审不包括对受托管理委员会根据各个适用的法律和流程采纳的本区基本用水费率或其他费用的任何复审或质疑。就此第 6.1 节而言，本区发出的账单应在本区发出后的五 (5) 个日历日视为送达客户，客户针对复审提交的书面申请，如果通过邮件方式提交，则应将邮戳日期视为提交日期，如果通过电子邮件或个人在正常办公时间亲自送往本区办公室的方式提交，则应将传送日期视为提交日期。

6.2 由本区复审。本区总经理将对及时提交的供水服务账单复审书面申请进行复审并作出决定，并将书面的决定通知提供给客户。

6.3 向受托管理委员会提请上诉。根据上文第 6.1 节及时提交账单复审书面申请的任何客户，均可以通过向本区提交书面上诉通知的方式，对本区根据上文第 6.2 节作出的决定提出上诉，其中，此等书面上诉必须在客户收到本区根据第 6.2 节作出的决定后的十五 (15) 个日历日内由本区收到。就此第 6.3 节而言，本区作出的决定应在本区发出决定后的五 (5) 个日历日视为送达客户，客户的书面上诉通知，如果通过邮件方式提交，则应将邮戳日期视为提交日期，如果通过电子邮件或个人在正常办公时间亲自送往本区办公室的方式提交，则应将传送日期视为提交日期。收到上诉通知后，本区将安排受托管理委员会在下一次的委员会会议中听取事项。提请上诉的客户将在委员会会议前收到注明委员会听取上诉的日期、时间和地点的书面通知。委员会的决定应为终局决定。

6.4 等候上诉期间的供水服务。如果客户及时针对水费账单的事项提交书面上诉，并交由受托管理委员会听取事项，则在等候上诉的期间，本区不会中断为客户提供的供水服务。

7. 为低收入客户准备的特定项目。

7.1 重连费用的限制以及利息的豁免。对于接受住宅供水服务，并且能够通过下文第 7.2 节所述的可验证的证明文件向本区证明家庭收入低于联邦贫困线的 200% 的客户，本区将：

(a) 将任何重连服务的费用限制为重连的实际费用，即在正常运营时间不超过五十 (50) 美元，在非正常的运营时间不超过一百五十 (150) 美元。这些限制将根据 2021 年 1 月 1 日起劳动统计局城市消费者物价指数 (CPI-U) 的年度调整变更而相应变更；以及

(b) 针对已转为托收的事项，在每个 12 个月的周期内，免除一次逾期账单的利息收费。

7.2 资格。就上文第 7.1 节而言，如果符合以下情况，本区将把接受住宅供水服务的客户视为家庭收入低于联邦贫困线的 200% 的客户：(a) 客户家庭中有任何成员当前是 CalWORKs、CalFresh、一般补助、Medi-Cal、社安补助金/州立保障性付款计划或加州妇幼婴特殊营养补助计划的接收人，或 (b) 客户在作伪证便受处罚的前提下，声明家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%。

8. 出于接受住宅供水服务的目的，将住户或租户变为本区客户的流程。

8.1 适用性。此第 8 节仅在接受供水服务的住宅将业主、房东、管理人或运营人，而非实际的租户或住户列为登记客户，并且因为未缴费，服务可能中断的情况下适用。

8.2 同意本区的服务条款及条件。如果有一位或多位租户或住户同意为账户的后续收费 承担经济责任，并且同意根据本区的规章制度要求接受供水服务的条款及条件，则本区可以向服 务地址的实际住宅租户或住户提供住宅供水服务。如果有一个以上的住宅地址或住宅单元通过单 个水表或总水表接受服务，本区可以在通过水表接受服务的一位或多位租户或住户同意为账户的 后续收费承担经济责任，并且同意根据本区的规章制度要求接受供水服务的条款及条件的情况下，向独立的住宅提供住宅供水服务；并且，如果本区存在实际并且合法的方法，从而可以选择性地中断不同意为账户的后续收费承担经济责任，或不符合适用要求的租户或住户的住宅供水服务，则本区可以为同意根据本区的规章制度，为分立的账户承担后续收费的经济责任的租户或住户提供服务。

8.3 占用或租用的证明。如果想要符合资格，成为本区的客户而不支付逾期账户中的逾期金额，则有意成为新客户的租户或住户必须证明逾期账户的现有登记客户现在是，或曾经是居住住宅的业主、房东、管理人或运营人。根据本区酌情决定，证明文件可能包括但不限于租约或租赁协议、租金收据、注明租户或住户正在租用房产的政府机构文件，或其他能够证明其与逾期账户的登记客户之间存在租用或居住关系，并经本区认可的证据。

9. **政策以及某些书面通知的语言。**本政策以及根据本政策要求提供的所有书面通知，均应以英语、西班牙语、汉语、他加禄语、越南语、韩语以及本区服务区范围内百分之十 (10%)或以上的客户所使用的任何其他语言提供。

10. **其他救济。**除了中断供水服务之外，本区还可以针对未缴纳水费、服务费以及适用的罚金的情况，寻求法律或衡平法所规定的任何和所有的其他救济，包括但不限于提起索赔或法律诉讼，或将未付金额转为托收。如果索赔或法律诉讼的结果对本区有利，则本区应有权获得所有费用和开支的付款，包括但不限于律师费、顾问费和累计的利息。

11. **针对其他客户违约情况中断供水服务。**本区保留根据除了本政策所规定的未缴费的情况以外的任何以及所有的违约情况中断供水服务，包括但不限于违反本区条例、政策、规章制度，或其他适用的联邦、州或地方法律。

12. **发生的费用和收费。**除非本政策另有明确规定，否则，在任何本区条例、政策、规章制度或其他适用的联邦、州或地方法律之下，由客户产生并应向本区支付的任何费率、费用、收费、罚金或其他负债，均应根据相应规定到期支付。

13. **本区工作人员的决定。**本区总经理可在本政策下作出的任何决定，均可由其指定人员作出。