

## VICTORVILLE 供水区 (“地区”) 因未付款停止居民用水政策

### 目的

本政策用于遵守停水保护法健康和安法典第 116900 条及其它规定 (“法案”)，其禁止在欠款达到 60 日之前向客户停止居民用水，且向居民客户及住宅用户提供保护及付款替代方式。本政策所要求的所有提交文件必须为书面，并提交地址为 14343 Civic Drive, Victorville, CA 92392 的地区办公室的审核经理。

### 用水账户欠款时

用水服务<sup>1</sup>账户在客户的水费账单显示的账单日起 15 日后仍显示未付款，被视为欠款。

### 递延付款计划/替代付款计划

居民用户可以要求替代付款计划以避免停止用水服务。地区不得因未付款停止用水服务，如果款项到期 60 日之前下列三项条件得到满足的话：

- (1) 客户或客户租户向地区提交福利和机构法典第 14088 (a) (1) (A) 条定义的基础医疗机构的证明，停止居民服务会对该处向其提供服务的居民造成生命危险或严重威胁其健康和安；及
- (2) 客户向地区书面提交，证明或声明其财务上无法在正常的账单周期支付服务 (客户的任何家庭成员目前正接受 CalWORKS (以工代赈)，CalFresh (食物券)，一般援助，Medi-Cal (医疗白卡)，Supplemental Security Income (附加保障收入) /State Supplementary Payment Program (州补充支付计划)，或加州妇女、婴儿、儿童特殊补充营养计划，或客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%)；及
- (3) 客户愿意签署书面的递延付款计划 (或法案规定的任何其它替代付款计划，条件是情况视为必要且由地区的审核经理批准)。

地区收到居民客户的证据/信息，证明其满足上述三个条件时，地区应在收到证据后 7 个营业日内：

---

<sup>1</sup> “用水服务”指 Victorville 地区或市提供的用水和/或再生水、排污、下水道、固体垃圾 (卫生)、家庭危险物质以及任何其它公用事业服务，其同一账单上记账并统一收费。

- a. 通知客户下列条件：（a）递延付款计划（根据递延付款计划，在账单说明的账单日后第135日营业结束时，账户所显示的欠款全额支付）；或（b）法案规定的任何其它替代付款计划，且由地区审核经理批准；及
- b. 要求客户签署书面协议接受递延付款计划或替代付款计划。客户必须在地区向客户提供上述协议之日起7个营业日内，签署并返还上述书面协议。

地区收到居民客户提交的证据/信息，其未能证明客户和满足上述三个条件时，地区应在收到证据后7个营业日内：

- (1)要求客户提供额外信息；或
- (2)通知客户其不符合递延付款计划或替代付款计划的条件。

如果居民客户已及时向地区提交所要求的证据/信息以满足上述三个条件，且地区审核及通知客户上述条件是否得到满足仍然未决，地区不得停止用水服务。地区已向客户提供签署递延付款计划或替代付款计划的书面同意时，用水服务不得在客户签署及向地区返还书面协议的期限到期之前停止。

地区可以停止用水服务，如果已接受递延付款计划或替代付款协议的客户未能：（1）在60日内或更长时间内遵守并支付递延付款计划或替代付款计划的到期款项；或（2）在60日内或更长时间内保持账户最新，在随后每个账单期产生费用。

### **要求争议账单审核及申诉的机制**

如果居民客户或占用向其提供居民用水的住所的成年人对用水服务的账单有争议，其可以在不迟于收到争议账单后5个营业日或地区邮寄欠款通知和即将停止服务的通知后13日内，通过向地区审核经理提交书面请求对账单提出争议。请求必须包括支持要求对争议账单进行审核的信息或证据。在地区审核经理收到书面请求后10个营业日内，其应通过邮件或专人，向要求审核争议的人士提交其对争议账单的书面决定。

要求对争议账单进行审核的人士可以在收到审核经理的书面决定后**10**个营业日内，向董事会（“董事会”）提交书面申诉，对审核经理的决定进行申诉。申诉应向**Victorville**市书记官提交，其作为地区秘书行事。地区秘书将确定即将召开的董事会应审议的事项，并至少在审议事项的会议召开之前**10**日向申诉人邮寄会议召开时间和地点的书面通知。董事会的决定是终局的；对提交董事会的争议账单的随后的审核不得再行申诉。

在争议账单仍在审核或申诉待决时，地区不得停止居民用水服务。

### **居民用户权利**

如果记录在案的客户并非提供用水服务的地址（“服务地址”）的占有人，且记录在案的客户未能在欠款通知及即将停止服务或立即停止用水服务的通知所说明的“到期日”之前支付到期款项，服务地址的居住占有人可以成为地区客户并开立独立账户，条件是其能满足地区的服务条款条件。

地区未被要求向居住占有人提供服务，除非其书面接受服务条款条件并满足地区规则和收费的要求。但如果一位或多位居住占有人希望且可以按地区满意的方式承担随后账户收费的责任，或地区有合法的物理方式终止向那些未满足地区的规则和收费条件的居住占有人提供服务，地区应向满足要求的居住占有人提供服务。居住占有人未被要求支付先前记录在案的客户的欠款。居住占有人的客户账户的申请应在到期日之前完成，签署，并提交给地区官员。

### **讨论选项**

为讨论避免停止未付款的居民用水服务，客户可以致电**760-955-5001**联系地区代表。

### **恢复用水服务**

在停水后恢复用水服务，客户可以通过致电或本人到地区办公室联系地区。除非本政策另有规定，恢复用水服务应以支付客户账户的欠款，停水或重接的服务费、滞纳金，以及地区决议或法规要求的任何押金为条件。