

因欠费而中断住宅用水服务的治理政策

该政策可于以下网址查看：

https://www.vcpbublicworks.org/wsd/conservation_legislation/

此外，我们可应要求向客户提供该政策的副本。

还可应要求提供该政策的下列语言版本：

西班牙语、中文、菲律宾语、越南语和韩语。

如需有关文图拉县 1 号供水区 (Moorpark)、17 号供水区 (Bell Canyon)、19 号供水区 (Somis) 和 38 号供水区 (Lake Sherwood) 公用事业账户或付款方式的信息，或有关于本政策的问题，请联系：

文图拉县市政工程处供水和卫生部
(805) 378-3000
6767 Spring Road, Moorpark CA 93021

节假日以外的工作人员服务时间为：
太平洋标准时间周一至周五上午 8:00 至下午 5:00

-
- 1. 本政策的应用范围。** 因欠费而中断住宅用水服务的治理政策（以下简称“政策”）适用于文图拉县 1 号供水区 (Moorpark)、17 号供水区 (Bell Canyon)、19 号供水区 (Somis) 和 38 号供水区 (Lake Sherwood)（以下统称为“供水区”；单独亦称“供水区”）并管理住宅用水服务账户。其不适用于非住宅用水服务账户。就本政策而言，“住宅用水服务”、“住宅服务”和“供水服务”均指向住宅提供的供水服务，包括单户住宅、多户住宅、移动房屋，包括但不限于移动房屋公园内的移动房屋或农场工人住宅。
 - 2. 计费程序和问题。** 各供水区大约每月为住宅用水服务开具账单一次。所有供水服务账单须于收到时缴交，如未于账单正面所印日期（“账单日期”）起的 22 日内缴交，则视为拖欠。如对账单有任何疑问或欲讨论根据本政策条款避免因欠费而中断供水服务的选择，请致电文图拉县市政工程处供水和卫生部的客户服务电话：(805) 378-3000，服务时间：周一至周五上午 8:00 至下午 5:00。
 - 3. 拖欠账款；滞纳金。** 所有供水服务账单须于收到时缴交，如未能于账单日期起的 22 日内全额支付，则视为拖欠。供水服务账单缴付不足即视为拖欠。如在账单日期后超过 27 天（到期日后 5 天）仍未支付账单，供水区可按其《杂项费用表》中规定的金额征收过时附加费或滞纳金。在收到退回支票时，即支票为空头支票或其他退回款项，供水区会将该账户视为拖欠账户，并且将收取存款不足退票/空头支票费以及任何适用的滞纳金。供水区应尽合理、有诚意的努力，通过电话或邮件将款项退回一事告知客户。

4. **付款延期。**任何客户如未能在供水区的正常账单周期内缴交水费，可于账单到期日前要求延期缴交水费。如有请求，*每一日历年*应批准最多 14 天的延长。如果在延期日当天或之前未全额付款，则应向该账户收取滞纳金，并应用本政策有关逾期账户的所有其他规定。

5. **对水费账单提出异议或要求复审的权利；申诉。**供水区客户有权对其认为不正确或不属于客户责任的账单提出异议或要求对账单进行审查。如果客户希望正式对账单提出异议和/或要求审查账单，则客户必须在账单到期日（账单日期后的 22 天）之前以书面形式向文图拉县市政工程处供水和卫生部提交异议通知或审查请求，方式为发送电子邮件至 wscs@Ventura.org 或寄送美国邮件至 Customer Service, Ventura County Public Works Agency, Water and Sanitation Department, 6767 Spring Road, Moorpark, CA 93021。（在账单到期日之后，供水区客户可请求供水区审查其认为不正确或不属于客户责任的账单，解释其为何未在账单到期日之前请求审查。此类请求应由供水区全权决定批准或拒绝。）供水区工作人员应在合理时间内（通常为三周）以书面形式回应账单审查和/或异议通知的书面请求。

如果客户对供水区对其账单审查请求或异议通知的回应不满意，则应在供水区回应之日后的 10 天内就供水区回应向供水区主任提出申诉。所有此类申诉必须以书面形式提交给市政工程处供水和卫生部主任，地址：6767 Spring Road, Moorpark, CA 93021。主任或其指定人员应在合理时间内（一般为三周）对所有此类申诉做出书面答复。

在账单审查请求、异议通知或申诉未决期间，供水区不得因客户不付款而停止供水服务。

6. **因欠费而中断供水服务。**当账户拖欠达 60 天或更长时间，供水区可根据本政策和其他适用法律中断住宅用水服务，即因欠费而中断供水服务。

致客户的书面通知。在供水区因客户欠费而中断供水服务前不少于 10 天，供水区应向账户对应的客户发出书面通知，通知其中断供水服务即停水的计划。如果客户地址不是接受住宅用水服务的物业地址，还应将通知发送到接受住宅用水服务的物业地址，并将收件人写为“居住者”。通知应包含以下所有信息：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) 拖欠的金额；
- (c) 为避免中断供水服务，进行付款或付款安排的截止日期；
- (d) 对账单异议程序或包括申诉在内的账单复审请求程序的说明；以及
- (e) 对客户可以请求替代付款计划的程序的说明（例如延长支付账单的时间或让客户在更长时间内分期偿还到期金额的延期付款计划）。

也可选择通过电话通知客户。除提供或代替上述书面通知外，因欠费而中断供水服务至少 10 天之前，供水区可以通过电话联系账户对应的客户。如果供水区通过电话联系客户，应主动提出向客户提供本政策的书面副本。还应提供讨论避免因欠费而中断供水服务的选项，包括替代付款计划（例如延长拖欠费用的付款时间或延迟或减少付款计划，包括分期偿还未付余额）和要求审核或对账单提出异议的程序。

无法取得联系。如果供水区无法通过电话与客户或居住在住宅的成年人取得联系，并且书面通知因无法送达而退回，供水区应真诚地努力访问该住宅并留下此书面通知或做出其他安排，将因欠费而中断供水服务的通知和本政策的副本放置在该住宅显眼的地方。

如果该住宅的成年人根据本政策向供水区或任何其他可合法受理异议的行政或法律机构提出对账单的异议，则在异议待决期间，供水区不得因欠费而中断住宅用水服务。

7. **因欠费而中断供水服务——房东-承租人或类似情况**。如果供水区为独立式单户住宅、多户住宅结构、移动房屋公园或劳改所中的永久性住宅结构的居住者提供单独计量的住宅用水服务（如《健康和安全法典》第 17008 节所定义），并且该住宅、结构或公园的所有者、管理者或经营者是供水区所记录之客户，供水区应尽一切诚意努力通知住宅的居住者，方法是在中断供水服务前至少 10 天发出书面通知，告知其与供水服务相关的账户拖欠款项，以及供水服务将被中断或终止。该书面通知应进一步告知住宅的居住者他们有权成为供水区的客户，即成为供水服务账单的付款人，而无需支付拖欠账户上的任何到期款项。

除非各住宅居住者同意供水区的供水服务条款和条件，并符合供水区的规章制度和收费标准，否则供水区不需要向住宅居住者提供供水服务。但是，如果一名或多名住宅居住者愿意并能够承担该账户的后续费用以达到供水区满意的程度，或者如果供水区可依法有选择地以物理方式中断或终止对不符合供水区规章制度和收费要求的住宅居住者的供水服务，供水区应向符合其要求的住宅居住者提供供水服务。

独立式单户住宅。如果是独立的单户住宅，供水区可采取以下任何一种措施： (a) 在拟议中断或终止供水服务之前至少七天发出中断或终止供水服务的通知；或者 (b) 为了免除拖欠金额，要求成为客户的居住者核实记录中的拖欠账户客户是或曾经是住宅的房东、管理者或代理人。核实可能包括租约或租赁协议、租金收据、表明居住者正在租赁物业的政府文件或根据《民法典》第 1962 条所披露的信息。

8. **因欠费而中断供水服务的例外情况**。如果满足以下所有条件，供水区不会因欠费而中断供水服务：

- (a) 客户或客户的承租人向供水区提交初级护理提供者的证明（如《福利和机构法典》第 14088 节第 (b)(1)(A) 小节所定义），证明中断住宅用水服务将会危及接受住宅用水服务的住宅居住者的生命或对住宅居住者的健康和安全构成严重威胁；

- (b) 客户证明他或她在经济上无力在供水区正常计费周期内支付住宅用水服务的费用。如果客户家庭的任何成员是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/国家补充支付计划的当前领取人，或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划的当前领取人，亦或者客户声明该家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%，则该客户应被视为在经济上无法在供水区的正常计费周期内支付住宅用水服务的费用；以及
- (c) 客户愿意就所有拖欠费用签订替代付款计划。供水区主任或其指定人员将根据客户提供的信息和文件，选择最合适的替代付款计划。

客户有责任证明其满足上述所有条件。客户必须在中断供水服务日期前将文件提供给供水区，而供水区将在收到文件的 10 天内审查此等文件。在审查期间，供水区不会中断供水服务。随后，供水区将通知该客户其是否符合上述 (a) 至 (c) 小节中的条件或可能要求客户提供其他信息。如果客户满足上述所有条件，供水区将通知该客户供水区选择的建议替代付款计划，并要求客户签署协议参与替代付款计划。

如果满足这些条件，供水区应根据本政策第 9 节向客户提供替代付款计划。

- 9. **替代付款计划。**如果客户无法支付账单，客户可以请求延期或其他替代付款计划（如延期或减少付款计划，包括分期偿还拖欠的住宅用水服务费）。

替代付款计划。如获供水区批准，客户可根据供水区主任或其指定人员决定的替代付款计划支付未付余额。通常情况下，任何替代付款或还款计划应保证在 12 个月内偿还任何未偿余额。在替代付款计划期间，客户必须保持按时偿还任何后续计费期间累积的所有供水服务费用。替代付款计划和应付金额将以书面形式列出并提供给客户供客户签字，表明客户同意并承诺遵守替代付款计划。

未能遵守替代付款计划或支付当期费用；中断供水服务。客户必须遵守商定的替代付款计划，并在每个后续计费期按时支付产生费用的增加。客户在根据先前商定的替代付款计划支付拖欠费用时，不得要求对任何后续未付费用提供其他替代付款计划。

如果在替代付款计划的任何时间，客户 (a) 在六十 (60) 天或更长的时间未能遵守商定付款计划的条款，或 (b) 在 60 天或更长的时间内未能支付其当前的住宅用水服务费，供水区可中断对客户物业提供的住宅用水服务，前提是供水区须在中断供水服务前至少五个工作日在客户住宅的显眼处张贴一份意图中断住宅用水服务的最终通知。最终通知不会为客户赋予要求供水区进行任何进一步调查或审查的权利。

- 10. **恢复住宅用水服务。**供水服务中断的客户可致电 (805) 378-3000 或亲自前往 6767 Spring Road, Moorpark, California 联系供水区，以恢复供水服务。恢复供水服务前须支付：(a) 任何逾期款项，包括适用的滞纳金、利息或罚款（下文规定的除外）；及 (b)

《杂项费用表》中列出或由法律规定的供水区重新连接费，如下所述。供水区也可能要求缴纳保证金。付款必须以现金、信用卡或银行本票支付。在以支票或电子方式结算所有银行或金融机构款项并且资金实际且不可撤销地存入供水区账户之前，不会恢复供水服务。

对于向供水区证明其家庭收入低于联邦贫困线 200% 的住宅用水客户，供水区的重新连接费应不高于其实际重新连接成本或 \$50，以较低者为准，用于在正常工作时间进行重新连接。如在非工作时间进行重新连接，供水区的重新连接费用应不高于其实际成本或 \$150，以较低者为准。自 2021 年 1 月 1 日起，这些金额将根据消费价格指数的变化进行年度调整。

此外，向供水区证明其家庭收入低于联邦贫困线 200% 的住宅用水客户，供水区应每 12 个月免除一次拖欠账款的利息。

如果客户家庭的任何成员是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/国家补充支付计划的当前领取人，或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划的当前领取人，亦或者客户声明该家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%，则该客户的家庭收入应被视为低于联邦贫困线的 200%。

- 11. 因未能支付而中断供水服务的年度报告。**各供水区应在文图拉县市政工程处供水和卫生部的网站上向加州水资源控制委员会报告每年因客户未能支付而中断供水服务的次数。