

## 尼波莫社區服務區

### 停止住宅供水服務政策

在由於未支付應繳的水費、收費、費用或罰款而停止任何住宅客戶的供水服務之前，尼波莫 (Nipomo) 社區服務區 (以下簡稱「地區」) 將遵守本政策的程序和要求。本政策僅適用於因未付款而停止向住宅客戶帳戶提供服務，並且不會阻止地區因其他未經授權的客戶行動而停止服務。

1. 聯絡資訊。住宅客戶可在正常辦公時間撥打以下電話號碼，以商討避免服務停止的選項：  
(805) 929-1133。
2. 帳戶拖欠款項。根據地區法典中的規定，水費/下水道帳單在提交給客戶後，客戶應按期支付。在帳單中注明之到期日的下午 4:30 之前未全額收取的帳戶餘額即是拖欠金額，並適用地區法典中規定之罰款處罰。帳單中規定的到期日不會早於自郵寄帳單之日起 19 天。
3. 導致停止服務的拖欠期。如果客戶應付款項一直拖欠了至少六十 (60) 天，則可以因未付款而停止住宅供水服務。

停止供水的服務不會在任何星期六、星期日、法定假日或地區的營業廳不向公眾開放的任何時間進行。

4. 因未付款而停止服務的程序。
  - a. 在因未付款而停止客戶的服務之前至少七 (7) 個工作日，地區將以書面形式與客戶聯絡，以警告即將發生的服務停止，提供並解釋本政策的條款，商討避免服務停止的選項，並提供法律要求的其他資訊。
  - b. 上文第 4(a) 節中所述的書面通知將包含以下內容：(1) 客戶的姓名和地址；(2) 拖欠的金額；(3) 為避免服務停止而需要付款或付款安排的日期；(4) 對申請延期支付

拖欠費率、收費或費用的流程的描述；(5) 對請求進行帳單審查和上訴的程序的描述；以及 (6) 對客戶可請求延期、減少或替代付款計劃，包括符合本政策拖欠住宅服務費用之分期償還程序的描述。

- c. 如果第 4(a) 節中所述的書面通知因無法送達而被退回，則地區將在停止服務前至少 48 小時，在房屋場地的明顯位置處張貼停止服務的通知。

5. 帳單審查和上訴。已收到即將發生之服務停止通知的任何客戶都可對導致服務停止通知的拖欠費率、收費、費用或罰款提出上訴，除非先前已收到並解決了對相同的費率、收費或費用的上訴。客戶應在收到拖欠通知後五 (5) 個工作日內提出上訴，方法是遞交書面上訴通知以解釋上訴的依據，包括對地區的計費實踐中任何指稱錯誤的解釋、已上訴帳單的日期以及正被上訴的帳單金額。上訴將按照以下程序進行審查、審理和解決：

- a. 地區總經理（「審查經理」）將審查上訴表格以及為支援上訴而提交的所有材料，並將在收到上訴之日起十 (10) 個工作日內發佈有關上訴的決定。

- b. 在以下情況下，審查經理可批准上訴並調整或撤銷拖欠費率、收費或費用：

- i. 費率、收費、費用或罰款的計算有誤，因此造成錯誤；

- ii. 客戶有資格根據地區法典第 3.03.120 節進行調整；或

- iii. 客戶有資格根據地區法典第 3.03.160 節進行調整。

- c. 審查經理將會把決定以信件的形式郵寄給上訴人。

- d. 客戶可向地區理事會對審查經理所作的不利裁定提出上訴，方法是在審查經理作出決定之日起十 (10) 個工作日內提出上訴。

6. 延期或減少的付款以及替代付款計劃。根據本節的條款，地區可允許客戶延期、減少拖欠費率、收費、費用或罰款，或者訂立針對這些拖欠金額的分期償還或替代付款計劃。

- a. 僅根據地區法典第 3.03.120 或 3.03.160 節，或出於本政策第 5(b) 節中所述的原因，才可批准減少拖欠費率、收費、費用或罰款。
  - b. 根據由地區理事會第 2019-1505 號決議通過的地區管理總經理行使對免除因拖欠公用事業帳單而導致對客戶公用事業帳戶核定的費用之權力的政策，可免除滯納金和罰款。
  - c. 可使用符合以下條件的替代付款計劃來延期或分期償還拖欠費率、收費或費用：
    - i. 對延期、分期償還或替代付款計劃的請求必須以書面形式提出，並在本政策第 4 節要求之通知中所規定的服務停止日期之前不少於兩個工作日由地區收到。
    - ii. 任何付款計劃都將使拖欠金額在十二 (12) 個月內得到償還。
    - iii. 如果客戶違反了商定的計劃或者在六十 (60) 天或更多時間內沒有支付其當前的住宅服務費用，則在地區於該客戶房產明顯且顯眼的位置處張貼最終意圖停止服務的通知後的五 (5) 個工作日之後便會停止服務。
    - iv. 除非客戶另行滿足了本政策第 7(d) 節的要求，否則每 18 個月最多只能允許一次分期償還、延期或替代付款計劃。
7. 對服務停止的禁止。在以下任何一種情況下，供水服務將不會因未付款而停止：
- a. 在對地區停止服務的決定提出任何上訴期間。
  - b. 在地區對客戶糾紛或投訴進行調查的待定期間。
  - c. 在客戶遵守依照本政策第 6 節經正式授權的替代付款計劃或者針對延期或減少付款的計劃的任何時期內。

- d. 在客戶滿足以下所有三個條件的情況下，如地區提供的表格中所聲明（「基於需求的免除」）：
- i. 客戶或客戶的租戶提交了初級護理提供者的證明，其中表明停止供水服務將會威脅到由拖欠帳戶提供服務的房舍場地的居民的生命，或對該居民的健康和安全構成嚴重威脅；
  - ii. 客戶透過書面聲明以下任一情況適用，證明其在正常計費週期內在經濟上無能力支付住宅供水服務費用：客戶的家庭成員是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入/州補充付款計劃或加州針對婦女、嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃的當前接受者，或客戶聲明其家庭的年收入低於聯邦貧困水準的 200%。如果證明其中一種或多種情況，則該客戶被視為「低收入客戶」；以及
  - iii. 客戶願意根據本政策第 6 節訂立分期償還協議、替代付款計劃或針對所有拖欠費用的延期或減少付款的計劃。
8. 對低收入客戶的特殊考量。對於有資格獲得基於需求的免除的低收入客戶，地區將提供以下一種或多種選項，以便償還拖欠的費率、收費或費用：(1) 分期償還未付餘額；(2) 參與替代付款計劃；或 (3) 暫時延期付款。付款選項的條款將依照本政策的第 6 節，並且預計會在十二 (12) 個月內償還，除非需要額外的時間並由地區審查經理給予批准，以便避免過度的困難。如果客戶違反了商定的計劃或者在六十 (60) 天或更多時間內沒有支付其當前的住宅服務費用，則在地區於該客戶房產的明顯且顯眼的位置處張貼最終意圖停止服務的通知後五 (5) 個工作日之後便會停止服務。
9. 房東與租戶的關係。本節的規定適用於以下情況：地區透過主儀錶提供服務，或向單獨的單戶住宅、多單元住宅結構、活動房屋公園或勞工營地中的永久住宅結構的住宅居住者提供單獨計量的住宅服務，如《加州健康與安全法典》第 17008 節中的定義，並且住宅、

結構或公園的業主、經理或經營者是紀錄的客戶。除了按照本政策第 4 節的規定向房產業主發出通知外，地區還將實施以下措施：

- a. 在停止服務之前至少十 (10) 天，地區將盡最大努力以書面形式通知住宅居住者，住宅單元的帳戶已拖欠費用，並且服務將被終止。
  - b. 書面通知將告知居住者，他們可能會成為紀錄的客戶並接受單元的供水服務的帳單，並且居住者將不對現有紀錄的客戶所欠的拖欠金額負責。書面通知應使用英文和《民事法典》第 1632 節中所列的語言。
  - c. 除非每個住宅居住者同意服務的條款和條件，並符合適用法律和地區規則的要求，否則地區無須向住宅居住者提供服務。但是，如果其中一個或多個住宅居住者願意並能夠為帳戶的後續費用承擔責任，以便令地區的總經理滿意，或者如果地區在法律上有可用的實際手段來選擇性地終止對那些不符合地區規則要求的住宅居住者的服務，則地區應為那些符合這些要求的住宅居住者提供服務。
  - d. 儘管有上述規定，但如果住宅單元是獨立的單戶住宅單元，則地區將：(1) 在提議的服務停止之前至少七 (7) 天通知服務停止的居住者；以及 (2) 要求居住者核實，拖欠帳戶的客戶是住宅單元的房東、經理或代理人。核實可能會包括租約或租賃協議、租金收據或其他政府文件。
10. 恢復服務。一旦客戶的服務被停止，地區將立即向其提供有關恢復服務程序的資訊，包括對適用之重新連接服務費的付款（即，地區雜項費用表中確定的非付款費）。對於低收入客戶，重新連接服務費將不超過地區重新連接供水服務的實際費用，在正常業務期間，重新連接服務的最高費用為 \$50。如果理事會決議通過的地區雜項費用表中有規定，則該費用可能會根據 2021 年 1 月 1 日開始之居民消費價格指數的變化進行年度調整。

11. 報告。地區將在地區網站上，以及向州水資源控制委員會報告每年因未付款而停止提供住宅服務的數量。

尼波莫社區服務區的《停止住宅供水服務政策》可提供英文、西班牙文、中文、他加祿文、越南文和韓文版本，並且可透過以下方式獲得：

1. 在正常辦公時間到位於 148 South Wilson Street, Nipomo, CA 93444 的地區辦事處索取一份副本；或
2. 在地區網站上查看：[www.ncsd.ca.gov](http://www.ncsd.ca.gov)。