

## **第20-02號決議**

### **阿文社區服務區**

#### **停水供水政策**

1. 目的。該政策的製定是為了遵守參議院998號法案，即“水切斷保護法”，並由州長於2018年9月28日批准。
2. 生效日期。該政策將於2020年4月1日生效。
3. 出版語言。該政策和本政策要求的書面通知應以英語，西班牙語和其他至少10%的供水區居民的口頭語言發布。
4. 中止供水的先決條件。

A. 在客戶拖欠付款至少六十（60）天之前，學區不得中止不付款的住宅服務。在因不付費而終止居住服務前不少於七（7）個工作日，學區應通過電話或書面通知聯繫帳戶上指定的客戶。客戶可以致電（661）854-2127與地區辦公室聯繫，以討論避免因未付款而中斷住宅服務的選項。

B. 當學區根據（A）項通過電話聯繫在帳戶上指定的客戶時，工作人員應主動向客戶提供本政策的書面規定。地區工作人員應提議討論避免不付款而終止服務的方案，並向客戶提供以下至少一項服務：替代付款時間表，延期付款，最低付款額，要求攤還未付餘額的程序。此外，應使客戶知道帳單審查和上訴的過程。

C. 當學區根據（A）項通過書面通知與帳戶中指定的客戶聯繫時，應將付款拖欠和阻止終止付款的書面通知郵寄給提供住宿服務的住所客戶，該通知還應將其發送到提供居住服務的物業的地址，地址為“乘員”。該通知應包括但不限於以下所有清晰且易懂的信息：

- (i) 客戶的姓名和地址。
- (ii) 違約金額。
- (iii) 為避免停止居住服務而需要付款或付款安排的日期，該日期為賬單拖欠之日起六十（60）天，除非總經理酌情延長。
- (iv) 說明申請延長時間以支付拖欠費用的程序。
- (v) 說明請願書審查和上訴的程序。
- (vi) 對客戶可以請求延期，減少或替代的付款時間表的程序的描述，包括對滯後住宅服務費的攤銷。

5. 誠信提示要求。

A. 如果學區無法通過電話與居住在該住所的客戶或成年人取得聯繫，並且書面通知由於無法送達而通過郵件退回，則學區應竭誠努力訪問該住所並離開或作出其他安置在顯眼位置的通知，即將停止不付款的住宅服務的通知以及學區關於停止不付款的住宅服務的政策。

B. 如果住所的成年人向水區或可依法進行該上訴的任何其他行政或法律機構上訴水費單，則在上訴待決期間，區不得中止居住服務。

6. 申請水費單的審查和上訴程序。

A. 如果客戶對服務或賬單或其他費用的準確性有任何投訴或爭議，則客戶有權與總經理或指定人員會面，討論爭議並出示客戶擁有的任何證據支持他或她的位置。如果對帳單有爭議，應要求客戶在收到有爭議的帳單後的十（10）天之內以書面形式提出投訴，要求開會或要求進行調查。

B. 在與總經理或指定人員的會議上，客戶必須出示證據以支持其立場，並且可以由代表陪同。總經理應在與客戶會面後的五（5）天內就客戶的爭議做出書面決定。

C. 如果客戶對總經理的決定不滿意，則可以向董事會提出上訴。必須在總經理作出決定後的十四（14）天內以書面形式提出上訴，並附有完整詳細的解釋，以提請董事會解決。總經理應盡一切努力為下一次定期召開的董事會會議就爭端進行聽證，並應將此類聽證會通知客戶。

D. 總經理應為董事會準備有關糾紛的書面報告，總結事實，迄今採取的行動以及他/她關於此事處置的具體結論。在聽證會上，客戶可以出示任何支持其立場的證據，並要求董事會做出決定。

E. 董事會應迅速採取行動解決爭端，但可以將爭端的解決推遲到隨後的例會，以便調查爭端或接收與爭端有關的特別報告。任何進一步的延誤應由客戶自由自願地同意。

F. 董事會的決定為最終決定。如果董事會在收到向董事會提出的上訴之日起六十（60）天內未做出決定，則除非該地區已書面通知客戶其打算延期，否則這種不作為將被視為拒絕了所要求的行動。解決期限。

7. 禁止中止住宅供水服務。

A. 如果滿足以下所有條件，學區不得中止不付款的住宅服務：

(i) 客戶或客戶的房客向福利區提交初級保健提供者的證明，該術語由《福利》第14088條 (b) 款 (b) 項 (1) 款 (A) 項定義根據《機構法》和《機構法》，居住服務的終止將對提供居住服務場所的居民的生命造成威脅，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅。

(ii) 客戶證明他或她在財務上無法在學區的正常計費周期內支付住宿服務費用。如果客戶家庭的任何成員當前是CalWORK, CalFresh, 一般幫助, Medi-Cal, 補充安全收入/州補充付款計劃, 或加利福尼亞州針對婦女, 嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃, 或客戶聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困線的200%。

(iii) 客戶願意就學區提供的所有拖欠費用訂立分期償還協議, 替代付款時間表或遞延或減少付款計劃。

B. 如果不滿足上述條件, 則學區應為客戶提供以下一種或多種選擇:

(i) 未付餘額的攤銷。

(ii) 參加替代付款時間表。

(iii) 如果已向學區提供了能夠支付的未付餘額的一部分或全部減少, 而無需向其他納稅人支付額外費用。

(iv) 暫時推遲付款。

C. 總經理有權確定哪種付款方式 (B) 段中所述的付款方式將提供給客戶, 並可以設置該付款方式的參數, 前提是要在12個月內償還任何剩餘的未償餘額, 並且進一步規定, 總經理只能批准部分或全部如果未付款餘額的減少可以用區董事會已收到並為此目的明確轉入水基金預算的收入來資助, 則減少未付餘額。

D. 在以下兩種情況之一下, 學區發布最終的意向書, 以中斷在物業的顯眼和顯眼位置的服務中斷後, 不超過五 (5) 個工作日將終止住宅服務:

(i) 客戶未遵守六十 (60) 天或更長時間的拖欠費用的攤銷協議, 替代付款時間表或延期或減少付款計劃。

(ii) 客戶在簽訂攤銷協議, 替代付款時間表或延遲或減少付款計劃中的拖欠費用時, 客戶不會在六十 (60) 天或更長時間內支付其當前的住宅服務費用。

## 8. 恢復供水服務。

A. 學區應向客戶提供有關如何恢復居住服務的信息。對於向地區證明家庭收入低於聯邦貧困線200%的住宅客戶, 地區應執行以下兩項操作:

(i) 將重新連接的服務費設置為在正常營業時間內重新連接的費用，其費用不超過五十美元（50美元），或者重新連接的實際費用（如果較少）。對於非營業時間的住宅服務重新連接，學區應設定不超過一百五十美元（150美元）的服務重新連接費，或者非營業時間的實際重新連接費用不超過150美元。

(ii) 從2021年1月1日起，針對消費者物價指數的變化，每年在營業時間內重新連接的最高金額為50美元，在非營業時間內重新連接的最高金額為150美元，該地區應每年進行調整。用於確定舊金山地區居民消費價格指數的上升。

(iii) 每12個月一次免除拖欠票據的利息費用。

B. 如果該家庭的任何成員當前是CalWORK, CalFresh, 一般援助, Medi-Cal, 補充安全收入/州補充的當前接受者，則學區應認為其家庭收入低於聯邦貧困線的200%。付款計劃或加利福尼亞州針對婦女，嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃，或客戶聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困線的200%。

9. 涉及房東-租戶關係的服務。

A. 如果學區向獨立式單戶住宅的居民，按第17008條規定的勞改營中的多單元住宅結構，活動房屋公園或永久住宅結構的居民提供單獨計量的住宅服務，則業主，經理或住宅，構築物或公園的經營者（如果記錄的顧客），地區應盡最大的努力通過書面通知告知居住者，如果欠款帳戶服務將終止至少十（終止前10天。書面通知應進一步告知居民，他們有權成為客戶，然後向其收取服務費，而無需支付任何可能欠款的款項。

B. 除非每個居住者同意服務條款和條件並符合法律和學區法令，決議，規則和法規的要求，否則學區不得為居住者提供服務。但是，如果一個或多個居住者願意並能夠為帳戶隨後產生的費用承擔責任，以使學區感到滿意，包括要求，這些要求可能包括但不限於支付120美元的押金和完成押金。地區服務申請，以便總經理或指定人員可以評估地區是否滿足居民申請人可以滿足服務條款和條件的要求，或者是否有合法手段使地區選擇性地終止服務於以下地區的服務：對於那些不符合學區要求的居住者，學區應向滿足學區可以滿足服務條款和條件的居住者提供服務。

10. 報告要求。該地區應每年在該地區的互聯網網站和州水資源控制委員會上報告因無法付款而停止服務的次數。

11. 本政策的局限性。本政策中的任何內容均不會限制，限制或以其他方式削弱學區終止向客戶提供服務的能力，其原因不包括本政策明確規定的原因，包括但不限於客戶未經授權的行為。

12. 確保收取拖欠費用的其他行動。

A. 根據《政府法規》第61115 (a) (3) (C) 條的規定，學區對客戶未付款的罰款為百分之十（10%），另加百分之一的罰款（1%）。每月用於不支付費用。

B. 根據《政府法》第61115（b）條的規定，學區可以以與財產稅相同的方式在稅單上收取任何拖欠費用和罰款。

C. 根據《政府法》第61115（c）條的規定，董事會授權總經理或指定人員簽發證書，並在經地區法律顧問批准的表格上聲明欠款和罰金的金額以及其姓名和最後已知的姓名負責拖欠費用和罰款的人員的地址，並按照總經理制定的程序在克恩縣記錄員辦公室記錄該證明。所述程序應包括以下規定：只有在通知客戶學區打算記錄證書之後才能進行證書記錄，並且客戶有十（10）個工作日通知學區，如果客戶打算對記錄的記錄提出上訴。證書提交給董事會，並且如果客戶提出上訴，則只有在董事會考慮上訴之後且僅在董事會指示已記錄證書的情況下，才可以記錄證書。