

JURUPA 社区服务区 住宅欠费停水政策

第 1 条：政策适用

本住宅停水政策（下称“政策”）适用于本服务区所有住宅用水账户，但不适用于任何非住宅用水账户。如果本政策与本服务区的任何其他规则、条例或政策相冲突，则以本政策为准。

第 2 条：联系方式

与水费相关的问题或协助，请致电 (951) 685-7434 与本服务区客服人员联系。客户也可在周一至周五（本服务区节假日除外）的本服务区工作时间前往本服务区客服处，地址为 11201 Harrel Street, Jurupa Valley, CA 91752。

第 3 条：账单开具程序

用水服务费按月或按服务区理事会不时确定的其他周期向服务区缴付。所有用水服务账单在开具时到期应付，如果未在账单日期后十 (10) 天内缴付，则视为拖欠。客户有额外十六 (16) 天的宽限期，之后将被收取百分之十 (10%) 的滞纳金。出于好意，本服务区应客户要求，将在每十二 (12) 个月的期间内免除一 (1) 次滞纳金。

第 4 条：欠费停水

如果欠费达到六十 (60) 天，本服务区可处理不缴费账户，并对相关服务地址实施停水。

客户书面通知。本服务区将在停水前至少提前十五 (15) 天向登记客户寄发通知。通知内容包括：

- (a) 客户姓名和地址；
- (b) 欠费金额；
- (c) 必须缴费或作出缴费安排以避免停水的截止日期；
- (d) 关于客户可申请替代缴费安排的程序说明，替代缴费安排可包括延期、分期、替代缴费时间表或减额缴付；
- (e) 客户向本服务区申请替代缴费安排或索取更多信息的电话号码。

住户和租户书面通知。

- (a) 如果本服务区向独栋住宅、多单元住宅、活动房屋营地或劳工营提供分表供水服务，而业主或经理为登记客户，或登记客户的邮寄地址与服务地址不一致，本服务区也会在停水前至少提前十五 (15) 天向居住在服务地址的住户发送通知。通知将发送给“住户”，内容包括上文第 4.1 条规定的信息，还将通知住户，其有权成为本服务区的客户，而无需支付拖欠账户的应付金额。下文第 7 条规定了住户成为本服务区客户的条款和条件。
- (b) 如果本服务区通过主水表提供住宅用水服务，本服务区将尽力在停水前至少提前十五 (15) 天通知居住在服务地址的住户。通知将通过以下方式提供：(i) 邮寄至每个住宅单元；(ii) 张贴在每个住宅单元；(iii) 如果向每个单元提供通知不现实或不可行，则在每个可进入的公共区域和建筑的每个入口处张贴两 (2) 份通知复印件；或 (iv) 通过其他善意、合理的努力向住户提供书面通知。通知将发送给“住户”，内容包括上文第 4.1 条规定的信息，还将通知住户，其有权成为本服务区的客户，而无需支付拖欠账户的应付金额。下文第 7 条规定了住户成为本服务区客户的条款和条件。

专人或电话通知。本服务区还将作出合理、善意的努力，在停水前至少提前七 (7) 天通过专人或电话联系登记客户或居住在服务地址的成人。本服务区将以书面形式提供本政策的复印件，并讨论避免因欠费而停水的各种选择方案，包括延期或分期缴费的可能性。

在服务地址张贴通知。如果本服务区无法通过专人或电话与客户或居住在服务地址的成人取得联系，本服务区将尽力在服务地址的显眼处留下即将停水的通知和本政策的复印件。通知和本政策的复印件将在停水前至少提前四十八 (48) 个小时留在住所。通知内容包括：

- (a) 客户姓名和地址；
- (b) 欠费金额；
- (c) 必须缴费或作出缴费安排以避免停水的截止日期；
- (d) 客户向本服务区申请替代缴费安排或索取更多信息的电话号码。

断水最后期限。拖欠费用必须在断水通知所载日期下午 5:30 时前向本服务区付讫，或在该时间之前做出替代缴费安排。不接受邮戳时间。

不予停水的情况。在下列情况下，本服务区不会因不缴费而停止住宅供水服务：

- (a) 在本服务区根据以下第 5.1 条对客户纠纷或投诉进行调查期间；

- (b) 在根据以下第 5.3 条向本服务区理事会提出的申诉未决期间；或
- (c) 在客户缴费须遵守以下第 6 条规定的经本服务区批准延期、分期、替代缴费时间表或减额等安排，且客户仍在遵守获准缴费安排期间。

不予停水的特殊医疗和财务状况。

- (a) 在满足下列全部条件的情况下，本服务区不会因不缴费而停止供水：
 - (i) 客户或客户的租户向本服务区提交一份完整的医疗豁免申请，其中包括一份有执照的基层健康医护服务提供者提供的证明，证明停水将威胁相关住所某位住户的生命或会严重威胁其健康和​​安全。每年必须重新证明一次；
 - (ii) 客户证明其财务能力无法在本服务区正常账单周期内缴付住宅供水服务费。如果：(a) 客户的任何家庭成员正在接受加州工作机会及儿童责任计划 (CalWORKs)、加州粮食补助计划 (CalFresh)、一般协助、加州低收入医疗保险 (Medi-Cal)、社会安全生活补助金/州补充付款计划 (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program) 或加州妇幼特别营养补助计划 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) 的援助，或 (b) 客户在作伪证即受惩罚的情况下声明其家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，则该客户将被认定为其财务能力在正常账单周期内无法缴付供水服务费；以及
 - (iii) 客户愿意签订替代缴费安排，包括延期、分期、替代缴费时间表或欠费减额支付。本服务区将结合所提供的信息和文件，确定最合适的缴费安排。
- (b) 对于满足上述所有条件的客户，本服务区应向客户提供下列任一方案，由服务区酌情选择：(1) 延长缴款期；(2) 未付部分分期缴付；(3) 采用替代缴费时间表；或 (4) 减少款额。本服务区将根据客户提供的信息和文件以及本服务区的缴费需求，选择最合适的缴费安排。根据本条订立的任何缴费安排，均须遵守第 6 条的条款、条件及补救措施相关规定。
- (c) 客户负责证明满足第 (a) 款所载条件。本服务区将在收到客户提交文件后七 (7) 天内审查此等文件，并：(1) 通知客户本服务区选择的替代缴费安排；(2) 要求客户提供更多信息；或 (3) 通知客户其不符合第 (a) 款的条件。
- (d) 如果根据本条规定获得替代缴费安排的客户在六十 (60) 天或更长时间内，未作出以下任何一项行动，本服务区可实施停水：(a) 在经延长缴费日期前缴付未付费用；(b) 缴付根据分期时间表到期应付的任何分期金额；(c)

缴付根据替代缴费时间表到期应付的任何金额；(d) 在到期日前缴付已减少的付费金额；或(e) 缴付当前的用水服务费。本服务区将在停水前至少提前五(5)个工作日，在服务地址的显眼位置张贴将实施停水的最后通知。客户不因最后通知而获得要求本服务区进行任何调查或审查的权利。

停止供水服务的时间。本服务区不会因缴费时间在星期六、星期日、法定节假日或本服务区办事处不对外服务的任何时间而没有缴费便停止供水服务。

恢复供水服务。如果供水服务因不缴费而在处理中或已停止，相关客户可通过电话联系或亲自前往本服务区，以恢复供水服务。恢复供水须缴付：(a) 任何拖欠金额，包括相关利息或罚款；(b) 如在下午4时前缴付，须支付50.00美元的处理费；如在下午4时后收到付款，当日恢复须支付80.00美元的处理费；(c) 如果本服务区要求，须缴付保证金。

第5条：账单异议申诉程序

发起投诉或请求调查的时间。客户可在收到有争议的账单后五(5)天内就账单金额发起投诉或请求调查。仅就第5.1条而言，在账单寄出五(5)天后和电子邮件发送后立即视为客户收到账单。

本服务区的审查。及时的投诉或调查请求由本服务区的经理进行审查，并向客户提供书面决定。审查将包括考虑是否向客户提供第6条所载的延期、分期、替代缴费时间表或减额缴费等安排。

向理事会申诉。如果任何客户根据第5条规定及时投诉或请求调查，而本服务区作出不利的决定，该客户可在本服务区寄出此决定后十(10)个工作日内向本服务区秘书提交书面申诉通知，向理事会进行申诉。在收到申诉通知后，本服务区秘书将安排在即将召开的理事会会议上对此事项进行听证，并在会议前至少提前十(10)天将关于听证时间和地点的书面通知寄给客户。理事会的决定为最终决定。

第6条：延期和其他替代缴费安排

申请延期或其他替代缴费安排的时间。如果客户无法在正常缴费期内缴费，可请求第6条所述的延期或其他缴费安排。如果客户在本服务区寄送停止供水服务书面通知后十三(13)天内提交请求，本服务区的经理将审查该请求。本服务区关于延期和其他替代缴费安排的决定为最终决定，不得就该决定向本服务区理事会提出申诉。

延期。如果本服务区批准，客户的未付余额可暂时延期缴付，延长期限不超过预定未缴费处理日期后四(4)天。客户应在本服务区规定的日期前缴付全部未付余额，并且必须在此后的账单期内始终按时缴付所有用水服务费。

分期。如果本服务区批准，客户的未付余额可在本服务区确定的不超过十二 (12) 个月的期限内分期缴付。如果分期缴付获得批准，未付欠款将按分期期限内的月份数进行均分，相关金额将加到客户的每月用水服务账单中，直至全部付清。在分期期限内，客户必须在此后的账单期内始终按时缴付所有用水服务费。

未遵守。如果原到期金额拖欠达到六十 (60) 天，且客户有下列任一行为：(1) 未在延期缴费日前缴付未付费用；或 (2) 未缴付分期缴费计划下的任何到期分期金额，本服务区可终止供水服务。本服务区将在停水前至少提前五 (5) 个工作日，在服务地址的显眼位置张贴将实施停水的最后通知。客户不因最后通知而获得要求本服务区进行任何调查或审查的权利。

第 7 条：隐私

适用性。第 7 条仅在住宅服务地址的业主、房东、经理或运营商列为登记客户，且欠费停水意向通知已发出时适用。

同意本服务区服务条款和条件。如果实际住户同意服务条款和条件并满足本服务区规则和规章的要求，本服务区将向实际住户提供供水服务。尽管如此，如果一位或多位住户愿意且能够承担账户的后续费用且使本服务区满意，或本服务区有合法的物理手段，有选择地对未满足本服务区规则和规章要求的住户停水，则服务区应向满足相关要求的住户提供供水服务。

租赁证明。如要获得成为客户的资格而无需缴付欠费账户的到期金额，住户应证明登记的欠费账户客户是该住宅的房东、经理或代理人。证明可包括但不限于租约或租赁协议、租金收据、表明住户租赁该物业的政府文件，或本服务区酌情决定根据《民法典》第 1962 条披露的信息。

第 8 条：某些书面通知的语言

本政策第 4 条规定的所有书面通知应采用英文、西班牙文、中文、塔加拉文、越南文、韩文以及本服务区内百分之十 (10%) 或以上的人使用的任何其他语言。

第 9 条：其他补救措施

除停止供水服务外，本服务区对不缴纳用水服务费还可寻求普通法或衡平法规定的任何其他补救措施，包括但不限于：对不动产提出留置权、提起索赔或法律诉讼，或将未付金额转给征收机构，从而确保收回拖欠金额。如果任何法律诉讼裁定本服务区胜诉，本服务区有权要求补偿所有成本和费用，包括律师费和累计的利息。

第 10 条：其他客户违规导致的停止供水

除不缴费外，如有任何违反本服务区条例、规则或规章的行为，本服务区有权停止供水。

由理事会批准/由理事会修订
2020年1月27日

第 11 条：产生的费用和收费

除本政策另有明文规定外，客户根据本服务区的任何其他规则、规章或政策规定所产生的任何费用和收费，包括但不限于拖欠费用，均应按照相关规定到期应付。

第 12 条：本服务区工作人员的决定

由本服务区总经理根据本政策作出的任何决定可由其指定人员作出。

第 13 条：年度欠费停水通知

本服务区每年应在其网站 www.jcsd.us 上公布住宅欠费停水的总数，并通知理事会。