

**麦金利维尔社区服务区  
关于  
因未缴纳水费和其他费用  
而中断住宅供水服务的政策**

根据加州法律，本政策还提供西班牙语、中文、他加禄语、越南语及韩语版本。如欲获取所需语言版本，请与本服务区联系。

**一、范围和目的。**

根据现行法律，本服务区保留在未缴纳供水服务费用的情况下中断（切断）住宅及商业物业供水服务的权利。本政策的目的是：(i) 规定在未缴费的情况下，住宅供水服务可能被中断的方式；(ii) 提供充分的保障措施，确保提前足够的时间向住宅客户及住户发出通知并给予公平的机会，以便在供水服务中断前对水费账单提出异议；(iii) 为符合资格的住宅客户提供潜在的替代缴费安排。

本政策不适用于或以其他方式影响本服务区停止向非住宅客户提供供水服务的能力，也不适用于或以其他方式影响本服务区因未缴纳水费和其他费用以外的原因停止向住宅客户提供供水服务的能力。

本服务区保留在经适当通知的会议上以决议方式修订本政策的权利。除《拉尔夫·M·布朗法案》可能要求的情况外，修订本政策无需另行通知，包括但不限于向客户发出个别书面通知。

本政策旨在与加州关于中断住宅供水服务的法律保持一致。如果本政策与加州法律有任何不一致之处，则以加州法律为准。

**二、停止向住宅单元提供供水服务。**

如果水费账单在逾期六十 (60) 个日历日后仍未缴纳，本服务区有权停止向住宅单元（包括但不限于单户住宅、多单元住宅建筑和移动房屋公园）提供供水服务。如果水费账单在水费账单上打印的日期后 30 天内未全额缴纳，则该水费账单将被视为逾期。

在实际中断供水服务之前，本服务区将尝试在中断供水服务日期前至少十五 (15) 个日历日通过邮寄方式联系客户和住户，告知预定中断供水服务的日期以及其他重要信息。如果邮件因无法投递而被退回，本服务区将本着善意尽力在提供服务的物业的显眼位置张贴通知。客户有义务确保本服务区有其当前的邮寄地址记录在案。

书面通知将向客户和（如适用）住户提供以下信息（除其他信息外）：

- 账户逾期的客户的姓名及地址；
- 逾期金额；

- 为避免服务中断，必须付款或作出其他付款安排的截止日期；
- 如未付款或未作出其他付款安排，将中断服务的日期；
- 对申请延期支付逾期费用的程序的说明；
- 对申请账单审查及申诉的程序的说明；
- 对客户申请延期、减免或替代付款计划（包括逾期费用的分期偿还）的程序的说明；
- 客户获取财务援助信息（包括私人、地方、州或联邦来源，如适用）的程序。
- 可提供额外信息或安排付款的服务区代表的电话号码；
- 有关供水服务中断后如何恢复服务的信息；以及
- 对于房东为客户的某些租户居住单元，租户可以选择成为本服务区的直接客户，以避免服务中断，而无需支付逾期账户的应付金额。

除上文规定的书面通知外，本服务区还应在中断服务前至少 48 小时，作出合理、善意的努力，通过电话或当面与居住在客户场所的成年人取得联系。如果无法通过电话或当面取得联系，本服务区应在中断服务前至少 48 小时，通过邮寄方式或在场所的显眼位置张贴通知的方式，发出中断服务通知。

在星期六、星期日、法定节假日或本服务区办事处不对公众开放的任何时间，不得以逾期未缴费为由停止向任何住宅客户提供供水服务。

### **三、 就逾期水费账单提出申诉的权利。**

住宅客户如对其水费账单有异议，有权就应付金额提出申诉（异议）。申诉必须以书面形式提交，且最迟必须在通知中所述的预定断水日期前第四 (4) 天送达本服务区，除非第四天恰逢周末或联邦假日，在这种情况下，书面申诉通知必须在周末或假日后的下一个工作日送达。

申诉通知必须至少提供以下信息方为有效：(i) 客户姓名，(ii) 电话号码，(iii) 通知邮寄地址，(iv) 所申诉的具体水费账单，(v) 对申诉理由的简短陈述。

本服务区将按申诉通知上提供的电话号码与您联系，以告知申诉听证会的日期、时间和地点。听证会通常将在收到申诉通知后的三至五个工作日内举行，具体取决于总经理的空闲时间。客户如有正当理由，可要求延期一次，但延期时间不得超过三个工作日。

总经理将听取申诉，并在听证会结束时以书面形式作出最终决定。在听证会上，客户有权但无义务出示文件、传唤证人和聘请律师。就申诉而言，水费账单被推定为有效，客户应承担证明相反情况的举证责任。除法律明文规定外，总经理的决定为最终决定，客户无权向本服务区理事会提出申诉。

在申诉待决期间，供水服务不会中断。如果申诉被驳回，且未全额缴费，供水服务不早于听证会后三天中断，而无需另行书面通知。

#### 四、 符合资格的客户的替代付款安排。

在某些符合资格条件下，面临住宅供水服务中断的客户可能有资格参与替代付款安排。

##### ——哪些人可能符合资格？

能够证明以下各项的客户有资格参与替代付款安排：

**第一项要求：**客户或客户的租户必须向本服务区提交由初级保健提供者、持有执照的内科或外科医生出具的证明，证明停止住宅服务将危及提供服务的场所内居民的生命，或对其健康和安全构成严重威胁。就本要求而言，“初级保健提供者”指以下任一人：**(i)** 任何内科医师、全科医生、妇产科医生、儿科医生、家庭医生、非医师医疗从业者，或任何目前已加入 Medi-Cal 计划并同意为 Medi-Cal 受益人提供病例管理的初级保健诊所、乡村健康诊所、社区诊所或医院门诊诊所。

**第二项要求：**客户向本服务区证明其在正常账单周期内在经济上无力支付供水服务费用。如果家庭中有任何成员目前是 CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付计划或加州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划的受益人，或者客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，则该客户被视为经济上无力支付。

**第三项要求：**客户在本服务区提供的表格上以书面形式同意遵守本服务区提出的替代付款安排。

##### ——如何申请替代付款计划？

如果客户认为自己有资格参与替代付款计划，则必须尽快（但在任何情况下均不得在水费账单申诉期限届满后）通过以下电话号码与本服务区联系，告知本服务区，客户打算提交信息，以确定其是否有资格参与替代付款安排。在发出此类通知后，客户必须在预定服务中断日期后五 (5) 个日历日内提交文件，证明其满足上述前两项要求。

客户有义务确保及时提交完整且令人满意的资格证明文件。如果信息未及时提交或信息不完整，本服务区将在邮寄后五 (5) 个日历日内就新的预定断水日期发出通知。在这种情况下，避免服务中断的唯一办法是全额支付所有逾期费用。

获准对逾期金额采用替代付款计划的客户必须继续保持按时缴纳水费账单，否则可能会被中断供水服务。

##### ——有哪些替代付款方案？

**替代付款计划。** 本服务区可自行选择为您提供逾期金额的三种替代付款计划之一。

**暂时延期付款。** 对于逾期金额低于 300 美元的客户，本服务区可能会向客户提供暂时推迟到未来某个日期支付逾期金额的机会。延期付款只适用于逾期金额，客户仍须按时支付所有当前水费账单。

**分期偿还未付金额。** 本服务区可自行选择为客户提供在不超过十二 (12) 个月的期限内分期偿还逾期金额的机会。

——如果客户不遵守替代付款计划、分期偿还协议或延期或减免付款计划，会发生什么情况？

如果客户 (i) 未能遵守逾期费用的分期偿还协议、替代付款计划或延期或减免付款计划达 60 天或以上，或 (ii) 在履行分期偿还协议、替代付款计划或延期或减免付款计划的同时，未能支付其当前的住宅服务费用达 60 天或以上，则住宅服务不早于本服务区在物业的显眼位置张贴最终的终止服务意向通知（通知中包含客户为避免终止服务必须满足的条件）后 5 个工作日予以终止。

## **五、本服务区联系方式及其他信息。**

如果您根据本政策向本服务区提出疑问或发出通知，请将您的询问或通知发送至：

麦金利维尔社区服务区  
地址：1656 Sutter Road  
P.O. Box 2037  
McKinleyville, CA 95519

(707) 839-3251  
mcsd@mckinleyvillecsd.com

如需了解更多信息，请访问本服务区网站：<https://mckinleyvillecsd.com/>。