

§7170 住宅供水服務停止政策

1. 法定依據

本政策依據《健康與安全法》第116900節及後續條文（《停水保護法案》）採納，該法案經參議院第3號法案（2023年法規第855章）修訂。

2. 政策適用範圍

本《住宅供水服務停止政策》（下稱「本政策」）適用於本區所有住宅供水服務帳戶，但不適用於任何非住宅服務帳戶。住宅供水服務是指向住宅接水點提供的供水服務，供水對象包括單戶住宅、多戶住宅、活動房屋（包括但不限於活動房屋園區內的活動房屋），或農場工人住房。如本政策與本區任何其他規則、規章或政策存在衝突，應以本政策為準。

3. 定義

A. 工作日

本區辦公室對公眾開放的日期。不包括週六、週日、本區假日，以及本區辦公室隔週不辦公的週五。

B. 登記客戶

帳戶登記於其名下的人士或實體，無論該人士是否居住於服務地址。

C. 逾期未繳

截至帳單所列到期日仍未全額支付的帳單，該到期日通常為帳單開立日後25天。

D. 住戶

居住在服務地址、但並非登記客戶的人士，包括帳戶在房東名下的租戶。

E. 初級保健服務提供者

定義見《福利與機構法》第14088(b)(1)(A)節。

4. 聯絡資訊

如對水費帳單有任何疑問、需要協助，或希望討論避免因未付款而停止住宅供水服務的方案，可致電(949) 837-

0660聯絡本區客戶服務人員。除本區假日外，客戶也可親自前往本區客戶服務櫃檯，週一至週四辦公時間為上午7:30至下午4:00，週五為上午7:30至下午3:00（每隔一個週五不辦公）。本區客戶服務辦公室位於Lake Forest的24251 Los Alisos Blvd.。

5. 帳單開立及計費程序

供水及污水管道服務費應每月全額支付一次，或按照理事會不時確定的其他頻率支付。款項最遲須於帳單所列的「到期日」支付，該日期通常為帳單開立日後25天。凡截至帳單所列到期日仍未支付的帳單，均視為逾期未繳。

6. 因未付款而停止供水服務

如果帳單逾期至少六十（60）天，本區可停止向該服務地址提供供水服務。

A. 向客戶發出的書面通知

本區將至少在停止供水服務前十（10）個工作日，以郵寄方式向登記客戶發出格式清楚易讀的書面通知。該通知應包括但不限於以下所有資訊：

1. 客戶的姓名和地址；
2. 逾期未繳金額；
3. 為避免停止服務而必須付款或作出付款安排的截止日期；
4. 申請延長支付逾期未繳費用的期限的流程說明；
5. 客戶或居住於該住所的成年人就服務或收費提出投訴、要求調查或提出申訴的程序說明；
6. 客戶申請延期付款、減額付款或採用替代付款時間表的程序說明，包括分期攤還逾期未繳的服務費用；
7. 客戶取得有關本區基本生活費率援助計畫（本區《行政法規》第7030節）資訊的程序說明；
8. 供客戶申請付款安排或向本區取得更多資訊的電話號碼。

B. 向住戶或租戶發出的書面通知

1. 在以下情況下，本區還將至少在停止供水服務前十（10）個工作日，向居住在服務地址的住戶發出格式清楚易讀的通知：
 - a) 本區向單戶住宅、多戶住宅建築、活動房屋園區或勞工營地內的永久住宅建築提供由獨立水表計量的供水服務，且業主、管理人或營運者為登記客戶；或
 - b) 登記客戶的郵寄地址與服務地址不同。該通知將以「住戶」為收件人，包含上文第6.A節要求的資訊，並告知住戶，他們有權成為本區的客戶，而無需支付逾期帳戶所欠的款項。住戶成為本區客戶所適用的條款和條件載於下文第10節。
2. 如果本區透過總水表向住宅供水，本區將作出善意努力，至少在停止服務前十（10）個工作日告知住戶：該帳戶已欠費，服務將於通知中指定的日期停止。本區將採用以下任一方式發出通知：
 - a) 將通知郵寄至每個住宅單位；
 - b) 將通知張貼在每個住宅單位的門上；
 - c) 如果向每個住宅單位提供通知不切實可行或無法實施，則在每個可進入的公共區域以及建築物的每個出入口張貼兩（2）份通知；或
 - d) 作出其他善意且合理的努力，向住戶提供書面通知。

該通知將以「住戶」為收件人，包含上文第6.A節要求的資訊，並告知住戶，他們有權成為本區的客戶，而無需支付逾期帳戶所欠的款項。住戶成為本區客戶所適用的條款和條件載於下文第10節。

C. 書面通知無法送達

如果郵寄給客戶的書面通知因無法送達而被退回，本區將至少在停止服務前七（7）個工作日作出合理且善意的努力，當面或透過電話聯絡登記客戶或居住在客戶住所的成年人。本區將表示願意提供本政策的書面副本，並願意與客戶討論避免因未付款而停止供水服務的方案，包括延長付款期限或其他付款安排的可能性。

如果郵寄的書面通知因無法送達而被退回，且本區無法透過電話聯絡客戶或居住在該住宅的成年人，本區應作出善意努力前往該住宅，並在顯眼處留下即將因未付款而停止住宅供水服務的通知及本《住宅供水服務停止政策》，或另行安排將上述通知和政策放置在顯眼處。

D. 電話通知

如果本區透過電話而非書面通知聯絡客戶，本區將表示願意向客戶提供本政策的書面副本，並願意與客戶討論避免停止服務的方案，包括替代付款時間表、延期付款、最低付款額、申請分期攤還未付餘額的程序，以及申請帳單審查和提出申訴的程序。

E. 在服務地址張貼通知

本區將作出善意努力，在服務地址的顯眼處留下即將停止住宅供水服務的通知。該通知將至少在停止服務前四十八（48）小時放置於該住宅。本款要求的通知屬於補充通知，不取代本政策或適用法律另行要求的任何通知、與客戶的聯絡或張貼通知。該通知應包括：

1. 客戶的姓名和地址；
2. 逾期未繳金額；
3. 任何額外費用；
4. 應付總額；
5. 為避免停止服務而必須付款或作出付款安排的截止日期；
6. 客戶取得財務援助資訊的程序（如適用）；以及
7. 供客戶申請付款安排或向本區取得更多資訊的電話號碼。

F. 不會停止服務的情況

在以下情況下，本區不會因未付款而停止住宅供水服務：

1. 本區依照下文第7.A節對客戶或居住在該住宅的成年人提出的申訴、爭議或投訴進行調查的期間；
2. 依照下文第7.C節向理事會提出的申訴尚未處理完畢的期間；
3. 依法向任何其他行政或司法機構提出的申訴尚未處理完畢的期間；

4. 本區依照下文第8節審議付款安排申請的期間，或任何適用的重新審議期間；或
5. 在客戶依照下文第8節採用本區批准的付款安排（延長付款期限、分期攤還、替代付款時間表或減額付款），並持續遵守該安排的期間。

G. 不會停止服務的特殊醫療和財務情況

1. 如果符合以下所有條件，本區不會停止供水服務：
 - a) 客戶或其租戶向本區提交由初級保健服務提供者（定義見《福利與機構法》第14088(b)(1)(A)節）出具的證明，證明停止向該住所提供住宅供水服務將危及其中某位居民的生命，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅；
 - b) 客戶證明其無力在本區正常計費週期內支付住宅供水服務費用。如有以下任一情況，客戶將被視為無力在正常計費週期內付款：
 - i. 客戶家庭中的任何成員目前正在領取CalWORKs、Cal Fresh、一般援助、Medi-Cal、補充保障收入/州補充付款計畫，或California婦女、嬰兒及兒童特殊補充營養計畫的福利；或
 - ii. 客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧困線的200%；
 - c) 客戶願意就逾期未繳費用訂立替代付款安排，包括延長付款期限、分期攤還、替代付款時間表或減額付款。
2. 對於符合上述所有條件的客戶，本區應向其提供以下一種或多種選擇，具體方案由本區自行決定：
 - a) 延長付款期限；
 - b) 分期攤還未付餘額；
 - c) 替代付款時間表；或
 - d) 減額付款，且不向其他水費繳納者收取額外費用。

本區總經理將在考慮客戶提供的資訊和文件以及本區的收款需求後，選擇最適當的付款安排。

3. 客戶有責任證明其已符合第6.G.1款所列條件。收到客戶提交的文件後，本區將在七（7）天內審查相關文件，並採取以下其中一項措施：

- a) 通知客戶本區選定的替代付款安排，並要求客戶簽名表示同意參與該替代付款安排；
- b) 要求客戶提供更多資訊；或
- c) 通知客戶其不符合第6.G.1節所列條件。

在依照第6.G節提交的申請尚未處理完畢的期間，本區不會停止服務。

H. 停止服務的時間

本區不會在週六、週日、法定假日，或本區辦公室不對公眾開放的任何時段，因未付款而停止供水服務。

I. 恢復服務

本區應向客戶提供有關如何恢復住宅供水服務的資訊。在完成以下任一事項後，本區將恢復供水服務：

- 1. 支付任何逾期款項，包括適用的利息或罰款；
- 2. 支付本區《行政法規》第7150節所規定的任何重新接通費，但須遵守第9.A節規定的限制（如適用）；
- 3. 支付保證金（如本區要求）；
- 4. 依照第8節訂立經批准的付款安排。

如果本區確定住宅供水服務被誤停，或停止服務的做法違反適用法律或本政策，本區應恢復服務，且不得收取重新接通費或恢復服務費。

7. 對帳單提出異議或申訴的程序

A. 提出投訴或要求調查的期限

客戶或居住在該住宅的成年人，可就帳單金額提出投訴或要求調查。提出期限為收到有爭議的帳單後十（10）天內，或依照第6.A節發出的通知所列停

止服務日期之前，以兩者中較晚的期限為準。僅就本第7.A節而言，帳單郵寄後五（5）天即視為客戶已收到。如以電子郵件寄送，則在寄出時立即視為已收到。

B. 本區審查

在規定期限內提出的投訴或調查要求，應由本區的一名經理審查，該經理應向客戶提供書面決定。審查時將考慮客戶是否可依照第8節獲准延長付款期限、分期攤還、採用替代付款時間表或減額付款。本區可自行決定是否審查逾期提出的投訴或調查要求，但此類逾期投訴或調查要求不適用申訴程序。

C. 向理事會提出申訴

任何客戶或居住在該住宅的成年人，如依照本第7節在規定期限內提出投訴或調查要求，而本區就此作出不利決定，可向理事會提出申訴。申訴人須在本區郵寄該決定後十（10）個工作日內，向本區秘書長提交書面申訴通知。收到申訴通知後，本區秘書長將安排在即將舉行的理事會會議上審理該事項，並至少在會議舉行前十（10）天，向客戶郵寄載明審理時間和地點的書面通知。理事會的決定為最終決定。

8. 延長付款期限及其他替代付款安排

本第8節所述的延期或減額付款計畫及替代付款時間表，適用於任何無法在正常付款期限內支付帳單的住宅客戶。本第8節並不要求依照本節提供的付款計畫減少已提供供水服務的應付總額。客戶取得本節所述延長付款期限、分期攤還、替代付款時間表或減額付款的資格，無須符合第6.G節所列的醫療和經濟困難條件。

A. 申請延長付款期限或其他替代付款安排的期限

如果客戶無法在正常付款期限內支付帳單，可申請延長付款期限或本第8節所述的其他替代付款安排。如果客戶在收到本區發出的停止服務書面通知後十（10）天內提交申請，該申請將由本區的一名經理審查。本區仍會考慮超過上述期限提交的申請，但申請人不能就該申請行使本節所述的重新審議和申訴權利。僅就本第8.A節而言，書面通知郵寄後五（5）天即視為客戶

已收到。如以電子郵件寄送，則在寄出時立即視為已收到。如果客戶依照本第8節提出的申請遭拒絕，客戶可在十（10）個工作日內要求總經理重新審議。在規定期限內提出的重新審議申請尚未處理完畢的期間，不會停止服務。

B. 延長付款期限

如經本區批准，客戶支付未付餘額的期限可暫時延長，但最長不得超過該餘額原到期日後六（6）個月。給予客戶的延長期限由本區總經理酌情決定。客戶最遲應於本區指定的日期全額支付未付餘額，並須按時支付之後各計費週期產生的所有供水服務費用。延期後的付款日期將以書面形式列明並提供給客戶。如果本區根據個別情況認定，有必要延長還款期限以避免給客戶造成過度困難，則可批准更長的還款期限。

C. 分期攤還

如經本區批准，客戶可分期攤還未付餘額，分期攤還期限由本區總經理酌情決定，但不得超過十二（12）個月。如果本區根據個別情況認定，有必要延長還款期限以避免給客戶造成過度困難，則可批准更長的還款期限。

如果分期攤還獲得批准，未付餘額將按照分期攤還期的月數平均分攤，每月分攤的金額將計入客戶的每月供水服務帳單，直至全部付清。

在分期攤還期間，客戶必須按時支付之後各計費週期產生的所有供水服務費用。分期攤還時間表及應付金額將以書面形式列明並提供給客戶。

D. 替代付款時間表

如經本區批准，客戶可按照替代付款時間表支付未付餘額。該付款時間表由本區總經理酌情決定，但期限不得超過十二（12）個月。如獲批准，替代付款時間表可允許客戶定期整筆付款，而付款日期不必與本區既定的付款日期一致，也可規定付款頻率高於或低於本區的正常付款頻率。在替代付款時間表適用期間，客戶必須按時支付之後各計費週期產生的所有供水服務費用。替代付款時間表及應付金額將以書面形式列明並提供給客戶。如果本區根據個別情況認定，有必要延長還款期限以避免給客戶造成過度困難，則可批准更長的還款期限。

E. 減額付款

如經本區批准，客戶供水服務費用的未付餘額可獲部分或全額減免。任何此類減免所需資金均應來自本區不受用途限制的資金，而不得來自其他客戶支付的收費或費用。

F. 未遵守規定

如果客戶已依照本第8節獲准採用替代付款安排，且有以下任何一項付款義務連續六十（60）天或以上未履行，本區可停止供水服務：

- a) 最遲於延期後的付款日期支付其未付費用；
- b) 支付分期攤還時間表規定的任何到期應付金額；
- c) 支付替代付款時間表規定的任何到期應付金額；
- d) 最遲於到期日支付減額後的付款金額；或
- e) 支付其當期供水服務費用。

本區將至少在停止服務前五（5）個工作日，在服務地址的明顯且醒目的位置張貼擬停止服務的最終通知。對於已依照第7節審查過的帳單，該最終通知不會使第7節規定的投訴、調查或申訴期限重新開始計算。

9. 針對低收入客戶的特別計畫

A. 重新接通費上限及利息豁免

如果住宅客戶向本區證明其家庭收入低於聯邦貧困線的200%，本區將：

1. 將正常營業時間內的任何重新接通費限制在五十美元（\$50）以內，非營業時間內則限制在一百五十美元（\$150）以內。如果本區重新接通服務的實際成本低於上述限額，收費不得超過該實際成本。自2021年1月1日起，上述限額每年將根據勞工統計局的全體城市消費者物價指數（CPI-U）的變動進行調整。
2. 本區目前不對逾期帳單收取利息。如果本區日後收取利息，將每12個月為符合資格的客戶豁免一次利息。該豁免將適用於客戶提出申請時尚未支付的任何利息。

B. 資格條件

如符合以下任何一項條件，本區將認定該住宅客戶的家庭收入低於聯邦貧困線的200%：

1. 家庭中的任何成員目前正在領取CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充保障收入/州補充付款計畫，或California婦女、嬰兒及兒童特殊補充營養計畫的福利；或
2. 客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧困線的200%。

10. 住戶或租戶成為本區客戶的程序

A. 適用範圍

本第10節僅在以下情況下適用：住宅供水服務地址的房產所有人、房東、管理人或營運者被列為登記客戶，且本區已向其發出因未付款而擬停止供水服務的通知。

B. 同意本區的服務條款和條件

如果每位實際居住的住戶均同意服務條款和條件，並符合本區《行政法規》的要求，本區將向這些住戶提供服務。儘管有上述規定，如果一名或多名住戶願意並有能力承擔該帳戶此後產生的費用，且相關安排得到本區認可，或者本區在法律允許的情況下，能夠只停止向未符合本區《行政法規》要求的住戶提供服務，則本區應向已符合上述要求的住戶提供服務。

C. 租賃關係核實

獨立式單戶住宅的住戶如要成為客戶而無須支付逾期帳戶所欠的款項，應證明該逾期帳戶的登記客戶是或曾是該住宅的房東、管理人或代理人。本區可酌情採用的核實材料包括但不限於租約或租賃協議、租金收據、表明該住戶正在租用該房產的政府文件，或根據《民法典》第1962節披露的資訊。

D. 建立信用的方法

如果本區以曾接受過一段時間的服務作為建立信用的條件，則該期間的居住情況，以及在同一期間按時支付租金或本區認可的其他信用債務的證明，可作為符合要求的替代依據。

E. 從租金中扣除款項

根據《政府法》第60371(d)節，任何依照本第10節成為本區客戶的住戶，如果其定期付款（例如租金）中包含未單獨列明的住宅供水服務費，則可從每期應付的款項中，扣除上一付款期已就住宅供水服務向本區支付的所有合理費用。

11. 本政策及某些書面通知使用的語言

本政策應在本區網站上提供，並在客戶提出要求時向其提供書面副本。本政策應提供英文、西班牙文、中文、他加祿文、越南文、韓文版本，以及本區服務範圍內至少百分之十（10%）的人口使用的任何其他語言版本。

《停水保護法案》要求的所有書面通知均應以英文、西班牙文、中文、他加祿文、越南文、韓文，以及本區服務範圍內至少百分之十（10%）的客戶使用的任何其他語言提供。

12. 其他補救措施

對於未支付的供水服務費用，本區除停止供水服務外，還可依法或依衡平法尋求任何其他補救措施，包括但不限於對不動產登記留置權以擔保逾期欠款、提出索賠或提起法律訴訟，或將未付款項轉交催收。

如果法律訴訟的裁決結果有利於本區，本區有權要求支付所有成本和費用，包括律師費和累計利息。

13. 因客戶其他違規行為而停止供水服務

對於未付款以外的任何違反本區條例、規則或規章的行為，本區保留停止供水服務的權利。因未付款以外的原因停止住宅供水服務，只能在適用法律及本區條例、規則、規章和《行政法規》授權的情況下進行。本節任何內容均不得解釋為削弱適用法律要求的任何程序性保障。

14. 產生的費用和收費

除本政策另有明確規定外，客戶依照本區任何其他規則、規章或政策產生的任何費用和收費，包括但不限於逾期未繳費用，均應按照這些規定到期支付。

15. 年度停水報告

本區每年應在本區網站上公布因無力付款而停止住宅供水服務的次數，並視情況透過電子年度報告或其後續系統向州水資源控制委員會報告上述次數。本區還應向本區理事會報告相同資訊。

16. 本區工作人員作出的決定

根據本政策可由本區總經理作出的任何決定，也可由其指定人員作出。

R 20-1-1 01/21/2020; 08/27/26;