

# 天堂灌溉區

## 中止供水服務政策

根據加利福尼亞州的法律，此政策應構成本水區的停水服務政策。本政策的這些部分和正式的停工通知應以英語，西班牙語，中文，他加祿語，越南語，韓語以及其他任何語言來提供，至少應佔本水區服務區居民的百分之十（10%）。本政策應發佈在水區的網站上。本水區應每年報告上一年因無法支付費用而停止提供住宿服務的次數，並在需要時將此信息報告給州水資源控制委員會。

### 截止日期和處罰

到期並應在帳單規定的日期支付。如果在開票之日（“開票日期”）後二十（25）天內未支付，則所有費用均將拖欠。如果未在下一次計費之前付清賬單，則應將其添加到其中，並成為此類費用的一部分，並由水區收取，對違規餘額每月收取 2%（2%）的罰款。此類罰款應繼續適用，直到該帳戶有效為止，或者直到《水法典》規定將未付和拖欠的費用計入本水區的年度評估之時為止。

### 停水通知

如果帳戶在郵寄帳單後的七十（70）天仍未支付，則供水服務可能會中止。如果從原始帳單日期起五十（50）天仍未支付拖欠費用，則應將十五（15）天的通知郵寄給客戶，並向該帳戶收取十五天的通知費。十五天通知費應在委員會批准的費用中確定。

正式的停水通知應在預定的違規停機之前七（7）個工作日寄出。如果正式的停水通知是通過郵件寄出而無法送達的，則水區工作人員應盡最大努力去訪問該住所並將關閉通知留在顯眼的位置。

根據本節生成的正式停工通知應包括以下內容：1) 客戶的姓名和地址，2) 欠款金額，3) 要求付款或付款安排的日期避免中止服務；4) 說明申請延長時間以支付拖欠費用的過程，5) 說明請願帳單審查和上訴程序，以及 6) 說明該程序的方法客戶可以要求延遲，減少或替代的付款時間表，包括拖欠的服務費的分期付款。

如果未支付所有拖欠費用，或者未在原始開票日期後的七十（70）天內進行付款安排，則在拖欠的第七十一日期，服務將終止，並且無論是否並非電錶實際上已關閉。儀表密封費應在委員會批准的費用中確定。

在恢復服務之前，應先付清所有欠款和以前的費用。

### 要求延期或替代付款時間表

書面請求以及支持文件將交付給水區客戶服務人員，這是居民客戶可以請求延期或替代付款時間表（包括服務費分期付款）的唯一程序。符合條件的客戶是提出書面請求並提供（1）初級保健提

供者的證明，即居住服務的終止將威脅該客戶服務地址的居民的生命，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅；（2）客戶證明他們在經濟上無法支付水費。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的當前收款人，則該客戶在財務上將無法在正常計費周期內支付服務費用針對婦女，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%。滿足上述所有條件的客戶將有權通過簽訂分期付款協議來延期支付拖欠費用，以使客戶能夠支付三（3）個月期間內應分期付款的拖欠費用，以及當前因服務而產生的費用每月。如果水區工作人員認為有必要，協議中的分期付款期可以超過三（3）個月，但不得超過十二（12）個月。如果客戶在至少六十（60）天之內未能按照協議付款，則可能會終止服務，並至少在五（5）個工作日內將通知張貼在該物業的顯眼位置。延期和分期付款賬單的請求僅適用於住宅用戶，應在服務終止前通過聯繫天堂灌溉區辦事處（6332 Clark Road, Paradise, California）電話號碼 530-877-4791。

### 帳單的上訴

如果客戶認為自己的帳單，由此產生的費用或對違法行為的判斷不正確，則客戶應立即通過電話 530-877-4971 或親自到位於天堂天堂克拉克路 6332 號的水區辦公室與水區工作人員聯繫。如果客戶在通過電話或親自聯繫水區工作人員後仍認為帳單不正確，則他們可以在收到有爭議的禮節性或最終違約通知後在五（5）個工作日內立即以書面形式向水區經理提出上訴。如果水區服務部沒有在書面或最終違約通知發出後在五（5）個工作日內以書面形式交付和接收客戶上訴權，則該上訴權利將被終止並被立即拒絕。及時的書面上訴必須說明客戶認為帳單不正確並可以親自郵寄或交付的原因。水區經理應及時就書面申訴做出決定，對於當時存在於爭議帳單上的所有費用，水區經理的決定將被視為最終決定。如果水區經理認為這樣的過程將有助於就客戶的上訴做出決定，則水區經理可以向上訴客戶請求其他信息和/或可以舉行聽證會。水區經理的決定（包括水區經理的調查結果）應以書面形式提供給客戶。在向水區經理提出書面上訴之前，不得中斷服務。

向客戶經理提出書面上訴是客戶可以要求減少費用的唯一程序。僅當發現客戶的費用計算錯誤時，水區經理才可以酌情批准該請求。潛在的費用減免僅適用於住宅服務。

**終止執行《公共事業守則》第 16481.1 B 條和《健康與安全守則》§116916 (b) 的住宅居民的供水服務，包括通過主儀表或多單元住宅結構的獨立計量租戶提供的服務**

天堂灌溉區通過單戶和多戶住宅結構以及活動房屋公園中的主水錶和個人水錶向居民提供水，其中所有者，經理或操作員被列為記錄的客戶。

這些規則和規章建立了程序，當主計量表或個人計量表帳戶欠款並且威脅要終止主計量表或個人計量表時，水區將通過該程序將其權利告知居民。

## 1. 給住戶的通知

如果水區將多單元住宅結構或移動房屋公園或類似設施的所有者，經理或運營商列為記錄的客戶，並且拖欠了賬戶，則我們將盡最大的努力通知居住者通過在服務終止前至少十五（15）天在每個住宅單元的門上張貼書面通知，服務將在通知中指定的日期終止。如果在每個住宅單元的門上張貼該通知是不合理或不可行的，則將在每個公共區域以及通往建築物或活動房屋公園或類似區域的每個訪問點張貼兩份通知。該通知將以英語，西班牙語，中文，他加祿語，越南語，韓語以及其他至少 10%（10%）居住在本區服務區的人員說的其他語言進行。

該通知將通知居民客戶以下信息：

- 他們有權成為將向其收費的水區的公用事業客戶；和
- 他們可以通過這種方式成為公用事業客戶，而無需支付欠款帳戶的應付款項；和
- 為了防止服務終止或重新建立服務，居民必須按照以下規定聯繫水區註冊服務。

## 2. 住戶成為天堂灌溉區公用事業用戶的準則

多單元住宅結構，移動房屋公園或類似設施的居民可以成為本水區的公用事業客戶，並避免成為公用事業客戶而終止服務或重新建立服務。居住者應聯繫天堂灌溉區，該辦公室位於 6332 Clark Road, Paradise，電話為 530-877-4971，以請求服務。

水區可以要求住戶證明其信譽，以此作為建立信譽的條件。信譽度將由居住者提供在申請服務前六個月內迅速支付的租金或其他類似的信貸義務證明。

居民也可能要聯繫 Chico 102 Main Street 25 Suite 的社區法律信息中心，電話 530-898-4354，但 Butte County Bar Association 推薦，以提供有關這些事項的法律建議。

除非每個居住者或居住者的代表同意服務條款和條件並符合本規則和條例的要求，否則水區無需向居住者提供服務。如果一個或多個居住者或居住者的代表願意並能夠承擔對主計量表帳戶的後續收費的責任，使水區感到滿意，則將向滿足以下條件的居住者提供服務：這些要求或代表誰滿足了這些要求。居民代表中不包括房客協會。

**自由建築**

水區將自主解釋這些規則和規章，以實現確保通過主表向多單元住宅結構，活動房屋公園或類似設施的居民提供的服務不會因未付款而終止的目的，除非區已盡一切合理努力繼續為居民提供服務。