

**Administrative Policies
and Procedures Manual**

Policy: Policy on the Discontinuation of Residential Water Service for Non-Payment Pursuant to SB 998

1.0 Purpose

This Policy is intended to comply with Senate Bill 998 – Discontinuation of Residential Water Service, codified in the California Health and Safety Code 116900 *et. seq.*, effective on February 1, 2020, and shall govern Hesperia Water District's ("District") administrative actions for the collection of accounts affecting residential consumers and other non-residential consumer accounts, unless otherwise specified below, including notifications, fee assignments and discontinuation of service.

This Policy is available to the public on the District's website at www.cityofhesperia.us . The District can also be contacted by phone at 760-947-1840 for assistance concerning the payment of water bills and to discuss options for averting discontinuation of water service for nonpayment under the terms of this policy.

2.0 Procedures

A. Rendering and Payment of Bills – Bills for water service will be rendered to each consumer on a bi-monthly basis unless otherwise provided for in the District's rate schedules. Bills for service are due and payable upon presentation and become overdue and subject to discontinuation of service if not paid within sixty (60) days from the date of the bill. Payment may be made at the District's offices or to any representative of the District authorized to make collections. However, it is the consumer's responsibility to assure that payments are received in full by the due date at the District's office. Partial payments are not authorized unless prior approval has been received from the District. Bills will be computed as follows:

1. Meters will be read at regular intervals for the preparation of periodic bills and as required for the preparation of opening bills, closing bills, and special bills.
2. Bills for metered service will show the meter reading for the current and previous meter reading period for which the bill is rendered, the number of units, and billing date.
3. A twenty (20) day grace period starting from the date of the bill will be afforded to the consumer. Payments received after 20 days from the date on bill are subject

to a late charge, as specified in the District's fees and charges, which shall be assessed and added to the outstanding balance on the consumer's account.

4. District's billings shall be paid in legal tender of the United States of America. Notwithstanding the foregoing, the District shall have the right to refuse any payment of such billings in coin.

B. Overdue Bills ("Past Due") – The following rules apply to consumers whose bills remain unpaid for more than sixty (60) days following the bill date:

1. Past Due Notice – If payment for a bill rendered is not received on or before the twenty-first (21st) day following the bill date, a past due notice (the "Past Due Notice") will be mailed to the water service account holder.
2. Notice of Discontinuation of Residential Service for Nonpayment – If payment for a bill rendered is not received on or before the forty-ninth (49th) day following the bill date, the consumer shall be provided notice of impending discontinuation of service via telephone to the contact number on file at least seven (7) business days prior to the possible discontinuation of service date identified in the Past Due Notice. Such telephonic message shall contain the District's offer to provide the consumer with a copy of this Policy and also offer to discuss with the consumer the options for alternative payments, as described in Section 2.1 below, and the procedures for review and appeal of the consumer's bill, as described in Section 2.2 below. For purposes of this Policy, the term "business days" shall refer to any days on which the District's office is open for business.
3. Unable to Contact Customer – If the District's attempt to contact the consumer via telephone message is unsuccessful (undeliverable), the District will visit the residence and leave, or make other arrangements to place in a conspicuous location, a copy of this Policy addressed to "Occupant" and a notice of imminent discontinuation of service for non-payment.
4. Turn-Off Deadline – Payment for water service and other applicable charges must be received in the District offices no later than 4:30 p.m. on the date specified in the Past Due Notice. Postmarks are not acceptable.
5. Restoration of Service - Water service will only be restored upon full payment of all outstanding charges, penalties, deposits, and any and all reconnection charges, such payment shall be in the form of cash or other certified funds.
6. Notification of Returned Check – Upon receipt of a returned payment (returned check/credit card chargeback) rendered as remittance for water service or other charges, the District will consider the account not paid. The District will attempt to notify the consumer by telephone and leave a notice of termination of water service at the premises if unable to make contact with the consumer by telephone. Water service will be disconnected if the amount of the returned check and returned check charge are not paid by the due date specified on the notice, which due date shall not be sooner than the date specified in the Past Due Notice; or if a Past Due Notice had not been previously provided, no sooner than the sixtieth (60th) day after the invoice for which payment by the returned check had been made. To redeem a returned check and to pay a returned check charge, all amounts owing must be paid by cash or certified funds.

7. Returned Check Tendered as Payment for Water Service Disconnected for Non-payment

- (a) If the check tendered and accepted as payment which resulted in restoring service to an account that had been disconnected for non-payment is returned as non-negotiable, the District may disconnect said water service with at least one (1) calendar days' notice. The consumer's account may only be reinstated by receipt of outstanding charges in the form of cash or certified funds. Once the consumer's account has been reinstated, the account will be flagged indicating the fact that a non-negotiable form of payment was issued by the consumer.
- (b) If a second non-negotiable payment is received, the District will no longer accept that form(s) of payment from the consumer for a period of one (1) year. During this time, the District may require the consumer to pay cash or certified funds.

C. Conditions Prohibiting Discontinuation of Residential Water Service – The District shall not discontinue residential water services if all of the following conditions are met:

- 1. Health Conditions – The consumer or tenant of the consumer submits certification of a "Primary Care Provider," as defined in Welfare and Institutions Code Section 14088(b)(1)(A), that discontinuation of water service would (i) be life threatening, or (ii) pose a serious threat to the health and safety of a person residing at the property;
- 2. Financial Inability – The consumer demonstrates he or she is financially unable to pay for water service within the water system's normal billing cycle. The consumer is deemed "financially unable to pay" if any member of the consumer's household is: (i) a current recipient of the following benefits: CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; or (ii) the consumer declares the household's annual income is less than 200% of the federal poverty level; and
- 3. Alternative Payment Arrangements – The consumer is willing to enter into an amortization agreement, alternative payment schedule or a plan for deferred or reduced payment, consistent with the provisions of Section 2.1 below.

D. Process for Determination of Conditions Prohibiting Discontinuation of Residential Water Service – The burden of proving compliance with the conditions described in Subdivision (C), above, is on the consumer. In order to allow the District sufficient time to process any request for assistance by a consumer, the consumer is encouraged to provide the District with the necessary documentation demonstrating the medical issues under Subdivision (C)(1), financial inability under Subdivision (C)(2), and willingness to enter into any alternative payment arrangement under Subdivision (C)(3) as far in advance of any proposed date for discontinuation of service as possible. Upon receipt of such documentation, the City Manager, or his or her designee, shall review that documentation and respond to the consumer within seven (7) calendar days to either request additional information, including information relating to the feasibility of the available alternative arrangements, or to notify the

consumer of the alternative payment arrangement, and terms thereof, under Section 2.1 below, in which the District will allow the consumer to participate. If the District has requested additional information, the consumer shall provide that requested information within seven (7) calendar days of the District's request. Within seven (7) calendar days of its receipt of that additional information, the District shall either notify the consumer that the consumer does not meet the conditions under Subdivision (C) above, or notify the consumer in writing of the alternative payment arrangement, and terms thereof, under Section 2.1 below, in which the District will allow the consumer to participate. Consumers who fail to meet the conditions described in Subdivision (C) above, must pay the delinquent amount, including any penalties and other charges, owing to the District within the latter to occur of: (i) two (2) business days after the date of notification from the District of the City Manager's determination the consumer failed to meet those conditions; or (ii) the date of the impending service discontinuation, as specified in the Past Due Notice.

E. Special Rules for Low Income Residential Consumers – Residential consumers are deemed to have a household income below 200% of the federal poverty line if: (i) any member of the consumer's household is a current recipient of the following benefits: CalWORKS, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; or (ii) the consumer declares the household's annual income is less than 200% of the federal poverty level. If a consumer demonstrates either of those circumstances, then the following apply:

1. Reconnection Fees – If service has been discontinued and is to be reconnected, then any reconnection fees during the normal operating hours of the District's Field Staff cannot exceed \$50, and reconnection fees during non-operating hours of the District's Field Staff cannot exceed \$150. Those fees cannot exceed the actual cost of reconnection if that cost is less than the statutory caps. Those caps may be adjusted annually for changes in the Consumer Price Index (CPI) –for the Riverside - San Bernardino - Ontario area beginning January 1, 2021. Normal operating hours of the District's Field Staff are Monday through Thursday from 6:30 am to 4:00 pm and on Friday from 6:30 am to 3:00 pm.
2. Interest Waiver – The District shall waive interest charges on delinquent bills once every 12 months.

F. Landlord-Tenant – The below procedures apply to individually metered detached single-family dwellings, multi-unit residential structures, and mobile home parks where the property owner or manager is the customer of record and is responsible for payment of the water bill.

1. Required Notice

- (a) At least ten (10) calendar days prior if the property is a multi-unit residential structure or mobile home park, or seven (7) calendar days prior if the property is a detached single-family dwelling, to the possible discontinuation of water service, the District shall make a good faith effort to inform the tenants/occupants at the property by written notice that the water service will be discontinued.

- (b) The written notice must also inform the tenants/occupants that they have the right to become customers to whom the service will be billed (see Subdivision 2 below), without having to pay any of the then delinquent amounts.

2. Tenants/Occupants Becoming Customers

- (a) The District is not required to make service available to the tenants/occupants unless each tenant/occupant agrees to the terms and conditions for service and meets the District's requirements and rules.
- (b) However, if (i) one or more of the tenants/occupants assumes responsibility for subsequent charges to the account to the District's satisfaction, or (ii) there is a physical means to selectively discontinue service to those tenants/occupants who have not met the District's requirements, then the District may make service available only to those tenants/occupants who have met the requirements.
- (c) If prior service for a particular length of time is a condition to establish credit with the District, then residence at the property and proof of prompt payment of rent for that length of time, to the District's satisfaction, is a satisfactory equivalent.

2.1 Alternative Payment Arrangements for Residential Consumers – Section 2.1 shall apply only to residential consumer accounts. For any residential consumer who meets the three conditions under Section 2.0(C) above, in accordance with the process set forth in Section 2.0(D) above, the District shall offer the consumer one of the following alternative payment arrangements, to be selected by the District in its sole discretion: (i) amortization of the unpaid balance under Subdivision (A) below; (ii) alternative payment schedule under Subdivision (B) below; (iii) partial or full reduction of unpaid balance under Subdivision (C) below; or (iv) temporary deferral of payment under Subdivision (D) below. The City Manager, or his or her designee, shall, in the exercise of reasonable discretion, select the most appropriate alternative payment arrangement after reviewing the information and documentation provided by the consumer and taking into consideration the consumer's financial situation and District's payment needs.

A. Amortization – If the City Manager, or his or her designee, selects the amortization plan for the consumer, the consumer must enter into a written amortization plan with the District in accordance with the following terms:

1. Term – The consumer shall pay the unpaid balance, with the administrative fee and interest as specified in Subdivision (2) below, over a period not to exceed twelve (12) months, as determined by the City Manager or his or her designee; provided, however, that the City Manager or his or her designee, in their reasonable discretion, may apply an amortization term of longer than twelve (12) months to avoid undue hardship on the consumer. The unpaid balance, together with the applicable administrative fee and any interest to be applied, shall be divided by the number of months in the amortization period and that amount shall be added each month to the consumer's ongoing monthly bills for water service.
2. Administrative Fee; Interest – For any approved amortization plan, the consumer will be charged an administrative fee, in the amount established by the District

from time to time, representing the cost to the District of initiating and administering the plan. At the discretion of the City Manager or his or her designee, interest at an annual rate not to exceed eight percent (8%) shall be applied to any amount to be amortized under this Subsection A.

3. Compliance with Plan – The consumer must comply with the amortization plan and remain current as charges accrue in each subsequent billing period. The consumer may not request further amortization of any subsequent unpaid charges while paying delinquent charges pursuant to an amortization plan. Where the consumer fails to comply with the terms of the amortization plan for sixty (60) calendar days or more, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more, the District may discontinue water service to the consumer's property at least five (5) business days after the District posts at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.
- B. Alternative Payment Schedule – If the City Manager, or his or her designee, selects an alternative payment schedule for the consumer, the consumer must enter into a written alternative payment schedule with the District in accordance with the following terms:
1. Repayment Period – The consumer shall pay the unpaid balance, with the administration fee and interest as specified in Subdivision (2) below, over a period not to exceed twelve (12) months, as determined by the City Manager or his or her designee; provided, however, that the City Manager or his or her designee, in their reasonable discretion, may extend the repayment period for longer than twelve (12) months to avoid undue hardship on the consumer.
 2. Administrative Fee; Interest – For any approved alternative payment schedule, the consumer will be charged an administrative fee, in the amount established by the District from time to time, by resolution or ordinance of the City Council, representing the cost to the District of initiating and administering the schedule. At the discretion of the City Manager or his or her designee, interest at an annual rate not to exceed eight percent (8%) shall be applied to any amounts to be amortized under this Subsection B.
 3. Schedule – The City Manager or his or her designee shall develop an alternative payment schedule. The alternative schedule may provide for periodic lump sum payments that do not coincide with the District's established payment date, may provide for payments to be made more frequently than monthly, or may provide that payments be made less frequently than monthly, provided that in all cases, subject to Subdivision (1) above, the unpaid balance and administrative fee shall be paid in full over a period not to exceed twelve (12) months of establishment of the payment schedule. The agreed upon schedule shall be set forth in writing and be provided to the consumer.
 4. Compliance with Plan – The consumer must comply with the agreed upon payment schedule and remain current as charges accrue in each subsequent billing period. The consumer may not request a longer payment schedule for any subsequent unpaid charges while paying delinquent charges pursuant to a previously agreed upon schedule. Where the consumer fails to comply with the terms of the agreed upon schedule for sixty (60) calendar days or more, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more,

the District may discontinue water service to the consumer's property at least five (5) business days after the District posts at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.

- C. Reduction of Unpaid Balance – If the District has selected this alternative, the consumer shall receive a reduction of the unpaid balance owed by the consumer, not to exceed thirty percent (30%) of that balance without approval of and action by the Water District Board; provided that any such reduction shall be funded from a source that does not result in additional charges being imposed on other District customers. The proportion of any reduction shall be determined by the consumer's financial need, the District's financial condition and needs, and the availability of funds to offset the reduction of the consumer's unpaid balance.
1. Repayment Period – The consumer shall pay the reduced balance by the due date determined by the City Manager or his or her designee, which date (the "Reduced Payment Date") shall be at least fifteen (15) calendar days after the effective date of the reduction of the unpaid balance.
 2. Compliance with Reduced Payment Date – The consumer must pay the reduced balance on or before the Reduced Payment Date, and must remain current in paying in full any charges that accrue in each subsequent billing period. If the consumer fails to pay the reduced payment amount within sixty (60) calendar days after the Reduced Payment Date, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more, the District may discontinue water service to the consumer's property at least five (5) business days after the District posts at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.
- D. Temporary Deferral of Payment – If the District has selected this alternative, the consumer shall have payment of the unpaid balance temporarily deferred for a period of up to six (6) months after the payment is due. The District shall determine, in its discretion, how long of a deferral shall be provided to the consumer.
1. Repayment Period – The consumer shall pay the unpaid balance by the deferral date (the "Deferred Payment Date") determined by the City Manager or his or her designee. The Deferral Payment Date shall be within twelve (12) months from the date the unpaid balance became delinquent; provided, however, that the City Manager or his or her designee, in their reasonable discretion, may establish a Deferred Payment Date beyond that twelve (12) month period to avoid undue hardship on the consumer.
 2. Compliance with Reduced Payment Date – The consumer must pay the reduced balance on or before the Deferred Payment Date, and must remain current in paying in full any charges that accrue in each subsequent billing period. If the consumer fails to pay the unpaid payment amount within sixty (60) calendar days after the Deferred Payment Date, or fails to pay the consumer's current service charges for sixty (60) calendar days or more, the District may discontinue water service to the consumer's property at least five (5) business days after the District posts at the consumer's residence a final notice of its intent to discontinue service.

2.2 Appeals – The procedure to be used to appeal the amount set forth in any bill for residential water service is as follows:

A. Consumer Dispute of Charges to District – In cases where a consumer asserts that a water service bill has been calculated in error, the consumer may dispute such water service charge(s) and request a review of the bill rendered by the District as follows:

1. **Consumer Dispute of Bill/Past Due Notice** – Within twenty-one (21) days of the original bill date for water service, the consumer may dispute charge(s) rendered by the District and request a review of such charge(s) for accuracy. The Dispute of Charges must be made in writing, must include documentation supporting the appeal and the reason for the appeal, and be delivered to the District's office. For so long as the consumer's dispute and any resulting investigation is pending, the District shall not discontinue water service to the consumer.
2. Within fourteen (14) calendar days of receiving a consumer dispute, a review will be conducted by the District.
 - (a) If water charges are determined to be incorrect, the District will provide a corrected bill and payment of the revised charges will be due within ten (10) calendar days of the bill for revised charges. If the revised charges remain unpaid for more than sixty (60) calendar days after the corrected bill is provided, water service will be disconnected after expiration of that sixty (60) calendar day period; provided that the District shall provide the consumer with the Past Due Notice in accordance with Section 2.0 (B) above.
 - (b) If the water charges in question are determined to be correct, the bill is due and payable within two (2) business days after the District's notification. Water service to the referenced property is subject to disconnection if the charges remain unpaid the latter of: (i) two (2) business days after the District's notification that the billed charges are valid, or (ii) sixty (60) calendar days from the original bill date; provided that the District shall provide the consumer with the Past Due Notice in accordance with Section 2.0 (B) above.
 - (c) Any consumer whose dispute has resulted in an adverse determination by the District may appeal the determination within seven (7) calendar days from the District's notification to the Appeals Officer. Such appeal shall be in writing and must include documentation supporting the appeal.

B. Appeal to Appeals Officer– Following receipt of a request for an appeal under Subsection A above, an evaluation shall be conducted by the Director of Finance, or his or her designee (the "Appeals Officer"). The Appeals Officer shall evaluate the evidence presented by the consumer, as well as the information on file with the District concerning the water charges in question, and render a decision as to the accuracy of said charges.

1. If the water charge(s) are determined to be incorrect by the Appeals Officer, the District will provide a corrected bill and payment of the revised charges will be due within ten (10) calendar days of the bill for revised charges. If the revised charges remain unpaid for more than sixty (60) calendar days after the corrected bill is provided, water service will be disconnected after expiration of that sixty (60)

calendar day period; provided that the District shall provide the consumer with the Overdue Notice in accordance with Section 2.0(B) above.

2. If the water charges in question are determined to be correct by the Appeals Officer, the bill is due and payable within two (2) business days after the Appeals Officer's decision is rendered. Water service to the referenced property is subject to disconnection if the charges remain unpaid the latter of: (i) two (2) business days after the Appeals Officer's decision is rendered to the consumer, or (ii) sixty (60) calendar days from the original bill date; provided that the District shall provide the consumer with the Past Due Notice in accordance with Section 2.0(B) above.
3. Any overcharges will be reflected as a credit on the next regular bill to the consumer, or refunded directly to the consumer, at the sole discretion of the District.
4. Water service to any consumer shall not be discontinued at any time during which the consumer's appeal to the Appeals Officer is pending.
5. The Appeals Officer's decision shall be final and binding.

2.3 Restoration of Service – For water service that has been discontinued by the District due to non-payment, water service will only be restored upon full payment of all outstanding charges, penalties, deposits, and any and all applicable reconnection charges. The referenced payment shall be in the form of cash or other certified funds. The District will endeavor to make such reconnection as soon as practicable as a convenience to the consumer. The District shall make the reconnection no later than the end of the next regular working day following the consumer's request and receipt of referenced fees/charges.

Reviewed and Recommended for Approval by:



Casey Brooksher
Director of Finance

Approved by:



Nils Bentsen
General Manager

**Políticas Administrativas
y Manual de Procedimientos**

Política: Política sobre la Interrupción del Servicio de Agua Residencial por Falta de Pago de acuerdo con la ley SB 998

1.0 Propósito

Esta Política tiene por objeto cumplir con el Proyecto de Ley del Senado 998 - Discontinuación del Servicio de Agua Residencial, codificado en el Código de Salud y Seguridad de California 116900 y siguientes, en vigencia a partir del 1 de febrero de 2020, y regirá las acciones administrativas del Distrito de Agua de Hesperia ("Distrito") para el cobro de cuentas que afecten a los consumidores residenciales y otras cuentas de consumidores no residenciales, a menos que se especifique lo contrario a continuación, incluyendo las notificaciones, las asignaciones de tarifas y la interrupción del servicio.

Esta Política está disponible para el público en el sitio web del Distrito en www.cityofhesperia.us. También se puede contactar al Distrito por teléfono al 760-947-1840 para obtener ayuda con el pago de las facturas de agua y para discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago bajo los términos de esta política.

2.0 Procedimientos

A. Prestación y Pago de Facturas – Las facturas por el servicio de agua serán entregadas a cada consumidor en una base bimensual a menos que se estipule lo contrario en los programas de tarifas del Distrito. Las facturas por el servicio se vencen y son pagables a su presentación luego se vuelven vencidas y están sujetas a la interrupción del servicio si no se pagan dentro de sesenta (60) días a partir de la fecha de la factura. El pago puede hacerse en las oficinas del Distrito o a cualquier representante del Distrito autorizado para hacer cobros. Sin embargo, es la responsabilidad del consumidor asegurar que los pagos se reciban en su totalidad para la fecha de vencimiento en la oficina del Distrito. Los pagos parciales no son autorizados a menos que se reciba la aprobación previa del Distrito. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:

1. Los medidores se leerán a intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas y según se requiera para la preparación de facturas de apertura, de cierre y especiales.

2. Las facturas del servicio medido mostrarán la lectura del medidor para el período de lectura actual y anterior para el cual se presenta la factura, el número de unidades y la fecha de facturación.
 3. Se concederá al consumidor un período de gracia de veinte (20) días a partir de la fecha de la factura. Los pagos recibidos después de 20 días de la fecha de la factura están sujetos a un cargo por retraso, como se especifica en las cuotas y cargos del Distrito, que se evaluarán y se añadirán al saldo pendiente en la cuenta del consumidor.
 4. Las facturas del Distrito serán pagadas en la moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. No obstante a lo anterior, el Distrito tendrá el derecho de rehusar cualquier pago de dichas facturas en moneda.
- B. Facturas Vencidas (“Atrasadas”) – Las siguientes reglas se aplican a los consumidores cuyas facturas permanecen sin pagar durante más de sesenta (60) días después de la fecha de factura:
1. Aviso de Monto Adeudado – Si el pago de una factura emitida no se recibe en o antes del veintiún (21) día después de la fecha de la factura, se enviará por correo un Aviso de Monto Adeudado (el “Aviso de Monto Adeudado”) al titular de la cuenta del servicio de agua.
 2. Notificación de Interrupción del Servicio Residencial por Falta de Pago– Si el pago de una factura presentada no se recibe en o antes del cuadragésimo noveno (49) día después de la fecha de la factura, el consumidor recibirá un aviso de la inminente interrupción del servicio por teléfono al número de contacto que figura en el archivo, al menos siete (7) días hábiles antes de la posible fecha de interrupción del servicio identificada en el Aviso de Monto Adeudado. Dicho mensaje telefónico contendrá la oferta del Distrito de proporcionar al consumidor una copia de esta Política y también ofrecerá discutir con el consumidor las opciones de pagos alternativos, como se describe en la Sección 2.1 a continuación, y los procedimientos para la revisión y apelación de la factura del consumidor, como se describe en la Sección 2.2 a continuación. Para propósitos de esta Política, el término “días hábiles” se referirá a cualquier día en el que la oficina del Distrito esté abierta al público.
 3. No se Puede Contactar al Cliente – Si el intento del Distrito de contactar al consumidor por medio de un mensaje por teléfono no tiene éxito (no se puede entregar), el Distrito visitará la residencia y dejará, o hará otros arreglos para colocar en un lugar visible, una copia de esta Política dirigida al “Ocupante” y un aviso de la interrupción inminente del servicio por falta de pago.
 4. Fecha Límite de Cierre – El pago del servicio de agua y otros cargos aplicables deben ser recibidos en las oficinas del Distrito a más tardar a las 4:30 p.m. en la fecha especificada en el Aviso de Monto Adeudado. No se aceptan matasellos.
 5. Restauración del Servicio - El servicio de agua sólo será restaurado después de que se paguen en su totalidad todos los cargos, multas, depósitos y todos los cargos de reconexión pendientes; dicho pago se hará en efectivo o en otros fondos certificados.

6. Notificación de Cheque Devuelto – Al recibir un pago devuelto (cheque devuelto o cargo a la tarjeta de crédito) hecho como remesa por el servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará la cuenta como no pagada. El Distrito tratará de notificar al consumidor por teléfono y dejará un aviso de la terminación del servicio de agua en el local si no puede hacer contacto con el consumidor por teléfono. El servicio de agua será suspendido si la cantidad del cheque devuelto y el cargo del cheque devuelto no son pagados en la fecha de vencimiento especificada en la notificación, la cual no será antes de la fecha especificada en el Aviso de Monto Adeudado; o si un Aviso de Monto Adeudado no ha sido proporcionada previamente, no antes del sexagésimo (60) día después de la factura para la cual el pago por el cheque devuelto ha sido hecho. Para redimir un cheque devuelto y para pagar un cargo por cheque devuelto, todas las cantidades pendientes deben ser pagadas en efectivo o con fondos certificados.
7. Cheque Devuelto como Pago por el Servicio de Agua Suspendido por Falta de Pago
 - (a) Si el cheque presentado y aceptado como pago que resultó en la restauración del servicio a una cuenta que había sido suspendida por falta de pago es devuelto como no negociable, el Distrito puede suspender el servicio de agua con por lo menos un (1) día de aviso. La cuenta del consumidor sólo podrá ser restablecida mediante el recibo de los cargos pendientes en forma de dinero en efectivo o fondos certificados. Una vez que la cuenta del consumidor haya sido restablecida, la cuenta será marcada indicando el hecho de que una forma de pago no negociable fue emitida por el consumidor.
 - (b) Si se recibe un segundo pago no negociable, el Distrito ya no aceptará esa forma de pago del consumidor por un período de un (1) año. Durante este tiempo, el Distrito puede requerir que el consumidor pague en efectivo o fondos certificados.
- C. Condiciones que Prohíben la Interrupción del Servicio de Agua Residencial – El Distrito no interrumpirá los servicios de agua residencial si se cumplen todas las condiciones siguientes:
 1. Condiciones de Salud – El consumidor o inquilino del consumidor presenta una certificación de un “Proveedor de Atención Primaria”, según se define en la Sección 14088(b)(1)(A) del Código de Bienestar e Instituciones, de que la interrupción del servicio de agua (i) pondría en peligro la vida o (ii) representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona que reside en la propiedad;
 2. Incapacidad Financiera – El consumidor demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación normal del sistema de agua. Se considera que el consumidor es “financieramente incapaz de pagar” si cualquier miembro del hogar del consumidor es: (i) un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños de California; o (ii) el

- consumidor declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel de pobreza federal; y
3. Arreglos de Pagos Alternativos – El consumidor está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un programa de pago alternativo o un plan de pago diferido o reducido, de acuerdo con las disposiciones de la Sección 2.1 a continuación.
- D. Proceso para la Determinación de las Condiciones que Prohíben la Interrupción del Servicio de Agua Residencial – La carga de prueba del cumplimiento de las condiciones descritas en la Subdivisión (C), arriba, recae en el consumidor. Para permitir al Distrito suficiente tiempo para procesar cualquier solicitud de asistencia por un consumidor, se le anima al consumidor a proporcionar al Distrito la documentación necesaria que demuestre los problemas médicos bajo la Subdivisión (C)(1), la incapacidad financiera bajo la Subdivisión (C)(2), y la voluntad de entrar en cualquier acuerdo de pago alternativo bajo la Subdivisión (C)(3) con la mayor anticipación posible a cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio. Al recibir tal documentación, el Gerente de la Ciudad, o su designado, revisará esa documentación y responderá al consumidor dentro de siete (7) días calendario ya sea para solicitar información adicional, incluyendo información relacionada con la viabilidad de los arreglos alternativos disponibles, o para notificar al consumidor del arreglo de pago alternativo, y los términos del mismo, bajo la Sección 2.1 abajo, en la cual el Distrito permitirá que el consumidor participe. Si el Distrito ha solicitado información adicional, el consumidor deberá proporcionar esa información solicitada dentro de siete (7) días calendario de la solicitud del Distrito. Dentro de siete (7) días calendario del recibimiento de esa información adicional, el Distrito notificará al consumidor si el cliente no cumple con las condiciones bajo la Subdivisión (C) arriba, o notificará al consumidor por escrito del arreglo de pago alternativo, y los términos del mismo, bajo la Sección 2.1 abajo, en el cual el Distrito permitirá al consumidor participar. Los consumidores que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C) anterior, deberán pagar la cantidad atrasada, incluyendo cualquier penalidad y otros cargos, que se le deban al Distrito dentro de este último: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de la notificación del Distrito de la determinación del Gerente de la Ciudad que el consumidor no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la discontinuación de servicio inminente, como se especifica en el Aviso de Monto Adeudado.
- E. Reglas Especiales para Consumidores Residenciales de Bajos Ingresos – Se considera que los consumidores residenciales tienen un ingreso familiar por debajo del 200% de la línea de pobreza federal si: (i) cualquier miembro del hogar del consumidor es un receptor actual de los siguientes beneficios: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Infantes y Niños; o (ii) el consumidor declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200% del nivel de pobreza federal. Si un beneficiario demuestra cualquiera de estas circunstancias, se aplica lo siguiente:

1. Cuotas de Reconexión – Si el servicio ha sido suspendido y debe ser reconectado, entonces cualquier cuota de reconexión durante las horas normales de operación del personal de campo del Distrito no puede exceder \$50, y las cuotas de reconexión durante las horas no operacionales del personal de campo del Distrito no pueden exceder \$150. Estas cuotas no pueden exceder el costo real de la reconexión si ese costo es menor que los límites estatutarios. Esos topes pueden ser ajustados anualmente por cambios en el Índice de Precios al Consumidor (CPI) - para el área de Riverside - San Bernardino - Ontario a partir del 1 de enero de 2021. Las horas normales de operación del personal de campo del Distrito son de lunes a jueves de 6:30 a.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 6:30 a.m. a 3:00 p.m.
 2. Renuncia a los Intereses – El Distrito renunciará a los intereses de las facturas atrasadas una vez cada 12 meses.
- F. Propietario-Inquilino – Los procedimientos que se indican a continuación se aplican a las viviendas unifamiliares separadas con medidor individual, a las estructuras residenciales de unidades múltiples y a los parques de casas móviles en los que el propietario o el administrador de la propiedad es el cliente registrado y es responsable del pago de la factura del agua.
1. Aviso Necesario
 - (a) Por lo menos diez (10) días calendario antes si la propiedad es una estructura residencial de unidades múltiples o un parque de casas móviles, o siete (7) días calendario antes si la propiedad es una vivienda unifamiliar separada, para la posible suspensión del servicio de agua, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes en la propiedad por medio de una notificación escrita que el servicio de agua será discontinuado.
 - (b) La notificación escrita también debe informar a los inquilinos/ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes a los que se les facturará el servicio (ver Subdivisión 2 abajo), sin tener que pagar ninguna de las cantidades entonces en mora.
 2. Inquilinos/Ocupantes se Convierten en Clientes
 - (a) El Distrito no está obligado a poner el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes a menos que cada inquilino/ocupante esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos y reglas del Distrito.
 - (b) Sin embargo, si (i) uno o más de los inquilinos/ocupantes asume la responsabilidad de los cargos subsecuentes a la cuenta a la satisfacción del Distrito, o (ii) hay un medio físico para discontinuar selectivamente el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes que no han cumplido con los requisitos del Distrito, entonces el Distrito puede hacer que el servicio esté disponible solamente para aquellos inquilinos/ocupantes que han cumplido con los requisitos.
 - (c) Si el servicio previo por un periodo de tiempo en particular es una condición para establecer crédito con el Distrito, entonces la residencia en la

propiedad y el comprobante de pago rápido de la renta por ese periodo de tiempo, a satisfacción del Distrito, es un equivalente satisfactorio.

2.1 Acuerdos de Pagos Alternativos para Consumidores Residenciales – La sección 2.1 se aplicará sólo a las cuentas de consumidores residenciales. Para cualquier consumidor residencial que cumpla con las tres condiciones bajo la Sección 2.0(C) arriba, de acuerdo con el proceso establecido en la Sección 2.0(D) arriba, el Distrito ofrecerá al consumidor uno de los siguientes arreglos de pago alternativos, para ser seleccionado por el Distrito a su sola discreción: (i) amortización del saldo no pagado bajo la Subdivisión (A) a continuación; (ii) programa de pago alternativo bajo la Subdivisión (B) a continuación; (iii) reducción parcial o total del saldo no pagado bajo la Subdivisión (C) a continuación; o (iv) aplazamiento temporal del pago bajo la Subdivisión (D) a continuación. El Gerente de la Ciudad, o su designado, deberá, en el ejercicio de la discreción razonable, seleccionar el arreglo de pago alternativo más apropiado después de revisar la información y documentación proporcionada por el consumidor y tomar en consideración la situación financiera del consumidor y las necesidades de pago del Distrito.

A. Amortización – Si el Gerente de la Ciudad, o su designado, selecciona el plan de amortización para el consumidor, el consumidor debe entrar en un plan de amortización por escrito con el Distrito de acuerdo con los siguientes términos:

1. Término – El consumidor pagará el saldo deudor, con el honorario administrativo y el interés como se especifica en la Subdivisión (2) abajo, en un período que no exceda doce (12) meses, como determinado por el Gerente de la Ciudad o su designado; sin embargo, el Gerente de la Ciudad o su designado, en su discreción razonable, puede aplicar un término de la amortización más largo que doce (12) meses para evitar la dificultad indebida en el consumidor. El saldo pendiente, junto con el honorario administrativo aplicable y cualquier interés para ser aplicado, será dividido por el número de meses en el período de la amortización y esa cantidad será agregada cada mes a las cuentas mensuales continuas del consumidor para el servicio de agua.
2. Cuota Administrativa; Interés – Para cualquier plan de amortización aprobado, se le cobrará al consumidor una cuota administrativa, en la cantidad establecida por el Distrito de vez en cuando, que representa el costo para el Distrito de iniciar y administrar el plan. A la discreción del Gerente de la Ciudad o su designado, el interés en una tasa anual que no exceda el ocho por ciento (8%) será aplicado a cualquier cantidad para ser amortizada bajo esta Subsección A.
3. Cumplimiento con el Plan – El consumidor debe cumplir con el plan de amortización y mantenerse al día con los cargos que se acumulan en cada período de facturación subsiguiente. El consumidor no puede solicitar más amortización de cualquier cargo subsiguiente no pagado mientras paga los cargos atrasados de acuerdo con un plan de amortización. Cuando el consumidor no cumpla con los términos del plan de amortización por sesenta (60) días calendario o más, o no pague los cargos de servicio actuales del consumidor por sesenta (60) días calendario o más, el Distrito podrá descontinuar el servicio de agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de que el Distrito

coloque en la residencia del consumidor una notificación final de su intención de discontinuar el servicio.

B. Programa de Pago Alternativo – Si el Gerente de la Ciudad, o su designado, selecciona un programa de pago alternativo para el consumidor, el consumidor debe entrar en un programa de pago alternativo por escrito con el Distrito de acuerdo con los siguientes términos:

1. Período de Reembolso – El consumidor pagará el saldo deudor, con el honorario de administración e interés como especificado en la Subdivisión (2) abajo, en un período que no exceda doce (12) meses, según sea determinado por el Gerente de la Ciudad o su designado; sin embargo, el Gerente de la Ciudad o su designado, en su discreción razonable, puede extender el período del reembolso por más de doce (12) meses para evitar la dificultad indebida en el consumidor.
2. Cuota Administrativa; Interés – Para cualquier programa alternativo aprobado del pago, el consumidor será cargado con una cuota administrativa, en la cantidad establecida por el Distrito de vez en cuando, por la resolución o la ordenanza del Ayuntamiento, representando el costo al Distrito de iniciar y administrar el programa. A la discreción del Gerente de la Ciudad o su designado, el interés en una tasa anual que no excede el ocho por ciento (8%) será aplicado a cualquier cantidad para ser amortizado bajo esta Subsección B.
3. Programa – El Gerente de la Ciudad o su designado desarrollará un programa de pago alternativo. El programa alternativo puede permitir pagos periódicos de suma global que no coinciden con la fecha de pago establecida del Distrito, puede permitir que los pagos se hagan más frecuentemente que mensualmente, o puede permitir que los pagos se hagan menos frecuentemente que mensualmente, siempre que en todos los casos, sujeto a la Subdivisión (1) arriba, el balance no pagado y el cargo administrativo se pague en su totalidad sobre un período que no exceda doce (12) meses del establecimiento del programa de pago. El programa acordado se establecerá por escrito y se proporcionará al consumidor.
4. Cumplimiento con el Plan – El consumidor debe cumplir con el programa de pagos acordado y mantenerse al día con los cargos que se acumulan en cada período de facturación subsiguiente. El consumidor no puede solicitar un programa de pago más largo para cualquier cargo subsiguiente no pagado mientras paga los cargos atrasados de acuerdo con un programa previamente acordado. Cuando el consumidor no cumpla con los términos del programa acordado por sesenta (60) días calendario o más, o no pague los cargos de servicio actuales del consumidor por sesenta (60) días calendario o más, el Distrito podrá discontinuar el servicio de agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de que el Distrito coloque en la residencia del consumidor una notificación final de su intención de discontinuar el servicio.

C. Reducción del Saldo No Pagado– Si el Distrito ha seleccionado esta alternativa, el consumidor recibirá una reducción del saldo pendiente por el consumidor, que no excederá el treinta por ciento (30%) de ese saldo sin la aprobación y acción de la Junta del Distrito de Agua; siempre que cualquier reducción sea financiada de una fuente que no resulte en la imposición de cargos adicionales a otros clientes del Distrito. La proporción de cualquier reducción será determinada por la necesidad financiera del consumidor, la condición y necesidades financieras del Distrito, y la

disponibilidad de fondos para compensar la reducción del balance no pagado del consumidor.

1. Período de Reembolso – El consumidor pagará el saldo disminuido para la fecha de vencimiento determinada por el Gerente de la Ciudad o su designado, cuya fecha (la “Fecha de Pago Reducido”) será por lo menos quince (15) días calendario después de la fecha efectiva de la reducción del saldo no pagado.
 2. Cumplimiento de la Fecha de Pago Reducido – El consumidor debe pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Reducido, y debe mantenerse al día en el pago total de cualquier cargo que se acumule en cada período de facturación subsiguiente. Si el consumidor no paga la cantidad de pago reducido dentro de sesenta (60) días calendario después de la Fecha de Pago Reducido, o no paga los cargos de servicio actuales del consumidor por sesenta (60) días calendario o más, el Distrito puede discontinuar el servicio de agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de que el Distrito coloque en la residencia del consumidor una notificación final de su intención de discontinuar el servicio.
- D. Aplazamiento Temporal de Pago – Si el Distrito ha seleccionado esta alternativa, el consumidor tendrá el pago del saldo no pagado temporalmente aplazado por un período de hasta seis (6) meses después del vencimiento del pago. El Distrito determinará, a su discreción, cuánto tiempo de un aplazamiento se proporcionará al consumidor.
1. Período de Reembolso – El consumidor pagará el saldo no pagado para la fecha de aplazamiento (la “Fecha de Pago Aplazado”) determinada por el Gerente de la Ciudad o su designado. La Fecha del Pago Aplazado será dentro de doce (12) meses de la fecha en la cual el saldo impago llegó a ser moroso; sin embargo, el Gerente de la Ciudad o su designado, en su discreción razonable, puede establecer una Fecha de Pago Aplazado más allá de ese período de doce (12) meses para evitar la dificultad indebida en el consumidor.
 2. Cumplimiento de la Fecha de Pago Reducida – El consumidor debe pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Aplazado, y debe mantenerse al día en el pago total de cualquier cargo que se acumule en cada período de facturación subsiguiente. Si el consumidor no paga la cantidad del pago no pagado dentro de sesenta (60) días calendario después de la Fecha de Pago Aplazado, o no paga los cargos de servicio actuales del consumidor por sesenta (60) días calendario o más, el Distrito puede discontinuar el servicio de agua a la propiedad del consumidor por lo menos cinco (5) días hábiles después de que el Distrito coloque en la residencia del consumidor una notificación final de su intención de discontinuar el servicio.
- 2.2 Apelaciones** – El procedimiento que se utilizará para apelar el monto establecido en cualquier factura por el servicio de agua residencial es el siguiente:
- A. Disputa del Consumidor de Cargos al Distrito – En los casos en que un consumidor afirma que una factura de servicio de agua ha sido calculada por error, el consumidor puede disputar dicho(s) cargo(s) de servicio de agua y solicitar una revisión de la factura emitida por el Distrito de la siguiente manera:

1. Disputa del Consumidor de la Factura/Aviso de Monto Adeudado – Dentro de veintiún (21) días de la fecha de la factura original del servicio de agua, el consumidor puede disputar el cargo(s) rendido por el Distrito y solicitar una revisión de dicho(s) cargo(s) para verificar su exactitud. La disputa de los cargos debe hacerse por escrito, debe incluir la documentación que apoye la apelación y la razón de la misma, y debe ser entregada a la oficina del Distrito. Mientras la disputa del consumidor y cualquier investigación resultante esté pendiente, el Distrito no suspenderá el servicio de agua al consumidor.
2. Dentro de los catorce (14) días calendario de recibir una disputa del consumidor, el Distrito llevará a cabo una revisión.
 - (a) Si se determina que los cargos del agua son incorrectos, el Distrito proveerá una factura corregida y el pago de los cargos revisados se vencerá dentro de diez (10) días calendario de la factura de los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporcione la factura corregida, se desconectará el servicio de agua después de la culminación de ese período de sesenta (60) días calendario; siempre y cuando el Distrito proporcione al consumidor el Aviso de Monto Adeudado de acuerdo con la Sección 2.0 (B) arriba.
 - (b) Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, la factura se vence y se paga dentro de dos (2) días hábiles después de la notificación del Distrito. El servicio de agua a la propiedad de referencia está sujeto a suspensión si los cargos siguen sin pagarse: (i) dos (2) días hábiles después de la notificación del Distrito de que los cargos facturados son válidos, o (ii) sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de la factura original; siempre que el Distrito proporcione al consumidor el Aviso de Monto Adeudado de acuerdo con la Sección 2.0 (B) arriba.
 - (c) Cualquier consumidor cuya disputa haya resultado en una determinación adversa por parte del Distrito podrá apelar la determinación dentro de los siete (7) días calendario a partir de la notificación del Distrito al Oficial de Apelaciones. Dicha apelación se hará por escrito y deberá incluir la documentación que respalde la apelación.

B. Apelación al Oficial de Apelaciones – Tras la recepción de una solicitud de apelación en virtud de la Subsección A arriba, el Director de Finanzas, o su designado (el “Oficial de Apelaciones”), llevará a cabo una evaluación. El Oficial de Apelaciones evaluará la evidencia presentada por el consumidor, así como la información archivada con el Distrito en relación con los cargos de agua en cuestión, y tomará una decisión en cuanto a la exactitud de dichos cargos.

1. Si el Oficial de Apelaciones determina que el cargo(s) de agua es incorrecto, el Distrito proveerá una factura corregida y el pago de los cargos revisados se vencerá dentro de diez (10) días calendario de la factura de cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporcione la factura corregida, se suspenderá el servicio de agua después del vencimiento de ese período de sesenta (60) días

calendario; siempre y cuando el Distrito proporcione al consumidor el Aviso de Monto Adeudado de acuerdo con la Sección 2.0(B) anterior.

2. Si el Oficial de Apelaciones determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, la factura se vence y se paga dentro de dos (2) días hábiles después de que el Oficial de Apelaciones haya tomado la decisión. El servicio de agua a la propiedad de referencia está sujeto a suspensión si los cargos siguen sin pagarse: (i) dos (2) días hábiles después de que la decisión del Oficial de Apelaciones sea rendida al consumidor, o (ii) sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de la factura original; siempre que el Distrito proporcione al consumidor el Aviso de Monto Adeudado de acuerdo con la Sección 2.0(B) anterior.
3. Cualquier sobrecarga se reflejará como un crédito en la próxima factura regular al consumidor, o se reembolsará directamente al consumidor, a la sola discreción del Distrito.
4. El servicio de agua a cualquier consumidor no se interrumpirá en ningún momento durante el cual esté pendiente la apelación del consumidor con el Oficial de Apelaciones.
5. La decisión del Oficial de Apelaciones será definitiva y vinculante.

2.3 Restauración del Servicio— Para el servicio de agua que ha sido discontinuado por el Distrito debido a la falta de pago, el servicio de agua sólo será restaurado después del pago completo de todos los cargos pendientes, multas, depósitos y cualquier cargo de reconexión aplicable. El pago referido será en forma de dinero en efectivo u otros fondos certificados. El Distrito se esforzará por hacer tal reconexión tan pronto como sea posible como una conveniencia para el consumidor. El Distrito hará la reconexión a más tardar al final del siguiente día hábil regular después de la solicitud del consumidor y el recibo de los honorarios/cargos referidos.

行政政策

和程序手冊

政策：根據 SB 998 的規定停止提供非付費住宅供水服務的政策

1. 目的

本政策旨在遵守參議院第 998 號法案—終止住宅供水服務，該法律已編入加利福尼亞州健康與安全法規 116900 等。該條款自 2020 年 2 月 1 日起生效，並應管轄赫斯珀里亞水區（“區”）的行政行動，以收取影響居民消費者和其他非居民消費者賬戶的賬戶，除非下文另有規定，包括通知，費用分配和停止服務。

可以在本區的網站 www.cityofhesperia.us 上向公眾公開此政策。也可以通過電話 760-947-1840 與本區聯繫，以尋求有關水費支付的幫助，並討論根據本政策的規定避免因不付費而停止供水服務的方案。

2.0 程序

A. 賬單的呈示和支付—供水服務區的賬單將每兩個月向每個用戶發出一次，除非該地區的費率表中另有規定。如果在帳單開具之日起六十（60）天內未付款，則服務帳單應在出示時到期並應付款，並且已逾期，並且可能終止服務。可以在本區的辦公室或本區授權進行代收的任何代表處付款。但是，消費者有責任確保在到期日之前本區辦公室

全額收到付款。除非事先獲得本區的批准，否則不批准部分付款。賬單將按以下方式計算：

1. 將定期讀取水表以準備定期帳單，並根據準備期初帳單，期末帳單和特殊帳單的要求進行讀取。
2. 計費服務的賬單將顯示當前和以前的計費讀表週期的讀表數，計費單位數和計費日期。
3. 從帳單日期開始的二十（20）天寬限期將提供給消費者。從帳單日期算起的 20 天后收到的付款，將按照本區的收費標準收取滯納金，應進行評估，並將其添加到消費者帳戶的未結餘額中。
4. 本區的帳單應以美利堅合眾國的法定貨幣支付。儘管有上述規定，本區有權拒絕以硬幣形式支付此類賬單。

B. 過期賬單（“到期”）—以下規則適用於在賬單日期後六十（60）天內仍未支付賬單的消費者：

1. 逾期通知書—如果在開具發票日期後的二十一（21）天或之前未收到付款的付款通知，則會將逾期通知書（“過去通知書”）郵寄給水務賬戶持有人。
2. 終止不付款的住宅服務的通知—如果在開具賬單日期後的第四十九（49）天或之前未收到所付款項的付款，則應通過電話向消費者提供即將終止服務的通知逾期通知中確定的可能終止服務日期之前至少七（7）個工作日歸檔的編號。此類電話消息應包含本區要求向消費者提供本政策副本的提議，還應提議與消費者討論以下第 2.1 節所述的其他付款方式以及消費者賬單的審查和上訴程序。，如以下第 2.2 節所述。在本政策中，“營業日”一詞是指本區辦公室營業的任何日子。
3. 無法聯繫客戶—如果本區通過電話留言與消費者聯繫的嘗試失敗（無法傳達留言），本區將拜訪該住所並留下帳單，或進行其他安排以將其放置在顯眼的位置，請將該政策的副本發送給“用者”和即將終止的不付款服務通知。
4. 關閉截止時間—必須在下午 4:30 之前本區辦公室收到水費和其他適用的費用。在過期通知中指定的日期。郵戳是不可接受的。
5. 恢復服務—僅在全額支付所有未付費用，罰款，押金以及任何及所有重新開通費用後，水服務才會恢復，這種支付應以現金或其他認證資金的形式。

6. 退回支票的通知—收到退回的款項（退回的支票/信用卡退款）作為水費或其他費用的付款後，本區將認為該帳戶未付款。本區將嘗試通過電話與消費者聯繫，如果本區無法通過電話通知消費者，將在住所內留下終止供水服務的通知。如果未在通知中指定的到期日之前支付重整支票和退回的支票費用的金額，則供水服務將被斷開；該到期日不得早於“到期通知”中指定的日期；或如果之前未提供過到期通知，則不得早於已通過退回支票付款的發票後的第六十（60）天。要贖回已退還的支票並支付已退還的支票費用，所有欠款必須以現金或認證資金支付。
7. 因退回支付水費的支票支付因未付款而中斷的服務
 - (a) 如果將支票已兌交並接受了付款，導致恢復了因未付款而被斷開的帳戶的服務，並且該票被退還為不可兌現，則本區可以在至少一（1）個自然日內通知斷開所述供水服務。只能通過收到現金或認證資金形式的未付費用來恢復消費者的帳戶。一旦恢復了消費者的帳戶，該帳戶就會被標記，表明該消費者發出了不可兌現的付款方式。
 - (b) 如果收到第二筆不可兌現的付款，則本區將在一（1）年內不再接受消費者的付款方式。在這段時間內，本區可能會要求消費者支付現金或認證資金。
- C. 禁止中止供水服務的條件—如果滿足以下所有條件，則本區不得中止居民供水服務：
 1. 健康狀況—消費者或消費者的住戶提交了《福利和機構法典》第 14088（b）（1）（A）節中定義的“初級保健提供者”證明，停水將（i）是終身的威脅，或（ii）對居住在該物業的人的健康和安全構成嚴重威脅；
 2. 財務上無能力—消費者證明自己在供水系統的正常計費周期內無法支付水費。如果消費者家庭中的任何成員是以下消費者，則認為該消費者“經濟上無法支付”：（i）當前受益人包括以下福利：CalWORKS，CalFresh，一般幫助，Medi-Cal，SSI / 州補充支付計劃或“加利福尼亞特別計劃”婦女，嬰兒和兒童補充營養方案；（ii）消費者宣稱該家庭的年收入少於聯邦貧困線的 200%；和
 3. 替代付款安排—消費者願意按照以下第 2.1 節的規定簽訂分期付款協議，替代付款時間表或推遲或減少付款的計劃。
- D. 確定禁止中止供水服務的條件的過程—證明符合上述（C）項中所述條件的負擔由消費者承擔。為了使本區有足夠的時間來處理消費者的任何協助請求，鼓勵消費者向本區提供必要的文件，以證明（C）（1）項下的醫療問題，（C）項下的財務無力。（2）

，並願意在任何建議的終止服務日期之前盡可能早地根據第 (C) (3) 款進行其他付款安排。收到此類文件後，市政管理者或他或她的指定人應審查該文件並在七 (7) 個自然日內答复消費者，以請求其他信息，包括與可用替代方案的可行性有關的信息，或根據下文第 2.1 節的規定，將替代付款安排及其條款通知消費者，本區將允許消費者參與其中。如果本區要求提供更多信息，則消費者應在本區的要求後七 (7) 個自然日內提供所需信息。在收到該額外信息後的七 (7) 個自然日內，本區應通知消費者該消費者不符合上述 (C) 項中的條件，或者以書面形式將替代付款方式通知消費者，並且根據下文第 2.1 節的規定，本區將允許消費者參與其中。未能滿足上述 (C) 項所述條件的消費者，必須支付拖欠的款項，包括任何罰款和其他費用，原因是該地區發生以下情況：(1) 在本區發生兩 (2) 個工作日後市政管理者確定的地區通知日期，表明消費者不符合這些條件；(2) 過期通知中指定的即將終止服務的日期。

E. 低收入住宅消費者的特殊規則—如果滿足以下條件，則認為住宅消費者的家庭收入低於聯邦貧困線的 200%：(i) 消費者家庭的任何成員目前獲得以下福利：CalWORKS，CalFresh，一般援助，Medi-Cal，SSI /州補充支付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(ii) 消費者宣稱該家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%。如果消費者證明有任何一種情況，則適用以下條件：

1. 重新開通費用—如果服務已終止並且要重新開通，則在該區域的現場工作人員正常工作時間內的任何重新開通費用不得超過\$ 50，並且在該區域的現場工作人員的非工作時間內的重新開通費用不得超過\$ 150。如果這些費用低於法定上限，則這些費用不能超過實際的重新開通費用。自 2021 年 1 月 1 日起，這些上限可能會因消費者價格指數 (CPI) 的變化而每年進行調整—對於河濱-聖貝納迪諾-安大略地區，該地區的現場工作人員的正常工作時間為星期一至星期四，上午 6:30 至 下午 4:00 和周五的上午 6:30 至下午 3:00。

2. 免除利息—本區應每 12 個月一次免除拖欠帳單的利息費用。

F. 房東-租戶—以下程序適用於單獨計量的獨立式單戶住宅，多單元住宅結構和活動房屋公園，其中業主或管理人是記錄在案的客戶，並負責支付水費。

1. 必要通知

(a) 如果該物業是一棟多單元住宅結構或活動房屋公園，則至少提前十 (10) 個自然日；如果該物業是獨立的單戶住宅，則至少提前七 (7) 個自然日，以可能

終止供水服務，本區將通過書面通知將停止供水服務，以真誠的方式通知住所的住戶/居住者。

- (b) 書面通知還必須告知租戶/住戶，他們有權成為將向其收取服務費用的客戶（請參閱下面的第 2 小點），而不必支付任何當時的拖欠款項。

2. 租戶/住戶成為客戶

- (a) 除非每個租戶/居住者同意服務的條款和條件並符合本區的要求和規則，否則本區沒有要求向租戶/居住者提供服務。
- (b) 但是，如果 (i) 一個或多個租戶/佔用人承擔隨後對該帳戶收費的責任，以使本區感到滿意，或者 (ii) 有實際手段選擇性地中止對未滿足該要求的那些租戶/佔用人的服務。分區的要求，然後本區只能向已滿足要求的租戶/居住者提供服務。
- (c) 如果要在特定時間段內提供事先服務是在該地區樹立信譽的條件，則在該物業居住並證明在該時間段內迅速支付租金的證明是令人滿意的。

2.1 針對居民消費者的替代性付款安排—第 2.1 節僅適用於居民消費者帳戶。對於符合以上第 2.0 (C) 節中的三個條件的任何居民消費者，根據以上第 2.0 (D) 節中規定的過程，本區應向消費者提供以下備選付款方式之一，由以下方式選擇：區全權酌情決定：(i) 根據以下 (A) 項分攤未付餘額；(ii) 以下 (B) 項下的替代付款時間表；(iii) 根據以下 (C) 項部分或全部減少未付餘額；或 (iv) 根據以下 (D) 項暫時推遲付款。在審查消費者提供的信息和文件，並考慮到消費者的財務狀況和地區的支付需求之後，市政管理者或其指定人員應在合理的判斷下，選擇最合適的替代支付方式。

A. 分期付款—如果市政管理者或他或她的指定人為消費者選擇了分期付款的計劃，則消費者必須根據以下條款與地區簽訂書面分期付款的計劃：

1. 期限—消費者應在不超過十二 (12) 個月的時間內 (由市政管理者或其指定人確定)，按照下文第 (2) 款的規定，支付未付餘額以及行政費用和利息；但是，前提是市政管理者或其指定人員可以合理酌情決定採用超過十二 (12) 個月的分期付款期限，以避免給消費者帶來不必要的麻煩。未付餘額以及適用的管理費和任何應支付的利息，應除以分期內的月數，並應每月將其添加到消費者正在進行的自來水費中。

2. 行政費；利息—對於任何批准的分期付款計劃，將向消費者收取行政管理費，行政管理費的金額由本區不時確定，代表本區啟動和管理該計劃的成本。由市政管理者或其指定人員酌情決定，對於根據本 A 小節分期付款的任何金額，均應以不超過 8 % (8 %) 的年利率計息。
 3. 遵守計劃—消費者必須遵守分期付款計劃，並在隨後的每個計費期中累積產生最新費用。消費者在按照分期付款計劃支付拖欠費用的同時，不得要求進一步分期付款其後未付的費用。如果消費者在六十 (60) 個自然日或更長時間內未遵守分期付款計劃的條款，或者在六十 (60) 日曆天或更長時間內未支付消費者的當期服務費，則本區可能會中止向該區域的供水服務。在本區在消費者住所上發布有關終止服務意向的最終通知後至少五 (5) 個工作日，消費者的財產。
- B. 替代付款時間表—如果城政管理者或其指定人員為消費者選擇了替代付款時間表，則消費者必須根據以下條款與地區簽訂書面替代付款時間表：
1. 還款期—消費者應在不超過十二 (12) 個月的時間內 (由市政管理者或他或她的指定人確定)，支付以下第 (2) 款中規定的管理費和利息的未付餘額；但是，前提是市政管理者或其指定人員可以合理地決定將還款期限延長十二 (12) 個月以上，以避免給消費者帶來不必要的麻煩。
 2. 行政費；利息—對於任何批准的替代付款時間表，將根據市議會的決議或法令，向消費者收取行政管理費，行政管理費由行政區不時確定的金額，代表行政區發起和管理該行政區的費用。時間表。由市政管理者或其指定人員酌情決定，對於根據本 B 小節分期付款的任何金額，均應以不超過 8 % (8 %) 的年利率計息。
 3. 時間表—市政管理者或其指定人應制定替代的付款時間表。替代時間表可能會規定與區域本區確定的付款日期不一致的定期總付，可能規定比每月更頻繁地付款，或者可能規定比每月更不頻繁地付款，但前提是在所有情況下，但根據以上第 (1) 款的規定，應在建立付款時間表後不超過十二 (12) 個月的時間內全額支付未付餘額和管理費。商定的時間表應以書面形式提出並提供給消費者。
 4. 遵守計劃—消費者必須遵守商定的付款時間表，並在隨後的每個計費周期中累積產生最新費用。消費者在按照先前約定的時間表支付拖欠費用的同時，不得要求任何後續未付費用的更長支付時間表。如果消費者在六十 (60) 個自然日或以上不能遵守約定的時間表的條款，或者在六十 (60) 個自然日或以上不能支付消費者的當前

服務費用，則以在本區在消費者住所上發布有關終止服務意向的最終通知後至少五（5）個工作日，本區可以向客人所住處中止供水服務。

C. 減少未付餘額—如果本區選擇了此替代方法，則消費者應得到消費者欠的未付餘額的降減，但不超過該餘額的百分之三十（30%），而無需水區委員會的批准和採取行動；前提是任何此類減少的資金來源均不會導致其他地區客戶承擔額外費用。減少的比例應由消費者的財務需求，本區的財務狀況和需求以及可用來抵銷消費者未付餘額減少的資金的可用性來確定。

1. 還款期限—消費者應在市政管理者或其指定人確定的到期日之前支付減少的餘額，該日期（“減少的付款日期”）應為自生效之日起至少十五（15）個自然日。減少未付餘額。
2. 遵守減少付款日期—消費者必須在減少付款日期或之前支付減少的餘額，並且必須保持最新狀態，以全額支付在隨後的每個計費周期中產生的任何費用。如果消費者未在縮減付款日期後的六十（60）個自然日內支付減少後的付款金額，或者未能在六十（60）個自然日或更長時間內未支付消費者的現行服務費，則本區可能會向消費者住所中止供水服務，在本區向消費者住所上發布有關終止服務意向的最終通知後至少五（5）個工作日。

D. 臨時延期付款—如果本區選擇了此備選方案，則消費者應在應付款到期後的六（6）個月內，將未支付的餘額暫時推遲。本區應自行決定向消費者提供多長時間的延期。

1. 還款期限—消費者應在市政管理者或其指定人確定的延期日期（“延期付款日期”）之前支付未付餘額。延期付款日期應為未付餘額欠款之日起十二（12）個月內；但是，前提是市政管理者或其指定人員可以合理地決定在十二（12）個月之後確定延遲付款日期，以避免給消費者帶來不必要的困難。
2. 符合減少付款日期的規定—消費者必須在“延遲付款日期”或之前支付減少的餘額，並且必須保持最新狀態，以全額支付在隨後每個結算期產生的費用。如果消費者在延期付款日期後六十（60）個自然日內未支付未付的付款金額，或在六十（60）個自然日或以上未支付消費者的當期服務費，則本區可能會停止向供水服務。在本區在消費者住所上發布有關終止服務意向的最終通知後至少五（5）個工作日，消費者的財產。

2.2 上訴—上訴任何住宅用水法案中所列金額的程序如下：

A. 消費者對地區的收費爭議—如果消費者斷言自來水費計算錯誤，則消費者可以對此類自來水費提出異議，並要求對地區提出的賬單進行如下審查：

1. 消費者對賬單/到期通知的糾紛—在自來水服務的原始賬單日期起二十一（21）天內，消費者可以對本區提出的費用提出異議，並要求對此費用的準確性進行審查。費用爭議必須以書面形式提出，並且必須包括支持上訴的文件和上訴理由，並應交付給本區辦公室。只要消費者的爭議和任何由此引起的調查仍在進行中，本區不得中斷對消費者的供水服務。

2. 在收到消費者糾紛的十四（14）個自然日內，本區將進行審查。

(a) 如果確定水費不正確，則本區將提供一份更正後的賬單，並且應在賬單的十（10）個自然日內支付修改後的費用。如果在提供經更正的帳單後超過六十（60）個自然日仍未支付修改後的費用，則在該六十（60）個自然日期限到期後，供水服務將中斷；前提是本區應根據上述第 2.0（B）節向消費者提供過期通知。

(b) 如果確定有關水費是正確的，則應在本區通知後的兩（2）個工作日內支付應付賬單。如果仍未支付費用，則到參考財產的供水服務可能會中斷開通，原因是：（1）本區通知其收費有效後的兩（2）個工作日，或（2）自收費日起六十（60）個自然日原始賬單日期；前提是本區應根據上述第 2.0（B）節向消費者提供過期通知。

(c) 任何因爭端導致本區做出不利決定的消費者，可以在本區通知上訴官七（7）個自然日內對裁定提出上訴。該上訴應採用書面形式，並且必須包括支持上訴的文件。

B. 向上訴官提出上訴—根據上文 A 小節，收到上訴請求後，應由財務主任或其指定人（“上訴官”）進行評估。上訴官員應評估消費者提供的證據以及有關地區水費的存檔信息，並就該費用的準確性做出決定。

1. 如果上訴官員確定水費不正確，則本區將提供一份更正的賬單，並在賬單的十（10）個自然日內支付修改後的費用。如果在提供經更正的帳單後超過六十（60）個自然日仍未支付修改後的費用，則在該六十（60）個自然日期限到期後，供水服務將中斷；前提是本區應根據上述 2.0（B）節向消費者提供逾期通知。

2. 如果上訴官認為有關的水費是正確的，則應在上訴官做出決定後的兩（2）個工作日內支付應付賬單。如果仍未支付費用，則到參考財產的供水服務將被中斷開通，原因是：（i）上訴官向消費者做出決定後的兩（2）個工作日，或（ii）自該決定起六十（60）個自然日原始賬單日期；前提是本區應根據上述第 2.0（B）節向消費者提供過期通知。
3. 任何超額收費將在下一次常規賬單上記為貸項，貸記給消費者，或者由區自行決定直接退還給消費者。
4. 在向上訴官提出上訴之前，任何時候都不得中斷對任何消費者的供水。
5. 上訴官的決定為終局決定。

2.3 恢復服務—對於因未付款而由本區停止的供水服務，只有在全額支付所有未付的費用，罰款，押金以及任何及所有適用的重新開通費用後，供水服務才能恢復。參考付款應為現金或其他認證資金的形式。為了方便消費者，本區將盡力使這種重新開通成為可能。在用戶要求並收到參考費用後，本區不得遲於下一個正常工作日結束時進行重新開通。

Lungsod ng Hesperia

Numero ng Dokumento:	ORG 49
Pahina	1 of 12
Bilang ng Rebisyon	0
Petsa ng Pagpapatupad	02/01/2020
Enabling/Authorizing Documents	Joint Resolution No. 2020-02 & HWD 2020-01

Patakarang Administratibo at Manwal ng Pamamaraan

Patakarang: Patakarang sa Pagtigil ng Residensiya na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad Alinsunod sa SB 998.

1.0 Layunin

Ang Patakarang ito ay naglalayong sumunod sa Senate Bill 998 – Pagtigil ng Residensiya na Serbisyo ng Tubig, na pinagtibay sa California Health and Safety Code 116900 et. seq., epektibo sa Pebrero 1, 2020, at namamahala sa administrasyon ng pangongolekta ng kabayaran ng mga residensiya at iba pang hindi pang-residensiya na mga konsyumer, maliban sa mga sadyang binabanggit sa ibaba, kasama rin ang mga notipikasyon, pagpapataw ng singil, at pagputol sa serbisyo.

Ang Patakarang ito ay mababasa ng publiko sa website ng Distrito sa: www.cityofhesperia.us. Ang Distrito ay maari ring tawagan sa telepono sa 760-947-1840 para sa mga katanungan tungkol sa pagbabayad ng bill ng tubig o pag-usapan ang mga maaring gawin maiwasan ang pagtigil ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng termino ng patakarang ito.

2.0 Pamamaraan

- A. Pagibigay at Pagbabayad ng Bills - Ang bills para sa serbisyo ng tubig ay ibibigay sa bawat konsyumer dalawang beses bawat isang buwan maliban kung may ibang pinagkasunduang iskedyul sa Distrito. Ang bills ay kailangan at nakatakdang bayaran pagkabigay at magiging overdue at sumasailalim na sa pagtigil ng serbisyo kung hindi nabayaran sa loob ng animnapung (60) araw mula sa petsa ng singil. Maaaring magbayad sa mga opisina ng Distrito o sa kanino mang awtorisadong kinatawan ng Distrito na may karapatang mangolekta. Gayunpaman, responsibilidad ng konsyumer na siguruhing ang buong bayad ay matanggap sa opisina ng Distrito sa nakatakdang araw ng pagbabayad. Ang parsyal na bayad ay hindi pinahihintulutan maliban kung may naaprubang pakikipagkasundo sa Distrito. Ang bills ay kino-compute sa mga sumusunod na paraan:

1. Ang metro ng tubig ay babasahin nang regular na magkaka-agwat na iskedyul para sa preparasyon ng periodic bills at kailangan para sa preparasyon ng panimulang bill, closing bills, at special bills.
 2. Makikita sa bills ng metered service ang kasalukuyan at nakaraang meter reading na nakalagay sa ibinigay na bill, ang bilang ng units, at ang petsa ng bill.
 3. Isang dalawampung (20) araw na grace period mula sa petsa ng bill ang ibibigay sa konsyumer. Ang bayad na natanggap pag lampas ng 20 araw mula sa petsa ng bill ay mapapatawan ng late charge, batay sa talaan ng bayad at singil ng Distrito, na ipapataw at idadagdag sa hindi nabayarang balanse ng konsyumer.
 4. Nararapat na ang kabayaran ng bills ay nasa legal na pananalapi ng America. Gayunpaman, maaring tanggihan ng Distrito ang pagtanggap ng barya bilang kabayaran.
- B. Hindi Nababayaranang Bills ("Past Due") - Sasailalim sa mga sumusunod na patakaran ang mga konsyumer na hindi nakapagbabayad ng bills sa loob ng animnapung (60) araw mula sa petsa ng pagtanggap ng bill.
1. Past Due Notice – kung ang bill ay hindi mababayaran sa ika-dalawampu't isang (21) araw mula sa petsa nito, isang paunawa (ang "Past Due Notice") ay ipadadala sa pamamagitan ng koreo sa account holder ng serbisyo ng tubig.
 2. Paunawa sa Pagtigil ng Residensiyal na Serbisyo dahil sa Hindi Pagbabayad – Kapag ang bill ay hindi nabayaran sa o bago sa ika-apatnapu't siyam (49th) na araw mula sa petsa ng bill, isang paunawa sa pamamagitan ng tawag sa telepono ang ipa-aabot sa konsyumer na nagbababala ng paghinto ng serbisyo ng hindi kukulangin sa pitong araw (7 business days) bago sa napipintong pagputol ng serbisyo na nakalagay sa Past Due Notice. Ang mga mensahe sa telepono ay maglalaman ng alok ng Distrito sa konsyumer ang kopya ng Patakarang ito at bibigyang pagkakataon ang konsyumer na pag-usapan ang mga alternatibong paraan ng pagbabayad na nakasaad sa Seksiyon 2.1 sa ibaba, at ang mga pamamaraan ng pagsusuri at pag-apela sa bill ng konsyumer ayon sa Seksiyon 2.2 sa ibaba. Sa layunin ng Patakarang ito, ang terminolohiyang "business days" ay nangangahulugang ang mga araw ng negosyo kung kailan ang Distrito ay bukas.
 3. Hindi Na-kontak ang Kostumer – Kapag ang pagsisikap ng Distritong makipag-ugnay sa kostumer ay hindi nagtagumpay, bibisitahin ng Distrito ang tirahan at magi-iwan, o gagawa ng iba pang paraan na ilagay sa isang madaling makitang lugar, ng kopya ng Patakarang ito nan aka-address sa "Occupant" at isang paunawa ng napipintong pagtigil ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad.
 4. Turn-Off Deadline – Ang pagbabayad ng bill at lahat ng ipinataw na singil o charges ay dapat matanggap sa opisina ng Distrito hanggang alas kwatro y media (4:30pm) ng petsang nakalagay sa Past Due Notice. Hindi tatanggapin ang tatak-koreo (postmark).
 5. Pagbabalik ng Serbisyo – Ibabalik lamang ang serbisyo ng tubig kapag ang lahat ng babayaran, kasama ang halaga ng bill, ang mga naipataw na singil

para sa naantalang pagbabayad, mga deposito, at anuman at lahat ng singil upang muling ikonekta ang serbisyo, ay kailangang bayaran nang “cash” o ibang tinatanggap at sertipikadong paraan ng pagbabayad.

6. Paunawa Tungkol sa mga Ibinalik na Tseke – Kapag ang bayad na natanggap ng Distrito para sa serbisyo ng tubig ay ibinalik (returned check/credit card chargeback), ituturing ng Distrito na hindi bayad ang account. Makikipagugnay ang Distrito sa konsyumer sa pamamagitan ng paggamit ng telepono at mag-iwan sa lugar ng paunawa sa pagtigil ng serbisyo ng tubig pag nabigong makipag-ugnay sa konsyumer sa telepono. Ang serbisyo ng tubig ay ititigil kung ang halaga ng returned check at ng returned charge ay hindi nabayaran sa nakatakandang petsa na nakalagay sa paunawa, na ang due date ay hindi mas maaga sa petsang nakasaad sa Past Due Notice; o kung ang Past Due Notice ay hindi pa dating naibigay, na hindi mas maaga sa ika-animnapung (60) araw makalipas ang petsa kung kailan ibinayad ang returned check. Kung nais ng konsyumer na makakuha ng kopya o pagbabalik ng tsekeng ibinalik sa Distrito, kailangang bayaran ng konsyumer ang lahat ng halagang singil at karagdagang singil (charges) sa pamamagitan ng cash o anumang sertipikadong pondo o kabayaran.

7. Ibinalik na Tsekeng Ibinayad sa Naputol na Serbisyo ng Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad

(a) Kapag ang tsekeng ipinangbayad at tinanggap ng Distrito upang maibalik ang nahintong o pinutol na serbisyo ng tubig ay ibinalik at hindi negosyabol, maaring ihinto ng Distrito ang naibalik na serbiyo matapos magbigay ng isang araw na notipikasyon. Maibabalik lamang ang serbisyo kapag nakatanggap ng kabayaranang cash o sertipikadong pondo mula sa konsyumer. Kapag naipanumbalik ang serbisyo, ang account ng konsyumer na ito ay mamarkahan ng nangyaring pagbabalik ng ginawang kabayaran.

(b) Kapag maikalawang ulit na ang konsyumer ay nagbigay ng hindi negosyabol na kabayaran, ang ganitong uri ng kabayaran ay hindi na tatanggapin ng Distrito sa loob ng isang taon pagkatapos ang nabanggit na isyu sa pagbabayad. Ang kabayaranang cash o sertipikadong pondo lamang ang tatanggapin ng Distrito sa loob ng isang taong ito.

- C. Mga Kondisyong Magbabawal ng Pagtigil o Pagputol ng Residensiyal na Serbisyo ng Tubig - Hindi maaring putulin ng Distrito ang serbisyo ng tubig na pang-residensiyal kapag ang konsyumer ay dumaranas ng lahat ng sumusunod na mga kondisyon:

1. Kondisyong Pangkalusugan – Kapag ang konsyumer o ang nangangasera (tenant) ng konsyumer as nagsumite (submit) ng sertipikasyon ng pagiging “PangunahingTagapag-alaga”, sa kahulugang ibinibigay ng Welfare and Institutions Code Section 14088(b)(1)(A), kung saan ang paghinto ng serbisyo ng tubig ay (i) maglalagay ng buhay sa panganib, o (ii) maaring maging sanhi ng ikasasama ng kalusugan o kaligtasan ng sinumang naninirahan sa tirahang gumagamit ng serbisyo ng tubig;

2. Walang Kakayahang Pinansyal - Maipapakita ng konsyumer na wala siyang kakayanang bayaran ang singil sa serbisyo ng tubig sa normal na mga petsang nararapat magbayad. Itinuturing na walang kakayanang pampinansiyal ang konsyumer kung ang simumang miyembro na naninirahan sa tirahan ng konsyumer ay: (i) kasalukuyang tumatanggap ng mga sumusunod na banapisyo: CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong (general assistance), Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) ang konsyumer ay nagdedeklara ng isang taong sahod na mababa sa dalawandaang porsiyento (200%) ng “federal poverty level”; at
 3. Alternatibong Paraan ng Pagbabayad – ang konsyumer ay handang sumang-ayon sa isang kasuduan ukol sa amortisasyon ng pagbabayad (amortization agreement), sumang-ayon sa iskedyul ng alternatibong paraan ng pagbabayad, o sumang-ayon sa may palugit o hinabaang panahon ng pagbabayad o binabaang halaga ng dapat bayaran, sang-ayon sa mga probisyon ng Seksiyon 2.1 ng dokumentong ito.
- D. Paraan ng Pag-alam ng mga Kondisyong Magbabawal ng Pagtigil o Pagputol ng Residensiyal na Serbisyo ng Tubig – Ang konsyumer ang dapat magpatunay ng mga kondisyong binanggit sa Seksyon C. Upang mabigyan ang Distrito ng sapat na panahon na sagutin ang sinumiteng pakiusap ng isang konsyumer, kailangang agad na magbigay ang konsyumer ng mga dokumentong magpapatunay ng kondisyong medikal o pangkalusugan na binanggit sa Subdibisyon(C)(1), dokumento ukol sa walang kakayanang pinansiyal sa Subdibisyon (C)(2), at pagsang-ayon na makipagkasundong sumailalim sa alteribong paraan ng pagbabayad ayon sa Subdibisyon (C)(3) bago ang takdang araw na nasa notipikasyon ng paghinto ng serbisyo. Irerepaso/pag-aaralan or ire-review ng City Manager, o ng kanyang kinatawan, ang mga isinumiteng dokumento at magpapadala siya ng kasagutan sa konsyumer sa loob ng pitong (7) araw na maaring upang humingi ng karagdagang impormasyon, kasama ang mga impormasyon sa maaaring alternatibong paraan ng pagbabayad, o upang bigyan ang konsyumer ng notipikasyon ng alternatibong paraan ng pagbabayad at mga alituntuning kalakip nito ayon sa Seksiyon 2.1 ng dokumentong ito. Ang mga impormasyong hinihiling ng Distrito ay kailangan maibigay ng konsyumer sa loob ng pitong araw ng kalendaryo mula sa pagtanggap ng kahilingan ng Distrito. Ang Distrito naman ay mayroon ding pitong araw upang ipaalam sa konsyumer kung ang mga isinumite ng konyumer ay hindi tumutugon sa mga kondisyong kailangang mapatunayan sa ilalim ng nabanggit na Subdibisyon C, o iparating sa konsyumer sa isang kasulatan ang alternatibong paraan ng pagbabayad na maaari niyang lahukan at ang mga alituntunin nito ayon sa Seksiyon 2.1 ng dokumentong ito. Ang mga konsyumer na hindi makapagbibigay ng mga patunay na nabanggit sa Subdibisyon C ay nararapat na magbayad ng hindi pa nababayaranang singil, kasama ang singil sa pagiging huli ng kabayaran (late

charges) at iba pang multa at kautangan sa Distrito sa (i) loob ng dalawang araw (2 business days) matapos matanggap ang notipikasyon na hindi napatunayan ng konsyumer and mga kondisyong sa Subdibisyon C; o (ii) ihinto o putulin ang serbisyo ng tubig sa takdang petsang nakasaad sa Past Due Notice.

E. Mga Espesyal na Panuntunan para sa mga Low Income Residential Consumers

– Ang mga pang-Residensiyal na konsyumer ay ituturing na may sahod o kita na mababa sa dalawang daang porsiyento (200%) ng pambansang linya o antas ng kahirapan (federal poverty line) kung: (sinumang miyembrong naninirahan ay kasalukuyang tumatanggap ng mga sumusunod na benepisyo: Cal WORKS, CalFresh, , pangkalahatang tulong (general assistance), Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children; o (ii) kapag ang konsyumer ay nagdeklara ng pangkabahayang taunang sahod na mababa kaysa dalawandaang porsiyento (200%)ng pambansang linya o antas ng kahirapan. Kapag ang mga nabanggit na kondisyon sa seksiyong ito ay naipakita at napatunayan ng konsyumer, ang mga sumusunod ay maaaring isagawa:

1. Singil sa Pagbabalik ng Serbisyo ng Tubig - Kapag ang pinutol na serbisyo ay ibinalik, ang singil para sa regular na oras ng pagtatrabaho ng kawani ng Distrito ay hindi hihigit sa \$50. Kapag ang muling pagkonekta ng serbisyo ay hindi gagawin sa regular na oras ng trabaho ng kawani ng Distrito, ang singil ay hindi hihigit sa \$150. Ang mga singil na ito ay hindi maaaring humigit sa sa aktwal na halaga ng singil sa muling pagkonekta kapag ito ay mas mababa sa sa nakatakdang hangganan ng singil (“caps”) sang-ayon sa batas. Ang mga “caps”na ito ay maaaring baguhin o –i-adjust kada taon dahil sa pagbabago sa Consumer Price Index (CPI) ng sa lugar ng Riverside-San Bernardino-Ontario simula sa unang araw ng Enero 2021. Ang normal na oras ng operasyon ng mga kawani ng Distrito na nag-kokonekta o nagpuputol ng serbisyo ng tubig ay Lunes hanggang Huwebes mula alas seis y media (6:30) ng umaga hanggang alas cuatro (4:00) ng hapon, at mula alas seis y media (6:30) ng umaga hanggang alas tres (3:00) ng hapon tuwing Biyernes.
2. Hindi Pagsingil ng Interes – Hindi sisingil ang Distrito ng interes sa huling pagbabayad ng bill kung ito ay isang beses lamang na nangyari sa loob ng isang taon.

F. Landlord-Tenant – Ang sumusunod na pamamaraan ay ipatutupad sa mga nagsosolong tirahang tinitirahan ng isang pamilya na may kani-kaniyang metro ng tubig, sa mga maramihang magkakarugtong na tirahan, at mga tirahang nasa mobile home parks kung saan ang magmamay-ari ng tirahan o lugar o ang manager nito ay may mahusay at magandang record sa Distrito sa pagbabayad ng bill ng tubig.

1. Kailangan at Nararapat na Paunawa

- (a) Hindi kukulangin sa sampung (10) araw ng kalendaryo kung ang property ay multi-unit residential structure o mobile home park, o pitong (7) araw ng kalendaryo bago kung ang property ay nakahiwalay na single-family dwelling, ang posibleng pagtigil ng serbisyo ng tubig, ang Distrito ay magsusumikap na ipaalam sa mga tenants/occupants ng property sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa na ang serbisyo ng tubig ay ititigil.
- (b) Ang paunawa ay magbibigay din ng impormasyon sa mga tenants/occupants na sila ay may karapatang maging direktang kostumer na sisingilin sa serbisyo ng tubig (tingnan ang Subdibisyon 2 sa ibaba ng dokumentong ito), na hindi nila kailangang bayaran ang mga nakalipas na delingkuwenteng halaga.

2. Tenants/Occupants na Naging Customer

- (a) Hindi obligado ang Distrito na bigyan ng serbisyo ang tenants/occupants maliban kung sila ay sasang-ayon sa mga takda at kondisyon ng serbisyo at kanilang matugunan ang mga kinakailangan at panuntunan ng Distrito.
- (b) Gayunpaman, kung (i) ang isa o mahigit pang tenants/occupants ay tumanggap ng responsibilidad sa pagbabayad ng singil para sa serbisyo ng tubig na tatanggapin ng Distrito, o (ii) kung mayroong pisikal na pamamaraan na mapili ng Distrito na ihinto ang serbisyo sa mga nangungupahan or naninirahang hindi nakapagbabayad, maaring ang serbisyo ng tubig ay panatilihin matatanggap ng mga tenants/occupants na nakakatugon sa mga requirements ng Distrito.
- (c) Kung ang nakaraang serbisyo sa loob ng partikular na haba ng panahon ay kondisyon upang magkaroon ng record ng pagbabayad sa Distrito, ang patunay ng paninirahan sa kinaroroonan at patunay ng maayos na pagbabayad sa serbisyo ng tubig sa panahon ng paninirahan ay maaring maging batayan ng Distrito.

2.1 Alternatibong mga Paraan ng Pagbabayad para sa mga Residensiyal na Konsyumer – Ang Seksyon 2.1 ay ilalapat lamang sa mga account ng residensiyal na mga konsyumer. Sa sinumang residensiyal na konsyumer na nakatugon sa mga kondisyon sa ilalim ng Seksyon 2.0 (C), alinsunod sa prosesong nakassad sa Seksyon 2.0(D) sa itaas ng dokumentong ito, ang Distrito ay magbibigay ng mga sumusunod na alternatibong paraan ng pagbabayad, sa diskresyon ng Distrito: (i) amortisasyon ng hindi pa bayad na kakulangang halaga sa ilalim ng sumusunod na nasusulat na Subdibisyon (A); (ii) alternatibong iskedyul ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (B); (iii) parsyal o buong pagbawas ng halaga ng hindi nababayarang singil sa ilalim ng Subdibisyon (C); o (iv) pansamantalang pagbibigay ng palugit sa panahon o petsa ng pagbabayad sa ilalim ng Subdibisyon (D) ng dokumentong ito. Ang City Manager, o ang kanyang inatasan, sa kanilang risonableng pagdedesasyon, ay maaring pumili ng pinakaakmang alternatibong paraan ng pagbabayad matapos rebisahan (review) ang impormasyon at dokumentasyong isinumite ng konsyumer na may pagsasa-alang-alang sa

sitwasyong pinansiyal ng konsyumer at sa pangangailangan ng Distrito na makalipon ng kabayaran.

- A. Amortisasyon – Kapag ang City Manager, o kayang itinalagang kinatawan, ay pumili ng plano ng amortisasyon ng pagbabayad para sa konsyumer, ang konsyumer ay kailangang makipagkasundo sa Distrito sa isang nasusulat na planong amortisasyon sang-ayon sa mga sumusunod:
1. Termino – Nararapat bayaran ng konsyumer ang hindi pa bayad na singil, kasama ang pang-administratibong singil (fee) at interes na tinutukoy sa sumusunod na Subdibisyon (2), sa loob ng labindalawang (12) buwan, na isasaad ng City Manager o ng kanyang itinalagang kinatawan. Ito ay sa kondisyong ang City Manager o ang kanyang itinalagang kinatawan, sa kanilang makatwirang diskresyon, ay maipasasatupad ang amortisasyong hindi lalampas as labindalawang buwan upang hindi mahirapan ang konsyumer. Ang singil na hindi pa bayad, kasama ang mga singil pang-administratibo at interes na ipapataw, ay hahatiin sa dami ng buwan ng pinayagang panahon o haba ng amortisasyon at ang halaga ng amortisasyon ay idadagdag sa kada buwang singil sa tuloy na serbisyo ng tubig sa konsyumer.
 2. Singil Pang-Administratibo at Interes – para sa alinmang inaprubahang plano ng amortisasyon, ang konsyumer ay sisingilin ng pang-administratibong singil (fee), sa halagang itatalaga ng Distrito, na maaring mapalitan sa loob ng panahon ng amortisasyon, para sa gastos ng Distrito sa pangangasiwa ng planong amortisasyon. Sa diskresyon ng City Manager or itinalagang kinatawan, magpapataw ng interes sa halaga ng amortisasyon na hindi hihigit sa walong porsiyento (8%) sa isang taon ayon sa Subseksiyon A.
 3. Pagsunod sa Plano ng Amortisasyon – Ang konsyumer ay nararapat na sumunod sa Plano ng Amortisasyon at panatilihin ito ay natutugunan dahilan sa ang mga halagang sinisingil ay maiipon at papatong sa pangkasalukuyang singil sa serbisyo kung hindi mababayaran. Hindi na makahihingi ng karagdagan at panibagong amortisasyon ang konsyumer para sa mga hindi pa rin mababayarang mga singil sa serbisyo habang nagbabayad ng mga hindi pa bayad na singil sa ilalim ng planong amortisasyon. Kapag hindi nasunod ng konsyumer ng planong amortisasyon na ipinapatupad sa loob ng animnapung (60) araw (kabilang ang Sabado at Linggo) o mahigit pa, o hindi mabayarang ang kasalukuyang bill sa loob ng animnapung (60) araw (kabilang ang Sabado at Linggo) o mahigit pa, maaring putulin ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa tirahan ng konsyumer limang araw matapos magpaskil ang Distrito ng notipikasyon sa tirahan nito na nagsasaad ng isasagawang paghinto o pagputol ng serbisyo.
- B. Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad – Kapag ang ang City Manager o ang kanyang itinalagang kinatawan ay namili ng alternatibong iskedul ng

pagbabayad para sa konsyumer, kailangan ang nakasulat na pagsang-ayon ng konsyumer sa alternatibong iskedyul ng pagbabayad na ibinibigay ng Distrito alinsunod sa mga sumusunod na mga takda (terms):

1. Panahon ng Pagbabayad – Kailangang bayaran ng konsyumer ang hindi bayad na balance ng singil, kasama ang singil pang-administratibo at ang interes na nakasaad sa Subdibisyon (2), sa loob ng panahong hindi hihigit sa labindalawang (12) buwan, na tinukoy ng City Manager o kanyang itinalagang kinatawan. Ito ay sa kondisyong ang City Manager o ang kanyang itinalagang kinatawan, sa kanilang makatwirang diskresyon, ay maipasasatupad ang amortisasyong hindi lalampas as labindalawang (12) buwan upang hindi mahirapan ang konsyumer.
2. Singil Pang-Administratibo at Interes - para sa alinmang inaprubahang iskedyul ng amortisasyon, ang konsyumer ay sisingilin ng pang-administratibong singil (fee), sa halagang itatalaga ng Distrito, na maaring mapalitan sa loob ng panahon ng amortisasyon, batay sa resolusyon o ordinansa ng City Council, na nagsasaad ng halaga ng gastos ng Distrito sa pag-aayos at pangangasiwa ng planong amortisasyon. Sa diskresyon ng City Manager o itinalagang kinatawan, magpapataw ng interes sa halaga ng amortisasyon na hindi hihigit sa walong porsiyento (8%) sa isang taon ayon sa Subseksiyon B na ito.
3. Iskedyul – Ang City Manager o ang kanyang itinalagang kinatawan ay gagawa ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad. Ang alternatibong iskedyul ay magbibigay ng pagkakataon para sa pana-panahong pagbabayad ng kabuuang sinisingil na halaga na hindi sunod sa itinakda ng Distrito na petsa ng pagbabayad, maaring ring magbayad nang mas madalas kaysa buwanang pagbabayad, sa kondisyong, sang-ayon sa Subdibisyon (1) nakasaad sa taas ng dokumentong ito, ang hindi bayad na balance at singil pang-administratibo ay mabayaran nang buo sa loob ng panahong hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan ng ginawang iskedyul ng pagbabayad. Ang pagsang-ayon sa iskedyul ay nararapat ibigay sa konsyumer sa isang kasulatan.
4. Pagsunod sa Plano o Iskedyul ng Amortisasyon – Ang konsyumer ay nararapat na sumunod sa Plano ng Amortisasyon at panatilihin ito ay natutugunan dahilan sa ang mga halagang sinisingil ay maiipon at papatong sa pangkasalukuyang singil sa serbisyo kung hindi mababayaran. Hindi na makahihingi ng karagdagan at panibagong amortisasyon ang konsyumer para sa mga hindi pa rin mababayaran mga singil sa serbisyo habang nagbabayad ng mga hindi nabayaran singil sa ilalim ng planong amortisasyon. Kapag hindi nasunod ng konsyumer ang iskedyul ng amortisasyon na ipinapatupad sa loob ng animnapung (60) araw (kabilang ang Sabado at Linggo) o mahigit pa, o hindi mabayaran ang kasalukuyang bill sa loob ng animnapung (60) araw (kabilang ang Sabado at Linggo) o mahigit pa, maaring putuling ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa tirahan ng konsyumer limang araw

matapos maspaskil ang Distrito ng notipikasyon sa tirahan nito na nagsasaad ng isasagawang pahinto o pagputol ng serbisyo.

- C. Pagbabawas ng Hindi Bayad na Balanse – Kapag nakapili ang Distrito ng alternatibong paraan ng pagbabayad, makakatanggap ang konsyumer ng kabawasan sa halagang hindi pa bayad na hindi hihigit sa tatlumpung porsiyento (30%) ng balance kung walang pagsang-ayon ng o aksiyon ng Water District Board; sa kundsiyong ang kabawasan sa utang ay hindi pupunan or popondohan ng karagdagang singil mula ibang customer ng Distrito. Ang proporsiyon o halagang ibabawas ay iaayon sa pangangailangang pinansiyal ng konsyumer, sa kondisyon at pangangailangang pinansiyal ng Distrito, at sa pagkakaroon ng pondo na makapupuno sa halagang ibabawas sa hindi bayad na balance ng konsyumer.
1. Repayment Period – kailangang magbayad ng konsyumer ng binawasang halaga ng singil sa petsang itinakda ng City Manager o ng kanyang itinalagang kinatawan, kung saan ang petsang ito ng Pagbabayad ng Binawasang Kabayaran (Reduced Payment Date) ay hindi kukulang sa labinlimang araw (kabilang ang Sabado at Linggo) (15 calendar days) mula sa epektibong petsa ng ibinabang balance ng bill.
 2. Pagsunod sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Halaga ng Babayaran – kailangang bayaran ng konsyumer ang pinababang singil sa o bago ang itinakdang petsa ng pagbabayad, at kailangang mabayaran nang buo ang ang lahat ng babayaran sa mga sumusunod na pangkasalukuyang bills o singil upang hindi maipon ang mga sumusunod na singil. Kapag hindi nabayaran ng konsyumer ang ibinabang babayaran sa loob ng animnapung (60) araw (kabilang ang Sabado at Linggo) mula sa itinakdang petsa ng pagbabayad, o hindi makapagbayad ng kasalukuyang singil sa serbisyo ng tubig sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, maaring putulin ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa tirahan ng konsyumer matapos ang limang (5) araw matapos magpaskil ang Distrito ng Pinal na Notipikasyon ng isasagawang pagputol ng serbisyo ng tubig.
- D. Pansamantalang Pag-aantala (Deferral) ng Pagbabayad – Kapag pumili ang Distrito ng alternatibong paraan ng pagbabayad para sa konsyumer, pansamantalang maaantala o maipagpapaliban ang pagbabayad ng konsyumer nang hanggang anim (6) na buwan matapos ang takdang petsa ng pagbabayad. Ang Distrito ang magsasabi kung gaanong kahabang palugit o pag-aantala ng pagbabayad ang ibibigay sa konsyumer.
1. Panahon ng Pagbabayad – Nararapat na bayaran ng konsyumer ang balanseng hindi bayad sa petsang itinakda (Deferred Payment Date) ng City Manager o ng kanyang itinalagang kinatawan. Ang petsa ng Binigyang-Palugit na Pagbabayad ay nararapat na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan mula sa petsa kung kailan hindi nabayaran

ang hindi nabayarang bill, maliban kung , sa diskresyon ng City Manager o ng kanyang itinalagang kinatawan, na maaring magbayad nang lampas sa labindalawang (12) buwan upang hindi mahirapan ang konsyumer.

2. Pagsunod sa Petsa ng Pagbabayad ng Binawasang Halaga ng Babayaran – kailangang bayaran ng konsyumer ang pinababang singil sa o bago ang itinakdang petsa ng pagbabayad, at kailangang mabayaran nang buo ang ang lahat ng babayaran sa mga sumusunod na pangkasalukuyang bills o singil upang hindi maipon ang mga sumusunod na singil. Kapag hindi nakabayad ang konsyumer ang inantalang petsa ng paybabayad sa loob ng animnapung (60) araw (kabilang ang Sabado at Linggo), o hindi makapagbayad ng kasalukuyang singil sa serbisyo ng tubig sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa, maaring putulin ng Distrito ang serbisyo ng tubig sa tirahan ng konsyumer matapos ang limang (5) araw matapos magpaskil ang Distrito ng Pinal na Notipikasyon ng isasagawang pagputol ng serbisyo ng tubig.

2.2 Pag-Apela (Appeals) – Ang sumusunod ay ang paraan ng pag-apela sa halagang babayaran na nakasaad sa bill para sa pang-residensiyal na serbisyo:

A. Pagtatalo ng Konsyumer sa Distrito ukol sa Halaga ng Bill (Consumer Dispute of Charges to District) – Sa mga pagkakataong ang bill sa serbiyo ng tubig ay tila mali para sa konsyumer, maaring magsagawa ang konsyumer ng paglilinaw sa halagang sinisingil at humingi ng pagrerebisa ng bill na natanggap mula sa Distrito sa mga sumusunod na paraan:

1. Pagtatalo ng Bill o Past Due Notice- sa loob ng dalawampu't isang (21) araw mula sa orihinal na petsa sa bill para sa serbisyo ng tubig, ang konsyumer ay maaring magtanong o humingi ng paliwanag at pagrerebisa ng bill mula sa Distrito. Ang Paglilinaw sa Singil ay nararapat na nakasulat at suportado ng dahilan at dokumento ng pag-apela na idedeliver sa opisina ng Distrito. Hanggang hindi tapos ang pag-iimbestiga sa paglilinaw na isinumite, hindi maaring putulin ng Distrito ang serbisyo ng tubig.
2. Sa loob ng labing-apat na araw ng kalendaryo mula sa pagtanggap ng Paglilinaw ng Bill na isinumite ng konsyumer, rerebisahin ng Distrito ang bill.
 - (a) Kapag napatunayang mali ang naisaad na halagang babayaran sa bill, magbibigay ang Distrito ng itinamang bill at ang huling araw ng pagbabayad nito ay sa loob ng sampung (10) araw (kabilang ang Sabado at Linggo) mula sa petsa ng itinamang bill. Kapag ang itinamang singil ay hindi nabayaran makalipas ang animnapung (60) araw (kabilang ang Sabado at Linggo) makalipas sa petsang itinamang bill ay naibigay, ang serbisyo ng tubig ay puputulin makalipas ang animnapung araw (kabilang ang Sabado at Linggo) sa kundisyong ang Past Due Notice ay maipadala ng Distrito sa

konsyumer ayon sa Seksiyon 2.0 (B) nakasulat sa itaas ng dokumentong ito.

- (b) Kapag napatunayang tama ng singil na nakasaad sa bill, ang bill ay nararapat na bayaran sa loob ng dalawang (2) araw matapos matanggap ang notipikasyon ng Distrito. Maaaring putulin ang serbisyo ng tubig sa tirahan ng konsyumer kung hindi mababayaran ang bill (i) dalawang araw o “business days” matapos matanggap ang notipikasyon mula sa Distrito na tama ang bill, o (ii) animnapung (60) araw (kabilang ang Sabado at Linggo) mula sa pesta sa orihinal na bill sa kondisyong magbibigay ang Distrito ng Notipikasyon ukol sa Huling Babayaran o “Past Due Notice” ayon sa Seksiyon 2.0(B) nasusulat sa taas ng dokumentong ito.
- (c) Kung ang resulta ng paglilinaw na isinumite ng konsyumer sa Distrito ay salungat o hindi sang-ayon sa sinasabi ng konsyumer, maaring mag-apela ang konsyumer sa Appeals Officer sa loob ng pitong (7) araw (kabilang ang Sabado at Linggo) mula sa petsa ng pagtanggap ng notipikasyon mula sa Distrito. Ang Apela ay nararapat na nasusulat at isumite kalakip ang mga dokumentong sumusuporta sa apela.

B. Pag-Apela sa Appeals Officer – Pagkatanggap ng Apela mula sa konsyumer ayon sa Subseksiyon A sa itaas, isang pagrerebisa ang gagawin ng Director of Finance o ng kanyang itinalagang kinatawan (ang “Appeals Officer”). Rerebisahin nila ang mga isinumiteng ebidensiya at mga impormasyon tungkol sa nililina na mga singil at sila ang magbibigay ng resulta at desisyon tungkol sa halagang nakasaad sa bill.

1. Kapag ang singil sa tubig ay napatunayang mali ng Appeals Officer, magbibigay ang Distrito ng itinatamang bill at ang pagbabayad nito ay nararapat magawa sa loob ng sampung (10) araw (kabilang ang Sabado at Linggo) kung kailan ibinigay ang naitamang bill. Kapag hindi ito nabayaran makalipas ang animnapung (60) araw (kabilang ang Sabado at Linggo) pagkatanggap ng tamang bill, ang serbisyo ng tubig ay puputulin makapilas ang huling araw ng animnapung araw na ibinigay. Ito ay sa kondisyong nagbigay ng notipikasyon tungkol sa Babayaring halaga o Overdue Notice ayon sa Seksiyon 2.0(B).
2. Kapag ang nililina na singil ay napatunayang tama ng Appeals Officer, nararapat na mabayaran ang bill sa loob ng dalawang araw (2 business days) matapos magbigay ng desisyon ang Appeals Officer. Maaring putulin ang serbisyo ng tubig sa tirahan kung hindi nabayaran ang singil : (i) dalawang (2) araw pagkatanggap ng konsyumer ng desisyon ng Appeals Officer, o (ii) animnapung (60) araw mula sa orihinal na petsa sa bill sa kondisyong nagbigay ang Distrito ng Notipikasyon ukol sa Kailangang Bayarang Singil o Past Due Notice sayon sa Seksiyon 2.0(B).

3. Anumang halagang siningil sa bill na humigit sa tamang singil ay isasaad na “credit” sa susunod na regular na bill na tatanggapin ng konsyumer. Maari ring ito ay i-refund nang derecho sa konsyumer kung ito ang desisyong nanaisin ng District.
 4. Hindi ihihinto o puputulin ang serbisyo ng tubig habang nakapending sa Appeals Officer ang apela.
 5. Ang desisyon ng Appeals Officer ukol sa apela ay pinal at ipatutupad.
- 2.3 Pagbabalik ng Serbisyo – ang serbisyo ng tubig na pinutol o ihihinto dahil sa hindi pagbabayad ng bill ay maari lamang ibalik kapag ang buong kabayaran ng lahat ng hindi bayad na singil, multa, deposito at anupamang gastos at singil na kaugnay ng pagbabalik ng serbiyo ay matanggap mula sa konsyumer. The kabayaran ay nararapat na “cash” o kabayaran gamit ang iba pang uri ng sertipikadong pondo. Pagsisikapan ng Distrito na ibalik ang serbisyo sa pinakamadaling paraan sa ikagiginhawa ng konsyumer. Ibabalik ng Distrito ang serbisyo ng tubig bago matapos ang susunod na araw ng trabaho matapos matanggap ang pakiusap ng konsyumer at ang buong kabayaran ng nabanggit na mga sinisingil.

**Cầm Nang Chính Sách
và Thủ Tục Hành Chính**

Chính Sách: Chính Sách Cắt Dịch Vụ Nước cho Cư Dân vì Không Trả Hóa Đơn theo SB 998

1.0 Mục Đích

Chính Sách này tuân theo Luật Thượng Viện SB 998 – Cắt Dịch Vụ Nước cho Cư Dân, lấy mã số trong Bộ Luật về Sức Khỏe và An Toàn California, Bộ Luật 116900 và *những luật liên quan*, có hiệu lực từ ngày 1 tháng Hai, 2020, và sẽ dùng để quản lý các quyết định hành chính của Khu Cung Cấp Nước Hesperia (“Khu Vực”) để thu nợ các trương mục ảnh hưởng đến người tiêu dùng cư dân và các trương mục người tiêu dùng không phải cư dân, trừ khi được nói rõ bên dưới, bao gồm các thông báo, phân chia phí sử dụng nước và cắt dịch vụ.

Chính Sách này có sẵn cho công chúng trên trang mạng của Khu Vực tại www.cityofhesperia.us. Quý vị cũng có thể liên lạc với Khu Vực qua điện thoại tại số 760-947-1840 để được giúp đỡ thêm liên quan đến tiền trả hóa đơn nước và bàn thảo về các lựa chọn để tránh bị cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn theo các điều khoản của chính sách này.

2.0 Quy Trình

A. Chuyển và Trả Hóa Đơn – Hóa đơn cho dịch vụ nước sẽ được chuyển cho mỗi người tiêu thụ mỗi nửa tháng trừ khi được nói khác đi như được cung cấp trong lịch giá biểu Quận. Các hóa đơn dịch vụ đến hạn và có thể trả được khi được giao và trở thành quá hạn phải trả và có thể bị cắt dịch vụ nước nếu không trả trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn. Khoản tiền trả có thể gửi cho các văn phòng Khu Vực hoặc cho bất kỳ đại diện nào được Khu Vực ủy quyền để thu tiền hóa đơn. Tuy nhiên, người tiêu dùng có trách nhiệm bảo đảm rằng tiền trả hóa đơn phải được nhận đầy đủ vào ngày đến hạn tại văn phòng Khu Vực. Không ủy quyền cho tiền trả hóa đơn một phần trừ khi đã nhận được chấp thuận trước từ Khu Vực. Các hóa đơn sẽ được tính toán như sau:

1. Đồng hồ sẽ được đọc trong khoảng thời gian thông thường để soạn hóa đơn theo quãng thời gian như được yêu cầu để soạn hóa đơn mở dịch vụ, hóa đơn đóng dịch vụ, và hóa đơn đặc biệt.
2. Hóa đơn cho dịch vụ đo bằng đồng hồ sẽ có số đọc trên đồng hồ hiện tại, số đọc trên đồng hồ quãng thời gian trước là quãng thời gian mà hóa đơn được giao, số căn hộ, và ngày trên hóa đơn.
3. Quãng thời gian hai mươi (20) ngày trì hoãn bắt đầu từ ngày ghi trên hóa đơn cho người tiêu dùng. Những khoản tiền trả nhận được sau 20 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn sẽ

không có phí trả hóa đơn trễ hạn, như được ghi rõ trong mức phí và lệ phí của Khu Vực, sẽ được tính và thêm vào khoản tiền chưa trả tương tự của người tiêu dùng.

4. Các hóa đơn của Khu Vực phải được trả bằng tiền hợp pháp của Hiệp Chúng Quốc Hoa Kỳ. Như đã nói trên, Khu vực sẽ có quyền từ chối tiền trả cho các hóa đơn trên bằng xu.

B. Hóa Đơn Quá Hạn ("Quá Hạn") – Những quy định sau đây áp dụng cho khách tiêu dùng có hóa đơn chưa trả lâu hơn sáu mươi (60) ngày sau ngày ghi trên hóa đơn:

1. Thông Báo Quá Hạn – Nếu không nhận được tiền trả cho hóa đơn được chuyển ra vào hoặc trước ngày thứ hai mươi một (21) sau ngày trên hóa đơn, một thông báo quá hạn ("Past Due Notice") sẽ được gửi ra cho chủ trương mục dịch vụ nước.
2. Thông Báo Cắt Dịch Vụ Nước cho Cư Dân vì Không Trả Hóa Đơn – Nếu không nhận được tiền trả cho hóa đơn được chuyển ra vào hoặc trước ngày thứ bốn mươi chín (49) sau ngày trên hóa đơn, người tiêu thụ sẽ nhận được thông báo về việc sắp bị cắt dịch vụ qua điện thoại tới số điện thoại liên lạc trong hồ sơ ít nhất bảy (7) ngày làm việc trước ngày có thể bị cắt dịch vụ ghi trong Thông Báo Quá Hạn. Tin thông báo qua điện thoại như vậy sẽ bao gồm đề nghị của Khu Vực để cung cấp cho người tiêu thụ một bản sao của Chính Sách này và cũng đề nghị sẽ bàn thảo với người tiêu dùng các lựa chọn trả hóa đơn thay thế, như được mô tả trong Phần 2.1 bên dưới, và quy trình xem xét và khiếu nại hóa đơn của người tiêu dùng, như được mô tả trong Phần 2.2 bên dưới. Vì mục đích của Chính Sách này, "ngày làm việc" là nói đến bất kỳ ngày nào mà văn phòng Khu Vực mở cửa làm việc.
3. Không Thể Liên Lạc với Khách Hàng – Nếu Khu Vực cố gắng nhưng không thể liên lạc với khách tiêu dùng qua tin nhắn trên điện thoại (không thể chuyển được), Khu Vực sẽ đến nơi cư ngụ, và để lại, hoặc có sự sắp xếp khác, tại một nơi dễ thấy, một bản sao của Chính Sách gửi tới địa chỉ của "Occupant" (Người Cư Ngụ) và một thông báo rằng việc cắt dịch vụ nước vì không trả hóa đơn là khó tránh khỏi.
4. Hạn Chót để Tắt Nước – Các văn phòng Khu Vực phải nhận được tiền trả cho dịch vụ nước và những phí áp dụng khác không trễ hơn 4:30 chiều vào ngày ghi rõ trên Thông Báo Quá Hạn. Không chấp nhận dấu bưu điện.
5. Mở Lại Dịch Vụ – Dịch vụ nước sẽ chỉ được mở lại khi trả đầy đủ các khoản còn nợ, tiền phạt, tiền đặt cọc, và bất kỳ cũng như tất cả phí kết nối lại, khoản tiền trả như vậy sẽ là tiền mặt hoặc các khoản tiền được đảm bảo khác.
6. Thông Báo Chi Phiếu Thùng – Khi nhận khoản tiền trả bị hồi lại (chi phiếu thùng/thẻ tín dụng không có tiền) đã chuyển đến làm số tiền trả cho dịch vụ nước hoặc các phí khác, Khu Vực sẽ coi như tương tự chưa được trả tiền. Khu Vực sẽ cố gắng thông báo cho người tiêu dùng qua điện thoại và để lại thông báo về việc chấm dứt dịch vụ nước tại địa chỉ nhận dịch vụ nếu không thể liên lạc với khách tiêu dùng qua điện thoại. Dịch vụ nước sẽ bị cắt nếu không trả số tiền trong chi phiếu thùng và tiền phí cho chi phiếu thùng vào ngày được nêu rõ trong thông báo, ngày đến hạn đó sẽ không sớm hơn ngày ghi rõ trong Thông Báo Quá Hạn; hoặc nếu chưa cung cấp một Thông Báo Quá Hạn từ trước, sẽ không sớm hơn ngày thứ sáu mươi (60) sau khi hóa đơn có số tiền trả trong chi phiếu thùng đã nộp. Để bù lại một chi phiếu thùng và để trả lệ phí vì chi phiếu thùng, tất cả mọi khoản tiền nợ phải được trả bằng tiền mặt hoặc quỹ được đảm bảo.
7. Đưa Chi Phiếu Thùng Trả Cho Dịch Vụ Nước Đã Bị Cắt vì Không Trả Hóa Đơn
 - (a) Nếu chi phiếu này được giao và nhận làm hình thức trả hóa đơn và dẫn tới việc mở lại dịch vụ cho một trương mục đã bị cắt vì không trả hóa đơn và được trả lại như là khoản không thể thương lượng, Khu Vực có thể cắt dịch vụ nước đã nói đó với thông báo ít nhất một (1) ngày lịch. Trương mục của người tiêu dùng sẽ không thể

được lấy lại tình trạng tốt trước khi nhận được các khoản phí còn nợ bằng tiền mặt hoặc quỹ được đảm bảo. Một khi trương mục của khách tiêu dùng đã được lấy lại tình trạng tốt, trương mục sẽ có dấu cảnh báo ghi rõ sự thật rằng người tiêu dùng đã dùng hình thức trả hóa đơn không thể thương lượng.

- (b) Nếu nhận được một khoản tiền trả không thể thương lượng lần thứ hai, Khu Vực sẽ không chấp nhận (các) hình thức trả tiền này nữa từ khách hàng trong khoảng thời gian một (1) năm. Trong thời gian này, Khu Vực có thể đòi hỏi người tiêu dùng trả bằng tiền mặt hoặc quỹ được đảm bảo.

C. Các Điều Kiện Cấm Cắt Dịch Vụ Nước của Cư Dân – Khu Vực sẽ không cắt dịch vụ nước của cư dân nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:

1. Điều Kiện về Sức Khỏe – Người tiêu dùng hoặc cư dân của khách tiêu dùng nộp giấy xác nhận của một “Primary Care Provider” (Bác Sĩ Chăm Sóc Chính) như được Bộ Luật Phúc Lợi và Hiến Pháp Phần 14088(b)(1)(A), rằng việc cắt dịch vụ nước sẽ (i) đe dọa tới tính mạng, hoặc (ii) gây ra đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và an toàn của một người đang sinh sống tại địa chỉ nhận dịch vụ;
2. Không Có Khả Năng Tài Chính – Người Tiêu Dùng chứng minh rằng về mặt tài chính, họ không thể trả cho dịch vụ nước trong chu kỳ gửi hóa đơn thông thường của hệ thống. Người tiêu dùng được cho là “không thể trả về mặt tài chính” nếu bất kỳ người nào trong gia đình của người tiêu dùng là: (i) người hiện được nhận các phúc lợi như sau: CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu Bang hoặc Chương Trình Dinh Dưỡng Đặc Biệt của California cho Phụ Nữ, Trẻ Nhũ Nhi và Trẻ Em; hoặc (ii) người tiêu dùng khai lợi tức hàng năm của gia đình ít hơn mức nghèo của liên bang 200%; và
3. Sắp Xếp Trả Hóa Đơn Thay Thế – Người tiêu dùng sẵn lòng ký thỏa thuận trừ dần, lịch trả hóa đơn thay thế hoặc một kế hoạch hoãn hoặc giảm tiền trả hóa đơn, theo các điều khoản trong Phần 2.1 ở bên dưới.

D. Quy Trình Quyết Định Điều Kiện Cấm Cắt Dịch Vụ Nước của Cư Dân – Gánh nặng để chứng minh tuân theo các điều kiện mô tả trong Tiểu Mục (C), ở bên trên, là của người tiêu dùng. Để cho phép Khu Vực có đủ thời gian xem xét bất kỳ đề nghị giúp đỡ nào của người tiêu dùng, người tiêu dùng được khuyến khích cung cấp cho Khu Vực đầy đủ giấy tờ chứng minh các vấn đề y tế theo Tiểu Mục (C)(1), không có khả năng về tài chính theo Tiểu Mục (C)(2), và sẵn sàng ký bất kỳ sắp xếp trả hóa đơn thay thế nào theo Tiểu Mục (C)(3) càng sớm trước ngày đề nghị cắt dịch vụ càng tốt. Khi nhận được các tài liệu này, Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ông ta hoặc bà ta chỉ định, sẽ xem xét giấy tờ đó và trả lời người tiêu dùng trong vòng bảy (7) ngày lịch để yêu cầu thêm thông tin, bao gồm thông tin liên quan tới việc có thể thực hiện sắp xếp trả hóa đơn thay thế có sẵn, hoặc để thông báo với người tiêu dùng về sự sắp xếp trả hóa đơn thay thế, và các điều khoản trong đó, theo Phần 2.1 bên dưới, trong đó Khu Vực sẽ cho phép người tiêu dùng tham gia. Nếu Học Khu đã yêu cầu thêm thông tin, người tiêu dùng sẽ cung cấp thông tin được yêu cầu trong vòng bảy (7) ngày lịch sau khi có yêu cầu của Khu Vực. Trong vòng bảy (7) ngày lịch sau khi nhận thông tin bổ sung đó, Khu Vực sẽ thông báo cho người tiêu dùng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trong Tiểu Mục (C) bên trên, và thông báo cho người tiêu dùng bằng văn bản về sắp xếp trả hóa đơn thay thế, và các điều khoản trong đó, trong Mục 2.1 bên dưới, trong đó Khu Vực sẽ cho phép người tiêu dùng tham gia. Người tiêu dùng không đáp ứng các điều kiện trong Tiểu Mục (C) bên trên, phải trả khoản tiền quá hạn trả, bao gồm bất kỳ khoản phạt và các lệ phí nào khác, đang nợ Khu Vực

không trễ hơn: (i) hai (2) ngày làm việc sau ngày thông báo từ Khu Vực về quyết định của Quản Lý Thành Phố rằng người tiêu dùng không đáp ứng được các điều kiện đó; hoặc (ii) ngày dự định sẽ cắt dịch vụ, như nêu rõ trong Thông Báo Quá Hạn.

E. Quy Định Đặc Biệt cho Người Tiêu Dùng Cư Dân Lợi Tức Thấp – Người tiêu dùng cư dân được xem là có lợi tức gia đình dưới mức nghèo của liên bang 200% nếu: (i) bất kỳ người nào trong gia đình người tiêu dùng là người hiện được nhận các phúc lợi sau đây: CalWORKS, CalFresh, trợ giúp chung, Medi-Cal, SSI/Chương Trình Trợ Cấp của Tiểu Bang hay Chương Trình Trợ Cấp Dinh Dưỡng Đặc Biệt của California cho Phụ Nữ, Trẻ Nhũ Nhi và Trẻ Em; hoặc (ii) khách tiêu dùng khai rằng lợi tức hàng năm của gia đình là 200% thấp hơn mức nghèo liên bang. Nếu một người tiêu dùng chứng tỏ một trong các hoàn cảnh nói trên, thì sẽ áp dụng như sau:

1. Lệ Phí Tái Kết Nối – Nếu dịch vụ đã bị cắt và sẽ được tái kết nối, thì bất kỳ lệ phí tái kết nối nào trong giờ làm việc bình thường của Nhân Viên Hiện Trường của Khu Vực không thể quá \$50, và lệ phí tái kết nối ngoài giờ làm việc của Nhân Viên Hiện Trường của Khu Vực không thể quá \$150. Những khoản lệ phí này không thể vượt quá chi phí thực sự để kết nối nếu chi phí đó thấp hơn mức tối đa theo đúng luật. Những con số tối đa đó có thể được điều chỉnh hàng năm cho các thay đổi trong Chỉ Số Giá Cả Người Tiêu Dùng (CPI) – đối với khu vực Riverside - San Bernardino - Ontario bắt đầu từ ngày 1 tháng Giêng, 2021. Giờ hoạt động bình thường của Nhân Viên Hiện Trường Khu Vực là từ thứ Hai đến thứ Năm, từ 6:30 sáng đến 4:00 giờ chiều và thứ Sáu, từ 6:30 sáng đến 3:00 giờ chiều.
2. Miễn Tiền Lãi – Mỗi 12 tháng, Khu Vực sẽ miễn thu phí tiền lãi trên các hóa đơn chưa trả một lần.

F. Chủ Nhà-Người Thuê Nhà – Các quy trình sau đây áp dụng cho những nơi cư ngụ thuộc khu nhà liền kề có đồng hồ đo riêng, khu nhà nhiều căn cho cư dân, và khu nhà mobile home nơi chủ tài sản hoặc quản lý là khách hàng trong hồ sơ và chịu trách nhiệm trả hóa đơn nước.

1. Thông Báo Cần Có

- (a) Ít nhất mười (10) ngày lịch trước đó nếu tài sản là khu nhà cho cư dân nhiều căn hoặc khu mobile home, hoặc bảy (7) ngày lịch trước đó nếu khu nhà là khu nhà liền kề, đối với việc có thể xảy ra cắt dịch vụ nước, Khu Vực sẽ có thiện ý thông báo với người thuê nhà/người cư ngụ ở tài sản bằng văn bản rằng dịch vụ nước sẽ bị cắt.
- (b) Văn bản thông báo cũng phải cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng nhận hóa đơn dịch vụ (xem Tiểu Mục 2 bên dưới), mà không phải trả bất kỳ khoản tiền nào chưa trả vào lúc đó.

2. Người Thuê Nhà/Người Cư Ngụ Trở Thành Khách Hàng

- (a) Khu Vực không cần phải có sẵn dịch vụ cho người thuê nhà/người cư ngụ trừ khi mỗi người thuê nhà/người cư ngụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện cho dịch vụ và đáp ứng được các yêu cầu và quy định của Khu Vực.
- (b) Tuy nhiên, nếu (i) một hoặc nhiều người thuê nhà/người cư ngụ nhận trách nhiệm cho các khoản phí tiếp theo đối với trương mục để thỏa mãn yêu cầu của Khu Vực, hoặc (ii) có phương cách thực tế để cắt dịch vụ có lựa chọn cho những người thuê nhà/người cư ngụ không đáp ứng được yêu cầu của

Khu Vực, thì Khu Vực có thể có dịch vụ sẵn sàng cho những người thuê nhà/người cư ngụ nào đáp ứng được yêu cầu.

- (c) Nếu trong quãng thời gian xác định trước đó, dịch vụ là một điều kiện để lập tín dụng với Khu Vực, thì việc là cư dân ở tại khu nhà và chứng từ trả tiền thuê nhà đúng hạn cho quãng thời gian đó thỏa mãn yêu cầu của Khu Vực, thì cũng tương đương với việc thỏa mãn yêu cầu.

2.1 Sắp Xếp Trả Hóa Đơn Thay Thế cho Người Tiêu Dùng là Cư Dân – Phần 2.1 sẽ chỉ áp dụng cho các trường hợp người tiêu dùng là cư dân. Đối với bất kỳ người tiêu dùng là cư dân nào, đáp ứng ba điều kiện ở Phần 2.0(C) bên trên, theo quy trình được đặt ra ở Phần 2.0(D) bên trên, Khu Vực sẽ đề nghị cho người tiêu dùng một trong các sắp xếp trả hóa đơn thay thế như sau, hoàn toàn tùy vào lựa chọn của Khu Vực: (i) trừ dần khoản tiền chưa trả theo Tiểu Mục (A) bên dưới; (ii) lịch trả hóa đơn thay thế theo Tiểu Mục (B) bên dưới; (iii) giảm một phần hoặc toàn bộ số tiền phải trả theo Tiểu Mục (C) bên dưới; hoặc (iv) tạm thời hoãn trả hóa đơn theo Tiểu Mục (D) bên dưới. Quản Lý Thành Phố, hoặc người được chỉ định của ông ta hoặc bà ta sẽ, tùy ý một cách hợp lý, chọn sắp xếp trả hóa đơn thích hợp sau khi xem thông tin và giấy tờ do người tiêu dùng cung cấp và xem xét tình trạng tài chính của người tiêu dùng và nhu cầu trả tiền cho Khu Vực.

A. Trừ Dần – Nếu Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, chọn chương trình trừ dần cho người tiêu dùng, người tiêu dùng phải ký vào chương trình trừ dần bằng văn bản với Khu Vực theo các điều khoản sau đây:

1. Điều Khoản – Người tiêu dùng sẽ trả khoản tiền chưa trả, với lệ phí tài chính và tiền lãi như được ghi rõ trong Tiểu Mục (2) bên dưới, trong quãng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như được quyết định bởi Quản Lý Thành Phố và người được ông ta hay bà ta chỉ định; tuy nhiên, miễn là hoàn toàn theo quyết định hợp lý của Quản Lý Thành Phố hoặc người do ông ta hoặc bà ta chỉ định, có thể áp dụng điều khoản trừ dần lâu hơn mười hai (12) tháng để tránh khó khăn không đáng có cho khách hàng. Khoản tiền chưa trả, cùng với phí hành chính áp dụng và bất kỳ khoản tiền lãi áp dụng nào, sẽ được chia đều ra số tháng trong quãng thời gian trả dần và khoản tiền đó sẽ được cộng thêm mỗi tháng vào hóa đơn hàng tháng tiếp theo cho dịch vụ nước của người tiêu dùng.
2. Phí Hành Chính; Tiền Lãi – Đối với bất kỳ kế hoạch trả dần được chấp thuận nào, người tiêu dùng sẽ được tính khoản phí hành chính, với số tiền được Khu Vực lập ra, và thỉnh thoảng, tượng trưng cho chi phí của Khu Vực để khởi lập và quản lý chương trình này. Tùy theo Quản Lý Thành Phố hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, khoản tiền lãi với tỷ lệ lãi suất hàng năm sẽ không quá tám phần trăm (8%) được tính vào bất kỳ khoản tiền nào được trừ dần trong Tiểu Mục A.
3. Tuân theo Chương Trình – Người tiêu dùng phải tuân theo chương trình trừ dần và trả đủ các khoản phí phải chịu hiện tại cho mỗi chu kỳ gửi hóa đơn tiếp theo. Người tiêu dùng không được đề nghị trả dần đối với bất kỳ khoản phí nào chưa trả trong khi trả các khoản phí chưa trả từ trước theo chương trình trả dần. Khi người tiêu dùng không tuân theo các điều khoản của chương trình trả dần trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Khu Vực có thể cắt

dịch vụ nước cho địa chỉ dịch vụ của người tiêu dùng sau khi Khu Vực dán thông báo cuối cùng tại nơi ở của người tiêu dùng về ý định cắt dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc.

B. Lịch Trả Hóa Đơn Thay Thế – Nếu Người Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, chọn lịch trả hóa đơn thay thế cho người tiêu dùng, người tiêu dùng phải ký thỏa thuận lịch trả hóa đơn thay thế với Khu Vực theo các điều khoản sau:

1. Quãng Thời Gian Trả Số Tiền Nợ – Người tiêu dùng sẽ trả khoản tiền chưa trả, với lệ phí hành chính và tiền lãi như được ghi rõ trong Tiểu Mục (2) bên dưới, trong quãng thời gian không quá mười hai (12) tháng, tùy theo quyết định của Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, tùy theo ý định hợp lý của họ, có thể gia hạn quãng thời gian trả nợ hơn mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng có cho người tiêu dùng.
2. Phí Hành Chính; Tiền Lãi – Đối với bất kỳ lịch trả hóa đơn thay thế được chấp thuận nào, người tiêu dùng sẽ được tính khoản phí hành chính, với số tiền được Khu Vực lập ra, và thỉnh thoảng, là nghị quyết hoặc sắc lệnh của Hội Đồng Thành Phố, tượng trưng cho chi phí của Khu Vực để khởi lập và quản lý lịch trả hóa đơn này. Tùy theo Quản Lý Thành Phố hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, khoản tiền lãi với tỷ lệ lãi suất hàng năm sẽ không quá tám phần trăm (8%) được tính vào bất kỳ khoản tiền nào được trừ dần trong Tiểu Mục B.
3. Lịch – Quản Lý Thành Phố hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định sẽ soạn lịch trả hóa đơn thay thế. Lịch trả hóa đơn thay thế có thể cung cấp các khoản tiền trả tổng quát mà không giống với ngày trả hóa đơn được Khu Vực lập ra, có thể cung cấp để trả các khoản tiền thường xuyên hơn mức hàng tháng, miễn là trong mọi trường hợp, theo Tiểu Mục (1) ở trên, khoản tiền chưa trả và lệ phí hành chính sẽ được trả toàn bộ trong quãng thời gian không quá mười hai (12) tháng lập lịch trả góp. Lịch trả góp đã được đồng ý sẽ được soạn bằng văn bản và được cung cấp cho người tiêu dùng.
4. Tuân Theo Chương Trình – Người tiêu dùng phải tuân theo lịch trả hóa đơn đã đồng ý và phải trả đủ các khoản phí phải chịu trong mỗi quãng thời gian trả hóa đơn tiếp theo. Người tiêu dùng không được đề nghị kéo dài lịch trả hóa đơn cho bất kỳ khoản phí nào chưa trả trong khi trả các khoản phí chưa trả từ trước lịch đã đồng ý. Khi người tiêu dùng không tuân theo các điều khoản của lịch trả hóa đơn trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Khu Vực có thể cắt dịch vụ nước của địa chỉ dịch vụ của người tiêu dùng sau khi Khu Vực dán thông báo cuối cùng tại nơi ở của người tiêu dùng về ý định cắt dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc.

C. Giảm Khoản Tiền Chưa Trả – Nếu Khu Vực đã chọn sự thay thế này, người tiêu dùng sẽ được giảm khoản tiền trả đang nợ, không quá ba mươi phần trăm (30%) của khoản tiền nợ mà không có sự chấp thuận trong quyết định Water District Board (Hội Đồng Cung Cấp Nước Khu Vực); miễn là khoản tiền giảm như thế được cấp quỹ từ một nguồn không dẫn tới việc áp dụng một khoản phí thêm cho các khách hàng trong Khu Vực. Tỷ lệ phần trăm giảm sẽ được quyết định bởi nhu cầu tài chính của người tiêu dùng, điều kiện và nhu cầu tài chính của Khu Vực, và sự sẵn có của nguồn ngân quỹ để bù vào phần giảm cho số tiền chưa trả của người tiêu dùng.

1. Quảng Thời Gian Trả Số Tiền Nợ – Người tiêu dùng sẽ trả số tiền được giảm vào ngày đến hạn được quyết định bởi Quản Lý Thành Phố hoặc người được ông ta hoặc bà ta chỉ định, mà ngày (“Ngày Trả Số Tiền Giảm”) sẽ ít nhất là mười lăm (15) ngày lịch sau ngày có hiệu lực của việc giảm khoản tiền chưa trả.
 2. Tuân Theo Ngày Trả Số Tiền Giảm – Người tiêu dùng phải trả số tiền đã giảm vào hoặc trước Ngày Trả Số Tiền Giảm, và phải trả đầy đủ bất kỳ khoản phí nào phải chịu trong mỗi chu kỳ gửi hóa đơn kế tiếp. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền giảm trong vòng sáu mươi (60) ngày lịch sau Ngày Trả Số Tiền Giảm, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Khu Vực có thể cắt dịch vụ nước của địa chỉ dịch vụ của người tiêu dùng sau khi Khu Vực dán thông báo cuối cùng tại nơi ở của người tiêu dùng về ý định cắt dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc.
- D. Tạm Thời Hoãn Trả Hóa Đơn – Nếu Khu Vực lấy lựa chọn thay thế này, người tiêu dùng sẽ được hoãn trả khoản tiền chưa trả tạm thời trong quãng thời gian tối đa là sáu (6) tháng sau thời hạn trả. Khu Vực sẽ quyết định, hoàn toàn theo ý của họ, xem khoảng thời gian được hoãn cho người tiêu dùng sẽ là bao lâu.
1. Quảng Thời Gian Trả Số Tiền Nợ – Người tiêu dùng sẽ trả khoản tiền chưa trả vào hoặc trước ngày đã được hoãn (Ngày Đến Hạn Hoãn Trả Hóa Đơn) do Quản Lý Thành Phố hoặc người mà ông ta hoặc bà ta chỉ định. Ngày Đến Hạn Hoãn Trả Hóa Đơn sẽ là một ngày trong vòng mười hai (12) tháng kể từ ngày chưa trả số tiền phải trả; tuy nhiên, miễn là Quản Lý Thành Phố, hoặc người được ông ta hay bà ta chỉ định, tùy theo ý định hợp lý của họ, có thể thiết lập Ngày Đến Hạn Hoãn Trả Hóa Đơn sau quãng thời gian mười hai (12) tháng để tránh những khó khăn không đáng có cho người tiêu dùng.
 2. Tuân Theo Ngày Trả Hóa Đơn được Giảm – Người tiêu dùng phải trả khoản tiền được giảm vào hoặc trước Ngày Đến Hạn Hoãn Trả Hóa Đơn, và phải trả đầy đủ bất kỳ khoản phí nào phải chịu trong mỗi chu kỳ gửi hóa đơn kế tiếp. Nếu người tiêu dùng không trả số tiền chưa trả trong vòng sáu mươi (60) ngày lịch sau Ngày Đến Hạn Hoãn Trả Hóa Đơn, hoặc không trả phí dịch vụ hiện tại của người tiêu dùng trong sáu mươi (60) ngày lịch hoặc lâu hơn, Khu Vực có thể cắt dịch vụ nước của địa chỉ dịch vụ của người tiêu dùng sau khi Khu Vực dán thông báo cuối cùng tại nơi ở của người tiêu dùng về ý định cắt dịch vụ ít nhất là năm (5) ngày làm việc.

2.2 Khiếu Nại – Quy trình được dùng để khiếu nại khoản tiền đặt ra trong bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ nước cho cư dân là như sau:

- A. Người Tiêu Dùng Tranh Chấp các Khoản Phí với Khu Vực – Trong những trường hợp nơi người tiêu dùng khẳng định rằng hóa đơn dịch vụ nước đã được tính sai, người tiêu dùng có thể tranh chấp (các) khoản phí dịch vụ nước đó và yêu cầu Khu Vực xem lại hóa đơn đã giao như sau:
1. Người Tiêu Dùng Tranh Chấp Hóa Đơn/Thông Báo Quá Hạn Trả – Trong vòng hai mươi một (21) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn gốc cho dịch vụ nước, người tiêu dùng có thể tranh chấp (các) khoản phí đã đưa ra bởi Khu Vực và yêu cầu được xem xét sự chính xác của (các) khoản phí này. Tranh Chấp Phí phải được làm bằng văn bản, bao gồm tài liệu hỗ trợ khiếu nại và lý do để khiếu nại, và phải

được giao tới văn phòng Khu Vực. Một khi mà tranh chấp của người tiêu dùng và bất kỳ việc điều tra nào dẫn đến sau đó vẫn đang tiếp diễn, Khu Vực sẽ không cắt dịch vụ nước của người tiêu dùng.

2. Trong vòng mười bốn (14) ngày lịch sau khi nhận được tranh chấp của người tiêu dùng, Khu Vực sẽ xem xét.
 - (a) Nếu lệ phí nước được quyết định là không đúng, Khu Vực sẽ cung cấp một hóa đơn đã được sửa lại cho đúng và phải trả lệ phí đã được chỉnh sửa trong vòng mười (10) ngày lịch kể từ ngày ghi trên hóa đơn chỉnh sửa mức lệ phí. Nếu các khoản phí đã chỉnh sửa vẫn không được trả trong hơn sáu mươi (60) ngày lịch sau khi hóa đơn chỉnh sửa đã giao, dịch vụ nước sẽ bị cắt sau khi hết khoảng thời gian sáu mươi (60) ngày lịch đó; miễn là Khu Vực sẽ cung cấp cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn Trả tuân theo Mục 2.0 (B) ở trên.
 - (b) Nếu các khoản phí sử dụng nước đang có vấn đề được quyết định là đúng, hóa đơn sẽ đến hạn và có thể trả tiền trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi có thông báo của Khu Vực. Dịch vụ nước với địa chỉ được nói tới sẽ bị cắt nếu vẫn không trả hóa đơn cho thời hạn nào đến sau của: (i) hai (2) ngày làm việc sau thông báo của Khu Vực rằng các khoản lệ phí được tính trên hóa đơn là có hiệu lực, hoặc (ii) sáu mươi (60) ngày lịch kể từ ngày trên hóa đơn gốc; miễn là Khu Vực cung cấp cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn Trả tuân theo Mục 2.0 (B) ở trên.
 - (c) Bất kỳ khách hàng nào có kết quả tranh chấp là quyết định không có lợi cho người tiêu dùng của Khu Vực có thể khiếu nại quyết định trong vòng bảy (7) ngày lịch kể từ ngày có thông báo của Khu Vực cho Viên Chức Khiếu Nại. Những khiếu nại như vậy phải làm bằng văn bản và phải bao gồm các tài liệu hỗ trợ đơn khiếu nại.

B. Khiếu Nại tới Viên Chức Khiếu Nại – Sau khi nhận được yêu cầu khiếu nại theo Tiểu Mục A ở trên, Giám Đốc Tài Chính, hoặc người được ông ta hoặc bà ta chỉ định (Viên Chức Khiếu Nại) sẽ đánh giá. Viên Chức Khiếu Nại sẽ đánh giá các bằng chứng được đưa ra bởi người tiêu thụ, cũng như thông tin trong hồ sơ với khu vực liên quan tới các khoản phí dịch vụ nước đang có vấn đề, và đưa ra quyết định về độ chính xác của các khoản lệ phí đó.

1. Nếu (các) khoản phí dịch vụ nước được Viên Chức Khiếu Nại quyết định là không đúng, Khu Vực sẽ cung cấp hóa đơn đúng và tiền trả cho các khoản phí đã được sửa lại sẽ đến hạn trong vòng mười (10) ngày lịch kể từ ngày trên hóa đơn với các khoản phí được chỉnh sửa. Nếu các khoản phí đã sửa đổi không được trả trong vòng hơn sáu mươi (60) ngày lịch sau khi cung cấp hóa đơn đã được sửa lại cho đúng, dịch vụ nước sẽ bị cắt sau khi hết quãng thời gian sáu mươi (60) ngày lịch; miễn là Khu Vực sẽ cung cấp cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn Trả tuân theo Mục 2.0 (B) ở trên.
2. Nếu các khoản lệ phí nước đang có vấn đề được quyết định là đúng theo Viên Chức Khiếu Nại, hóa đơn sẽ đến hạn và có thể trả trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định của Viên Chức Khiếu Nại được đưa ra. Dịch vụ nước với địa chỉ được nói tới sẽ bị cắt nếu vẫn không trả các khoản phí cho thời hạn nào

đến sau của: (i) hai (2) ngày làm việc sau khi quyết định của Viên Chức Khiếu Nại được chuyển tới khách tiêu dùng, hoặc (ii) sáu mươi (60) ngày lịch kể từ ngày trên hóa đơn gốc; miễn là Khu Vực sẽ cung cấp cho người tiêu dùng Thông Báo Quá Hạn Trả tuân theo Mục 2.0 (B) ở trên.

3. Bất kỳ khoản phí vượt trội nào đã nộp đều được cho vào tín dụng khấu trừ hóa đơn cho hóa đơn thông thường kế tiếp của người tiêu dùng, hoặc được hoàn lại trực tiếp cho người tiêu dùng, tùy theo quyết định của Khu Vực.
4. Dịch vụ nước cho bất kỳ người tiêu dùng nào đều không thể bị cắt tại bất kỳ lúc nào trong khi người tiêu dùng đang có đơn khiếu nại đang chờ xét với Viên Chức Khiếu Nại.
5. Quyết định của Viên Chức Khiếu Nại sẽ là quyết định cuối cùng và bắt buộc phải thực hiện.

2.3 Mở Lại Dịch Vụ – Đối với dịch vụ nước đã bị Khu Vực cắt vì không trả hóa đơn, dịch vụ nước sẽ chỉ được mở lại sau khi đã trả đầy đủ các khoản phí còn nợ, các khoản phạt, các khoản đặt cọc, và bất cứ cũng như tất cả phí kết nối lại khác. Khoản tiền trả nói đến phải bằng tiền mặt hoặc quỹ được bảo đảm khác. Khu Vực sẽ cố gắng làm cho việc kết nối như vậy sớm nhất có thể được và thuận lợi cho người tiêu dùng. Khu Vực sẽ mở lại dịch vụ không trễ hơn cuối ngày làm việc tiếp theo sau khi có yêu cầu của người tiêu dùng và nhận được các loại lệ phí/phí đã nói đến.

헤스페리아 시

문서 번호. ORG 49
페이지 번호. 1 of 8
수정 번호. 0
발효일 02/01/2020
수권/인가 문서
공통 결의안
번호. 2020-02
&
HWD 2020-01

행정 방침과
절차 안내서

방침: SB 998 에 의거한 미납으로 거주용 수도서비스 중단 방침

1.0 목적

본 방침은 2020 년 2 월 1 일부터 발효하고 캘리포니아 보건안전법 116900 항 등으로 법제화된 주거용 수도서비스의 중단 - 상원 법안 998 을 준수하는 것이 목적이다. 통지서, 수수료 할당, 서비스 중단 등 하단에 명시되지 않은 것은 제외하고, 주거용 소비자 및 비주거용 소비자 계정에 영향을 미치는 계정의 수금을 위한 헤스페리아 수도국 (“지역구”) 행정법을 주관한다.

본 방침은 지역구의 웹사이트인 www.cityofhesperia.us 에서 찾아볼 수 있다. 수도요금 납부에 대한 지원을 받고 본 방침의 약정에 따라 미납으로 인한 수도서비스의 중단을 피하는 방법을 의논하기 위해 지역구에 760-947-1840 으로 전화로 연락한다.

2.0 절차

A. 고지서 발급과 납부 - 수도서비스의 고지서는 지역구의 요율 일정에서 별도로 규정하는 것을 제외하고 2 개월에 1 번씩 소비자에게 발급된다. 서비스 고지서를 제시한 이후 납부해야 하고 고지서 날짜로부터 육십(60)일 내에 납부하지 않을 경우 연체가 되며 서비스 중단이 된다. 지역구의 사무실이나 수금할 권한이 있는 지역구의 직원에게 납부해도 된다. 하지만 지역구 사무실에서 마감일까지 완납하는 것은 소비자의 책임이다. 지역구가 사전 승인을 하지 않은 이상 부분 납부는 허락되지 않는다. 고지서는 다음과 같이 계산될 것이다.

1. 계량기는 주기적 고지서의 작성과 첫 고지서, 마지막 고지서, 특수 고지서의 작성을 위해 일정한 간격으로 검침하게 된다.
2. 계량화된 서비스 고지서는 청구일, 유닛 수, 고지서가 발급된 현재와 과거 계량기 검침 기간에 대한 계량기 검침 수치가 나오게 된다.

3. 고지서 날짜로부터 이십(20)일 유예기간을 소비자가 받게 된다. 지역구 수수료와 요금에 규정된 바에 의해 고지서 날짜로부터 20 일이 지나고 받은 납부금은 연체료가 발생하며, 소비자의 계정의 미납잔고에 산정되고 가산된다.
4. 지역구의 고지서는 미국의 법정화폐로 납부해야 한다. 앞서 말한 것에도 불구하고, 지역구는 청구서 납부의 코인 결제는 거절할 권리가 있다.

B. 연체 고지서 ("기한 경과") - 고지서 날짜로부터 육십(6)일 이상 미납인 고지서의 소비자에게 다음 규정이 해당된다. :

1. 연체 통지서 - 고지서 요금을 고지서 날짜로부터 이십일번째(21)날짜까지 납부하지 않는 경우, 수도서비스 계정주에게 연체 통지서("연체 통지서")가 발송될 것이다.
2. 미납으로 인한 주거용 서비스의 중단 통지서 - 고지서 날짜로부터 사십구번째(49)날짜까지 고지서 요금을 납부하지 않는 경우, 연체 통지서에 나온 잠정적 서비스 중단날짜로부터 최소한 칠(7)영업일 전까지 기록상 전화번호로 소비자에게 임박한 서비스 중단 통지를 연락 받아야 한다. 전화 메시지는 본 방침의 사본을 소비자에게 제공할 것을 지역구의 제안을 포함하며 하단 2.1 항에 명시된 바에 따라 별도 납부약정 방법과 하단 2.2 항에 명시된 바에 따라 소비자의 고지서의 재고와 항소 절차를 소비자와 의논할 것을 제안해야 한다. 본 방침의 목적상, "영업일"은 지역구 사무실이 근무하는 날을 말한다.
3. 고객과 연락이 안되는 경우 - 전화 메시지로 고객과 연락하려는 지역구의 시도가 성공하지 못하면 (전달 불가능), 지역구는 "입주자" 앞으로 주소를 적은 본 방침의 사본과 미납으로 인한 임박한 서비스 중단 통지서를 거주지에 찾아가서 두거나 눈에 띄는 장소에 두기로 사전 약속을 할 것이다.
4. 끄는 최종기한 - 수도서비스 납부와 해당 요금은 연체 통지서에 나온 날짜의 오후 4 시 30 분까지 지역구 사무실에 납부해야 한다. 우편소인을 인정하지 않는다.
5. 서비스 복구 - 수도서비스는 미납요금, 벌금, 예금, 재연결 요금을 전부 납부해야만 수도서비스가 복구되며, 요금납부는 현금이나 공인자금의 형태로 해야 한다.
6. 부도수표 통보 - 수도서비스나 그 외 요금을 송금한 부도수표를 받은 후 (부도수표/ 신용카드 지불거절), 지역구는 계정을 미납으로 간주하게 된다. 지역구는 전화로 소비자에게 통보하고, 만일 전화로 소비자와 연락하지 못하면, 건물에 수도서비스 종료 통지서를 두고 온다. 마감일은 기한경과 통지서에 나온 날짜보다 빠르면 안되고, 통지서에 나온 마감일까지 부도수표 금액과 부도수표 수수료를 납부하지 않으면, 수도서비스는 중단될 것이다. 혹은 이전에 연체 통지서를 제공한 적이 없으면 부도수표로 요금을 납부한 고지서 이후 육십번째(60) 날짜가 지나고 수도서비스는 중단될 것이다. 부도수표를 상환하고 부도수표 수수료를 납부하려면, 채무 금액을 전부 현금이나 인증 자금으로 납부해야 한다.
7. 미납으로 중단된 수도서비스 납부금으로 처리된 부도수표

- (a) 미납으로 중단된 계정의 서비스를 복구하기 위해 요금 납부로 사용하고 수락된 수표가 배서금지로 부도가 난 경우, 지역구가 최소한 일(1) 역일 통보를 한 후 언급된 수도서비스를 중단할 수 있다. 소비자의 계정은 미납요금을 현금이나 공인 자금으로 납부해야만 복구된다. 소비자의 계정이 복구된 후, 소비자가 배서금지인 납부금의 형식을 발급한 사실을 나타내는 경고를 계정에 올리게 된다.
- (b) 배서금지 납부금을 두 번 받은 경우, 지역구는 일(1)년 동안 소비자에게 그러한 형태의 납부금을 더 이상 허용하지 않게 된다. 이런 기한 동안, 지역구는 소비자에게 현금이나 인증 기금으로 납부할 것을 요구한다.
- C. 주거용 수도서비스의 중단을 금지하는 상황 - 다음 상황에 전부 부합하는 경우 지역구는 주거용 수도서비스를 중단하지 않는다.
1. 건강상태 -복지제도법 14088(b)(1)(A)항에 정의된 바에 의해 수도서비스의 중단으로 (i) 생명이 위협받거나 (ii) 건물에 사는 사람의 건강과 안전에 심각한 위험이 되는 경우 소비자나 소비자의 세입자는 “주치의사”의 인증서를 제출한다.
 2. 경제적 무능 - 소비자는 수도시스템의 정상 청구주기에 수도서비스를 납부할 경제적 능력이 없다는 것을 증명한다. 소비자는 가족 중 한명이 다음과 같으면 “경제적으로 납부할 능력이 없다”고 간주한다. (i) 캘웁스, 캘프레시, 일반지원, 메디칼, SSI/주정부 보조지급 프로그램, 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수보조 영양프로그램의 현재 수혜자거나 혹은 (ii) 연간 가구소득이 연방정부 빈곤수치의 200% 이하라고 소비자가 신고한다.
 3. 별도납부약정 -하단 2.1 항의 조항과 일치하여 소비자는 할분상환약정, 별도납부약정, 납부연장이나 할인납부약정을 맺을 의도가 있다.
- D. 주거용 수도서비스의 중단을 금지하는 상황을 판정하는 절차 -상기 (C)관에 서술된 정황을 증명할 책임은 소비자에게 달려있다. 지역구가 소비자의 도움 요청을 충분한 시간을 두고 처리하기 위하여, 계획된 서비스 중단일보다 가급적 훨씬 전에 소비자는 (C)(1)관에 의거하여 의료적 문제를 증명하는 서류를 제출하고, (C)(2)관에 의거하여 경제적 불능을 증명하는 서류를 제출하고, (C)(3)관에 의거하여 별도의 대안 납부약정을 맺을 의도를 표시해야 한다. 서류를 접수한 다음, 시정부의 부장이나 대리인이 서류를 재고하고 칠(7)역일 이내로 소비자에게 별도납부약정을 사용할 가능성에 관련된 정보 등 추가 정보를 요구하거나, 혹은 지역구가 허락하여 소비자가 참여하게 될 하단 2.1 항의 별도 납부 약정과 그 약관을 소비자에게 통보하기 위하여 답변한다. 지역구가 추가 정보를 요구할 경우, 지역구의 요청일로부터 칠(7)역일 이내 소비자는 요청하는 정보를 제출해야 한다. 지역구는 추가 정보를 받은 날짜로부터 칠(7)역일 내에, 소비자가 상기 (C)관에 나온 정황을 충족하지 못하는 사실을 서면으로 칠(7)역일 이내에 통보하거나, 혹은 지역구가 허락하여 소비자가 참여하게 될 하단 2.1 항의 별도 납부 약정과 약관을 소비자에게 통보한다. 상기 (C)관에서 규정한 정황을 충족하지 못한 소비자는 (i) 소비자가 정황을 충족하지 못한다는 시정부 부장의 판결을 지역구가 통보한 통지일로부터 이(2)영업일 혹은 (ii) 연체 통지서에 나온 서비스 중단이 임박한 날짜 중 더 늦은 날짜를 선택하여 지역구에게 빚진 연체료와 벌금과 기타 요금을 납부해야 한다.

- E. 저소득층 소비자를 위한 특수 법규: 소비자는 연방정부 빈곤선의 200% 이하 가구 소득으로 여기는 경우는 다음과 같다. (i) 소비자의 가족원 중 누구든지 다음 정부 보조금의 현재 수혜자이다: 캘웍스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, SSI/ 주정부 추가 보조금 프로그램, 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양보조 프로그램, 혹은 (ii) 연간 가구 소득이 연방정부 빈곤 수치의 200% 이하라고 신고한다. 소비자가 이 중 한 가지 상황을 증명할 경우, 다음 사항이 적용된다.

1. 재연결 비용: 만일 서비스가 중단되었고 다시 연결하는 경우, 지역구의 정상 근무시간에 일한 재연결 수수료는 50 달러를 초과하면 안되며, 비 근무시간에 일한 재연결 수수료는 150 달러를 초과하면 안된다. 만일 재연결의 실제 비용이 법정 한도보다 낮으면, 그러한 수수료는 재연결의 실제 비용을 초과하면 안된다. 2021 년 1 월부터 로스앤젤레스-롱비치-애나하임 대도시의 소비자 물가 지수의 (CPI) 변동에 따라 한도는 매년 조정된다. 지역구 현장직원의 정상근무시간은 월요일부터 목요일 아침 6 시 30 분부터 오후 4 시이며, 금요일은 아침 6 시 30 분부터 오후 3 시까지다.

2. 이자 면제: 지역구는 12 개월마다 1 번씩 연체 고지서에 이자를 면제한다.

- F. 집주인-세입자 - 건물주나 관리인이 기록상 고객이며 수도요금을 납부할 책임이 있는 경우 개별적으로 계량기가 설치되고 분리된 단독주택, 다세대 거주용 건물, 모빌홈 파크에 아래 절차가 적용된다.

1. 필수 통지서

(a) 건물이 다세대 거주용 건물이면 수도공급을 중단하기 최소한 십(10)역일 전에, 혹은 건물이 분리된 단독주택이면 칠(7)역일 전에, 지역구는 건물의 세입자/입주자에게 수도공급을 중단하는 사실을 통지서로 알리는 성실한 노력을 해야 한다.

(b) 세입자/입주자가 그 당시 연체료를 납부하지 않더라도 서비스를 청구 받는 고객이 될 수 있는 권리를 (하단 2 관 참고) 통지서로 알려야 한다.

2. 세입자/입주자가 고객이 되는 경우

(a) 세입자/입주자가 서비스 약정에 동의하고 지역구의 요건과 법규를 충족하지 않는 한, 지역구는 세입자/입주자가 서비스를 사용하게 할 의무는 없다.

(b) 하지만, (i) 세입자/입주자 중 한 명이나 한 명 이상이 지역구가 만족할 만큼 계정의 추후 요금에 대한 책임을 인계하거나, 혹은 (ii) 지역구의 자격요건을 충족하지 못한 세입자/입주자의 서비스를 선별적으로 중단할 물리적인 방법이 있는 경우, 지역구는 자격요건을 충족한 세입자/입주자만 서비스를 사용하게 할 수 있다.

(c) 과거 특정기간 동안 서비스가 있었던 조건으로 지역구와 신용을 쌓는 경우, 지역구가 만족할 만큼 건물의 거주 증명과 과거 기간 동안 적시에 월세를 납부한 증명을 함으로써 충분히 상응한다.

2.1 주거용 소비자의 별도납부약정 - 2.1 항은 주거용 소비자 계정에만 해당된다. 상기 2.0(D)항에 명시된 절차에 의하여 상기 2.0(C)항의 세가지 약관을 충족하는 소비자는 지역구의 단독재량에 따라 선정하는 별도의 납부 약정 중 한 가지를 소비자에게 제안해야 한다: (i) 하단 (A)관에 의한 미납 잔액의 분할 납부, (ii) 하단 (B)관에 의한 별도의 납부 일정, (iii) 하단 (C)관에 의한 미납잔액의 일부나 전체 할인, 혹은 (iv) 하단 (D)관에 의한 요금납부 기한의 임시 연기. 소비자가 제출한 정보와 서류를 검토하고 소비자의 경제적 상황과 지역구의 납부금 필요성을 재고하여, 시정부 부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 가장 적절한 별도의 납부약정을 선택한다.

A. 할부상환 - 시정부 부장이나 대리인이 소비자의 할부상환약정을 선택하는 경우, 다음과 같은 약관에 따라 소비자는 할부상환약정을 맺어야 한다.

1. 약관 - 시정부의 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 소비자는 (2)관에 서술한 미납잔액과 관리비, 이자를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 시정부의 부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 할부상환 기간을 십이(12)개월 이상으로 연기한 기간을 적용할 수 있다. 해당 관리비, 적용할 이자와 미납잔액을 할부상환 기간의 납기월 수로 나누고, 그러한 금액을 소비자의 지속적인 월 수도요금에 매월 합산한다.
2. 관리비; 이자 - 승인된 할부상환 약정에서, 지역구가 때때로 정하는 액수이자 지역구의 약정 착수금과 행정비용에 해당하는 관리비를 소비자에게 청구한다. 본 A 관에 의거하여 시정부 부장이나 대리인의 재량으로 이자는 팔퍼센트(8%)를 초과하지 않는 연이율을 분할 상환할 액수에 적용한다.
3. 약정 준수 - 소비자는 할부상환 약정을 준수해야 하며, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 할부상환 약정에 따라 연체료를 납부하는 동안 소비자는 추후 미납요금에 대한 추가 할부상환을 신청하지 못한다. 소비자가 할부상환 약관을 육십(60)일 이상 준수하지 않거나, 소비자가 현재 요금을 육십(60)일 이상 납부하지 않으면, 지역구는 최종 공급중단 의도 통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 지역구는 소비자의 건물에 수도공급을 중단할 수 있다.

B. 별도 납부 약정 - 시정부 부장이나 대리인이 소비자의 분할납부약정을 선택하는 경우, 다음과 같은 약관에 따라 소비자는 분할납부약정을 맺어야 한다.

1. 상환기한 - 지역구의 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 소비자는 하단 (2)관에 서술된 미납잔액과 관리비와 이자를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 시의 부장이나 대리인의 합리적인 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월 이상으로 상환기한을 연장할 수도 있다.
2. 행정비용; 이자 - 승인된 별도의 납부 일정에서, 시의회의 결의안이나 조례안에 따라 지역구가 때때로 정하는 액수이자 지역구의 약정 착수금과 행정비용에 해당하는 행정비용을 소비자에게 청구하게 된다. 본 B 관에 의거하여 부장이나 대리인의 재량으로 분할 납부할 금액에 팔퍼센트(8%)를 초과하지 않는 연이율로 이자를 적용한다.

3. 일정 - 시정부의 부장이나 대리인은 별도납부일정을 마련한다. 별도의 납부일정은 지역구의 정해진 납부일과 겹치지 않는 한 정기적 일괄 납부를 허용해도 되며, 월 단위보다 더 자주 납부하거나 월 단위보다 덜 납부할 것을 허용하기도 하고, 상기 (1)관에 따라 모든 상황에서 납부 일정 체결일로부터 십이(12)개월 이내 미납잔액과 행정비용을 완납해야 한다. 동의한 일정은 문서로 작성하고 소비자에게 제공해야 한다.
 4. 약정 준수 - 소비자는 동의한 납부 일정을 준수해야 하며, 요금의 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 이전에 동의한 일정에 따라 연체료를 납부하는 동안 소비자는 추후 미납요금에 대해 납부일정의 연기를 신청할 수 없다. 소비자가 동의한 일정의 약관을 육십(60)일 이상 준수하지 않거나, 소비자가 현재 요금을 육십(60)일 이상 납부하지 않으면, 지역구는 최후의 서비스중단 의도 통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 후 지역구는 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.
- C. 미납 잔액 할인: - 만일 지역구가 이러한 대안을 선택하는 경우, 수도국 이사회의 승인이나 조치가 없어도 소비자는 잔액의 삼십 퍼센트(30%)를 초과하지 않는 범위에서 소비자가 빚진 미납 잔액을 할인 받는다. 이러한 할인은 지역구의 다른 고객에게 추가 요금을 부과하는 결과가 발생하지 않는 재원으로 자금을 조달해야 한다. 할인비율은 소비자의 경제적 상황, 지역구의 경제적 상황과 필요성, 소비자의 미납잔액 할인을 상쇄할 자금의 사용여부를 감안하여 결정한다.
1. 상환 기간 - 소비자는 시정부의 부장이나 대리인이 결정한 납부일까지 할인받은 미납잔액을 납부해야 하며, 날짜는 (“할인요금 납부일”) 미납잔액 할인의 체결일로부터 최소한 십오(15)영업일 이내로 정한다.
 2. 할인요금 납부일의 준수: 소비자는 연기된 납부일 전까지 할인된 요금잔액을 납부해야 하고, 추후 정산주기마다 누적되는 요금을 납부하여 현상유지를 해야 한다. 연기된 납부일로부터 육십(60)영업일 내에 할인된 요금을 납부하지 않거나, 소비자의 현재 요금을 육십(60)영업일이 지나도 납부하지 않으면, 지역구는 최종 서비스 중단 의도통지서를 소비자의 가택에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 지역구는 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.
- D. 임시 납부 연기 - 만일 지역구가 이러한 대안을 선택하는 경우, 요금 납부가 만기된 이후 육(6)개월까지 미납잔액을 납부할 기한을 임시로 연장 받는다. 지역구의 재량으로 소비자에게 납부기한을 얼마 동안 연기할 것인지 결정한다.
1. 상환 기간 - 시정부의 부장이나 대리인이 결정한 연기일까지 (“연기된 납부일”) 미납잔액을 납부해야 한다. 연기된 납부일은 미납잔액의 체납일로부터 십이(12)개월 내로 정한다. 하지만 지역구부장이나 대리인의 적정한 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월 이상 연기된 납부일을 정할 수도 있다.
 2. 할인요금 납부일의 준수 - 소비자는 연기된 납부일 전까지 할인된 요금잔액을 납부해야 하고, 추후 정산주기마다 누적되는 요금을 납부하여 현상유지를 해야

한다. 연기된 납부일로부터 육십(60)역일 내에 할인된 요금을 납부하지 않거나, 소비자의 현재 요금을 육십(60)역일이 지나도 납부하지 않으면, 지역구는 최종 서비스중단 의도통지서를 소비자의 가택에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 지역구는 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

2.2 항소- 거주용 수도서비스에 관한 모든 고지서에 나온 금액의 항소 절차는 아래와 같다.

A. 지역구에 소비자가 요금 분쟁 - 수도서비스 고지서를 잘못 계산하였다고 소비자가 주장하는 경우, 소비자는 수도서비스 요금을 분쟁하고 지역구가 발급한 고지서의 재고를 다음과 같이 신청한다:

1. 고지서의 소비자 분쟁/ 연체 통지서 - 수도서비스의 원래 날짜로부터 이십일(21)일 내에, 소비자는 지역구가 발급한 요금을 분쟁하고 정확성을 위해 요금 재고를 신청할 수 있다. 요금 분쟁은 문서로 해야 하고, 항소를 뒷받침하는 서류를 구비해야 하며, 지역구의 사무실에 전달해야 한다. 소비자의 분쟁과 그에 따른 조사가 대기 중이면, 지역구는 소비자에게 수도서비스를 중단하지 못한다.

2. 소비자 분쟁을 접수 받고 십사(14)일 내에, 지역구가 재고할 것이다.

(a) 수도요금이 잘못되었다고 판결할 경우, 지역구는 수정 고지서를 제공하고 수정된 요금은 수정일로부터 십(10)역일 내에 납부해야 한다. 수정 고지서를 받은 후 육십(60)역일이 지나도 수정된 요금을 납부하지 않으면, 육십(60)역일이 만기된 이후 수도공급이 중단된다. 상기 2.0(B)항에 의거하여 지역구는 소비자에게 체납 통지서를 제공해야 한다.

(b) 질문의 수도요금을 정확하다고 판정하면, 이사회의 통보일로부터 이(2)영업일 내에 고지서요금을 납부해야 한다. 원래 정산주기부터 다음 날짜 중 더 늦은 날짜까지 요금을 완납되지 않으면 언급한 건물의 수도서비스는 중단된다. (i) 청구한 요금이 유효하다는 이사회의 통보일로부터 이(2)영업일 내에 혹은 (ii) 원래 청구일로부터 육십(60)역일; 상기 2.0(B)항에 의거하여 지역구가 소비자에게 연체 통지서를 제공해야 한다.

(c) 분쟁으로 지역구가 불리한 판결을 내린 소비자는 지역구의 통보를 받고 칠(7)역일 내에 판정을 항소판에게 항소할 수 있다. 항소는 문서로 해야 하며 항소를 뒷받침하는 서류를 구비해야 한다.

B. 항소판에게 항소- 상기 A 관에 의거하여 항소신청을 접수한 이후, 경리부장이나 대리인("항소판")이 평가한다. 항소판이 문제의 수도요금에 대해 소비자가 제시한 증거와 지역구의 기록상 정보와 평가한 이후, 언급한 수도요금의 정확성에 대한 판결을 내린다.

1. 항소판이 수도요금이 잘못되었다고 판결할 경우, 지역구는 수정 고지서를 제공하고 수정된 요금은 수정일로부터 십(10)역일 내에 납부해야 한다. 수정 고지서를 받은 후 육십(60)역일이 지나도 수정된 요금을 납부하지 않으면, 육십(60)역일이 만기된 이후 수도공급이 중단된다. 상기 2.0(B)항에 의거하여 지역구는 소비자에게 체납 통지서를 제공해야 한다.

2. 항소관이 질문의 수도요금이 정확하다고 판결하면, 항소관이 판결을 내리고 이(2)영업일 내에 고비서 요금을 납부해야 한다. 다음 날짜 중 더 늦은 날짜까지 요금을 완납하지 않으면 언급한 건물의 수도서비스는 중단된다. (i) 소비자에게 항소관이 판결을 내린 후 이(2)영업일 내에 혹은 (ii) 원래 청구일로부터 육십(60)역일; 상기 2.0(B)항에 의거하여 지역구가 소비자에게 연체 통지서를 제공해야 한다.
3. 초과요금은 소비자가 받을 다음 정기고지서에서 크레딧으로 나타나거나, 지역구의 단독 재량으로 소비자에게 직접 환불해준다.
4. 항소관에게 제기한 소비자의 항소가 대기 중이면 소비자의 수도서비스를 판결은 최종적이며 법적 구속력이 있다. 어느 때에도 중단할 수 없다.
5. 항소관의 판결은 최종적이며 법적 구속력이 있다.

2.3 서비스의 원상복구 - 지역구가 미납으로 중단한 수도서비스에 대해서, 요금, 벌금, 보증금과 해당되는 재연결 비용을 전부 완납해야만 수도서비스가 복구될 것이다. 언급한 납부금은 현금이나 인증자금의 형태여야 한다. 지역구는 소비자의 편의를 위해 가능한 곧바로 재연결을 시도할 것이다. 지역구는 소비자의 신청을 받고 언급한 수수료/요금의 납부금을 받고 이튿날 영업일의 마감시간까지 재연결을 해야 한다.