

OCEANO 社区服务区

有关住宅供水服务中断的政策

1. 目的

该政策的制定是为了遵守《参议院法案》第 998 条，即“停水保护法”，并已由州长于 2018 年 9 月 28 日批准。

2. 生效日期

本政策将于 2020 年 4 月 1 日起生效。

3. 出版语言

本政策和本政策中规定的书面通知将以英语，《民法典》第 1632 条所列的语言（包括西班牙语、中文、他加禄语、越南语和韩语），以及居住在本地区供水服务区内至少 10% 的人口所说的任何其他语言提供和发行。

4. 停止供水的先决条件

- A 在客户拖欠付款至少 60 天之前，地区不会因未缴付而停止住宅供水。在因未缴付而终止住宅供水前至少七个工作日，地区将通过电话或书面通知联系账户上指定的客户。
- B 当地区根据 (A) 分段通过电话联系账户上指定的客户时，工作人员应主动以书面形式向客户提供本政策。地区工作人员应主动提出讨论避免因未缴付而中断服务的方案，包括但不限于，替代付款计划、延迟付款、最低付款、针对未付余额的分期偿还申请程序，以及请求账单覆核及上诉。
- C 当地区根据 (A) 分段以书面通知的形式联系账户上指定的客户时，应将拖欠付款和即将停水的书面通知邮寄到提供住宅供水之住所的客户。如果客户的地址不是提供住宅供水的物业的地址，则通知也应发送到提供住宅服务的物业的地址，收信人为“居住者”。该通知应以清晰易读的格式包括但不限于以下所有信息：
 - (i) 客户的姓名和地址。
 - (ii) 拖欠金额。

- (iii) 为避免住宅供水中断而要求付款或安排付款的日期，应是自账单开始逾期之日起 60 天，除非总经理作出延期决定。
- (iv) 申请延长支付拖欠费用时间的流程说明。
- (v) 申请账单覆核及上诉的程序说明。
- (vi) 客户要求延期、减付或替代付款计划（包括对拖欠住宅供水费用的分期偿还）的程序说明。

5. 善意通知要求

- A. 如果地区无法通过电话与居住在该住所的客户或成年人取得联系，并且书面通知由于无法送达而通过邮件退回，则地区应做出有诚意的努力，访问该住所并在显眼的地方留下因未缴付而即将停止住宅供水的通知以及有关地区针对因未缴付而停止住宅供水的政策,或作出其他安置安排。
- B. 如果该住所的成年人向地区或可依法进行上诉的任何其他行政或法律机构就水费单提起上诉，则在上诉待决期间，地区不得停止住宅供水。上诉权利在《地区条例 2006-1》中订明。

6. 禁止停止住宅供水

- A. 如果满足以下所有条件，则地区不会因未缴付停止住宅供水：

- (i) 客户或客户的租户向地区提交初级保健提供者的证明，如《福利及机构守则》第 14088 条 (b) 项 (1) 段 (A) 分段作出的解释，停止住宅供水将会对提供住宅供水的处所的居民的生命构成威胁，或对其健康和​​安全构成严重威胁。

- (ii) 客户证明他或她没有经济能力在该地区的正常账单周期内支付住宅供水费用。如果客户家庭的任何成员当前为 CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal，附加保障收入/州补充付款计划，或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划的接受者，或者客户声明其家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%，则该客户将被视为没有经济能力在该地区的正常账单周期内支付住宅供水。

- (iii) 客户愿意就所有拖欠费用达成分期偿还协议、替代付款计划或延期或减少付款计划。

B. 如果上述所列条件都满足，地区将向客户提供下列一项或多项选择：

- (i) 分期偿还未付余额。
- (ii) 参与替代付款计划。
- (iii) 部分或全部减免未付余额，不向其他纳税人收取额外费用。
- (iv) 暂时延期付款。

C. 总经理有权决定客户采取何种（B）段所述的付款方式，并可以设置该付款方式的参数，前提是在 12 个月内偿还任何剩余未清余额，并进一步规定，总经理只能批准未付余额的部分或全部减免，前提是该减免可以得到区董事会批准的房产税收入的资助，并为此目的明确转入水基金预算。

D. 在下列任何一种情况下，在地区于该物业的显眼位置发出停水意向最终通知后，住宅供水可能会在 5 个工作日内停止：

- (i) 客户未能遵守针对其拖欠费用的分期偿还协议、替代付款计划、延期或减少付款计划达 60 天或以上。
- (ii) 在进行针对拖欠费用的分期偿还协议、替代付款计划、或延期或减少付款计划时，客户不支付其当前住宅供水费用达 60 天或以上。

7. 恢复供水

A. 因未缴付而停止住宅供水的城市和社区供水系统会向客户提供有关如何恢复住宅供水的信息。对于向地区证明家庭收入低于联邦贫困线 200% 的住宅用户，地区将同时做出以下两个行动：

- (i) 设定针对正常工作时间重连的重连服务费，此金额不超过五十美元 (\$50)，或者如果该费用少于五十美元，则收取实际的重连费用。对于在非工作时间内重连住宅用水，地区将设定不超过一百五十美元 (\$150) 的重连服务费，或者如果该费用少于 一百五十美元，则收取非工作时间内实际重连费用。针对

工作时间内最高金额为 \$50 以及非工作时间的为 \$150 的重连费，将于 2021 年 1 月 1 日起根据消费者物价指数的变化进行年度调整。地区应使用洛杉矶地区和旧金山地区的平均值确定消费者物价指数的增长。

(ii) 每 12 个月豁免一次针对拖欠帐单收取的利息。

B. 如果客户家庭中的任何成员当前为 CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal，附加保障收入/州补充付款计划，或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划的接受者，或者客户声明其家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%，则城市和社区供水系统将视住宅用户的家庭收入低于联邦贫困线的 200%。

8. 涉及出租人与承租人关系的服务

- (i) 如果地区按照第 17008 条的定义，向独立式独户住宅、多单元住宅结构、拖车住房公园或劳改所内的永久住宅结构的住宅居住者提供分表住宅供水，且住宅、建筑或公园的业主、经理或经营者是记录的客户，当积欠账目时，地区将尽一切诚意的努力，至少在停水前 10 天以书面通知的方式通知住宅居住者将停止供水。书面通知将进一步告知住宅居住者，他们有权成为日后支付水费的客户，而无需支付任何逾期账户上可能到期的任何金额。
- (ii) 除非每个住宅居住者同意服务条款和条件，并符合法律要求和地区的条例、决议、规则和规程的要求，否则地区不得向住宅居住者提供服务。但是，如果一名或多名住宅居住者愿意并能够为账户随后产生的费用承担责任，以使地区满意，包括可能包括但不限于缴交 \$120 保证金及完成地区服务申请表，以便总经理或指定人员可以评估地区是否对居住申请人能够满足服务条款和条件感到满意，或者地区是否有合法的物质手段可以选择性地终止对未达到地区要求的那些住宅居住者终止服务，地区将对使其满意的可以符合服务条款和条件的住宅居住者提供服务。

9. 报告要求 - 地区每年应在地区的互联网网站上报告因无力支付而被停止住宅供水的数量并上报至州水资源控制委员会。

10. 本政策的限制 - 本政策不约束、限制或以其他方式损害本地区终止为客户提供服务的能力，但原因不包括本政策中明确规定的原因，包括但不限于客户未经授权的行为。

11. 其他确保拖欠费用征收的行动 -

- A. 根据政府法第 61115(3)(C) 条，地区对客户处以不缴付费用的 10% 的罚款，以及针对每月不缴付费用处以 1% 的额外罚款。
- B. 根据政府法第 61115(b) 条，地区可以以与征收物业税相同的方式，征收纳税清册上的任何拖欠费用和罚款。
- C. 根据《政府法》规第 61115(c) 条，董事会授权总经理或其指定人员签署证书，在地区法律顾问批准的表格上声明拖欠费用和应付罚款金额，以及拖欠费用和罚款责任人的姓名和最后为人所知的地址，并按照总经理制定的程序将上述证书在圣路易斯奥比斯波县记录员办公室处备案。所述程序应包括以下规定：只有在通知客户地区打算记录证书之后才能进行证书记录，并且如果客户打算向董事会就证书记录提出上诉，则客户有十个工作日来通知地区，且如果客户提出上诉，则只有在董事会考虑了上诉之后，并且仅在董事会指示已记录证书的情况下，方可记录证书。

OCEANO 지역 서비스 지구
주택 수도 서비스 중단에 관한 정책

1. 목적

이 정책은 “수도 공급중단 보호법”으로 알려진, 2018년 9월 28일 주지사가 승인한 상원 법안 998을 준수하고자 수립되었습니다.

2. 효력 개시일

이 정책은 2020년 4월 1일부터 효력이 개시됩니다.

3. 게시 언어

이 정책 및 이 정책에 필요한 서면 통지는 영어와, 민법 1632조에 나열된 언어(스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어) 및 지구 내 수도 공급 지역 주민의 10% 이상이 사용하는 기타 언어로 제공 및 게시되어야 합니다.

4. 수도 서비스 중단에 대한 사전 요건

A 지구는 고객의 요금 연체가 60일을 경과하기 전까지는 연체를 이유로 주택 수도 서비스를 중단하지 않아야 합니다. 연체로 인한 수도 서비스 중단으로부터 최소 7일 전에, 지구는 전화 또는 서면 통지를 통해 계정에 명시된 고객에게 연락을 취해야 합니다.

B 지구가 (A)항에 따라 계정에 명시된 고객에게 전화 연락 시, 직원은 이 정책을 서면으로 제공할 것을 고객에게 제안해야 합니다. 지구 직원은 연체로 인한 서비스 중단을 피할 수 있는 방법에 대해 안내해야 하며, 여기에는 대체 납부 일정, 납부 연기, 최소액 납부, 미납액 할부 상환 요청 절차, 청구서 검토 및 이의 제기 등이 포함됩니다.

C 지구가 (A)호에 따라 계정에 명시된 고객에게 서면 통지를 통한 연락 시, 수도 서비스가 제공되는 주택의 고객에게 연체 및 서비스 중단 예정에 대한 통지서를 우편으로 보내야 합니다. 고객의 주소가 수도 서비스가 제공되는 부동산의 주소와 다른 경우, 수도 서비스가 제공되는 부동산의 주소로도 "거주자" 명의로 발송되어야 합니다. 통지서에는 명확하고 읽기 쉬운 형식으로 다음 정보가 모두 포함되지만, 이에

국한되지는 않습니다.

- (i) 고객 이름 및 주소.
- (ii) 연체 금액.

- (iii) 수도 서비스의 종단을 피하기 위해 납부 또는 납부 준비가 필요한 날짜는 국장의 재량에 따라 연장되지 않는 한, 연체일로부터 60일입니다.
- (iv) 연체금 납부 연기를 신청하는 절차에 대한 설명.
- (v) 청구서 검토 및 이의 제기 절차에 대한 설명.
- (vi) 연체금 할부 상환을 포함하여 연기, 감액 또는 대체 납부 일정을 고객이 요청할 수 있는 절차에 대한 설명.

5. 선의의 고지 요건

- A. 지구에서 주택에 거주하는 고객 또는 성인과 전화 연락이 되지 않고 우편으로 발송한 서면 통지가 우송 불가로 반송되는 경우, 지구는 거주지를 방문하여 연체로 인한 수도 서비스 중단 예정 통지서와 연체로 인한 주택 수도 서비스 중단에 대한 지구 정책을 주택에 남기거나 눈에 띄는 장소에 두기 위한 다른 조치를 취해야 합니다.
- B. 거주지의 성인이 수도 청구서에 대해 지구, 또는 합법적인 이의 제기가 가능한 다른 행정 또는 법률 기관에 이의 제기하는 경우, 지구는 이의 제기가 진행되는 동안에는 수도 서비스를 중단하지 않습니다. 이의 제기권은 지구 조례 2006-1에 명시되어 있습니다.

6. 주택 수도 서비스 중단 금지

- A. 지구는 다음 조건이 모두 충족되는 경우 연체를 이유로 주택 수도 서비스를 중단하지 않습니다.
 - (i) 수도 서비스 중단이 서비스가 제공되는 주택 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것이라는 1차 의료 제공자의 확인서를 고객 또는 고객의 세입자가 지구에 제출합니다. 해당 내용은 복지 및 기관법 14088조 (b)항, (1)절 (a)호에 정의되어 있습니다.
 - (ii) 고객이 지구의 일반적인 청구 주기 내에 서비스 요금을 납부할 재정 능력이 없음을 증명합니다. 고객의 가구 구성원 중 누군가가 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충적 소득 보장/주 보조 지불 프로그램, 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 영양 보충 프로그램의 현 수혜자이거나, 가구의 연간 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 신고하는 경우, 고객이 지구의 일반적인 청구 주기 내에

서비스 요금을 납부할 재정 능력이 없는 것으로 간주합니다.

(iii) 고객이 모든 연체 요금의 할부 상환 약정, 대체 납부 일정, 연기 또는 감액 납부에 대한 의사가 있습니다.

B. 위에 나열된 조건이 모두 충족되면, 지구는 고객에게 다음 옵션 중 하나 이상을 제공해야 합니다.

(i) 연체금 할부 상환.

(ii) 대체 납부 일정 협조.

(iii) 다른 납세자에게 추가 비용을 부과하지 않고 연체금 잔액의 일부 또는 전체 감액.

(iv) 일시적인 납부 연기.

C. 연체금 잔액의 상황이 12개월 이내에 이루어지는 한편, 지구 이사회의 승인을 거쳐 명시적으로 수도 기금 예산으로 유입된 부동산 세제 수입을 가지고 감액 부분의 충당이 가능할 때만 국장이 일부 또는 전액 감액을 승인할 수 있다는 전제 하에, 국장은 (B)에 기술된 납부 옵션 중에서 고객에게 적용할 납부 옵션을 결정하고 해당 납부 옵션의 한도를 설정할 수 있습니다.

D. 지구는 다음 상황 중 하나인 경우, 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 눈에 잘 띄는 위치에 게시한 후 영업일 5일이 지나면 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

(i) 고객이 연체 요금에 대한 할부 상환 약정, 대체 납부 일정, 연기 또는 감액 납부에 대한 약속을 60일이 지나도록 준수하지 않습니다.

(ii) 연체 요금에 대해 할부 상환 약정, 대체 납부 일정, 연기 또는 감액 납부 약속을 이행하는 동안, 고객이 현재 주택 수도 서비스 요금을 60일 이상 납부하지 않습니다.

7. 수도 서비스 재개

A. 연체로 인해 주택 수도 서비스를 중단하는 도시 및 지역 수도국은 고객에게 수도 서비스를 재개하는 방법에 대한 정보를 제공해야 합니다. 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 입증하는 고객에 대해, 지구는 다음 두 가지를 모두 수행해야 합니다.

- (i) 정상 운영 시간 동안의 수도 서비스 재연결 비용은 50달러(\$50)를 초과하지 않는 금액 또는 이보다 작은 경우 실제 재연결 비용으로 책정합니다. 운영 외 시간 동안의 수도 서비스 재연결 비용은 150달러(\$150)를 초과하지 않는 금액 또는 이보다 작은 경우 운영 외 시간 동안의 실제 재연결 비용으로 책정합니다. 운영

시간 동안의 재연결 비용 최대액 \$50 및 운영 외 시간 동안의 재연결 비용 최대액 \$150은 2021년 1월 1일부터 연간 조정이 적용됩니다. 지구는 소비자 물가 지수 증가분을 결정하기 위해 로스앤젤레스 지역과 샌프란시스코 지역의 평균을 사용합니다.

(ii) 12개월마다 한 번씩 연체금에 대한 이자를 면제합니다.

B. 고객의 가구 구성원 중 누군가가 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충적 소득 보장/주 보조 지불 프로그램, 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 영양 보충 프로그램의 현 수혜자이거나, 가구의 연간 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 신고하는 경우, 도시 및 지역 수도국은 고객의 가구 소득이 연방 빈곤선 200% 미만인 것으로 간주합니다.

8. 임대인-세입자 관계 관련 서비스

(i) 17008조에 정의된 바와 같이 지구가 단독 주택, 다세대 주택, 이동주택 단지 또는 근로자 합숙소의 영구 주거용 건물 거주자에게 개별 계량 수도 서비스를 제공하고 있고, 해당 주거지의 소유자, 관리자 또는 운영자가 등재된 고객인 경우, 계정 연체 시 지구는 서비스 중단에 대해 거주자에게 이를 알리기 위해 서비스 중단으로부터 적어도 10일 전에 서면으로 통지하도록 모든 선의의 노력을 다해야 합니다. 서면 통지에서는 거주자가 고객이 되어 청구서를 받도록 신청할 수 있으며 이때 연체 계정의 연체금은 납부하지 않아도 된다는 것을 안내해야 합니다.

(ii) 지구는 각 거주자가 서비스 이용 약관에 동의하지 않고 법률, 지구의 조례, 결의안, 규칙 및 규정의 요건을 충족하지 않는 한, 거주자에게 서비스를 제공할 수 없습니다. 그러나 한 명 이상의 거주자가 보증금 \$120 지불 및 지구 서비스 신청서 작성 등의 요건을 포함해 해당 계정에 대한 후속 청구에 대해 책임을 질 의사와 능력을 입증함으로써

신청자가 서비스 이용 약관을 충족하여 지구의 요건을 만족하는지를 국장 또는 피지명인이 평가할 수 있거나, 또는 지구가 요건을 충족하지 못하는 거주자에 대한 서비스를 선택적으로 종료할 수 있는 합법적인 수단이 있는 경우, 지구는 서비스 조건을 충족할 수 있는 거주자에게 서비스를 제공해야 합니다.

9. 보고 요건 – 지구는 지구의 인터넷 웹 사이트와 주 수자원 관리국에 미납으로 인한

주택 수도 서비스 중단 건수를 매년 보고해야 합니다.

10. 이 정책의 제한 - 이 정책의 어떤 것도 고객의 무단 행동을 포함하여 이 정책에 명시적으로 언급된 것 이외의 이유로, 고객에게 서비스를 중단할 수 있는 지구의 권한을 제한하거나 약화하지 못합니다.

11. 연체금 회수를 위한 기타 조치 -

A. 정부법 61115(3)(C)에 따라, 지구는 미납액에 대해 10%의 연체료를 부과하고, 연체금에 대해 매월 1%를 추가로 부과합니다.

B. 정부법 61115(b)에 따라, 지구는 재산세와 동일한 방식으로 세금에 대한 체납 부과금 및 벌금을 징수할 수 있습니다.

C. 정부법 61115(c)에 따라, 이사회는 국장 또는 피지명인에게 지구 법률 고문이 승인한 양식에 따라 연체금 및 벌금 납부 책임이 있는 사람에 대해 연체 금액과 부과 벌금, 성명 및 최종 주소를 명시한 문서를 집행할 수 있는 권한과, 해당 문서를 국장이 수립한 절차에 따라 San Luis Obispo County Recorder 사무소에 기록할 권한을 부여합니다. 상기 절차에는 지구의 문서 기록 의사를 고객에게 통지한 후에만 문서를 기록할 수 있고, 고객이 문서 기록에 대해 이사회에 이의 제기하겠다는 의사를 지구에 알리는 데 영업일 10일이 제공된다는 조항이 포함됩니다. 그리고 고객이 이의를 제기하는 경우, 이사회에서 이의 제기를 고려한 후, 이사회가 인증서를 기록하도록 지시한 경우에만 인증서를 기록할 수 있습니다.

DISTRITO DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE OCEANO POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

1. Propósito

Esta política ha sido establecida para cumplir con la Ley 998 del Senado, conocida como la "Ley de Protección contra el Cierre del Agua" y aprobada por el Gobernador el 28 de septiembre de 2018.

2. Fecha de vigencia

Esta política entrará en vigencia el 1 de abril de 2020.

3. Idiomas publicados

Esta política y los avisos por escrito requeridos en esta política estarán disponibles y publicados en inglés, los idiomas enumerados en la Sección 1632 del Código Civil, que incluyen español, chino, tagalo, vietnamita y coreano, y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 por ciento de las personas que residen en el área de servicio de agua del Distrito.

4. Requisitos previos a la interrupción del servicio de agua

A El Distrito no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago hasta que un pago por parte de un cliente haya estado en mora durante al menos 60 días. El Distrito se comunicará con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono o por escrito no menos de siete días hábiles antes de la interrupción del servicio residencial por falta de pago.

B Cuando el Distrito se comunique con el cliente nombrado en la cuenta por teléfono de conformidad con el subpárrafo (A), el personal ofrecerá proporcionar por escrito al cliente esta política. El personal del Distrito ofrecerá hablar sobre opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago, incluidos, entre otros, planes de pagos alternativos, pagos diferidos, pagos mínimos, procedimientos para solicitar la amortización del saldo impago y solicitud de revisión de facturas y apelación.

C Cuando el Distrito se comunique con el cliente nombrado en la cuenta mediante una notificación escrita de conformidad con el subpárrafo (A), la notificación escrita de la morosidad de pago y la interrupción inminente se enviarán por correo al cliente de la residencia a la que se presta el servicio residencial. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, la notificación también se enviará a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio residencial, dirigida al "Ocupante". La notificación incluirá, pero no se limita a toda la siguiente información en un formato claro y legible:

- (i) El nombre y la dirección del cliente
- (ii) El importe de la morosidad

- (iii) La fecha en la que se requiere el pago o arreglo para el pago a fin de evitar la interrupción del servicio residencial, que será 60 días a partir de la fecha en que la factura se convirtió en morosa a menos que se extienda a discreción del Gerente General
- (iv) Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos morosos
- (v) Una descripción del procedimiento para solicitar una revisión de la factura y una apelación
- (vi) Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un plan de pago diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales morosos

5. Requisitos de notificación de buena fe

- A. Si el Distrito no puede comunicarse con el cliente o un adulto que ocupe la residencia por teléfono, y la notificación por escrito se devuelve por correo como no entregable, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y salir, o hacer otros arreglos para la colocación en un lugar visible de un aviso de interrupción inminente del servicio residencial por falta de pago y la política del Distrito para la interrupción del servicio residencial por falta de pago.
- B. Si un adulto en la residencia apela la factura del agua al Distrito o cualquier otro organismo administrativo o legal ante el cual dicha apelación pueda ser legalmente presentada, el Distrito no interrumpirá el servicio residencial mientras la apelación esté pendiente. Los derechos de apelación se establecen en la Ordenanza del Distrito 2006-1.

6. Prohibición de interrumpir el servicio de agua residencial

- A. El Distrito no interrumpirá el servicio residencial por falta de pago si se cumplen todas las siguientes condiciones:
 - (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta al Distrito la certificación de un proveedor de atención primaria, tal como ese término se define en el subpárrafo (A) del párrafo (1) de la subdivisión (b) de la Sección 14088 del Código de Bienestar e Instituciones, que la interrupción del servicio residencial pondrá en peligro la vida de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial o representará una seria amenaza para su salud y seguridad.
 - (ii) El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio de agua residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito. El cliente se considerará financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal del Distrito si algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de seguridad suplementarios/Pago suplementario estatal, el Programa o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.
 - (iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un plan para un pago diferido o reducido con respecto a todos los cargos morosos.

B. Si se cumplen todas las condiciones mencionadas anteriormente, el Distrito ofrecerá al cliente una o más de las siguientes opciones:

- (i) Amortización del saldo impago
- (ii) Participación en un plan de pago alternativo.
- (iii) Una reducción parcial o total del saldo impago financiado sin cargos adicionales a otros contribuyentes
- (iv) Aplazamiento temporal de pago.

C. El Gerente General está autorizado para determinar con cuál de las opciones de pago descritas en el párrafo (B) se compromete el cliente y puede establecer los parámetros de esa opción de pago siempre que el reembolso de cualquier saldo pendiente se produzca dentro de los 12 meses, y siempre que el Gerente General solo pueda aprobar una reducción parcial o total del saldo impago si esa reducción puede financiarse con los ingresos del impuesto a la propiedad que la Junta Directiva del Distrito aprobó y transfirió al presupuesto del Fondo de Agua explícitamente con el propósito de hacerlo.

D. El servicio residencial puede suspenderse a más tardar 5 días hábiles después de que el Distrito publique un último aviso de intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en la propiedad en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- (i) El cliente no cumple con un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pago por cargos morosos por 60 días o más.
- (ii) Al llevar a cabo un acuerdo de amortización, un plan de pago alternativo o un aplazamiento o reducción en el plan de pagos por cargos morosos, el cliente no paga sus cargos actuales por servicio residencial durante 60 días o más.

7. Restauración del Servicio de agua

A. Un sistema de agua urbano y comunitario que interrumpa el servicio residencial por falta de pago deberá proporcionar al cliente información sobre cómo restaurar el servicio residencial. Para un cliente residencial que demuestre al Distrito que el ingreso familiar es inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal, el Distrito deberá hacer lo siguiente:

- (i) Establecer una tarifa de reconexión del servicio por reconexión durante el horario de atención normal por un monto que no exceda de cincuenta dólares (\$50), o el costo real de reconexión si es menor. Para la reconexión del servicio residencial fuera del horario de atención, el Distrito establecerá una tarifa de reconexión del servicio que no exceda de ciento cincuenta dólares (\$150), o el costo real de la reconexión fuera del horario de atención si es menor. El

monto máximo de \$50 para la reconexión durante el horario de atención y de \$150 fuera del horario de atención estará sujeto a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor a partir del 1 de enero de 2021. El Distrito utilizará el promedio del área de Los Ángeles y San Francisco para determinar el aumento en el índice de precios al consumidor.

(ii) Renunciar a los cargos por intereses sobre facturas morosas una vez cada 12 meses.

B. Un sistema de agua urbano y comunitario considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingresos de Seguridad Suplementarios/Programa de Pago Suplementario Estatal, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o el cliente declara que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

8. Servicios relacionados con las relaciones entre propietarios e inquilinos

- (i) Si el Distrito proporciona un servicio residencial medido individualmente a los ocupantes residenciales de una vivienda unifamiliar separada, una estructura residencial de unidades múltiples, un estacionamiento de casas móviles o una estructura residencial permanente en un campo de trabajo como se define en la Sección 17008, y el propietario, gerente, o el operador de la vivienda, estructura o estacionamiento es el cliente registrado, el Distrito hará todos los esfuerzos de buena fe para informar a los ocupantes residenciales, por medio de un aviso por escrito, cuando la cuenta esté atrasada que el servicio se suspenderá al menos 10 días antes de la suspensión. El aviso por escrito informará además a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes, a quienes luego se les facturará el servicio, sin que se les exija pagar ningún monto que se deba a la cuenta morosa.
- (ii) El Distrito no pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales a menos que cada ocupante residencial esté de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumpla con los requisitos de la ley y las ordenanzas, resoluciones, normas y reglamentos del Distrito. Sin embargo, si uno o más de los ocupantes residenciales están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del Distrito, incluidos los requisitos que pueden incluir, entre otros, el pago de un depósito de \$120 y completar una solicitud de servicio del Distrito para que el Gerente General, o la persona designada, pueda evaluar si el Distrito está satisfecho de que los solicitantes residenciales puedan cumplir con los términos y condiciones del servicio, o si existe un medio físico legalmente disponible para el Distrito para suspender selectivamente el servicio a aquellos ocupantes residenciales que no han cumplido con los requisitos del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición de aquellos ocupantes residenciales que el Distrito esté satisfecho pueden cumplir con los términos y condiciones del servicio.

9. Requisitos de informes: el Distrito informará anualmente el número de interrupciones del servicio residencial por no poder pagar en el sitio web del Distrito en Internet y en la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos.

10. Limitaciones de esta política: nada en esta política restringe, limita o perjudica la capacidad del Distrito de suspender el servicio a un cliente por razones que no sean las explícitamente establecidas en esta política, incluidas, entre otras, acciones no autorizadas del cliente.
11. Otras acciones para asegurar el cobro de cargos morosos
- A. De conformidad con la Sección 61115 (3) (C) del Código de Gobierno, el Distrito penaliza a un cliente por no pagar los cargos a una tasa del diez por ciento (10%), más una multa adicional del uno por ciento (1%) por mes impago de los cargos.
 - B. De conformidad con la Sección 61115 (b) del Código de Gobierno, el Distrito puede cobrar los cargos y multas morosas en la lista de impuestos de la misma manera que los impuestos a la propiedad.
 - C. De conformidad con la Sección 61115 (c) del Código de Gobierno, la Junta de Directores autoriza al Gerente General o la persona designada a ejecutar un certificado que declare en un formulario aprobado por el asesor legal del Distrito el monto de los cargos y multas vencidos y el nombre y la última dirección conocida de la persona responsable de los cargos y multas morosas, y registrar dicho certificado en la oficina del Registrador del Condado de San Luis Obispo de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Gerente General. Dichos procedimientos incluirán una disposición de que el registro del certificado solo puede ocurrir después de notificar al cliente la intención del Distrito de registrar el certificado, que los clientes tienen diez días hábiles para informar al Distrito si el cliente tiene la intención de apelar el registro del certificado a la Junta Directiva, y si el cliente apela, entonces el certificado solo puede registrarse después de que la Junta Directiva considere la apelación y solo si la Junta Directiva ordena que se registre el certificado.

**DISTRITO NG MGA SERBISYO SA KOMUNIDAD NG OCEANO
PATAKARAN SA PAGPUTOL NG MGA SERBISYO SA TUBIG SA TAHANAN**

1. Layunin

Itinaguyod ang patakarang ito upang sumunod sa Panukalang-Batas ng Senado 998 (Senate Bill 998), kilala bilang “Batas sa Proteksiyon sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig (Water Shutoff Protection Act)” at inaprubahan ng Gobernador noong Setyembre 28, 2018.

2. Petsa ng Pagkakaroon ng Bisa

Magkakaroon ng bisa ang patakarang ito sa April 1, 2020.

3. Mga Nakalathalang Wika

Ang patakarang ito at ang mga nakasulat na abisong kinakailangan sa patakarang ito ay gagawing handa at nakalathala sa wikang Ingles, sa mga wikang nakalista sa Seksiyon 1632 ng Kodigo Sibil (Civil Code), na kinabibilangan ng wikang Espanyol, Tsino, Tagalog, Vietnamese, at Koreano, at anumang iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10 porsiyento ng mga taong naninirahan sa lugar ng serbisyo sa tubig ng Distrito.

4. Mga Kinakailangan Bago ang Pagputol ng Serbisyo sa Tubig

A Hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tahanan dahil sa hindi pagbayad hanggang ang bayad ng customer ay maging atrasado o napabayaan nang hindi bababa sa 60 araw. Nang hindi bababa sa pitong araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo sa tahanan dahil sa hindi pagbayad, makikipag-ugnayan ang Distrito sa customer na nakapangalan sa account sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na abiso.

B Sa oras na makipag-ugnayan ang Distrito sa customer na nakapangalan sa account sa pamamagitan ng pagtawag alinsunod sa subparagraph (A), iaalok ng tauhan na ibigay sa customer ang patakarang ito sa pamamagitan ng sulat. Iaalok ng tauhan ng Distrito na talakayin ang mga opsyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbayad, kasama ang, ngunit hindi limitado sa, mga alternatibong iskedyul ng pagbayad, mga ipinagpalibang pagbabayad, mga pinakamababang bayad, mga pamamaraan sa paghiling ng amortisasyon ng hindi pa nababayaranang balanse, at petisyon para sa pagsusuri at pag-apela ng bill.

C Sa oras na makipag-ugnayan ang Distrito sa customer na nakapangalan sa account sa pamamagitan ng nakasulat na abiso alinsunod sa subparagraph (A), ipapadala ang nakasulat na abiso sa pagiging atrasado ng bayad at nalalapit na pagputol ng serbisyo sa customer ng tahanan kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tahanan. Kung ang address ng customer ay hindi ang address ng ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tahanan, ipapadala rin ang abiso sa address ng ari-arian kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tahanan, na nakapangalan sa “Occupant (Naninirahan).” Kasama sa abiso ang, ngunit hindi limitado sa, lahat ng mga sumusunod na impormasyon sa malinaw at madaling basahin na format:

- (i) Ang pangalan at address ng customer.
- (ii) Halaga ng kakulangan sa bayad.

- (iii) Petsa kung kailan kinakailangan ang bayad o kasunduan sa pagbayad upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tahanan, na 60 araw mula sa petsa kung kailan naging atrasado ang bill maliban na lamang kung binigyan ng mas mahabang palugit ayon sa pagpapasya ng Pangunahing Tagapamahala (General Manager).
- (iv) Isang paglalarawan ng proseso para mag-apply para sa pagpapahaba ng panahon para bayaran ang mga atrasadong singil.
- (v) Isang paglalarawan ng pamamaraan para magpetisyon para sa pagsusuri at pag-apela ng bill.
- (vi) Isang paglalarawan ng pamamaraan na magagamit ng customer upang humiling ng ipinagpaliban, binawasan o alternatibong iskedyul ng pagbayad, kasama ang amortisasyon ng mga atrasadong singil sa serbisyo sa tahanan.

5. Mga Kinakailangan sa Pagbibigay ng Abiso Nang May Mabuting Layunin

- A. Kung mabigo ang Distrito sa pakikipag-ugnayan sa customer o sa isang taong nasa hustong gulang na nakatira sa tirahan sa pamamagitan ng telepono, at ibinalik ang nakasulat na abiso bilang hindi maipadala (undeliverable), gagawa ang Distrito ng pagsisikap nang may mabuting layunin para bisitahin ang tahanan at mag-iwan, o gumawa ng iba pang mga paraan para sa paglalagay sa lugar na madaling makita, ng isang abiso ng nalalapit na pagputol ng serbisyo sa tahanan dahil sa hindi pagbayad at ng patakaran ng Distrito sa pagputol ng serbisyo sa tahanan dahil sa hindi pagbayad.
- B. Kung iaapela ng isang nasa hustong gulang ang bill sa tubig sa Distrito o sa anumang iba pang administratibo o legal na lupon kung saan maaaring gawin ang nasabing pag-apela ayon sa batas, hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tahanan habang nakabinbin ang apela. Nakalaan ang mga karapatan sa pag-apela sa Ordinansa 2006-1 ng Distrito (District Ordinance 2006-1).

6. Pagbabawal sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig sa Tahanan

- A. Hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tahanan dahil sa hindi pagbayad kung natutugunan ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon:
 - (i) Nagsumite ang customer, o ang nangungupahan ng customer, sa Distrito ng sertipikasyon ng isang provider ng pangunahing pangangalaga, ayon sa pagbibigay-kahulugan sa terminong ito sa subparagraph (A) ng talata (1) ng subdibisyon (b) ng Seksiyon 14088 ng Kodigo sa Kapakanan at Mga Institusyon (Welfare and Institutions Code), na ang pagputol ng serbisyo sa tahanan ay magbabanta sa buhay, o magdadala ng malubhang panganib sa kalusugan at kaligtasan, ng isang residente ng lugar kung saan ibinibigay ang serbisyo sa tahanan.
 - (ii) Ipinapakita ng customer na wala siyang kakayahang magbayad para sa serbisyo sa tahanan sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng Distrito. Ituturing na walang kakayahang magbayad ang customer para sa serbisyo sa tahanan sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng Distrito kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tagatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Programa sa Karagdagang Kitang Panseguridad/Karagdagang Kabayaran ng Estado (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), o Espesyal na Programa sa Karagdagang Nutrisyon para sa Kababaihan, Mga Sanggol at Mga Bata sa California (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o idinedeklara ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.
 - (iii) Sumasang-ayon ang customer na pumasok sa isang kasunduan sa amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbayad, o plano para sa ipinagpaliban o binawang kabayaran kaugnay ng lahat ng atrasadong singil.

B. Kung natutugunan ang lahat ng kondisyong nakalista sa itaas, mag-aalok ang Distrito sa customer ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsiyon:

- (i) Amortisasyon ng hindi pa nababayarang balanse.
- (ii) Pakikilahok sa isang alternatibong iskedyul ng pagbayad.
- (iii) Bahagya o buong pagbawas ng hindi pa nababayarang balanse na babayaran ng walang karagdagang singil sa ibang nagbabayad ng rate.
- (iv) Pansamantalang pagpapaliban ng pagbayad.

C. Awtorisado ang Pangunahing Tagapamahala na tukuyin kung alin sa mga opsiyon sa pagbabayad na inilarawan sa talata (B) ang kukunin ng customer at maaari siyang magtakda ng mga limitasyon ng opsiyon na iyon sa pagbayad, sa kondisyong ang muling pagbayad ng anumang natitirang hindi pa nababayarang balanse ay isasagawa sa loob ng 12 buwan, at dagdag dito ay maaari lamang aprubahan ng Pangunahing Tagapamahala ang bahagya o buong pagbawas ng hindi pa nababayarang balanse kung ang pagbawas na iyon ay maaaring pondohan ng mga kita sa buwis sa ari-arian na inaprubahan ng Lupon ng Mga Direktor (Board of Directors) ng Distrito at hayag na inilipat sa budget sa Pondo sa Tubig para sa layuning isagawa ito.

D. Maaaring putulin ang serbisyo sa tubig nang hindi mas maaga sa 5 araw ng negosyo pagkatapos magpaskil ang Distrito ng huling abiso ng layuning putulin ang serbisyo sa isang prominente at madaling makitang lokasyon sa ari-arian sa ilalim ng alinman sa mga sumusunod na sitwasyon:

- (i) Nabigo ang customer na sumunod sa kasunduan sa amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbayad, o pagpapaliban o pagbabawas sa isang plano sa pagbayad para sa mga atrasadong singil sa loob ng 60 araw o higit pa.
- (ii) Habang isinasagawa ang kasunduan sa amortisasyon, alternatibong iskedyul ng pagbayad, o pagpapaliban o pagbabawas sa isang plano sa pagbayad para sa mga atrasadong singil, hindi binayaran ng customer ang kaniyang kasalukuyang mga singil sa serbisyo sa tahanan sa loob ng 60 araw o higit pa.

7. Pagpapanumbalik ng Serbisyo sa Tubig

A. Ang sistema sa tubig sa lungsod at komunidad na nagpuputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad ay magbibigay sa customer ng impormasyon sa kung paano mapapanumbalik ang serbisyo sa tahanan. Para sa naninirahang customer na nagpapakita sa Distrito na ang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan, gagawin ng Distrito ang pareho sa mga sumusunod:

- (i) Magtakda ng singil sa muling pagkakabit ng serbisyo para sa muling pagkakabit sa mga normal na oras ng operasyon sa halagang hindi lalagpas sa limampung dolyar (\$50), o sa aktuwal na halaga ng muling pagkakabit kung mas mababa ito. Para sa muling pagkakabit ng serbisyo sa tahanan sa mga hindi oras ng operasyon, magtatakda ang Distrito ng singil sa serbisyo sa muling pagkakabit na hindi lalagpas sa isang daan at limampung dolyar (\$150), o sa aktuwal na halaga ng muling pagkakabit sa mga hindi oras ng operasyon kung mas mababa ito. Ang

pinakamataas na halaga na \$50 para sa pagkakabit sa mga oras ng operasyon at \$150 sa mga hindi oras ng operasyon ay mapapailalim sa taunang pagtutugma para sa mga pagbabago sa Index ng Presyo para sa Mamimili (Consumer Price Index) na magsisimula sa Enero 1, 2021. Gagamitin ng Distrito ang average sa lugar ng Los Angeles at San Francisco sa pagtukoy ng pagtaas sa Index ng Presyo para sa Mamimili.

(ii) Tanggalin ang mga singil sa interes sa mga atrasadong bill isang beses kada 12 buwan.

B. Ituturing ng sistema sa tubig sa lungsod at komunidad na walang kakayahang magbayad ang naninirahang customer na may kita ng sambahayan na mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tagatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Programa sa Karagdagang Kitang Panseguridad/Karagdagang Kabayaran ng Estado (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), o Espesyal na Programa sa Karagdagang Nutrisyon para sa Kababaihan, Mga Sanggol at Mga Bata sa California (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children), o idinedeklara ng customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan.

8. Mga Serbisyong may kaugnayan sa Mga Ugnayan ng Landlord-Nangungupahan

- (i) Kung nagbibigay ang Distrito ng serbisyong may indibidwal na metro sa tahanan sa mga residenteng okupante ng isang nakahiwalay na tirahang pang-isang pamilya, estruktura ng tahanan na may maramihang yunit, parke ng mobilehome (nalilipat na tahanan), o permanenteng estruktura ng tahanan sa isang kampo sa paggawa (labor camp) ayon sa pagpapakahulugan sa Seksiyon 17008, at ang may-ari, tagapamahala, o nangangasiwa ng tirahan, estruktura, o parke ay ang nakatalang customer, gagawa ang Distrito ng bawat pagsisikap na may mabuting layuning ipaalam sa mga residenteng okupante, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, nang hindi bababa sa 10 araw bago ang pagputol, kapag puputulan ng serbisyo ang account na nahuhuli sa pagbabayad. Ipapaalam din ng nakasulat na abisyo sa mga residenteng okupante na mayroon silang karapatang maging mga customer, na siyang sisingilin para sa serbisyo, nang hindi nila kinakailangang bayaran ang anumang halagang maaaring nakatakdang bayaran sa atrasadong account.
- (ii) Hindi gagawing available ng Distrito ang serbisyo sa mga residenteng okupante maliban na lamang kung sumasang-ayon ang bawat residenteng okupante sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo at nakakatugon sa mga kinakailangan ng batas at mga ordinansa, resolusyon, panuntunan at regulasyon ng Distrito. Gayunpaman, kung ang isa o higit pa sa mga residenteng okupante ay sumasang-ayon at may kakayahang umako ng responsibilidad para sa mga susunod na singil sa account ayon sa kasiya-siya sa Distrito, kasama ang mga kinakailangan na maaaring kabilangan ng, ngunit hindi limitado sa pagbabayad ng deposito na \$120 at pagkumpleto ng aplikasyon para sa serbisyo sa Distrito upang masuri ng Pangunahing Tagapamahala, o ng itnilaga, kung kumbinsido ang Distrito na matutugunan ng mga residenteng aplikante ang mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo, o kung may pisikal na paraan na legal na magagamit para sa piling pagputol ng serbisyo ng Distrito sa mga residenteng okupante na hindi nakatugon sa mga kinakailangan ng Distrito, gagawing available ng Distrito ang serbisyo sa mga residenteng okupante na kumbinsido ang Distrito na makakatugon sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo.

9. Mga Kinakailangan sa Pag-ulat – Ang bilang ng mga pagputol sa serbisyo sa tahanan dahil sa kawalan ng kakayahang magbayad ay taon-taong iuulat ng Distrito sa Internet Web site ng Distrito at sa Lupon sa Pagkontrol sa Mga Mapagkukunang Tubig ng Estado (State Water Resources Control Board).

10. Mga Limitasyon ng Patakaran na ito - Walang alinman sa patakarang ito ang nagbabawal, naglilimita, o nagbabawas sa kakayahan ng Distrito na itigil ang serbisyo sa customer para sa mga dahilan na bukod pa sa mga hayag na isinaad sa patakaran na ito kasama ang, ngunit hindi limitado sa, mga hindi awtorisadong pagkilos ng customer.
11. Mga Ibang Pagkilos para sa Ligtas na Pagkolekta ng Mga Atrasadong Singil –
- A. Alinsunod sa Seksiyon 61115(3)(C) ng Kodigo ng Pamahalaan (Government Code), papatawan ng Distrito ang customer ng multa sa hindi pagbayad ng mga singil sa rate na sampung porsiyento (10%), dagdag pa ang karagdagang multa na isang porsiyento (1%) kada buwan para sa hindi pagbayad ng mga singil.
 - B. Alinsunod sa Seksiyon 61115(b) ng Kodigo ng Pamahalaan, maaaring kolektahin ng Distrito ang anumang mga atrasadong singil at multa sa tax roll sa parehong paraan ng mga buwis sa ari-arian.
 - C. Alinsunod sa Seksiyon 61115(c) ng Kodigo ng Pamahalaan, inaawtorisahan ng Lupon ng Mga Direktor ang Pangunahing Tagapamahala o ang itinalaga para ipatupad ang sertipikong nagdedeklara sa isang form na aprubado ng legal na tagapayo ng Distrito ukol sa halaga ng mga atrasadong singil at multang dapat bayaran at ang pangalan at huling alam na address ng taong may pananagutan para sa mga atrasadong singil at multa, at na itala ang nasabing sertipiko sa tanggapan ng Talaan ng San Luis Obispo County (San Luis Obispo County Recorder) alinsunod sa mga pamamaraang itinaguyod ng Pangunahing Tagapamahala. Kasama sa mga nasabing pamamaraan ang probisyon na nagsasaad na maaari lamang isagawa ang pagtala ng sertipiko pagkatapos abisuhan ang customer ng layon ng Distrito na itala ang sertipiko, na ang mga customer ay may sampung araw ng negosyo para ipaalam sa Distrito kung nilalayon ng customer na iapela sa Lupon ng Mga Direktor ang pagtala ng sertipiko, at kung mag-aapela ang customer, maaari lamang itala ang sertipiko pagkatapos isaalang-alang ng Lupon ng Mga Direktor ang sertipiko at tanging kung iniutos ng Lupon ng Mga Direktor na itala ang sertipiko.

CƠ QUAN DỊCH VỤ CỘNG ĐỒNG QUẬN OCEANO CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC SINH HOẠT

1. Mục Đích

Chính sách này đã được thiết lập để tuân thủ Dự Luật Thượng Viện 998, hay còn được gọi là “Đạo Luật Bảo Vệ Chống Cắt Nước” và được Thống Đốc phê duyệt vào ngày 28 tháng 9 năm 2018.

2. Ngày Có Hiệu Lực

Chính sách này sẽ có hiệu lực vào ngày 1 tháng 4 năm 2020.

3. Ngôn Ngữ Xuất Bản

Chính sách này và các thông báo bằng văn bản được yêu cầu theo chính sách này phải có sẵn và được phát hành bằng Tiếng Anh, các ngôn ngữ được liệt kê trong Mục 1632 của Bộ Luật Dân Sự, bao gồm Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung, Tiếng Tagalog, Tiếng Việt và Tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được ít nhất 10% dân cư đang sinh sống tại khu vực cung cấp dịch vụ nước của Quận nói.

4. Các Yêu Cầu Quyết Định Trước Khi Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước

A Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán cho đến khi khách hàng nợ tiền ít nhất 60 ngày. Ít nhất bảy ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán, Quận sẽ liên lạc với khách hàng đứng tên trên tài khoản qua điện thoại hoặc thông báo bằng văn bản.

B Khi Quận liên lạc với khách hàng đứng tên trên tài khoản qua điện thoại theo tiểu đoạn (A), nhân viên sẽ đề nghị cung cấp chính sách này bằng văn bản cho khách hàng. Nhân viên của Quận sẽ đề nghị thảo luận về các lựa chọn tránh việc phải ngừng cung cấp dịch vụ do không thanh toán, bao gồm nhưng không chỉ bao gồm, lịch thanh toán thay thế, thanh toán trả chậm, thanh toán số tiền tối thiểu, thủ tục yêu cầu trả góp số dư chưa thanh toán và đơn xin xem xét và kháng nghị hóa đơn.

C Khi Quận liên lạc với khách hàng đứng tên trên tài khoản thông qua văn bản thông báo theo tiểu đoạn (A), thông báo bằng văn bản về việc nợ tiền chưa thanh toán và sẽ ngừng cung cấp dịch vụ sẽ được gửi đến khách hàng tại địa điểm cư trú nơi cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt. Nếu địa chỉ của khách hàng không phải là địa chỉ tài sản cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, thông báo vẫn sẽ được gửi đến địa chỉ tài sản cung cấp dịch vụ sinh hoạt và có đề địa chỉ của “Người Cư Trú”. Thông báo sẽ bao gồm, nhưng không chỉ gồm, tất cả các thông tin sau đây ở định dạng rõ ràng và dễ đọc:

- (i) Tên và địa chỉ của khách hàng.
- (ii) Số tiền còn nợ.

- (iii) Ngày bắt buộc phải thanh toán hoặc sắp xếp biện pháp thanh toán để tránh việc bị ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt, ngày đó sẽ trong vòng 60 ngày kể từ ngày hóa đơn trở thành nợ tiền, trừ khi được Tổng Giám Đốc ra quyết định gia hạn.
- (iv) Mô tả về quy trình xin gia hạn thời gian thanh toán các khoản phí còn nợ tiền.
- (v) Mô tả về thủ tục nộp đơn xin xem xét và kháng nghị hóa đơn.
- (vi) Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch thanh toán trả chậm, lịch thanh toán thay thế hoặc giảm số tiền thanh toán, bao gồm thanh toán trả góp các khoản phí đối với dịch vụ nước sinh hoạt còn nợ tiền.

5. Yêu Cầu Thông Báo Có Thiện Chí

- A. Nếu Quận không thể liên lạc với khách hàng hoặc một người lớn hiện đang sinh sống tại nơi cư trú qua điện thoại và thông báo bằng văn bản bị trả về qua đường bưu điện do không thể chuyển phát, Quận sẽ nỗ lực có thiện chí đến địa điểm cư trú và để lại, hoặc có những biện pháp khác để đặt tại một nơi dễ thấy, thông báo sắp ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán và chính sách ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán của Quận.
- B. Nếu một người lớn tại nơi cư trú nộp đơn kháng nghị về hóa đơn tiền nước với Quận hoặc bất kỳ cơ quan quản lý hay cơ quan pháp lý nào khác có thể tiếp nhận đơn kháng nghị như vậy, thì Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt trong thời gian đang giải quyết đơn kháng nghị. Quyền kháng nghị được thiết lập theo Pháp Lệnh 2006-1 của Quận.

6. Nghiêm Cấm Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ Nước Sinh Hoạt

- A. Quận sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:
 - (i) Khách hàng, hoặc người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Quận giấy chứng nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, và thuật ngữ đó được định nghĩa tại tiểu đoạn (A), đoạn (1) của phân đoạn (b) Mục 14088 của Bộ Luật Phúc Lợi và Định Chế, rằng việc tạm ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc gây ra mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một cư dân tại cơ sở được cung cấp dịch vụ sinh hoạt.
 - (ii) Khách hàng chứng minh rằng họ không đủ khả năng tài chính để thanh toán phí dịch vụ nước sinh hoạt theo chu kỳ thanh toán thông thường của Quận. Khách hàng sẽ được coi là không đủ khả năng tài chính để thanh toán dịch vụ nước sinh hoạt theo chu kỳ thanh toán thông thường của Quận nếu bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện đang hiện đang nhận các dịch vụ của CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Supplemental Security Income (Thu Nhập An Sinh Bổ Sung)/State Supplementary Payment Program (Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang) hoặc California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ), hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200% mức nghèo đói liên bang.
 - (iii) Khách hàng sẵn sàng tham gia ký thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hay kế hoạch trả chậm hoặc giảm giá đối với tất cả các khoản phí nợ tiền.

B. Nếu thỏa mãn tất cả các điều kiện được liệt kê ở trên đây, Quận sẽ cung cấp cho khách hàng một hoặc nhiều lựa chọn sau:

- (i) Thanh toán trả góp phần số dư chưa thanh toán.
- (ii) Tham gia vào lịch thanh toán thay thế.
- (iii) Tài trợ giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán mà những người nộp thuế khác không phải trả thêm bất kỳ khoản phí nào.
- (iv) Tạm hoãn việc thanh toán.

C. Tổng Giám Đốc được ủy quyền quyết định tùy chọn thanh toán nào được quy định tại đoạn (B) mà khách hàng có thể thực hiện và thiết đặt giá trị cho tùy chọn thanh toán đó với điều kiện là khách hàng phải thanh toán hết toàn bộ số dư chưa thanh toán đang còn nợ trong vòng 12 tháng, và Tổng Giám Đốc chỉ có thể chấp thuận giảm một phần hoặc toàn bộ số dư chưa thanh toán nếu khoản giảm đó có thể được tài trợ bằng các khoản thu từ thuế bất động sản mà Hội Đồng Quản Trị Quận đã phê duyệt và chuyển vào ngân sách Quỹ Dịch Vụ Nước một cách minh bạch với mục đích này.

D. Dịch vụ nước sinh hoạt có thể bị tạm ngừng ít nhất 5 ngày làm việc sau khi Quận đăng thông báo chính thức về ý định ngừng cung cấp dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại tài sản trong trường hợp:

- (i) Khách hàng không tuân thủ thỏa thuận thanh toán trả góp, lịch thanh toán thay thế, hoặc trì hoãn kế hoạch thanh toán hay giảm bớt số tiền thanh toán đối với các khoản phí nợ tiền trong vòng 60 ngày trở lên.
- (ii) Trong quá trình thực hiện một thỏa thuận thanh toán trả góp, lịch thanh toán thay thế, hoặc trì hoãn kế hoạch thanh toán hay giảm bớt số tiền thanh toán đối với các khoản phí nợ tiền, khách hàng không thanh toán phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại của mình trong vòng 60 ngày trở lên.

7. Khôi Phục Dịch Vụ Nước

A. Hệ thống dịch vụ nước đô thị và cộng đồng ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về cách khôi phục dịch vụ nước sinh hoạt. Khi một khách hàng cư dân chứng minh cho Quận thấy được rằng thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo đói liên bang, Quận sẽ thực hiện tất cả những hành động sau đây:

- (i) Đưa ra mức phí kết nối lại dịch vụ trong giờ làm việc thông thường với số tiền không vượt quá năm mươi đô-la (\$50) hoặc chi phí kết nối lại dịch vụ thực tế nếu số tiền ít hơn. Để kết nối lại dịch vụ nước sinh hoạt ngoài giờ làm việc, Quận sẽ đưa ra mức phí kết nối lại dịch vụ với số tiền không vượt quá một trăm năm mươi đô-la (\$150) hoặc chi phí kết nối lại dịch vụ thực tế ngoài giờ làm việc nếu số tiền ít hơn. Số

tiền tối đa \$50 để kết nối lại dịch vụ trong giờ làm việc và \$150 ngoài giờ làm việc sẽ phải chịu sự điều chỉnh hàng năm khi có những thay đổi trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng bắt đầu từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Quận sẽ sử dụng giá trị bình quân tại khu vực Los Angeles và khu vực San Francisco để xác định mức tăng của Chỉ Số Giá Tiêu Dùng.

(ii) Miễn lãi suất cho các hóa đơn nợ tiền mỗi 12 tháng một lần.

B. Hệ thống dịch vụ nước đô thị và cộng đồng sẽ coi một khách hàng cư trú là có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo đói liên bang nếu bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện đang nhận các dịch vụ của CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Supplemental Security Income (Thu Nhập An Sinh Bổ Sung)/State Supplementary Payment Program (Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung của Tiểu Bang) hoặc California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (Chương Trình Dinh Dưỡng Bổ Sung Đặc Biệt của California dành Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ), hoặc khách hàng tuyên bố rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình dưới 200% mức nghèo đói liên bang.

8. Các dịch vụ liên quan đến Mỗi Quan Hệ giữa Chủ Nhà và Người Thuê Nhà

(i) Nếu Quận cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt có đồng hồ đo riêng cho người cư trú tại đơn vị nhà ở chỉ có một hộ gia đình, công trình nhà ở gồm nhiều hộ gia đình, bãi đặt nhà di động hoặc công trình nhà ở cố định trong trại cải tạo lao động theo định nghĩa tại Mục 17008, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành đơn vị nhà ở, công trình nhà ở hoặc bãi đặt nhà là khách hàng đứng tên trên hồ sơ, khi tài khoản còn nợ tiền thì Quận sẽ nỗ lực có thiện chí thông báo bằng văn bản cho người cư trú tại địa điểm cung cấp dịch vụ ít nhất 10 ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Văn bản thông báo sẽ thông tin thêm cho người cư trú tại địa điểm cung cấp dịch vụ rằng họ có quyền trở thành khách hàng, sau đó, dịch vụ sẽ được lập hóa đơn mà không cần phải thanh toán bất kỳ số tiền nào có thể đến hạn trong tài khoản còn nợ tiền.

(ii) Quận sẽ không cung cấp dịch vụ cho người cư trú tại nơi cung cấp dịch vụ, trừ khi mỗi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện nhận dịch vụ cũng như đáp ứng các yêu cầu của pháp luật và pháp lệnh, nghị quyết, quy tắc và quy định của Quận. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư trú tại địa điểm nhận dịch vụ sẵn lòng và có thể chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí phát sinh trên tài khoản thỏa mãn các yêu cầu của Quận, bao gồm các yêu cầu, có thể bao gồm nhưng không chỉ gồm, thanh toán số tiền đặt cọc

\$120 và hoàn thành đơn đăng ký nhận dịch vụ theo mẫu của Quận để Tổng Giám Đốc hoặc người được chỉ định có thể đánh giá liệu Quận có xét thấy rằng người đăng ký tại địa điểm cư trú có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện nhận dịch vụ hay không, nếu có sẵn các phương tiện vật lý mà Quận có thể sử dụng để ngừng cung cấp dịch vụ một cách có chọn lọc đối với những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của Quận, Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú mà Quận xét thấy rằng họ có thể đáp ứng các điều khoản và điều kiện nhận dịch vụ.

9. Các Yêu Cầu về Báo Cáo - Quận sẽ báo cáo hàng năm số vụ việc ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán trên trang web internet của Quận và cho Ủy Ban Kiểm Soát Tài Nguyên Nước Tiểu Bang.

10. Những Hạn Chế của Chính Sách này - Không có quy định nào trong chính sách này hạn chế, giới hạn hoặc làm giảm khả năng chấm dứt cung cấp dịch vụ cho khách hàng của Quận vì các lý do khác với những lý do được nêu rõ trong chính sách này, bao gồm nhưng không chỉ gồm, các hành động trái phép của khách hàng.

11. Những Hành Động Khác Đảm Bảo Thu Đủ Các Khoản Phí Nợ Tiền -

- A. Căn cứ theo Mục 61115(3)(C) Bộ Luật Chính Quyền, Quận đặt ra khoản phạt cho khách hàng chưa thanh toán các khoản phí với mức tiền phạt mười phần trăm (10%), cộng với khoản phạt bổ sung một phần trăm (1%) mỗi tháng cho hành động chưa thanh toán các khoản phí.
- B. Căn cứ theo Mục 61115(b) Bộ Luật Chính Quyền, Quận có thể thu bất kỳ khoản phí nợ tiền và tiền phạt quá hạn nào trong danh sách thuế theo phương thức tương tự như thuế bất động sản.
- C. Căn cứ theo Mục 61115(c) Bộ Luật Chính Quyền, Hội Đồng Quản Trị ủy quyền cho Tổng Giám Đốc hoặc người được chỉ định thực thi một chứng nhận tuyên bố thông tin khai báo trên một biểu mẫu đã được cố vấn pháp lý Quận phê duyệt về các khoản phí nợ tiền và số tiền phạt quá hạn cũng như tên và địa chỉ mới nhất được biết đến của người chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí và tiền phạt quá hạn, và lưu hồ sơ chứng nhận được nói tại văn phòng San Luis Obispo County Recorder theo các thủ tục do Tổng Giám Đốc ban hành. Các thủ tục đã đề cập bao gồm một điều khoản quy định rằng việc lưu hồ sơ chứng nhận chỉ có thể thực hiện sau khi đã thông báo cho khách hàng về ý định lưu hồ sơ chứng nhận của Quận, rằng khách hàng có mười ngày làm việc để thông báo cho Quận nếu khách hàng có ý định kháng nghị về hành động lưu hồ sơ chứng nhận lên Hội Đồng Quản Trị, và nếu khách hàng nộp đơn kháng nghị, thì chứng nhận chỉ có thể được lưu hồ sơ sau khi Hội Đồng Quản Trị đã xem xét đơn kháng nghị và chỉ khi Hội Đồng Quản Trị chỉ đạo rằng cần phải lưu hồ sơ chứng nhận.