



## **Discontinuation of Water Service Policy**

---

San Dieguito Water District (District) may discontinue residential water service for customers who fail to make payment in accordance with the terms of the Discontinuation of Water Service Policy (Policy).

### **Purpose**

---

This Policy has been established to adhere to the laws regarding discontinuation of water service for residential customers due to non-payment of their water bill as set forth by Government Code § 60370 et seq. and Health & Safety Code § 116900 et seq. (California Senate Bill 998).

### **Scope**

---

This policy governs all residential water service bills calculated and delivered by the District that are in a delinquent status and scheduled for discontinuation.

### **Procedure**

---

#### 1. Delinquent Accounts

- 1.1. Water service charges are payable to the District once every two months or at such other frequency as determined by the District. All bills for water service are due and payable 18 calendar days after the bill date. Any bills not paid within such period are considered delinquent. Once the bill is received, payment arrangements may be requested up until the time of discontinuation on the 80<sup>th</sup> day after the bill was issued (see section 2 for these alternatives).
- 1.2. After an account becomes delinquent, the following will occur:
  - A. On the 27<sup>th</sup> day after the bill date, a reminder notice is mailed to the customer of record. This notice will indicate that the District intends to discontinue water service for nonpayment if not paid by the 79<sup>th</sup> day.
  - B. On the 46<sup>th</sup> day after the bill date, an automated phone call is sent to the phone number(s) on file informing the customer that their account is in a delinquent status, a late fee will be assessed, and that the customer may request a copy of this policy.
  - C. On the 48<sup>th</sup> day after the bill date, a late fee is assessed to the account and a notice is sent to the service address informing the occupant(s) that service will be discontinued in 32 days due to non-payment of the water bill. If



## San Dieguito Water District

service is provided by a master meter and the District is unable to provide notice to the occupants by mail, the District will make an alternative good faith effort to provide the notice to the occupants by posting copies at the premises. The notice will inform the occupants that they have the right to become customers of the District without being required to pay the amount due on the delinquent account. Terms and conditions for occupants to become customers of the District are provided in Section 4 below.

- D. On the 67<sup>th</sup> day after the bill date, an automated phone call is sent to the phone number(s) on file informing the customer that their account is still in a delinquent status and the water service will be discontinued if it remains unpaid.
- E. If the District is unable to make contact with the customer by phone, an urgent notice will be posted at the property on the 75<sup>th</sup> day after the bill date with a copy of this Policy.
- F. On the 80<sup>th</sup> day after the bill date, the District will discontinue water service for non-payment.

### 2. Circumstances Under Which Water Service Will Not Be Discontinued

- 2.1 Minimum Payments- The District will carry a maximum balance of \$40.00 to the next water bill with no penalties or late fees.
- 2.2 The District will not discontinue service while a customer's payment is under a District-approved payment arrangement, and the customer remains in compliance with the approved payment arrangement. Prior to the 80<sup>th</sup> day after the bill date, the District may approve a payment arrangement for an outstanding balance with a requirement that all subsequent water bills must be kept current while the payment arrangement is in effect. If a customer defaults on a District-approved payment arrangement, or fails to pay subsequent water bills while the payment arrangement is in effect, the District may discontinue water service after posting a final notice of intent to discontinue service in a prominent and conspicuous location at the service address at least 5 business days before the discontinuation of service.
- 2.3 In addition, the District will not discontinue water service if all of the following conditions are met:
  - A. The customer, or a tenant of the customer, submits certification from a primary care provider that discontinuation of water service would be life threatening or pose a serious threat to the health and safety of a resident of the premises; AND



## San Dieguito Water District

- B. The customer is financially unable to pay within a normal billing cycle. This can be shown by either:
- 1) Demonstrating that someone in the household is a recipient of one of the following programs:
    - CalWorks
    - CalFresh general assistance
    - Medi-Cal
    - Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program
    - California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children
  - 2) Or declaring under penalty of perjury that household income is less than 200% of the federal poverty level; AND
- C. The customer is willing to enter into a payment arrangement with respect to the delinquent charges.

For customers who meet all of the above conditions, the District will offer a payment arrangement to the customer.

The customer is responsible for demonstrating that the above conditions have been met. Upon receipt of documentation from the customer, the District will review the documentation within 7 days and either: (1) request the customer's signed assent to participate in the payment arrangement; (2) request additional information from the customer; or (3) notify the customer that he or she does not meet the above conditions.

The District may discontinue water service if a customer who has been granted a payment arrangement under this section fails to do any of the following for 60 days or more: (a) to make on-time payments for any amount due under the payment arrangement or (b) to make on-time payments for his or her current charges for water service. The District will post a final notice of intent to discontinue service in a prominent and conspicuous location at the service address at least 5 business days before discontinuation of service. The final notice will not entitle the customer to any investigation or review by the District.

- 2.4 Disputing a Water Bill – Any customer desiring to initiate a complaint, or request an investigation concerning service or charges shown on a bill must do so within 5 days after receipt of the bill. For purposes of this section only, a bill shall be deemed received by a customer 5 days after mailing. Any such complaint or request must be in writing and filed with the District Finance Manager. The review will include



## San Dieguito Water District

consideration of whether the customer may receive an extension or other payment arrangement satisfactory to the District. The District may, in its discretion, review untimely complaints or requests for investigation; however, such complaints or requests are not subject to appeal. While under review, the account will incur no late fees or penalties until the review is completed and the determination will be reported to the customer in writing.

- 2.5 Appeal of Determination – Any customer whose timely complaint or request for an investigation pursuant to Section 2.4 has resulted in an adverse determination by the Finance Manager may appeal the determination to the Board of Directors by filing a written notice of appeal with the District’s General Manager within 7 business days of the District’s mailing of its determination. Upon receiving the notice of appeal, the District’s Manager will set the matter to be heard at an upcoming Board Meeting and mail the customer written notice of the time and place of the hearing at least 10 days before the meeting. The decision of the Board shall be final. If the Board determines the customer’s claim is not justified, the full amount owed shall be paid within three (3) business days. If the Board determines that the customer’s complaint is valid, corrections will be made in the District office within 5 business days. The District will not discontinue water service while an appeal is pending.
- 2.6 In a landlord-tenant situation where the District has issued a notice of intent to discontinue service for nonpayment, the occupants can apply for water service pursuant to Section 4 of this Policy.

### 3. Restoration of Water Service

- 3.1 Water service may be restored, with a \$40.00 reconnection fee, during regular business hours after payment is made in full in one of the following ways:
  - A. Payment is made at the District Office.
  - B. Payment is made online and a confirmation number is provided and payment is verified by the District.

### 4. Procedures for Occupants or Tenants to Become Customers of the District

- 4.1 This Section only applies when a property owner, landlord, manager or operator of a residential service address is listed as the customer of record and has been issued a notice of intent to discontinue water service for non-payment.
- 4.2 The District will make service available to the actual residential occupants if each occupant agrees to the terms and condition of service, including deposit requirements. However, if one or more occupants are willing to assume responsibility for subsequent charges to the account to that satisfaction of the District, or if there is a physical means,



## San Dieguito Water District

legally available to the District, of selectively discontinuing service to occupants who have not met the requirements of the District's rules and regulations, the District shall make service available only to occupants who have met those requirements.

- 4.3 To be eligible to become a customer without paying the amount due on the delinquent account, the occupant shall verify that the delinquent account customer of record is or was the landlord, manager, or agent of the dwelling. Verification may include, but is not limited to, a lease, rental agreement, rent receipts, a government document indicating the occupant is renting the property, or information disclosed pursuant to section 1962 of the Civil Code, at the discretion of the District.

### 5. Other Provisions

- 5.1 In addition to discontinuation of water service, the District may pursue any other remedies available for non-payment of water service charges including but not limited to: securing delinquent amounts by filing liens on real property, filing a claim or legal action, or referring the unpaid amount to collections plus applicable fees.
- 5.2 The District reserves the right to discontinue water service for any violation of District policies, rules or regulations other than non-payment.

### 6. Contact Information

- 6.1 For customer questions or assistance regarding a water bill, the District's Customer Service staff can be reached at 760-633-2650, or at [waterbill@sdwd.org](mailto:waterbill@sdwd.org). Customers may also visit the District's Customer Service counter in person Monday through Thursday from 7:30 a.m. to 5:30 p.m. and alternate Fridays from 7:30 a.m. to 4:30 p.m., except on District holidays.



## **Política de interrupción del servicio de agua**

---

**San Dieguito Water District (Distrito) puede interrumpir el servicio de agua residencial a aquellos clientes que no realicen el pago de acuerdo con los términos de la Política de interrupción del servicio de agua (Política).**

### **Propósito**

---

Esta Política se ha establecido para cumplir con las leyes relativas a la interrupción del servicio de agua para clientes residenciales debido a la falta de pago de su factura de agua según lo establecido por el Código de Gobierno §60370 et seq. y el Código de Salud y Seguridad §116900 et seq. (Proyecto de ley 998 del Senado de California).

### **Alcance**

---

Esta política rige todas las facturas de servicios de agua residenciales calculadas y entregadas por el Distrito que se encuentran en estado moroso y programadas para su interrupción.

### **Procedimiento**

---

1. Cuentas morosas
  - 1.1. Los cargos por servicios de agua se pagan al Distrito una vez cada dos meses o con la frecuencia que determine el Distrito. Todas las facturas por el servicio de agua deben pagarse 18 días calendario después de la fecha de la factura. Cualquier factura que no se pague dentro de dicho período se considerará como morosa. Una vez que se recibe la factura, se pueden solicitar arreglos de pago hasta el momento de la interrupción en el día 80 después de que se emitió la factura (consulte la sección 2 para conocer estas alternativas).
  - 1.2. Después de que una cuenta se catalogue como morosa, ocurrirá lo siguiente:
    - A. El día 27 después de la fecha de facturación, al cliente se le envía un aviso recordatorio por correo. Este aviso indicará que el Distrito tiene la intención de interrumpir el servicio de agua por falta de pago si no se paga antes del día 79.
    - B. En el día 46 después de la fecha de la factura, se envía una llamada telefónica automática a los números de teléfono en el archivo informando al cliente que su cuenta está en estado moroso, se aplicará un recargo por retraso y que el cliente puede solicitar una copia de esta política.



- C. El día 48 después de la fecha de la factura, se aplica un recargo a la cuenta y se envía un aviso a la dirección del servicio informando a los ocupantes que el servicio se interrumpirá en 32 días debido a la falta de pago de la factura del agua. Si el servicio es proporcionado por un medidor maestro y el Distrito no puede notificar a los ocupantes por correo, el Distrito hará un esfuerzo alternativo de buena fe para proporcionar el aviso a los ocupantes mediante la publicación de copias en las premisas. El aviso informará a los ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes del Distrito sin que se les exija pagar el monto adeudado en la cuenta morosa. En la Sección 4 a continuación se proporcionan los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes del Distrito.
  - D. El día 67 después de la fecha de la factura, se realiza una llamada telefónica automática a los números de teléfono en el archivo informando del cliente para avisar que su cuenta todavía está en estado de morosidad y que se interrumpirá el servicio de agua si sigue sin pagar.
  - E. Si el Distrito no puede comunicarse con el cliente por teléfono, se publicará un aviso urgente en la propiedad el día 75 después de la fecha de la factura con una copia de esta Política.
  - F. El día 80 después de la fecha de la factura, el Distrito interrumpirá el servicio de agua por falta de pago.
2. Circunstancias bajo las cuales no se interrumpirá el servicio de agua
- 2.1 Pagos mínimos: el Distrito trasladará un saldo máximo de \$40.00 a la próxima factura de agua sin multas ni recargos.
  - 2.2 El Distrito no interrumpirá el servicio mientras el pago de un cliente esté bajo un acuerdo de pago aprobado por el Distrito, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado. Antes del día 80 después de la fecha de la factura, el Distrito puede aprobar un acuerdo de pago para un saldo pendiente con el requisito de que todas las facturas de agua posteriores se mantengan al día mientras el acuerdo de pago esté vigente. Si un cliente no cumple con un acuerdo de pago aprobado por el Distrito, o no paga las facturas de agua subsiguientes mientras el acuerdo de pago está vigente, el Distrito puede interrumpir el servicio de agua después de publicar un aviso final de intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio.
  - 2.3 Además, el Distrito no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:



- A. El cliente, o un inquilino del cliente, presenta la certificación de un proveedor de atención primaria de que la interrupción del servicio de agua pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las premisas; Y
- B. El cliente es financieramente incapaz de pagar dentro de un ciclo de facturación normal. Esto se puede comprobar mediante:
- 1) La demostración de que alguien en el hogar es beneficiario de uno de los siguientes programas:
    - CalWorks
    - Asistencia general de CalFresh
    - Medi-Cal
    - Seguridad de Ingreso Suplementario / Programa de Pago Suplementario del Estado
    - Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños
  - 2) O declarando bajo pena de perjurio que el ingreso familiar es inferior al 200% del nivel federal de pobreza; Y
- C. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago con respecto a los cargos morosos.

Para los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, el Distrito le ofrecerá un acuerdo de pago al cliente.

El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones anteriores. Al recibir la documentación del cliente, el Distrito revisará la documentación dentro de los 7 días y: (1) solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en el acuerdo de pago; (2) solicitará información adicional del cliente; o (3) notificará al cliente que él o ella no cumple con las condiciones anteriores.

El Distrito puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago en virtud de esta sección no hace nada de lo siguiente durante 60 días o más: (a) realizar pagos a tiempo por cualquier cantidad adeudada en virtud del acuerdo de pago o (b) hacer pagos a tiempo por sus cargos actuales por el servicio de agua. El Distrito publicará un aviso final de intención de interrumpir el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos 5 días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte del Distrito.





- 2.4 Disputa de una factura de agua: cualquier cliente que desee iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el servicio o los cargos que se muestran en una factura debe hacerlo dentro de los 5 días posteriores a la recepción de la factura. Para los propósitos de esta sección solamente, una factura se considerará recibida por un cliente 5 días después del envío. Cualquier queja o solicitud de este tipo debe presentarse por escrito y presentarse ante el Gerente de Finanzas del Distrito. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión u otro acuerdo de pago satisfactorio para el Distrito. El Distrito puede, a su discreción, revisar quejas o solicitudes de investigación inoportunas; sin embargo, tales quejas o solicitudes no están sujetas a apelación. Mientras está bajo revisión, la cuenta no incurrirá en recargos o multas por demora hasta que se complete la revisión y se informará la determinación al cliente por escrito.
  - 2.5 Apelación de determinación: cualquier cliente cuya queja o solicitud oportuna para una investigación de conformidad con la Sección 2.4 haya resultado en una determinación adversa por parte del Gerente de Finanzas puede apelar la determinación ante la Junta Directiva presentando un aviso de apelación por escrito ante el Gerente General del Distrito dentro de 7 días hábiles desde que el Distrito haya enviado su determinación por correo. Al recibir el aviso de apelación, el Gerente del Distrito establecerá el asunto para que se atienda en una próxima reunión de la Junta y enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y lugar de la audiencia al menos 10 días antes de la reunión. La decisión de la Junta será definitiva. Si la Junta determina que el reclamo del cliente no está justificado, el monto total adeudado se pagará dentro de los tres (3) días hábiles. Si la Junta determina que la queja del cliente es válida, se harán correcciones en la oficina del Distrito dentro de los 5 días hábiles. El Distrito no interrumpirá el servicio de agua mientras haya una apelación pendiente.
  - 2.6 En una situación de propietario-inquilino donde el Distrito ha emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio por falta de pago, los ocupantes pueden solicitar el servicio de agua de conformidad con la Sección 4 de esta Política.
3. Restablecimiento del servicio de agua
    - 3.1 El servicio de agua se puede restablecer abonando una tarifa de reconexión de \$40.00 durante las horas hábiles regulares después de que el pago se realice por completo de una de las siguientes maneras:
      - A. El pago se realiza en la Oficina del Distrito.
      - B. El pago se realiza en línea y se proporciona un número de confirmación y el Distrito verifica el pago.
  4. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes del distrito



- 4.1 Esta sección solo se aplica cuando el dueño de la propiedad, propietario, administrador u operador de una dirección de servicio residencial figura como el cliente registrado y se le ha emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio de agua por falta de pago.
- 4.2 El Distrito pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio, incluidos los requisitos de depósito. Sin embargo, si uno o más ocupantes están dispuestos a asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a esa satisfacción del Distrito, o si hay un medio físico, legalmente disponible para el Distrito, de interrumpir selectivamente el servicio a los ocupantes que no han cumplido con el requisitos de las reglas y regulaciones del Distrito, el Distrito pondrá el servicio a disposición solo de los ocupantes que hayan cumplido esos requisitos.
- 4.3 Para ser elegible para convertirse en un cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento, contrato de alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la sección 1962 del Código Civil, a discreción del Distrito.

## 5. Otras disposiciones

- 5.1 Además de la interrupción del servicio de agua, el Distrito puede buscar cualquier otro remedio disponible por falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluidos, entre otros: asegurar cantidades morosas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o acción legal, o la derivación del monto impago a cobranzas más las tarifas aplicables.
- 5.2 El Distrito se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier violación de las políticas, normas o regulaciones del Distrito que no sean por falta de pago.

## 6. Información de contacto

- 6.1 Para preguntas o asistencia de los clientes con respecto a una factura de agua, puede comunicarse con el personal de Atención al Cliente del Distrito al 760-633-2650, o en [waterbill@sdwd.org](mailto:waterbill@sdwd.org). Los clientes también pueden visitar el mostrador de Atención al Cliente del Distrito en persona de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. y viernes de por medio de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., excepto los días feriados del Distrito.



## 停止供水服务政策

---

对于未能按照《停止供水服务政策》（“政策”）要求缴费的客户，San Dieguito水务区（“水务区”）可停止其居民用水服务。

### 目的

---

本政策旨在根据《政府法典》§ 60370及其下规定、《健康与安全法》§ 116900及其下规定（加州参议院第998号法案），对未缴纳水费的客户依法停止其居民用水服务。

### 范围

---

本政策适用于所有由水务区计算并寄发，且处于欠缴并计划停止供水的居民用水服务账单。

### 程序

---

#### 1. 欠缴账户

- 1.1. 本水务区水费应每两个月缴付一次，或根据水务区规定的频率缴付。所有费用应在账单寄出日期后的18个日历日内缴付。任何未在该期限内缴付的账单均被视为欠缴。在收到账单后，可提出制定缴费安排，时间可延长至账单寄出日期后的80天（请参阅第2节了解相关选项）。
- 1.2. 账户欠缴后，将出现以下情况：
  - A. 在账单寄出日期后的第27天，将向欠缴客户寄送一份提醒通知。该通知旨在告知客户，如未在账单寄出日期的79天内缴费，水务区将停止其供水服务。
  - B. 在账单寄出日期后的第46天，将自动致电欠缴客户的登记号码，告知其账户处于欠缴状态，将开始计算滞纳金；客户可索取一份本政策副本。
  - C. 账单寄出日期后的第48天，将计算账户欠缴滞纳金，并向客户的服务地址寄送通知，告知住户，由于未缴纳相应费用，将在32天后停止供水服务。如果供水服务由总表提供，水务区无法向住户具体地址寄送



通知，则水务区将尽力采取合理方式，在住户所在地区张贴文件以通知住户。该通知将告知非原住户，他们无须缴纳原住户的欠费，仍可成为水务区客户。成为水务区客户的相关条款和条件请见下文第4节。

- D. 在账单寄出日期后的第67天，将自动致电欠缴客户的登记号码，告知其账户仍处于欠缴状态，如仍不缴费，将停止其供水服务。
- E. 如果水务区无法通过电话与客户联系，在账单寄出日期后的第75天，将在供水地址张贴紧急通知，并附上一份本政策副本。
- F. 在账单寄出日期后的第80天，水务区将停止欠缴客户的供水服务。

## 2. 不会停止供水的例外情况

2.1 最低缴费 - 水务区发出的下一份账单的最高余额为\$40.00，不另收罚款或滞纳金。

2.2 如果客户按照水务区核准的安排缴费，且遵循核准缴费安排的相关规定，水务区将不会停止供水服务。在账单寄出日期后的80天内，水务区可核准待缴款项的缴费安排，同时规定在缴费安排生效期间，所有其后产生的水费账单须即时缴清。如果客户未履行水区核准的缴费安排，或在缴费安排生效期间未按时缴清其后产生的水费账单，则水区可在供水地址显眼处张贴警告停止供水服务最后通知，并在至少5个工作日后停止供水。

2.3 此外，如符合下列所有条件，则水务区不会停止供水：

- A. 客户或客户承租人提供初级医疗服务提供者的证明，证明停止供水将严重威胁一名住户的健康和安全，或危及生命；且
- B. 客户确实财务困难，无法在正常缴费周期内缴清费用。请提供以下任一证明：

1) 证明住户家庭中有人是以下计划的参与者：

- CalWorks
- CalFresh一般救助
- Medi-Cal



- 附加保障收入/国家救济金计划(Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program)
- 加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children)

2) 或在作伪受罚的条件下申明家庭收入低于联邦贫困线的200%；以及

C. 客户愿意就欠缴费用与水务区达成一项缴费安排。

对于符合上述所有条件的客户，水务区将为其提供一项缴费安排。

客户须自证满足上述所有条件。在收到客户提交的文件后，水务区将在7天内审核相关文件，并且采取以下任一行动：(1)要求客户签名同意参与缴费安排；(2)要求客户提供更多信息；或(3)通知客户其不满足上述所有条件。

如果客户在根据本节规定参与缴费安排后，在60天或以上期间未能履行以下任何一项内容，则水务区可停止供水服务：(a)根据缴费安排按时缴付任何到期款项；或(b)按时缴清其当前水费。水务区可在供水地址显眼处张贴警告停止供水服务的最后通知，并在至少5个工作日后停止供水。最后通知不会赋予客户要求水务区进行调查或审核的权利。

2.4 水费账单争议 - 任何客户如欲就供水服务或水费账单列明的费用提出投诉或申请调查，须在收到水费账单后的5天内提出。仅就本条内容，账单寄出日期后的第5天视为账单收到日期。任何此类投诉或调查申请须以书面形式提交至水务区财务经理处。审核将包括考虑水务区是否同意客户延期缴费或制定其他付款安排。水务区可自由裁定是否就过期的投诉或调查申请进行审核，但此类投诉或申请不得提出上诉。在审核期间，相关账户不会产生滞纳金或罚款，直到审核完成并向客户书面通知审核结果。

2.5 就结果提出上诉 - 任何根据第2.4节内容及时提出投诉或调查申请的客户，如收到由财务经理作出的不利审核结果，可就该结果向董事会提出上诉，但应在水务区寄出其审核结果后的7天内将书面上诉通知提交至水务区总经理处。在收到上诉通知后，水务区总经理将安排在下一一次董事会会议上就该结果进行听证，并在会议前至少10天将听证时间和地点以书面形式通知客户。董事会认定结果为最终结果。如果董事会认为客户的申诉不合理，则客户应在三(3)个工作日内缴清欠缴费用。如果董事会认为客户的申诉合理，则水务区办事处应在五(5)个工作日内作出更正。在上诉期间，水务区将不会停止供水服务。



2.6 在服务住址为出租场所的情况下，如水务区曾因欠缴水费而发出警告通知，后续住户可根据本政策第4节的规定重新申请供水服务。

### 3. 恢复供水服务

3.1 要恢复供水服务，可在正常办公时间内使用以下任何方式缴清欠费，并缴纳\$40.00的重开费用：

A. 您可在水务区办事处缴费。

B. 您可在线缴费，并获得一个水务区确认缴费到账的号码。

### 4. 住户或承租人成为水务区客户的程序

4.1 本节内容仅适用于服务地址物业的所有人、业主、经理或运营人士被列入欠缴客户名单，且因欠缴水费而收到警告通知的情况。

4.2 只要住户均同意接受服务条款和条件，包括支付押金，水务区将为该地址的实际住户提供服务。然而，如果只有一名或多名住户愿意根据水务区要求向账户缴纳后续费用，或者水务区可合法采用某种物理方式有选择地停止对不遵守水务区规定和规则的住户的供水服务，则水务区将只向遵守其规定的住户提供服务。

4.3 要成为无须支付原住户欠缴费用的水务区合法客户，客户应证明欠缴账户实为该地址原来的业主、经理或代理人的账户。此类证明包括但不限于：租约、租赁协议、租赁收据、证明住户为该物业租户的政府文件、或根据《民法典》1962节披露的信息；水务区可自由裁定采用哪些证明。

### 5. 其他条款

5.1 除停止供水服务外，水务区可寻求通过其他补偿手段收回欠缴费用，包括但不限于：寻求不动产留置权以收回欠缴费用、提出索赔或诉讼，以及将欠缴费用计入其他托收费用。

5.2 客户如有除欠缴外任何违反水务区政策、规定或条例的行为，水务区保留停止供水的权利。

### 6. 联系信息



- 6.1 客户如有任何疑问或需要协助，可致电水务区客服电话：760-633-2650，或发送邮件至[waterbill@sdwd.org](mailto:waterbill@sdwd.org)。客户也可选择亲自前往水务区客服柜台，办公时间为：周一至周四，上午7:30至下午5:30；周五隔周办公，上午7:30至下午4:30；节假日不办公。



## 수도 서비스 중단 방침

---

San Dieguito 수도 공단(이하 '공단')은 수도 서비스 중단 정책(이하 '정책')의 규정에 따라 수도 요금을 체납한 고객에 대해 주거용 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

### 목적

---

이 정책은 정부 법률 § 60370 및 보건안전 법률 § 116900에 따라 수도 요금을 체납한 거주 고객에 대해 수도 서비스 중단에 관한 법률을 준수하기 위해 수립되었습니다. (캘리포니아 상원 법안 998).

### 범위

---

이 정책은 연체 상태이며 중단할 예정인 공단이 계산하고 전달하는 모든 주거용 수도 서비스 청구서에 적용됩니다.

### 절차

---

#### 1. 연체 계좌

1.1. 수도 서비스 요금은 2개월에 한 번 또는 공단이 정한 빈도로 공단에 납부해야 합니다. 수도 서비스에 대한 모든 청구서는 청구일로부터 18일 전까지 납부해야 합니다. 이 기간 내에 납부하지 않은 청구서는 체납된 것으로 간주됩니다. 청구서를 받으면 청구서가 발급된 80일 후 중단 시점까지 분할 납부를 요청할 수 있습니다(이 대안에 대해서는 섹션 2 참조).

1.2. 계좌가 연체되면 다음과 같은 상황이 발생합니다:

A. 청구일로부터 27일 후에 레코드의 고객에게 알림 통지서가 발송됩니다. 이 통지서는 79일까지 납부하지 않으면 공단이 체납에 대해 수도 서비스를 중단할 의사가 있음을 나타냅니다.

B. 청구일로부터 46일 후에, 파일의 전화 번호로 고객에게 계좌가 연체 상태이고 연체 수수료가 부과될 예정이며 고객이 이 정책의 사본을 요청할 수 있음을 알리는 자동 전화를 겁니다.





- C. 청구서 날짜 48일 후에, 계좌에 연체료가 부과되고 거주자에게 수도 청구서의 미납으로 인해 32일 후에 서비스가 중단될 것임을 알리는 통지서가 서비스 주소로 발송됩니다. 마스터 미터가 서비스를 제공하고 공단이 거주자에게 우편으로 통지서를 제공할 수 없는 경우, 공단은 구내에서 사본을 게시하는 등 다른 방식으로 거주자에게 통지하기 위한 선의의 노력을 기울일 것입니다. 이 통지서는 거주자에게 연체 계좌의 체납 금액을 납부하지 않고도 공단의 고객이 될 권리가 있음을 알려줍니다. 거주자가 공단의 고객이 되기 위한 약관은 아래 섹션 4에서 제공됩니다.
- D. 청구일로부터 67일 후에, 파일의 전화 번호로 고객에게 계좌가 여전히 연체 상태이고 그러한 상태가 지속되면 수도 서비스가 중단될 수 있음을 알리는 자동 전화를 겁니다.
- E. 공단이 전화로 고객과 연락을 취할 수 없는 경우, 청구일 75일 후에 이 정책의 사본과 함께 긴급 통지가 시설에 게시될 것입니다.
- F. 청구일 80일 후에, 공단은 체납에 대해 수도 서비스를 중단할 것입니다.

## 2. 수도 서비스가 중단되지 않는 상황

- 2.1 최소 납부 - 공단은 벌금이나 연체료 없이 최대 \$40.00의 잔액을 다음 수도 요금 청구서로 이월합니다.
- 2.2 고객이 공단에서 승인한 분할 납부 상태이고 승인한 분할 납부 약정을 준수하는 동안에는 공단이 서비스를 중단하지 않습니다. 청구일로부터 80일 이전에, 공단은 분할 납부가 시행되는 동안 모든 후속 수도 요금 청구서를 최신 상태로 유지해야 한다는 조건으로 미결제 잔액에 대해 분할 납부를 승인할 수 있습니다. 고객이 공단이 승인한 분할 납부 약정을 불이행하거나 분할 납부가 시행되는 동안 후속 수도 요금을 납부하지 않은 경우, 공단은 서비스 중단 최소 5일 전에 서비스 주소의 눈에 잘 띄는 위치에 서비스를 중단할 의사가 있다는 최종 통지를 게시한 후 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.
- 2.3 또한 공단은 다음 조건이 모두 충족되는 경우 수도 서비스를 중단하지 않습니다:



- A. 고객 또는 고객의 임차인이 수도 서비스 중단이 생명을 위협하거나 구내 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있다는 주치의로부터 받은 인증서를 제출합니다.
- B. 고객이 정상적인 청구 기한 내에 재정적으로 지불할 여력이 없습니다. 이는 다음 중 하나로 나타낼 수 있습니다:

1) 가족 중 누군가가 다음 프로그램 중 하나의 수혜자임을 입증:

- CalWorks
- CalFresh 일반 지원
- Medi-Cal
- 생활 보조금/주정부 생활 보조 프로그램
- 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램

2) 또는 위증시 처벌받는다든 전제 하에 가계 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언

- C. 고객이 연체 요금과 관련하여 분할 납부를 할 의사가 있습니다.

위의 모든 조건을 충족하는 고객을 위해 공단은 고객에게 분할 납부 약정을 제공합니다.

고객은 위의 조건이 충족되었음을 증명할 책임이 있습니다. 고객으로부터 문서를 수령하면 공단은 7일 이내에 문서를 검토하고 다음 중 하나를 수행합니다: (1) 고객의 서명된 동의를 통해 분할 납부에 참여하도록 요청, (2) 고객에게 추가 정보를 요청 또는 (3) 고객에게 상기 조건을 충족하지 않음을 알립니다.

이 섹션에 따라 분할 납부 약정을 받은 고객이 60일 이상 다음 중 하나를 수행하지 않으면 공단은 수도 서비스를 중단할 수 있습니다: (a) 분할 납부 약정에 따라 체납 금액을 적시에 납부 또는 (b) 현재 수도 서비스 요금에 대해 정시 납부. 공단은 서비스 중단 최소 5일 전에 서비스 주소의 눈에 잘 띄는 위치에 서비스를 중단할 의사가 있다는 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지는 고객에게 공단의 조사 또는 검토 권한을 부여하지 않습니다.

- 2.4 수도 요금 청구서 분쟁 - 청구서에 표시된 서비스 또는 요금에 대해 불만을 제기하거나 조사를 요청하려는 고객은 청구서 접수 후 5일 이내에 그렇게 해야



합니다. 이 섹션의 목적으로만, 우편 발송 5일 후에 고객이 청구서를 수령한 것으로 간주합니다. 그러한 불만이나 요청은 반드시 서면으로 공단 재무 관리자에게 제출해야 합니다. 검토에는 고객이 공단에 만족스러운 연장 또는 기타 분할 납부 약정을 받을 수 있는지에 대한 고려가 포함됩니다. 공단은 재량에 따라 시기 적절하지 않은 불만이나 조사 요청을 검토할 수 있지만 그러한 불만이나 요청은 이의 제기 대상이 아닙니다. 검토 중에 계좌는 검토가 완료되고 서면으로 결정이 고객에게 보고될 때까지 연체료나 위약금이 발생하지 않습니다.

2.5 결정 이의 제기 - 섹션 2.4에 따른 적시 불만 제기나 조사 요청이 재무 관리자에 의해 불리한 결정이 내려진 모든 고객은 공단이 결정을 우편으로 발송한 날로부터 7영업일 이내에 공단의 단장에게 이의 제기 통지서를 제출하는 방식으로 이사회에 결정에 대한 이의를 제기할 수 있습니다. 이의 제기 통지를 받으면, 공단의 관리자가 향후 이사회에서 해당 문제를 발표하고 최소 회의 10일 전까지 청문회 시간과 장소를 서면으로 고객에게 통지합니다. 이사회회의 결정은 최종 결정입니다. 이사회가 고객의 클레임이 정당하지 않다고 판단하는 경우, 3영업일 이내에 체납금 전액을 납부해야 합니다. 이사회가 고객의 불만이 유효하다고 판단하면 5영업일 이내에 공단 사무실에서 수정이 이루어집니다. 공단은 이의 제기가 진행되는 동안 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

2.6 공단이 체납에 대해 서비스 중단 예정 통지서를 발급한 임대인-임차인 상황에서 거주자는 본 정책의 섹션 4에 따라 수도 서비스를 신청할 수 있습니다.

### 3. 수도 서비스 복원

3.1 다음과 같은 방법으로 납부가 이루어진 후 정규 업무 시간 동안 \$40.00의 재연결 수수료로 수도 서비스를 복원할 수 있습니다:

A. 납부는 공단 사무소에서 이루어집니다.

B. 납부는 온라인으로 진행되고 확인 번호가 제공되며 공단이 납부를 확인합니다.

### 4. 거주자 또는 임차인이 공단의 고객이 되기 위한 절차

4.1 이 섹션은 주거용 서비스 주소의 부동산 소유자, 임대인, 관리자 또는 운영자가 레코드의 고객으로 등재되고 체납으로 수도 서비스를 중단한다는 통지서를 받은 경우에만 적용됩니다.



- 4.2 각 거주자가 보증금 요건을 포함하여 서비스의 약관에 동의하면 공단은 실제 거주 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다. 그러나 한 명 이상의 거주자가 공단의 해당 요건을 충족하는 계좌에 대한 후속 비용에 대한 책임을 기꺼이 부담하거나 공단의 규칙 및 규정 요건을 충족하지 않는 거주자에게 공단이 선택적으로 서비스를 중단할 수 있는 합법적인 물리적 수단이 있는 경우, 공단은 해당 요건을 충족하는 거주자에게만 서비스를 제공해야 합니다.
- 4.3 연체 계좌의 미납금을 납부하지 않고 고객이 되려면, 레코드 of 연체 계좌 고객이 거주지의 임대인, 관리자 또는 대리인인지 또는 이었는지 확인해야 합니다. 확인에는 공단의 재량에 따라 임차, 임대 계약서, 임대료 영수증, 거주자가 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 민법 1962 조항에 따라 공개된 정보가 포함될 수 있습니다.

## 5. 기타 조항

- 5.1 수도 서비스 중단과 별도로, 공단은 다음을 포함하되 이에 국한되지 않는 수도 서비스 요금 미납에 대해 사용 가능한 다른 구제책을 추구할 수 있습니다: 부동산에 대한 유치권 신청, 클레임 또는 법적 소송 제기 또는 체납액 및 해당 수수료 징수.
- 5.2 공단은 체납 이외의 공단 정책, 규칙 또는 규정을 위반할 경우 수도 서비스를 중단할 권리가 있습니다.

## 6. 연락처 정보

- 6.1 수도 요금과 관련하여 고객 문의 또는 도움이 필요한 경우, 전화 760-633-2650 또는 이메일 [waterbill@sdwd.org](mailto:waterbill@sdwd.org)로 공단의 고객 서비스 직원에게 문의할 수 있습니다. 공단 공휴일을 제외하고 월요일-목요일 오전 7:30-오후 5:30, 금요일 오전 오전 7:30-오후 5:30까지 공단의 고객 서비스 카운터를 방문할 수도 있습니다.



## Pagpapatigil ng Patakaran ng Serbisyo ng Patubig

---

Maaaring ipatigil ng Distrito ng Patubig ng San Diego ang pan-residensyal na serbisyo ng tubig para sa mga kustomer na nabigong makapagbayad na naaayon sa mga tuntunin ng Pagpapatigil sa Patakaran ng Serbisyo ng Patubig (Patakaran).

### Layunin

---

Itinatag ang Patakaran na ito upang sumunod sa mga batas tungkol sa pagpapatigil ng serbisyo ng patubig para sa mga pan-residensyal na kustomer dahil sa hindi pagbabayad ng kanilang bill ng tubig tulad ng itinakda ng Code ng Pamahalaan § 60370 et seq. at Code sa Kalusugan at Kaligtasan § 116900 et seq. (Bill ng Senado ng California 998).

### Saklaw

---

Ang polisiyang ito ay sumasaklaw sa lahat ng residensyal na bill sa serbisyong patubig na kalkula at pinapadala ng Distrito na may estadong delingkwente para maipatigil.

### Proseso

---

#### 1. Delingkwenteng Account

- 1.1. Ang mga bayarin sa serbisyong patubig ay dapat bayaran sa Distrito isang beses bawat dalawang buwan o sa iba pang kadalasan na itatalaga ng Distrito. Lahat ng bill sa serbisyong patubig ay takda at babayaran 18 araw matapos ang petsa ng bill. Anumang bill na hindi nababayaran sa loob ng nasabing panahon ay itinuturing na delingkwente. Sa oras na matanggap ang bill, ang areglo sa pagbabayad ay maaring irekwes hanggang sa panahon ng pagtitigil sa ika<sup>80</sup> na araw matapos mailabas ang bill (tignan ang seksyon 2 para sa mga alternatibong ito).
- 1.2. Matapos maging delingkwente ang account, mangyayari ang mga sumusunod:
  - A. Sa ika<sup>27</sup> na araw matapos ang takdang petsa, isang paalala ang ipapadala sa kustomer na na sa talaan. Ang paalalang ito ay magsasabi na ang Distrito ay balak itigil ang serbisyong patubig dahil sa hindi pagbayad kung hindi babayaran pagkatapos ng ika<sup>79</sup> na araw.
  - B. Sa ika<sup>46</sup> na araw matapos ang petsa ng bill, may awtomatikong tawag sa teleponong ipapadala sa numero sa talaan na nagpapaalam sa kustomer na ang account ay nasa delingkwenteng estado, may late fee na ipapataw, at ang kustomer ay maaaring humiling ng kopya ng polisiyang ito.



- C. Sa ika<sup>48</sup> na araw matapos ang petsa ng bill, may late fee na ipapataw sa account at may paalala na ipapadala sa address ng serbisyo na nagpapaalam sa mga naninirahan na ang serbisyo ay ititigil sa loob ng 32 araw dahil sa di pagbayad ng bill sa tubig. Kung ang serbisyo ay binibigay sa pamamagitan ng master na metro, at ang Distrito ay hindi nakapagbigay paalala sa mga naninirahan sa pamamagitan ng liham, ang Distrito ay magbibigay ng alternatibong mabuting kaloob na pagsisikap na magbigay paalala sa pamamagitan ng pagpapaskil ng kopya sa lugar. Ang paalalang ito ay magpapa alam sa mga naninirahan na may karapatan silang maging kustomer ng Distrito nang hindi inoobligang magbayad ng halagang takda para sa delingkwenteng account. Ang mga termino at mga kondisyon para sa mga naninirahan na maging kustomer ng Distrito ay nilalatag sa Seksyon 4 sa baba.
- D. Sa ika<sup>67</sup> na araw matapos ang takdang petsa ng bill, isang awtomatikong tawag sa telepono ang ipapadala sa numero sa talaan na nagpapa alam sa kustomer na ang kanilang account ay nasa estadong delingkwente pa rin at ang serbisyo sa tubig ay ititigil kung mananatiling hindi nababayaran.
- E. Kung ang Distrito ay hindi makapag-ugnayan sa kustomer sa pamamagitan ng telepono, ang kagyat na paalala ay ipapaskil sa lugar sa ika<sup>75</sup> na araw matapos ang takdang petsa ng bill kasama ang kopya ng Patakarang ito.
- F. Sa ika<sup>80</sup> na araw matapos ang petsa ng bill, ang Distrito ay ititigil ang serbisyong patubig dahil sa di-pagbayad.

## 2. Mga Sirkumstansya Na Sa Ilalim nito ay Hindi Ititigil ang Serbisyong Patubig

- 2.1 Bayad na Minimum - Ang Distrito ay maglilipat ng maximum na balanse na \$40.00 sa susunod na bill sa tubig nang walang mga parusa o late fee.
- 2.2 Ang Distrito ay hindi ititigil ang serbisyo habang ang kustomer ay nasa ilalim ng inaprubahan ng Distritong kasunduan sa pagbabayad, at mananatiling susunod ang kustomer sa kasunduan sa inaprubahang pagbabayad. Bago ang ika<sup>80</sup> na araw matapos ang petsa ng bill, ang Distrito ay maaring mag apruba ng kasunduan sa pagbayad para sa natitirang balanse na may kinakailangan sa pag papanatiling nasa pangkasalukuyan ang lahat ng susunod na mga bill sa tubig habang nasa epekto ang kasunduan sa pagbabayad. Kapag ang kustomer ay hindi sumunod sa aprubado ng Distritong kasunduan sa pagbabayad, o hindi makapagbayad sa susunod na mga bill sa tubig habang umeepekto ang kasunduan sa pagbabayad, maaring itigil ng Distrito ang serbisyo matapos magpaskil ng pinal na paalala ng intensyong pagtitigil nito sa isang prominente at nakikitang lugar sa address ng serbisyo sa loob nga di kumulang sa 5 araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo.



2.3 Dagdag dito, ang Distrito ay hindi magpapatigil sa serbisyo kung ang lahat sa sumusunod na kundisyon ay nasusunod:

- A. Ang kustomer o ang tagaokupa ng kustomer ay magpapasa ng sertipikasyon mula sa primaryong tagapagbigay alaga na ang pagtigil sa serbisyong patubig ay nakakapagbanta sa buhay o magbibigay ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng residente ng lugar; AT
- B. Ang kustomer ay hindi kayang pinansyal na makapagbayad sa loob ng normal na siklo ng pagbibill. Maipapakita ito sa pamamagitan ng:
  - 1) Pagpapakita na may isa sa pamamahay na tumatanggap ng mga sumusunod na mga programa:
    - CalWorks
    - CalFresh general assistance
    - Medi-Cal
    - Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program
    - California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children
  - 2) O pagdedeklara sa ilalim ng parusang perjury na ang kita ng pamamahay ay kulang sa 200% ng pederal na lebel ng kahirapan; AT
- C. Ang kustomer ay pumapayag pumaloob sa kasunduan sa pagbabayad sa delingkwenteng mga bayarin.

Para sa mga kustomer na meron ng lahat ng mga kundisyon sa taas, ang Distrito ay mag-aalok ng kasunduan sa pagbabayad sa kustomer.

Ang kustomer ay responsable sa pagpapakita na ang mga kundisyon sa taas ay nasunod. Matapos matanggap ang mga dokumento mula sa kustomer, ang Distrito ay magrererebyu ng mga dokumento sa loob ng 7 araw at maaaring: (1) humiling sa lagda ng kustomer sa pagpapayag na maisali sa kasunduan sa pagbabayad; (2) humiling ng karagdagang impormasyon sa kustomer; o (3) ipaalam sa kustomer na sya ay hindi nasunod ang mga kundisyon sa taas.

Ang Distrito ay maaaring ipatigil ang serbisyo sa patubig kung ang kustomer na nabigyan ng kasunduan sa pagbabayad sa ilalim ng seksyon na ito ay hindi nagawa ang mga sumusunod sa loob ng 60 mga araw o higit pa: (a) magbayad sa takdang oras sa alinmang halagang takda sa ilalim ng kasunduan sa pagbabayad o (b) magbayad sa takdang oras para sa kanyang kasalukuyang bayarin sa serbisyo sa



tubig. Ang Distrito ay magpapaskil ng pinal na paalala ng intensyong pagtitigil nito sa isang prominente at nakikitang lugar sa address ng serbisyo sa loob ng di kumulang sa 5 araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo. Ang pinal na paalala ay di nagbibigay sa kustomer ng karapatan sa anumang imbestigasyo o rebyu ng Distrito.

2.4 Pagtatalo sa Bill sa Tubig - Alinmang kustomer na nagnanais pasimulan ang reklamo, o humiling ng imbestigasyon ukol sa serbisyo o bayarin na nakalagay sa bill ay kailangang gawin ito sa loob ng 5 araw matapos matanggap ang bill. Para sa seksyon lamang na ito, ang bill ay ikukunsiderang natanggap ng kustomer matapos ang 5 araw ng pagpapadala nito sa koreo. Anumang reklamo o hiling ay dapat nakasulat at ipa-file sa Finance Manager ng Distrito. Ang rebyu ay maglalalaki ng alinmang konsiderasyon kung ang kustomer ay maaring makatanggap ng pagpapalawig o iba pang kasunduan sa pagbabayad na katanggap tanggap para sa Distrito. Ang Distrito ay maaring, sa kanyang pagpapasya, ay magrebyu ng wala sa oras na reklamo o hiling sa pagiimbestiga; ganun pa man, ang reklamo o hiling ay hindi na pwedeng i-apila. Habang nirerebyu, ang account ay hindi papatawan ng late fee o mga parusa hanggang ang rebyu ay natapos at ang pagpapasya ay ipapaalam sa kustomer sa pamamagitan ng pagsulat.

2.5 Apila sa Pagpapasya - alinmang kustomer na ang nasa oras na reklamo o hiling sa pagiimbestiga alinsunod sa seksyon 2.4 na nagresulta sa di pabor na desisyon ng Finance Manager ay maaaring mag apila ng desisyon sa Lupon ng Mga Direktor sa pamamagitan ng pagsusulat ng Paunawang Pagaapila sa General Manager ng Distrito sa loob ng 7 araw ng negosyo matapos maipadala ang desisyon ng Distrito. Pagkatanggap ng Paunawang Pagaapila, ang Tagapamahala ng Distrito ay magtatalaga sa mga usaping didinggin sa nalalapit na Miting Ng Lupon at maglililham sa kustomer ng oras at lugar ng pagdinig nag di bababa sa 10 araw bago ang miting. Ang desisyon ng Lupon ay pinal na. Kung ang Lupon ay magpapasya na hindi makatwiran ang pagsasaad ng kustomer; ang kabuuang halaga na di nababayaran ay dapat mabayaran sa loob ng 3 araw ng negosyo. Kung ang Lupon ay mapapagsya na ang reklamo ng kustomer ay makatwiran, magsasagawa ng pagtatama sa opisina ng Distrito sa loob ng 5 araw ng pagnenegosyo. Hindi ititigil ng Distrito ang serbisyo habang may apilang nakabinbin.

2.6 Sa sitwasyong Landlord-Tenant kung saan nagisyu ng paalala sa tenant ang distrito na ititigil ang serbisyo sa di pagbayad, ang mga umuukupa ay maaring mag-apply ng serbisyong patubig alinsunod sa Seksyon 4 ng polisiyang ito.

### 3. Pagpapanumbalik ng Serbisyong Patubig

3.1 Ang serbisyong patubig ay maibabalik, nang may bayad sa pagbabalik na \$40.00, tuwing regular ng oras ng negosyo matapos mabayaranang buo sa isa sa mga sumusunod:





- A. Pagbabayad sa Opisina ng Distrito.
  - B. Pagbabayad online at ang numerong kompirasyon ay ibinigay at naberipika ng Distrito.
4. Proseso para sa mga Okupante o Tenant na maging Kustomer ng Distrito
- 4.1 Ang seksyon na ito ay naaangkop lang kapag ang may-ari ng propyedad, landlord, tagapamahala o operator ng isang residensyal na serbisyong address ay nailista bilang kustomer sa talaan at naisyuhan ng paalala ng intensyon sa pagtitigil ng serbisyong patubig dahil sa di pagbabayad.
  - 4.2 Ang Distrito ay magbibigay ng serbisyo sa okupante ng residensyal kung ang lahat ng okupante ay pumapayag sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo, kasama ang kinakailangang mga deposito. Ganun pa man, kung isa o higit pang okupante ay pumapayag na bayaran ang anumang responsibilidad ng nakaraang mga bayarin sa account, sa pagpapasiya ng Distrito, o kung may pamamaraang pisikal, na legal na magagawa ng Distrito, nang may pagpiling pagtitigil ng serbisyo sa mga okupanteng hindi natugunan ang kinakailangan ng mga patakaran at regulasyon ng Distrito, Ang Distrito ay magbibigay lang ng serbisyo sa mga kwalipikadong mga okupante.
  - 4.3 Para maging kwalipikadong kustomer nang hindi binabayaran ang halagang takda sa delingkwenteng account, ang okupante ay magbeberipika na ang kustomer sa account sa talaan ay siyang o dating landlord, tagapamahala o ahente ng tirahan. Ang pagbeberipika ay maaring maglakip ng, pero hindi limitado sa, lease, kasunduan sa renta, resibo sa renta dokumentong panggobyerno na ang okupante ay nirentahan ang propyedad, o impormasyong inilalahad alinsunod sa seksyon 1962 ng Civil Code, sa pagpapasya ng Distrito.
5. Iba pang mga Probisyon
- 5.1 Dagdag pa sa pagtitigil ng serbisyong patubig, ang Distrito ay maaring magsagawa ng iba pang mga lunas na maaari para sa di pagbabayad ng bayarin sa serbisyo sa tubig, kasama na pero hindi limitado sa: pagpapabayad sa delingkwenteng halaga sa pamamagitan ng pagpapataw ng liens sa ari-arian, pagsasampa ng claim o legal na aksyon, o pagpapasa sa koleksyon ng di nababayaran halaga kasama ang iba pang mga bayarin.
  - 5.2 Ang Distrito ay nagre-reserba ng karapatan sa pagtitigil sa serbisyong patubig sa anumang paglabag sa mga polisiya ng Distrito, patakaran o regulasyon liban sa di pagbabayad.
6. Impormasyong Pakikipag-ugnayan



- 6.1 Para sa mga katanungan ng kustomer o tulong hinggil sa bill sa tubig ang kawani ng Serbisyong Pangkustomer ng Distrito ay maaaring tawagan sa 760-633-2650, o sa [waterbill@sdwd.org](mailto:waterbill@sdwd.org). Maaaring personal na bumisita ang kustomer sa Serbisyong Pangkustomer counter ng Distrito Lunes hanggang Huwebes mula 7:30 a.m. hanggang 5:30 p.m. at salitan ng Biyernes mula 7:30 a.m. hanggang 4:30 p.m. maliban sa mga holidays ng Distrito.



## Chính sách Ngừng Dịch vụ Cấp Nước

---

Dịch vụ Cấp nước Quận San Dieguito (Quận) có thể ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt đối với những khách hàng không thanh toán theo các điều khoản của Chính sách Ngừng Dịch vụ Cấp Nước (Chính sách).

### Mục đích

---

Chính sách này đã được thiết lập để tuân thủ luật pháp về việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước cho khách hàng dân cư do không thanh toán hóa đơn nước theo quy định của Bộ luật Chính phủ § 60370 et seq. và Bộ luật Sức khỏe & An toàn § 116900 et seq. (Dự luật Thượng viện California 998).

### Phạm vi

---

Chính sách này điều chỉnh tất cả các hóa đơn dịch vụ cấp nước sinh hoạt được Quận tính toán và phân phát trong tình trạng không thanh toán đúng hạn và dự kiến ngừng cung cấp.

### Trình tự

---

1. Các tài khoản không thanh toán đúng hạn
  - 1.1. Phí dịch vụ cấp nước phải trả cho Quận hai tháng một lần hoặc theo tần suất khác như được Quận xác định. Tất cả các hóa đơn cho dịch vụ cấp nước đều đến hạn và có thể thanh toán sau 18 ngày kể từ ngày viết hóa đơn. Bất kỳ hóa đơn nào chưa được thanh toán trong khoảng thời gian này sẽ được coi là không thanh toán đúng hạn. Sau khi nhận được hóa đơn, các thỏa thuận thanh toán có thể được yêu cầu cho đến thời điểm ngừng cung cấp và ngày thứ 80 kể từ khi hóa đơn được in (xem phần 2 để biết các lựa chọn thay thế này).
  - 1.2. Sau khi một khoản thanh toán trở thành quá hạn, những điều sau đây sẽ xảy ra:
    - A. Vào ngày thứ 27 kể từ ngày trên hóa đơn, một thông báo nhắc nhở được gửi đến khách hàng. Thông báo này sẽ cho biết rằng Quận dự định ngừng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán nếu không thanh toán vào ngày thứ 79.
    - B. Vào ngày thứ 46 kể từ ngày trên hóa đơn, một cuộc gọi điện thoại tự động sẽ được gọi đến (các) số điện thoại trong hồ sơ để thông báo cho khách hàng biết rằng khoản thanh toán của họ đang trong tình trạng quá hạn, một khoản phí trả chậm sẽ được tính và khách hàng có thể yêu cầu cung cấp một bản sao của chính sách này.



- C. Vào ngày thứ 48 kể từ ngày trên hóa đơn, một khoản phí trả chậm sẽ được tính vào khoản thanh toán và một thông báo được gửi đến địa chỉ được cung cấp dịch vụ để thông báo cho (những) người cư trú rằng dịch vụ sẽ bị ngừng trong vòng 32 ngày do không thanh toán hóa đơn tiền nước. Nếu dịch vụ được cung cấp bởi một đồng hồ chủ và Quận không thể thông báo cho người cư trú bằng thư, Quận sẽ đưa ra giải pháp thiện chí thay thế để thông báo cho người cư trú bằng cách đăng các bản sao tại nhà. Thông báo sẽ cho người cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Quận mà không cần phải trả số tiền còn nợ trong tài khoản quá hạn. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Quận được cung cấp trong Phần 4 dưới đây.
- D. Vào ngày thứ 67 kể từ ngày trên hóa đơn, một cuộc gọi điện thoại tự động sẽ được gọi đến (các) số điện thoại trong hồ sơ để thông báo cho khách hàng biết rằng khoản thanh toán của họ vẫn đang trong tình trạng quá hạn và dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng nếu vẫn không thanh toán.
- E. Nếu Quận không thể liên lạc với khách hàng qua điện thoại, một thông báo khẩn sẽ được đăng tại nơi cư trú vào ngày thứ 75 kể từ ngày trên hóa đơn cùng với một bản sao của Chính sách này.
- F. Vào ngày thứ 80 kể từ ngày trên hóa đơn, Quận sẽ ngừng dịch vụ cấp nước nếu không thanh toán.

## 2. Những tình huống mà dịch vụ cấp nước sẽ không bị ngừng

- 2.1 Thanh toán tối thiểu - Quận sẽ chuyển số dư tối đa \$40,00 sang hóa đơn nước tiếp theo mà không bị phạt hoặc phí thanh toán chậm trễ.
- 2.2 Quận sẽ không ngừng dịch vụ cấp trong khi việc thanh toán của khách hàng theo thỏa thuận thanh toán được Quận phê duyệt và khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán được phê duyệt. Trước ngày thứ 80 kể từ ngày trên hóa đơn, Quận có thể phê duyệt thỏa thuận thanh toán đối với số dư chưa thanh toán với yêu cầu rằng tất cả các hóa đơn nước tiếp theo phải được giữ nguyên trong khi thỏa thuận thanh toán có hiệu lực. Nếu khách hàng không trả nợ đúng hạn đối với thỏa thuận thanh toán được Quận chấp thuận hoặc không thanh toán các hóa đơn nước tiếp theo trong khi thỏa thuận thanh toán có hiệu lực, Quận có thể ngừng dịch vụ cấp nước sau khi đăng thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ được cung cấp dịch vụ ít nhất 5 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ.
- 2.3 Ngoài ra, Quận sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau:



- A. Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của người cư trú tại nhà; VÀ
- B. Khách hàng không đủ khả năng tài chính để thanh toán trong một chu kỳ thanh toán thông thường. Điều này có thể được chứng minh bằng một trong hai cách:
- 1) Chứng minh rằng ai đó trong gia đình là người nhận một trong các chương trình sau:
    - CalWorks
    - Hỗ trợ chung của CalFresh
    - Medi-Cal
    - Thu nhập Đào đảm BỔ sung/Chương trình Thanh toán BỔ sung của Tiểu bang
    - Chương trình Dinh dưỡng BỔ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em
  - 2) Hoặc tuyên bố theo hình phạt khai man rằng thu nhập hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang; VÀ
- C. Khách hàng sẵn sàng tham gia vào một thỏa thuận thanh toán liên quan đến các khoản phí quá hạn.

Đối với những khách hàng đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Quận sẽ đưa ra một thỏa thuận thanh toán cho khách hàng.

Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng mình đáp ứng được các điều kiện trên. Sau khi nhận được tài liệu từ khách hàng, Quận sẽ xem xét tài liệu trong vòng 7 ngày và: (1) yêu cầu sự đồng ý tham gia vào thỏa thuận thanh toán có chữ ký của khách hàng; (2) yêu cầu thông tin bổ sung từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng rằng họ không đáp ứng các điều kiện trên.

Quận có thể ngừng dịch vụ cấp nước nếu khách hàng đã được cấp thỏa thuận thanh toán theo mục này không thực hiện bất kỳ điều nào sau đây trong 60 ngày trở lên: (a) thanh toán đúng hạn cho bất kỳ số tiền nào đến hạn theo thỏa thuận thanh toán hoặc (b) thanh toán đúng hạn cho các khoản phí của dịch vụ cấp nước hiện tại của mình. Quận sẽ đăng một thông báo cuối cùng về ý định ngừng dịch vụ tại một địa điểm nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ được cung cấp dịch vụ ít nhất 5 ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc xem xét lại nào của Quận.

- 2.4 Tranh chấp hóa đơn tiền nước – Bất kỳ khách hàng nào muốn khiếu nại, hoặc yêu cầu điều tra về dịch vụ hoặc các khoản phí thể hiện trên hóa đơn phải khiếu nại trong vòng



5 ngày sau khi nhận được hóa đơn. Chỉ áp dụng cho mục này, sau 5 ngày kể từ ngày gửi, chúng tôi xem như là khách hàng đã nhận được hóa đơn. Mọi khiếu nại hoặc yêu cầu như vậy phải bằng văn bản và nộp cho Trưởng phòng Tài chính Quận. Việc xem xét sẽ bao gồm việc xem xét liệu khách hàng có thể được gia hạn hoặc sắp xếp hình thức thanh toán khác đáp ứng yêu cầu của Quận hay không. Quận có thể, theo quyết định của mình, xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu kịp thời để điều tra; tuy nhiên, những khiếu nại hoặc yêu cầu như vậy không được kháng cáo. Trong khi xem xét, tài khoản sẽ không phải trả phí nộp muộn hoặc phạt cho đến khi hoàn thành đánh giá và quyết định sẽ được thông báo cho khách hàng bằng văn bản.

- 2.5 Khiếu nại Quyết định – Bất kỳ khách hàng nào khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời theo Mục 2.4 và Giám đốc Tài chính đưa quyết định bất lợi thì có thể kháng cáo quyết định này lên Ban Giám đốc bằng cách gửi thông báo kháng cáo lên Tổng Giám đốc Dịch vụ Cấp nước của Quận trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi quận gửi quyết định. Khi nhận được thông báo kháng cáo, Giám đốc Dịch vụ Cấp nước của Quận sẽ sắp xếp để vấn đề được điều trần tại Cuộc họp Hội đồng sắp tới và gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian diễn ra phiên điều trần ít nhất 10 ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội đồng sẽ là quyết định cuối cùng. Nếu Hội đồng xác định khiếu nại của khách hàng là không chính đáng, toàn bộ số tiền nợ sẽ phải được thanh toán trong vòng ba (3) ngày làm việc. Nếu Hội đồng xác định rằng khiếu nại của khách hàng là hợp lệ, việc khắc phục sẽ được thực hiện tại văn phòng Quận trong vòng 5 ngày làm việc. Quận sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước trong khi kháng cáo đang chờ xử lý.
- 2.6 Trong tình huống liên quan đến chủ nhà cho thuê mà Quận đã ban hành thông báo về ý định ngừng cung cấp dịch vụ vì không thanh toán, người cư trú có thể đăng ký dịch vụ cấp nước theo Mục 4 của Chính sách này.

### 3. Khôi phục dịch vụ cấp nước

- 3.1 Dịch vụ cấp nước có thể được khôi phục, với phí kết nối lại là \$40,00, trong giờ làm việc thông thường sau khi thanh toán đầy đủ theo một trong các cách sau:
- A. Thanh toán tại Văn phòng Quận.
  - B. Thanh toán trực tuyến, mã xác nhận được cung cấp và thanh toán được xác minh bởi Quận.

### 4. Thủ tục để Người cư trú hoặc Người thuê nhà trở thành Khách hàng của Quận

- 4.1 Mục này chỉ áp dụng khi chủ sở hữu tài sản, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành tại địa chỉ dịch vụ cư trú được liệt kê là khách hàng trong hồ sơ và đã được ban hành một thông báo về ý định ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán.



- 4.2 Quận sẽ cung cấp dịch vụ cho người cư trú thực tế nếu mỗi người cư trú đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, bao gồm cả các yêu cầu đặt cọc. Tuy nhiên, nếu một hoặc nhiều người cư trú sẵn sàng chịu trách nhiệm về các khoản phí tiếp theo đối với tài khoản đáp ứng yêu cầu của Quận hoặc nếu có một phương cách vật lý, có sẵn về mặt pháp lý cho Quận, để ngừng cung cấp dịch vụ có chọn lọc đối với những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu của các quy tắc và quy định của Quận, Quận sẽ chỉ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó.
- 4.3 Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền do tài khoản quá hạn, người cư trú sẽ xác minh rằng khách hàng của tài khoản quá hạn trong hồ sơ là hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý của nhà ở. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê nhà, biên lai trả tiền thuê nhà, tài liệu của chính phủ cho biết người thuê đang thuê tài sản, hoặc thông tin được tiết lộ theo mục 1962 của Bộ luật Dân sự, theo quyết định của Quận.

## 5. Quy định khác

- 5.1 Ngoài việc ngừng dịch vụ cấp nước, Quận có thể theo đuổi bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác có sẵn đối với những khoản phí dịch vụ cấp nước chưa thanh toán, bao gồm nhưng không giới hạn ở: thu hồi số tiền quá hạn bằng cách nộp yêu cầu áp sai tài sản để thế nợ, nộp đơn khiếu nại hoặc đơn kiện hoặc thuê công ty đòi nợ số tiền chưa thanh toán cộng với phí thu hồi nợ.
- 5.2 Quận có quyền ngừng dịch vụ cấp nước đối với mọi hành vi vi phạm chính sách, quy tắc hoặc quy định của Quận ngoài việc không thanh toán.

## 6. Thông tin liên hệ

- 6.1 Nếu khách hàng có câu hỏi hoặc cần hỗ trợ về hóa đơn tiền nước, hãy liên hệ với nhân viên Dịch vụ Khách hàng của Quận theo số 760-633-2650 hoặc tại [waterbill@sdwd.org](mailto:waterbill@sdwd.org). Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến quầy Dịch vụ Khách hàng của Quận, từ thứ Hai đến thứ Năm, 7:30 sáng đến 5:30 chiều và thứ Sáu cách tuần, từ 7:30 sáng đến 4:30 chiều, trừ ngày lễ của Quận.