Temescal Valley Water District

Policy on Discontinuation of Residential Water Service for Nonpayment

Adopted October 27, 2026 | California Health and Safety Code §§ 116900–116926

This policy implements the mandatory requirements of the California Water Shutoff Protection Act. It applies to discontinuation of residential water service for nonpayment. The District will administer this policy consistent with applicable law. This Policy does not apply to circumstances not explicitly stated in the Policy, including but not limited to unauthorized actions taken by the customer.

1. Delinquency and Notice of Discontinuation (§ 116908)

Residential water service will not be discontinued for nonpayment until payment has been delinquent for at least 60 days. At least seven business days before discontinuation, the District will contact the customer named on the account by telephone or written notice.

If contacted by telephone, the customer will be offered a written copy of this policy and discussion of ways to avoid discontinuation, including alternative payment schedules, deferred or minimum payments, amortization, and bill review and appeal.

If notice is in writing, it will be mailed to the customer and will clearly and legibly include:

- Customer name and address; amount of delinquency; and deadline to pay or arrange payment to avoid discontinuation.
- Process to apply for an extension of time to pay delinquent charges.
- Procedure to petition for bill review and appeal.
- Procedure to request deferred, reduced, or alternative payment schedules, including amortization.

If the customer mailing address differs from the service address, notice will also be sent to the service address, addressed to “Occupant.” If telephone contact with the customer or an adult occupant fails and mailed notice is returned undeliverable, the District will make a good-faith effort to visit the residence and leave, or arrange conspicuous placement of, both an imminent-discontinuation notice and this policy.

2. Payment Arrangements and Contact Information (§ 116906)

The District offers customers deferred or reduced payments and alternative payment schedules to avoid discontinuation of residential water service for nonpayment. Customers may request an arrangement to repay delinquent charges through installments, deferred payments, or alternative payment schedule. Payment terms will be established based on the customer’s circumstances, the outstanding balance, and applicable District procedures.

These arrangements are available to all residential customers, regardless of whether they qualify for medical and financial hardship protections described in Section 4. Customers may request payment arrangements or discuss options to avoid discontinuation by contacting the District at (951) 277-1414.

3. Bill Review and Appeal (§§ 116906, 116908)

Customers may contest or appeal a water bill by contacting the District at (951) 277-1414, emailing admin@temescalvwd.com, or writing to Temescal Valley Water District, 22646 Temescal Canyon Road, Temescal Valley, CA 92883. The request should identify the disputed bill, charges, and reason for dispute.

District staff will review the account, investigate the disputed charges as appropriate, and communicate a determination to the customer. A customer dissatisfied with the determination may request further review by the District General Manager or designated representative, who will issue a final determination.

The District will not discontinue residential water service for nonpayment while an appeal submitted by an adult at the residence to the District or another administrative or legal body authorized to hear the appeal remains pending.

4. Medical and Financial Hardship Protection (§ 116910)

The District will not discontinue residential service for nonpayment when all three conditions are met:

1. A customer or tenant submits a certification from a primary care provider, as defined in Welfare and Institutions Code § 14088(b)(1)(A), that discontinuation of water service would be life-threatening or pose a serious threat to a resident's health and safety.
2. The customer demonstrates inability to pay within the normal billing cycle. This condition is met if a household member currently receives CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/SSP, or WIC, or the customer declares household annual income below 200% of the federal poverty level.
3. The customer is willing to enter into an amortization agreement, alternative payment schedule, or deferred or reduced payment plan for all delinquent charges.

When all conditions are met, the District will offer at least one of the following:

- Amortization of the unpaid balance.
- Alternative payment schedule.
- Partial or full balance reduction funded without additional charges to other ratepayers.
- Temporary payment deferral. Repayment typically should be completed within 12 months, but the District may allow longer where necessary to avoid undue hardship.

During such an arrangement, service may be discontinued if the customer fails to comply with the arrangement for 60 days or more or fails to pay current residential service charges for 60 days or more. Discontinuation may occur no sooner than five business days after the District posts a final notice of intent to disconnect in a prominent, conspicuous location at the property.

5. Restoration of Service and Low-Income Protections (§§ 116912, 116914)

If service is discontinued for nonpayment, the District will provide the customer with information on how to restore service. For assistance, contact (951) 277-1414.

For a residential customer with household income below 200% of the federal poverty level, a reconnection fee during normal operating hours will not exceed the applicable inflation-adjusted $50 statutory cap or actual reconnection cost, whichever is lower. A reconnection fee during non-operational hours, if reconnection is offered, will not exceed the applicable inflation-adjusted $150

statutory cap or actual cost, whichever is lower. The District will waive interest charges on delinquent bills once every 12 months for such customers.

A customer qualifies for these low-income protections if a household member currently receives CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/SSP, or WIC, or the customer declares household annual income below 200% of the federal poverty level.

6. Landlord–Tenant Protections (§ 116916)

Where a landlord–tenant relationship exists and the owner, manager, or operator is the customer of record for individually metered residential service at a detached single-family dwelling, multiunit residential structure, mobile home park, or qualifying labor-camp residential structure, the District will make every good-faith effort to notify occupants in writing at least 10 days before termination that service is in arrears and may be terminated. The written notice shall inform residential occupants of their right to become customers of the District without being required to pay the delinquent balance of the previous customer of record. For detached single-family dwellings, the District may instead provide at least seven days' notice before the proposed termination, as permitted by Health and Safety Code §116916(f)(1).

Occupants seeking service must meet applicable District requirements, including any lawfully required non-owner deposit, and assume responsibility for future service charges in accordance with Health and Safety Code §116916(c). Where prior service history is required to establish credit, the District shall accept qualifying proof of timely rent or other acceptable credit payments as provided in § 116916(d).

The District acknowledges the rights of qualifying occupants under Health and Safety Code §116916(e) to deduct reasonable water service charges paid during the preceding payment period to the District from rental payments that include unitemized water charges. The District does not administer or enforce such deduction but will provide occupants, upon request, with available billing and payment records to assist them in seeking appropriate relief from their landlord.

For a detached single-family dwelling, the District may require an occupant seeking to establish service without responsibility for the former customer's delinquent balance to verify that the former customer was the landlord, manager, or agent, using a lease, rent receipts, government documentation, or other evidence allowed by § 116916(f).

7. Language, Publication, and Reporting (§§ 116906, 116918)

This policy will be available in English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, and any other language spoken by at least 10% of people in the service area, per the applicable language requirements of § 116906(a). The District will publish this policy at www.temescalvwd.com.

The District will report annually the number of discontinuations of residential service for inability to pay on its website and to the State Water Resources Control Board.

Temescal Valley Water District

因未付款而停止住宅供水服务的政策

2026 年 10 月 27 日通过 | 加利福尼亚州《健康与安全法典》第 116900–116926 条

本政策执行加利福尼亚州《停水保护法》的强制性要求，适用于因未付款而停止住宅供水服务的情况。本区将依照适用法律实施本政策。本政策不适用于未明确规定的情况，包括但不限于客户未经授权采取的行为。

1. 逾期付款及停水通知（第 116908 条）

住宅供水费用逾期未付至少 60 天之前，不得因未付款而停止供水。停水前至少七个工作日，本区将通过电话或书面通知联系账户登记客户。

如通过电话联系，本区将向客户提供本政策的书面副本，并讨论避免停水的方法，包括替代付款计划、延期或最低额付款、分期摊还，以及账单复核和申诉。

如采用书面通知，将邮寄给客户，并清楚易读地列明：

- 客户姓名和地址、逾期金额，以及为避免停水而付款或安排付款的截止日期。
- 申请延长逾期费用付款期限的程序。
- 申请账单复核和申诉的程序。
- 申请延期付款、减额付款或替代付款计划（包括分期摊还）的程序。

如客户邮寄地址与供水地址不同，还将向供水地址寄送收件人为“住户”的通知。如无法通过电话联系客户或成年住户，且邮寄通知被退回无法送达，本区将善意努力上门，在住宅留下或安排在显眼位置张贴即将停水的通知及本政策。

2. 付款安排和联系信息（第 116906 条）

本区向客户提供延期付款、减额付款及替代付款计划，以避免因未付款而停止住宅供水。客户可申请分期、延期或按替代计划偿还逾期费用。付款条件将根据客户情况、未付余额和本区适用程序确定。

所有住宅客户均可申请上述安排，无论是否符合第 4 节规定的医疗及经济困难保护条件。申请付款安排或讨论避免停水的选择，请致电本区：(951) 277-1414。

3. 账单复核和申诉（第 116906、116908 条）

客户可致电(951) 277-1414、发送电子邮件至 admin@temescalvwd.com，或致函 Temescal Valley Water District, 22646 Temescal Canyon Road, Temescal Valley, CA 92883，对水费账单提出异议或申诉。申请应注明有争议的账单、费用及争议理由。

本区工作人员将审核账户、酌情调查争议费用，并将决定告知客户。如客户不服，可要求本区总经理或指定代表进一步复核，并由其作出最终决定。

在住所内成年人向本区或其他有权审理申诉的行政或司法机构提出的申诉尚未审结期间，本区不得因未付款而停止住宅供水。

4. 医疗及经济困难保护（第 116910 条）

同时满足以下三个条件时，本区不得因未付款而停止住宅供水：

1. 客户或租户提交符合《福利与机构法典》第 14088(b)(1)(A)条定义的初级保健提供者证明，确认停水会危及生命，或对住户健康与安全造成严重威胁。

2. 客户证明无法在正常账单周期内付款。如家庭成员目前领取 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/SSP 或 WIC，或客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，即符合本条件。

3. 客户愿意就全部逾期费用签订分期摊还协议、替代付款计划或延期／减额付款计划。

满足全部条件时，本区将至少提供以下一种选择：

- 分期摊还未付余额。
- 替代付款计划。
- 在不向其他缴费用户增加费用的前提下部分或全部减免余额。
- 暂时延期付款。通常应在 12 个月内偿还，但为避免过度困难，本区可酌情允许更长期限。

在上述安排期间，如客户连续 60 天或以上不遵守安排，或连续 60 天或以上未支付当期住宅供水费用，可停止供水。但本区必须先在物业显眼位置张贴最终断水意向通知，且至少经过五个工作日后方可停水。

5. 恢复供水及低收入客户保护（第 116912、116914 条）

如因未付款而停水，本区将向客户提供恢复供水的方法。如需帮助，请致电(951) 277-1414。

家庭收入低于联邦贫困线 200%的住宅客户，在正常营业时间恢复供水的费用不得超过经通货膨胀调整后的法定 50 美元上限或实际恢复费用（以较低者为准）。如提供非营业时间恢复服务，费用不得超过经通胀调整后的法定 150 美元上限或实际费用（以较低者为准）。本区每 12 个月为此类客户免除一次逾期账单利息。

如家庭成员目前领取 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/SSP 或 WIC，或客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%，即可享受上述低收入保护。

6. 房东与租户保护（第 116916 条）

存在房东与租户关系，且独立计量的独栋住宅、多户住宅、活动房屋园区或符合条件的劳工营住房的登记客户为业主、经理或经营者时，本区将善意尽最大努力，在拟停水前至少 10 天书面通知住户费用逾期且可能停水。通知须说明住宅住户有权成为本区客户，而无需支付前登记客户的逾期余

额。对于独栋住宅，本区可根据《健康与安全法典》第 116916(f)(1)条，在拟停水前至少七天通知。

申请供水的住户须满足本区适用要求，包括法律允许要求非业主缴纳的押金，并依第 116916(c)条承担今后的供水费用。如需既往服务记录建立信用，本区应依第 116916(d)条接受符合条件的按时缴租证明或其他可接受的信用付款证明。

本区承认符合条件的住户依据第 116916(e)条享有的权利：对于包含未单列水费的租金，可扣除其在上一付款期向本区支付的合理供水费用。本区不管理或执行此项扣除，但应住户要求，将提供可取得的账单和付款记录，协助其向房东寻求适当救济。

对于独栋住宅，本区可要求希望不承担前客户逾期余额而开通服务的住户，依第 116916(f)条通过租约、租金收据、政府文件或其他允许的证据，证明前客户为房东、经理或代理人。

7. 语言、公布及报告（第 116906、116918 条）

本政策将提供英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、韩语版本，以及服务区域内至少 10% 人口使用的任何其他语言版本，并遵守第 116906(a)条适用的语言要求。本区将在 www.temescalvwd.com 公布本政策。

本区每年将在网站上并向州水资源控制委员会报告因无力付款而停止住宅供水的次数。

Temescal Valley Water District

요금 미납에 따른 주거용 수도 서비스 중단 정책

2026 년 10 월 27 일 채택| 캘리포니아주 보건안전법 §§ 116900–116926

본 정책은 캘리포니아주 수도 공급 중단 보호법의 의무 요건을 시행합니다. 요금 미납에 따른 주거용 수도 서비스 중단에 적용됩니다. 수도지구는 관련 법률에 따라 본 정책을 시행합니다. 고객의 무단 행위를 포함하되 이에 국한되지 않는, 본 정책에 명시되지 않은 상황에는 적용되지 않습니다.

1. 연체 및 공급 중단 통지(§ 116908)

주거용 수도 요금이 최소 60 일 이상 연체되기 전에는 미납을 이유로 공급을 중단하지 않습니다. 중단 예정일 최소 영업일 7 일 전에 수도지구는 계정 명의 고객에게 전화 또는 서면으로 연락합니다.

전화로 연락할 경우 본 정책의 서면 사본을 제공하고 대체 납부 일정, 납부 유예 또는 최소 납부, 분할 상환, 청구서 검토 및 이의신청 등 중단을 피할 방법을 설명합니다.

서면 통지는 고객에게 우편 발송되며 다음 사항을 명확하고 읽기 쉽게 포함합니다.

- 고객 이름과 주소, 연체 금액, 중단을 피하기 위한 납부 또는 납부 약정 기한.
- 연체 요금 납부 기한 연장 신청 절차.
- 청구서 검토 및 이의신청 절차.
- 분할 상환을 포함한 납부 유예, 감액 또는 대체 납부 일정 신청 절차.

고객의 우편 주소가 서비스 주소와 다르면 서비스 주소에도 “거주자” 앞으로 통지를 보냅니다. 고객 또는 성인 거주자에게 전화 연락이 되지 않고 우편물이 배달 불가로 반송되면 수도지구는 성실히 주택을 방문하여 공급 중단 임박 통지와 본 정책을 남기거나 눈에 잘 띄는 곳에 게시하도록 노력합니다.

2. 납부 약정 및 연락처(§ 116906)

수도지구는 미납에 따른 주거용 수도 공급 중단을 피하도록 납부 유예, 감액 납부 및 대체 납부 일정을 제공합니다. 고객은 연체 금액을 할부, 유예 또는 대체 일정으로 상환하도록 신청할 수 있습니다. 조건은 고객 사정, 미납 잔액 및 수도지구의 관련 절차에 따라 정합니다.

이러한 약정은 제 4 절의 의료·경제적 곤란 보호 대상 여부와 관계없이 모든 주거용 고객에게 제공됩니다. 약정을 신청하거나 중단 방지 방안을 논의하려면 (951) 277-1414 로 연락하십시오.

3. 청구서 검토 및 이의신청(§§ 116906, 116908)

고객은 (951) 277-1414 로 전화하거나 admin@temescalvwd.com 으로 이메일을 보내거나 Temescal Valley Water District, 22646 Temescal Canyon Road, Temescal Valley, CA 92883 으로 서신을 보내 청구서에 이의를 제기할 수 있습니다. 신청에는 문제의 청구서, 요금 및 이의 사유를 명시해야 합니다.

직원은 계정을 검토하고 필요한 경우 문제의 요금을 조사한 뒤 결과를 고객에게 알립니다. 결과에 불복하면 수도지구 총괄책임자 또는 지정 대리인에게 추가 검토를 요청할 수 있으며 이들이 최종 결정을 내립니다.

해당 주택의 성인이 수도지구 또는 이의신청을 심리할 권한이 있는 행정·법률 기관에 제출한 이의신청이 계류 중인 동안에는 미납을 이유로 주거용 수도 공급을 중단하지 않습니다.

4. 의료 및 경제적 곤란 보호(§ 116910)

다음 세 조건이 모두 충족되면 수도지구는 미납을 이유로 주거용 수도 공급을 중단하지 않습니다.

1. 고객 또는 임차인이 복지기관법 § 14088(b)(1)(A)에 정의된 일차 진료 제공자의 증명서를 제출하여 단수가 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위험을 초래함을 확인합니다.

2. 고객이 정상 청구 주기 내에 납부할 수 없음을 입증합니다. 가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, SSI/SSP 또는 WIC 를 받거나 고객이 가구 연소득이 연방 빈곤 기준의 200% 미만이라고 선언하면 충족됩니다.

3. 고객이 모든 연체 요금에 대해 분할 상환 계약, 대체 납부 일정 또는 납부 유예·감액 계획에 동의합니다.

모든 조건이 충족되면 수도지구는 다음 중 최소 한 가지를 제공합니다.

- 미납 잔액 분할 상환.
- 대체 납부 일정.
- 다른 요금 납부자에게 추가 부담을 주지 않는 재원으로 잔액 일부 또는 전액 감면.
- 일시적 납부 유예. 통상 12 개월 이내에 상환해야 하지만 과도한 곤란을 피하기 위해 필요하면 더 긴 기간을 허용할 수 있습니다.

이러한 약정 중 고객이 60 일 이상 약정을 준수하지 않거나 60 일 이상 현재의 주거용 서비스 요금을 납부하지 않으면 공급이 중단될 수 있습니다. 다만 수도지구가 부동산의 눈에 잘 띄는 곳에 최종 단수 예고를 게시한 후 영업일 최소 5 일이 지나야 중단할 수 있습니다.

5. 서비스 복구 및 저소득층 보호(§§ 116912, 116914)

미납으로 공급이 중단되면 수도지구는 복구 방법을 안내합니다. 도움은 (951) 277-1414 로 문의하십시오.

가구 소득이 연방 빈곤 기준의 200% 미만인 주거용 고객의 정상 영업시간 재연결 수수료는 물가 조정된 법정 상한액 50 달러 또는 실제 재연결 비용 중 낮은 금액을 초과하지 않습니다. 영업시간 외 재연결을 제공하는 경우 수수료는 물가 조정된 법정 상한액 150 달러 또는 실제 비용 중 낮은 금액을 초과하지 않습니다. 수도지구는 해당 고객의 연체 청구서 이자를 12 개월마다 한 번 면제합니다.

가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, SSI/SSP 또는 WIC 를 받거나 고객이 가구 연소득이 연방 빈곤 기준의 200% 미만이라고 선언하면 이 보호 대상입니다.

6. 임대인·임차인 보호(§ 116916)

임대인과 임차인 관계가 존재하고 단독주택, 다세대 주거 건물, 이동식 주택 단지 또는 해당 근로자 숙소의 개별 계량 주거용 서비스 명의자가 소유주·관리자·운영자인 경우, 수도지구는 공급 중단 최소 10 일 전에 요금 연체 및 중단 가능성을 거주자에게 서면 통지하도록 성실히 최선을 다합니다. 통지에는 이전 명의자의 연체액을 납부하지 않고도 수도지구 고객이 될 권리가 있음을 알려야 합니다. 독립 단독주택은 보건안전법 § 116916(f)(1)에 따라 최소 7 일 전 통지로 대체할 수 있습니다.

서비스를 신청하는 거주자는 법적으로 요구되는 비소유자 보증금 등 수도지구의 관련 요건을 충족하고 보건안전법 § 116916(c)에 따라 향후 요금을 부담해야 합니다. 신용 확인을 위해 과거 서비스 이력이 필요한 경우 수도지구는 § 116916(d)에 따라 적격한 정시 임대료 납부 증명 또는 기타 인정되는 신용 납부 증명을 수락합니다.

수도지구는 보건안전법 § 116916(e)에 따라 자격 있는 거주자가 이전 납부 기간에 수도지구에 지급한 합리적인 수도 요금을, 수도 요금이 별도 표시되지 않은 임대료에서 공제할 권리를 인정합니다. 수도지구가 공제를 관리하거나 집행하지는 않지만, 요청 시 임대인에 대한 적절한 구제를 돕기 위해 이용 가능한 청구 및 납부 기록을 제공합니다.

독립 단독주택에서 이전 명의자의 연체액을 부담하지 않고 서비스를 개설하려는 거주자에게 수도지구는 § 116916(f)에 허용된 임대차계약서, 임대료 영수증, 정부 문서 또는 기타 증거로 이전 명의자가 임대인·관리자·대리인이었음을 확인하도록 요구할 수 있습니다.

7. 언어, 게시 및 보고(§§ 116906, 116918)

본 정책은 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 서비스 지역 주민의 최소 10%가 사용하는 기타 언어로 제공되며 § 116906(a)의 해당 언어 요건을 따릅니다. 수도지구는 www.temescalvwd.com 에 본 정책을 게시합니다.

수도지구는 납부 능력 부족으로 인한 주거용 수도 공급 중단 건수를 매년 웹사이트와 주 수자원관리위원회에 보고합니다.

Temescal Valley Water District

Política sobre la suspensión del servicio residencial de agua por falta de pago

Adoptada el 27 de octubre de 2026 | Código de Salud y Seguridad de California, §§ 116900–116926

Esta política implementa los requisitos obligatorios de la Ley de Protección contra el Corte del Servicio de Agua de California. Se aplica a la suspensión del servicio residencial de agua por falta de pago. El Distrito administrará esta política de conformidad con la legislación aplicable. Esta política no se aplica a circunstancias no indicadas expresamente en ella, incluidas, entre otras, las acciones no autorizadas realizadas por el cliente.

1. Morosidad y aviso de suspensión (§ 116908)

El servicio residencial de agua no se suspenderá por falta de pago hasta que la cuenta lleve al menos 60 días en mora. Al menos siete días hábiles antes de la suspensión, el Distrito se comunicará por teléfono o por escrito con el cliente titular de la cuenta.

Si el contacto es telefónico, se ofrecerá al cliente una copia escrita de esta política y se analizarán las opciones para evitar la suspensión, incluidos planes alternativos de pago, pagos diferidos o mínimos, amortización y revisión y apelación de facturas.

Si el aviso es escrito, se enviará por correo al cliente e incluirá de forma clara y legible:

- Nombre y dirección del cliente; importe vencido; y fecha límite para pagar o acordar un pago que evite la suspensión.
- Procedimiento para solicitar una prórroga para pagar los cargos vencidos.
- Procedimiento para solicitar la revisión y apelación de una factura.
- Procedimiento para solicitar pagos diferidos, reducidos o planes alternativos de pago, incluida la amortización.

Si la dirección postal del cliente es distinta de la dirección de servicio, también se enviará un aviso a la dirección de servicio dirigido a «Ocupante». Si no se logra contactar telefónicamente al cliente o a un ocupante adulto y el aviso enviado por correo se devuelve como imposible de entregar, el Distrito hará un esfuerzo de buena fe para visitar la vivienda y dejar, o colocar de forma visible, tanto un aviso de suspensión inminente como esta política.

2. Acuerdos de pago e información de contacto (§ 116906)

El Distrito ofrece pagos diferidos o reducidos y planes alternativos de pago para evitar la suspensión del servicio residencial de agua por falta de pago. Los clientes pueden solicitar pagar los cargos vencidos en cuotas, mediante pagos diferidos o conforme a un plan alternativo. Las condiciones se establecerán según las circunstancias del cliente, el saldo pendiente y los procedimientos aplicables del Distrito.

Estos acuerdos están disponibles para todos los clientes residenciales, independientemente de si reúnen los requisitos para las protecciones por dificultades médicas y económicas de la sección 4. Para solicitar un acuerdo o analizar opciones que eviten la suspensión, llame al Distrito al (951) 277-1414.

3. Revisión y apelación de facturas (§§ 116906, 116908)

Los clientes pueden impugnar o apelar una factura de agua llamando al (951) 277-1414, escribiendo a admin@temescalvwd.com o enviando una carta a Temescal Valley Water District,

22646 Temescal Canyon Road, Temescal Valley, CA 92883. La solicitud debe identificar la factura y los cargos en disputa y el motivo de la impugnación.

El personal del Distrito revisará la cuenta, investigará los cargos cuestionados según corresponda y comunicará su decisión al cliente. Si no está conforme, el cliente puede solicitar una revisión adicional por parte del gerente general del Distrito o su representante designado, quien emitirá una decisión definitiva.

El Distrito no suspenderá el servicio residencial de agua por falta de pago mientras esté pendiente una apelación presentada por un adulto residente ante el Distrito u otro organismo administrativo o judicial autorizado para conocerla.

4. Protección por dificultades médicas y económicas (§ 116910)

El Distrito no suspenderá el servicio residencial por falta de pago cuando se cumplan las tres condiciones siguientes:

1. Un cliente o inquilino presenta una certificación de un proveedor de atención primaria, según la definición del Código de Bienestar e Instituciones § 14088(b)(1)(A), que indique que la suspensión del agua pondría en peligro la vida o representaría una amenaza grave para la salud y seguridad de un residente.

2. El cliente demuestra que no puede pagar dentro del ciclo normal de facturación. Se cumple esta condición si un miembro del hogar recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/SSP o WIC, o si el cliente declara que los ingresos anuales del hogar son inferiores al 200 % del nivel federal de pobreza.

3. El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de amortización, un plan alternativo de pago o un plan de pagos diferidos o reducidos para todos los cargos vencidos.

Cuando se cumplan todas las condiciones, el Distrito ofrecerá al menos una de las siguientes opciones:

- Amortización del saldo impago.
- Plan alternativo de pago.
- Reducción parcial o total del saldo, financiada sin cargos adicionales para los demás usuarios.
- Aplazamiento temporal del pago. Por lo general, el reembolso debe completarse dentro de 12 meses, pero el Distrito puede conceder un plazo mayor cuando sea necesario para evitar dificultades excesivas.

Durante uno de estos acuerdos, el servicio podrá suspenderse si el cliente incumple el acuerdo durante 60 días o más, o deja de pagar los cargos corrientes del servicio residencial durante 60 días o más. La suspensión no podrá producirse antes de cinco días hábiles después de que el Distrito coloque un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar destacado y visible de la propiedad.

5. Restablecimiento del servicio y protecciones para personas de bajos ingresos (§§ 116912, 116914)

Si el servicio se suspende por falta de pago, el Distrito proporcionará información sobre cómo restablecerlo. Para recibir ayuda, llame al (951) 277-1414.

Para un cliente residencial cuyos ingresos familiares sean inferiores al 200 % del nivel federal de pobreza, el cargo de reconexión durante el horario normal no superará el límite legal aplicable de $50 ajustado por inflación o el costo real de reconexión, lo que sea menor. Fuera del horario de atención, si se ofrece reconexión, el cargo no superará el límite legal aplicable de $150 ajustado por inflación o el costo real, lo que sea menor. El Distrito eximirá de los intereses de facturas vencidas una vez cada 12 meses a estos clientes.

Un cliente reúne los requisitos para estas protecciones si un miembro del hogar recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/SSP o WIC, o si el cliente declara ingresos anuales del hogar inferiores al 200 % del nivel federal de pobreza.

6. Protecciones para propietarios e inquilinos (§ 116916)

Cuando exista una relación entre propietario e inquilino y el propietario, administrador u operador sea el titular de la cuenta de servicio residencial medido individualmente en una vivienda unifamiliar independiente, edificio multifamiliar, parque de casas móviles o vivienda de campamento laboral que reúna los requisitos, el Distrito hará todos los esfuerzos de buena fe para notificar por escrito a los ocupantes, al menos 10 días antes de la suspensión, que el servicio está en mora y puede suspenderse. El aviso informará a los ocupantes residenciales de su derecho a convertirse en clientes del Distrito sin tener que pagar el saldo vencido del anterior titular. En viviendas unifamiliares independientes, el Distrito podrá dar en su lugar un aviso con al menos siete días de anticipación, conforme al Código de Salud y Seguridad § 116916(f)(1).

Los ocupantes que soliciten el servicio deben cumplir los requisitos aplicables del Distrito, incluido cualquier depósito legalmente exigible a quienes no son propietarios, y asumir los cargos futuros de conformidad con el Código de Salud y Seguridad § 116916(c). Si se requiere historial de servicio para establecer crédito, el Distrito aceptará pruebas válidas del pago puntual del alquiler u otros pagos crediticios aceptables, conforme al § 116916(d).

El Distrito reconoce el derecho de los ocupantes que reúnan los requisitos, conforme al Código de Salud y Seguridad § 116916(e), a deducir del alquiler que incluya cargos de agua no desglosados los cargos razonables por servicio de agua pagados al Distrito durante el período de pago anterior. El Distrito no administra ni hace cumplir esa deducción, pero proporcionará, a solicitud de los ocupantes, los registros disponibles de facturación y pago para ayudarles a solicitar la reparación correspondiente al propietario.

En viviendas unifamiliares independientes, el Distrito podrá exigir que el ocupante que solicite establecer el servicio sin asumir la deuda del anterior titular verifique que este era el propietario, administrador o agente, mediante contrato de alquiler, recibos de renta, documentación gubernamental u otras pruebas permitidas por el § 116916(f).

7. Idiomas, publicación e informes (§§ 116906, 116918)

Esta política estará disponible en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por al menos el 10 % de las personas del área de servicio, de acuerdo con los requisitos lingüísticos aplicables del § 116906(a). El Distrito publicará esta política en www.temescalvwd.com.

El Distrito informará anualmente en su sitio web y a la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos el número de suspensiones del servicio residencial por incapacidad de pago.

Temescal Valley Water District

Patakaran sa Pagtigil ng Serbisyo ng Tubig sa Tirahan Dahil sa Hindi Pagbabayad

Pinagtibay noong Oktubre 27, 2026 | California Health and Safety Code §§ 116900–116926

Ipinatutupad ng patakarang ito ang mga ipinag-uutos ng California Water Shutoff Protection Act. Nalalapat ito sa pagtigil ng serbisyo ng tubig sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad. Ipapatupad ng Distrito ang patakaran alinsunod sa naaangkop na batas. Hindi ito nalalapat sa mga sitwasyong hindi tahasang nakasaad dito, kabilang ngunit hindi limitado sa mga hindi awtorisadong kilos ng kostumer.

1. Pagkakautang at Abiso ng Pagtigil (§ 116908)

Hindi ititigil ang serbisyo ng tubig sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad hangga't hindi pa lumilipas ang hindi bababa sa 60 araw mula sa pagkaantala ng bayad. Hindi bababa sa pitong araw ng negosyo bago ang pagtigil, tatawagan o padadalhan ng nakasulat na abiso ng Distrito ang kostumer na nakapangalan sa account.

Kung sa telepono makikipag-ugnayan, aalukin ang kostumer ng nakasulat na kopya ng patakarang ito at tatalakayin ang mga paraan upang maiwasan ang pagtigil, kabilang ang alternatibong iskedyul ng bayad, ipinagpaliban o minimum na bayad, hulugang pagbabayad, at pagsusuri at apela ng bill.

Kung nakasulat ang abiso, ipapadala ito sa kostumer sa koreo at malinaw na ilalahad ang:

- Pangalan at address ng kostumer; halagang lampas sa takdang bayaran; at huling araw para magbayad o makipagkasundo upang maiwasan ang pagtigil.
- Paraan ng paghingi ng palugit para bayaran ang mga nahuling singil.
- Paraan ng paghiling ng pagsusuri at pag-apela ng bill.
- Paraan ng paghiling ng ipinagpaliban, binawasang o alternatibong iskedyul ng bayad, kabilang ang hulugang pagbabayad.

Kung iba ang mailing address sa address ng serbisyo, magpapadala rin ng abiso sa address ng serbisyo na nakapangalan sa "Nakatira." Kung hindi makontak sa telepono ang kostumer o nasa hustong gulang na nakatira roon at ibinalik ang liham dahil hindi maihatid, magsisikap ang Distrito nang may mabuting hangarin na bisitahin ang tirahan at iwan o ipaskil sa kitang-kitang lugar ang abiso ng nalalapit na pagtigil at ang patakarang ito.

2. Mga Kasunduan sa Pagbabayad at Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan (§ 116906)

Nag-aalok ang Distrito ng ipinagpaliban o binawasang bayad at alternatibong iskedyul upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad. Maaaring humiling ang kostumer na bayaran ang mga nahuling singil nang hulugan, sa ipinagpalibang bayad, o sa alternatibong iskedyul. Ibabatay ang mga kondisyon sa kalagayan ng kostumer, natitirang balanse, at naaangkop na pamamaraan ng Distrito.

Magagamit ang mga kasunduang ito ng lahat ng kostumer sa tirahan kahit hindi sila kuwalipikado sa proteksiyon para sa problemang medikal at pinansiyal sa Seksyon 4. Para humiling ng kasunduan o talakayin ang mga opsiyon, tumawag sa (951) 277-1414.

3. Pagsusuri at Apela ng Bill (§§ 116906, 116908)

Maaaring kuwestiyunin o iapela ang bill sa (951) 277-1414, sa admin@temescalvwd.com, o sa sulat sa Temescal Valley Water District, 22646 Temescal Canyon Road, Temescal Valley, CA 92883. Tukuyin sa kahilingan ang bill, mga singil at dahilan ng pagtutol.

Susuriin ng mga kawani ang account, iimbestigahan kung naaangkop ang mga pinagtatalunang singil, at ipaaalam ang pasya. Maaaring humiling ng karagdagang pagsusuri sa General Manager ng Distrito o itinalagang kinatawan, na magbibigay ng pinal na pasya.

Hindi ititigil ng Distrito ang serbisyo sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad habang nakabinbin ang apelang inihain ng nasa hustong gulang na nakatira roon sa Distrito o sa ibang awtorisadong administratibo o legal na lupon.

4. Proteksiyon sa Problemang Medikal at Pinansiyal (§ 116910)

Hindi ititigil ng Distrito ang serbisyo sa tirahan dahil sa hindi pagbabayad kapag natugunan ang lahat ng tatlong kondisyon:

1. Ang kostumer o nangungupahan ay nagsumite ng sertipikasyon mula sa pangunahing tagapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan, gaya ng tinukoy sa Welfare and Institutions Code § 14088(b)(1)(A), na ang pagtigil ng tubig ay banta sa buhay o seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente.

2. Naipakita ng kostumer na hindi makabayad sa normal na siklo ng pagsingil. Natutugunan ito kung may miyembro ng sambahayan na kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/SSP o WIC, o kung idineklara ng kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan.

3. Handa ang kostumer na pumasok sa kasunduan sa hulugang pagbabayad, alternatibong iskedyul, o plano ng ipinagpaliban o binawasang bayad para sa lahat ng nahuling singil.

Kapag natugunan ang lahat, mag-aalok ang Distrito ng kahit isa sa mga sumusunod:

- Hulugan ang hindi nabayarang balanse.
- Alternatibong iskedyul ng pagbabayad.
- Bahagya o buong pagbabawas ng balanse na hindi magdadagdag ng singil sa ibang nagbabayad.
- Pansamantalang pagpapaliban ng bayad. Karaniwang dapat matapos ang pagbabayad sa loob ng 12 buwan, ngunit maaaring magbigay ang Distrito ng mas mahabang panahon upang maiwasan ang labis na paghihirap.

Sa ilalim ng gayong kasunduan, maaaring itigil ang serbisyo kung hindi sumunod ang kostumer sa kasunduan nang 60 araw o higit pa, o hindi nagbayad ng kasalukuyang singil sa tirahan nang 60 araw o higit pa. Hindi maaaring itigil ang serbisyo nang mas maaga sa limang araw ng negosyo matapos ipaskil ng Distrito ang pinal na abiso ng balak na pagputol sa kapansin-pansing lugar ng ari-arian.

5. Pagpapanumbalik ng Serbisyo at Proteksiyon para sa Mababang Kita (§§ 116912, 116914)

Kung itinigil ang serbisyo dahil sa hindi pagbabayad, magbibigay ang Distrito ng impormasyon kung paano ito maibabalik. Tumawag sa (951) 277-1414 para sa tulong.

Para sa kostumer sa tirahan na ang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan, ang singil sa muling pagkonekta sa karaniwang oras ng operasyon ay hindi lalampas sa naaangkop na limitasyong $50 na iniakma sa implasyon o sa aktuwal na gastos, alinman ang mas mababa. Sa labas ng oras ng operasyon, kung iniaalok ang muling pagkonekta, hindi lalampas ang singil sa naaangkop na limitasyong $150 na iniakma sa implasyon o aktuwal

na gastos, alinman ang mas mababa. Isang beses bawat 12 buwan, aalisin ng Distrito ang interes sa nahuling bill ng mga kostumer na ito.

Kuwalipikado ang kostumer kung may miyembro ng sambahayan na kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, SSI/SSP o WIC, o kung idineklara ng kostumer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200% ng pederal na antas ng kahirapan.

6. Proteksiyon sa May-ari at Nangungupahan (§ 116916)

Kung may ugnayang may-ari at nangungupahan at ang may-ari, tagapamahala o operator ang nakatalang kostumer ng indibiduwal na metrong serbisyo sa hiwalay na bahay para sa isang pamilya, gusaling maraming yunit, mobile home park, o kuwalipikadong tirahan sa labor camp, gagawin ng Distrito ang lahat ng makatwirang pagsisikap nang may mabuting hangarin na abisuhan nang nakasulat ang mga nakatira roon nang hindi bababa sa 10 araw bago ang pagtigil na may atraso at maaaring itigil ang serbisyo. Ipaaalam ang karapatan nilang maging kostumer ng Distrito nang hindi binabayaran ang atrasong balanse ng dating nakatalang kostumer. Para sa hiwalay na bahay para sa isang pamilya, maaaring magbigay ang Distrito ng hindi bababa sa pitong araw na abiso ayon sa Health and Safety Code § 116916(f)(1).

Ang mga nakatira roon na humihiling ng serbisyo ay kailangang tumupad sa naaangkop na kahilingan ng Distrito, kabilang ang anumang depositong legal na hinihingi sa hindi may-ari, at managot sa mga singil sa hinaharap ayon sa § 116916(c). Kung kailangan ng dating rekord ng serbisyo upang magtatag ng kredito, tatanggapin ng Distrito ang kuwalipikadong patunay ng napapanahong pagbabayad ng upa o iba pang katanggap-tanggap na bayad ayon sa § 116916(d).

Kinikilala ng Distrito ang karapatan ng kuwalipikadong nakatira roon sa ilalim ng § 116916(e) na ibawas sa upa na may hindi hiwalay na singil sa tubig ang makatwirang singil sa tubig na binayaran sa Distrito noong nakaraang panahon ng pagbabayad. Hindi pinangangasiwaan o ipinapatupad ng Distrito ang bawas na ito, ngunit magbibigay ito, kapag hiniling, ng makukuhang rekord ng bill at bayad upang matulungan silang humingi ng nararapat na lunas mula sa may-ari.

Para sa hiwalay na bahay para sa isang pamilya, maaaring hilingin ng Distrito sa taong magbubukas ng serbisyo nang hindi mananagot sa atraso ng dating kostumer na patunayang ang dating kostumer ay may-ari, tagapamahala o ahente sa pamamagitan ng kontrata sa upa, resibo, dokumento ng gobyerno o ibang ebidensiyang pinahihintulutan ng § 116916(f).

7. Wika, Paglalathala at Pag-uulat (§§ 116906, 116918)

Magiging available ang patakarang ito sa Ingles, Espanyol, Tsino, Tagalog, Vietnamese, Koreano, at anumang ibang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10% ng mga tao sa lugar ng serbisyo, alinsunod sa § 116906(a). Ilalathala ito ng Distrito sa www.temescalvwd.com.

Taun-taong iuulat ng Distrito sa website nito at sa State Water Resources Control Board ang bilang ng pagtigil ng serbisyo sa tirahan dahil sa kawalan ng kakayahang magbayad.

Temescal Valley Water District

Chính sách Ngừng Cung cấp Nước Sinh hoạt do Không Thanh toán

Được thông qua ngày 27 tháng 10 năm 2026 | Bộ luật Y tế và An toàn California §§ 116900–116926

Chính sách này thực hiện các yêu cầu bắt buộc của Đạo luật Bảo vệ Chống Ngừng Cấp Nước California. Chính sách áp dụng đối với việc ngừng cấp nước sinh hoạt do không thanh toán. Khu Cấp nước sẽ thực hiện chính sách phù hợp với pháp luật hiện hành. Chính sách không áp dụng cho các trường hợp không được nêu rõ, bao gồm nhưng không giới hạn ở hành vi không được phép của khách hàng.

1. Quá hạn và Thông báo Ngừng Cấp nước (§ 116908)

Dịch vụ nước sinh hoạt sẽ không bị ngừng vì không thanh toán cho đến khi khoản thanh toán quá hạn ít nhất 60 ngày. Ít nhất bảy ngày làm việc trước khi ngừng cấp nước, Khu Cấp nước sẽ liên hệ với khách hàng đứng tên tài khoản qua điện thoại hoặc bằng văn bản.

Nếu liên hệ qua điện thoại, khách hàng sẽ được đề nghị nhận bản sao chính sách bằng văn bản và được trao đổi về cách tránh bị ngừng cấp nước, gồm lịch thanh toán thay thế, thanh toán hoãn hoặc mức tối thiểu, trả góp và xem xét, khiếu nại hóa đơn.

Nếu thông báo bằng văn bản, thông báo sẽ được gửi qua thư và ghi rõ, dễ đọc các nội dung:

- Tên và địa chỉ khách hàng; số tiền quá hạn; hạn chót thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh bị ngừng cấp nước.
- Thủ tục xin gia hạn thanh toán khoản quá hạn.
- Thủ tục yêu cầu xem xét và khiếu nại hóa đơn.
- Thủ tục xin hoãn, giảm hoặc áp dụng lịch thanh toán thay thế, bao gồm trả góp.

Nếu địa chỉ nhận thư khác địa chỉ cung cấp dịch vụ, thông báo cũng sẽ gửi đến địa chỉ cung cấp dịch vụ, đề gửi “Người cư trú”. Nếu không liên lạc được qua điện thoại với khách hàng hoặc người cư trú trưởng thành và thư bị trả lại do không phát được, Khu Cấp nước sẽ thiện chí cố gắng đến nhà để để lại hoặc bố trí niêm yết ở vị trí dễ thấy cả thông báo sắp ngừng cấp nước và chính sách này.

2. Thỏa thuận Thanh toán và Thông tin Liên hệ (§ 116906)

Khu Cấp nước cung cấp hình thức thanh toán hoãn, giảm và lịch thanh toán thay thế để tránh ngừng cấp nước sinh hoạt do không thanh toán. Khách hàng có thể yêu cầu trả khoản quá hạn theo kỳ, hoãn thanh toán hoặc lịch thay thế. Điều khoản được xác định dựa trên hoàn cảnh khách hàng, số dư chưa thanh toán và thủ tục hiện hành của Khu Cấp nước.

Mọi khách hàng sử dụng nước sinh hoạt đều có thể sử dụng các thỏa thuận này, dù có đủ điều kiện bảo vệ do khó khăn y tế và tài chính theo Mục 4 hay không. Để yêu cầu thỏa thuận hoặc trao đổi các lựa chọn tránh ngừng cấp nước, gọi (951) 277-1414.

3. Xem xét và Khiếu nại Hóa đơn (§§ 116906, 116908)

Khách hàng có thể tranh chấp hoặc khiếu nại hóa đơn nước bằng cách gọi (951) 277-1414, gửi email đến admin@temescalvwd.com hoặc gửi thư đến Temescal Valley Water District, 22646 Temescal Canyon Road, Temescal Valley, CA 92883. Yêu cầu cần xác định hóa đơn, khoản phí tranh chấp và lý do.

Nhân viên Khu Cấp nước sẽ xem xét tài khoản, điều tra khoản phí tranh chấp khi thích hợp và thông báo quyết định cho khách hàng. Nếu không đồng ý, khách hàng có thể yêu cầu Tổng Giám

đốc Khu Cấp nước hoặc người đại diện được chỉ định xem xét thêm và đưa ra quyết định cuối cùng.

Khu Cấp nước sẽ không ngừng dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán trong khi đơn khiếu nại do một người trưởng thành tại nơi cư trú nộp cho Khu Cấp nước hoặc cơ quan hành chính hay pháp lý có thẩm quyền vẫn đang chờ giải quyết.

4. Bảo vệ trong Trường hợp Khó khăn Y tế và Tài chính (§ 116910)

Khu Cấp nước sẽ không ngừng dịch vụ nước sinh hoạt do không thanh toán khi đáp ứng đủ cả ba điều kiện:

1. Khách hàng hoặc người thuê nhà nộp giấy xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu, theo định nghĩa tại Bộ luật Phúc lợi và Định chế § 14088(b)(1)(A), rằng việc ngừng cấp nước sẽ đe dọa tính mạng hoặc gây nguy cơ nghiêm trọng cho sức khỏe và an toàn của một người cư trú.

2. Khách hàng chứng minh không thể thanh toán trong chu kỳ lập hóa đơn thông thường. Điều kiện này được đáp ứng nếu một thành viên hộ gia đình hiện nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, SSI/SSP hoặc WIC, hoặc khách hàng khai thu nhập hằng năm của hộ dưới 200% mức nghèo liên bang.

3. Khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận trả góp, lịch thanh toán thay thế hoặc kế hoạch hoãn hay giảm thanh toán đối với tất cả khoản quá hạn.

Khi đáp ứng đủ các điều kiện, Khu Cấp nước sẽ đưa ra ít nhất một lựa chọn:

- Trả góp số dư chưa thanh toán.
- Lịch thanh toán thay thế.
- Giảm một phần hoặc toàn bộ số dư bằng nguồn kinh phí không làm tăng phí cho người sử dụng khác.
- Tạm hoãn thanh toán. Thông thường phải hoàn tất trả nợ trong 12 tháng, nhưng Khu Cấp nước có thể cho thời gian dài hơn khi cần thiết để tránh khó khăn quá mức.

Trong thời gian thực hiện thỏa thuận, dịch vụ có thể bị ngừng nếu khách hàng không tuân thủ thỏa thuận từ 60 ngày trở lên hoặc không trả phí dịch vụ nước sinh hoạt hiện tại từ 60 ngày trở lên. Việc ngừng cấp nước chỉ có thể xảy ra sau ít nhất năm ngày làm việc kể từ khi Khu Cấp nước niêm yết thông báo cuối cùng về ý định cắt nước tại vị trí nổi bật, dễ thấy trên bất động sản.

5. Khôi phục Dịch vụ và Bảo vệ Người Thu nhập Thấp (§§ 116912, 116914)

Nếu dịch vụ bị ngừng do không thanh toán, Khu Cấp nước sẽ cung cấp thông tin về cách khôi phục. Để được trợ giúp, gọi (951) 277-1414.

Đối với khách hàng sinh hoạt có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo liên bang, phí kết nối lại trong giờ làm việc bình thường không vượt quá mức trần luật định 50 USD đã điều chỉnh theo lạm phát hoặc chi phí thực tế, tùy mức nào thấp hơn. Ngoài giờ làm việc, nếu có cung cấp kết nối lại, phí không vượt quá mức trần luật định 150 USD đã điều chỉnh theo lạm phát hoặc chi phí thực tế, tùy mức nào thấp hơn. Khu Cấp nước sẽ miễn tiền lãi trên hóa đơn quá hạn một lần mỗi 12 tháng cho các khách hàng này.

Khách hàng đủ điều kiện bảo vệ thu nhập thấp nếu một thành viên hộ gia đình hiện nhận CalWORKs, CalFresh, trợ cấp chung, Medi-Cal, SSI/SSP hoặc WIC, hoặc khách hàng khai thu nhập hằng năm của hộ dưới 200% mức nghèo liên bang.

6. Bảo vệ Chủ nhà và Người thuê nhà (§ 116916)

Khi có quan hệ chủ nhà–người thuê nhà và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành là khách hàng đứng tên dịch vụ nước sinh hoạt đo đếm riêng tại nhà đơn lập một hộ, tòa nhà nhiều

căn hộ, khu nhà di động hoặc cơ sở nhà ở trại lao động đủ điều kiện, Khu Cấp nước sẽ thiện chí nỗ lực thông báo bằng văn bản cho người cư trú ít nhất 10 ngày trước khi ngừng dịch vụ rằng hóa đơn đang quá hạn và dịch vụ có thể bị ngừng. Thông báo phải cho biết người cư trú có quyền trở thành khách hàng của Khu Cấp nước mà không phải trả số dư quá hạn của khách hàng đứng tên trước đó. Đối với nhà đơn lập một hộ, Khu Cấp nước có thể thay bằng thông báo ít nhất bảy ngày trước khi ngừng theo Bộ luật Y tế và An toàn § 116916(f)(1).

Người cư trú xin dịch vụ phải đáp ứng yêu cầu hiện hành của Khu Cấp nước, gồm khoản đặt cọc hợp pháp đối với người không phải chủ sở hữu nếu có, và chịu trách nhiệm các khoản phí tương lai theo § 116916(c). Khi cần lịch sử sử dụng dịch vụ để xác lập tín dụng, Khu Cấp nước sẽ chấp nhận bằng chứng đủ điều kiện về việc trả tiền thuê đúng hạn hoặc các khoản thanh toán tín dụng phù hợp khác theo § 116916(d).

Khu Cấp nước công nhận quyền của người cư trú đủ điều kiện theo § 116916(e) được khấu trừ khỏi tiền thuê có bao gồm phí nước không tách riêng các khoản phí nước hợp lý đã trả cho Khu Cấp nước trong kỳ thanh toán trước. Khu Cấp nước không quản lý hoặc thực thi việc khấu trừ này nhưng theo yêu cầu sẽ cung cấp hồ sơ hóa đơn và thanh toán hiện có để hỗ trợ họ yêu cầu chủ nhà giải quyết phù hợp.

Đối với nhà đơn lập một hộ, Khu Cấp nước có thể yêu cầu người cư trú muốn mở dịch vụ mà không chịu khoản nợ quá hạn của khách hàng cũ xác minh người đó là chủ nhà, người quản lý hoặc đại diện bằng hợp đồng thuê, biên lai tiền thuê, giấy tờ chính phủ hoặc chứng cứ khác được § 116916(f) cho phép.

7. Ngôn ngữ, Công bố và Báo cáo (§§ 116906, 116918)

Chính sách này sẽ có bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Tagalog, Việt, Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được ít nhất 10% người dân trong khu vực dịch vụ sử dụng, theo yêu cầu ngôn ngữ hiện hành của § 116906(a). Khu Cấp nước sẽ công bố chính sách tại www.temescalvwd.com.

Hằng năm, Khu Cấp nước sẽ báo cáo số lần ngừng dịch vụ nước sinh hoạt do không có khả năng thanh toán trên trang web của mình và cho Hội đồng Kiểm soát Tài nguyên Nước Tiểu bang.