



## Town of Discovery Bay

<b>Program Area:</b> Administrative	<b>Policy Name:</b> Discontinuation of Residential Water Service for Nonpayment	<b>Policy Number:</b> 030
<b>Date Established:</b> January 15, 2020	<b>Date Amended:</b> N/A	<b>Resolution:</b> 2020-01

### I. GENERAL

The Town of Discovery Bay Community Services District (“TODB”) provides safe, accessible and affordable water to our residential customers. When nonpayment of delinquent water charges occur, termination of water service may be imposed. The TODB recognizes that in some cases, discontinuation of water service may result in tremendous hardship to those in medical need and severe economic distress.

It is the intent of the TODB that discontinuation of water service based on nonpayment of delinquent water charges be done in a fair and equitable manner and in full compliance with Senate Bill 998.

### II. DISCONTINUATION OF WATER SERVICE

- A. Discontinuation of residential water service shall not occur unless payment has been delinquent for at least sixty (60) days.
- B. TODB will make good faith efforts to notify the customer named on the account by telephone or written notice no less than seven (7) business days before discontinuation of service.
- C. TODB will make every good faith effort to inform the residential occupants by written notice at least ten (10) days in advance that service will be terminated, and the residential occupants, if different from the customer, have the right under specified circumstances to become customers.

### III. AVERTING SHUTOFF and RESTORATION OF WATER SERVICE

- A. Customers who desire to avert water shutoff or restore water service can discuss options by contacting staff at the Town of Discovery Bay business office during normal business days and hours. The office is located at 1800 Willow Lake Road, Discovery Bay CA 94505 or call: 925-634-1131.
  - 1. Options for discussion to avert water shutoff include:
    - a. alternative payment schedules
    - b. deferred, reduced and/or minimum payments
    - c. amortization of the unpaid balance
- B. Discontinuation of residential water service shall not occur if a primary care provider certifies that shutoff will be life threatening or pose a serious threat to the health and safety of a resident; the customer qualifies as financially unable to pay for service within the normal billing cycle; and the customer is willing to enter into an agreement for payment of the delinquent charges.

C. Customers who demonstrate a household income that is 200% of the federal poverty line and/or are a recipient of a qualifying assistance program are entitled to a statutorily set reconnection service fee and a waiver of interest charges on delinquent bills once every 12 months.

D. Customers may appeal or contest a bill by requesting an administrative hearing. The request must be made to the General Manager prior to discontinuation of service to suspend shutoff, or within ten (10) days after shutoff to appeal for restoration of water service.

#### **IV. PROCEDURES FOR IMPLEMENTING THE PROVISIONS OF THIS POLICY**

A. Procedures for the discontinuation of residential water service, averting shutoff, restoration of water service, delinquent payment options, appeal, and qualifying for medical and/or economic hardship considerations are contained with TODB Water Ordinance No.7 located on the Town website: [www.todb.ca.gov](http://www.todb.ca.gov)

**POLÍTICA DE LA JUNTA NO. 30  
DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL DE AGUA  
POR FALTA DE PAGO**

**I. GENERAL**

El Distrito de Servicios Comunitarios de la Ciudad de Discovery Bay ("TODB") proporciona agua segura, accesible y asequible a nuestros clientes residenciales. Cuando se acumulan cargos por la falta de pago, se puede imponer la suspensión del servicio de agua. El TODB reconoce que en algunos casos, la interrupción del servicio de agua puede resultar en dificultades tremendas para las personas con necesidades médicas y graves dificultades económicas.

La intención de TODB es que la interrupción del servicio de agua basada en la falta de pago se haga de manera justa y equitativa y en conformidad completa con la Ley del Senado 998.

**II. DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA**

- A. La interrupción del servicio residencial de agua no ocurrirá a menos que el pago haya sido atrasado por al menos sesenta (60) días.
- B. TODB hará todo esfuerzo de buena fe para notificar al cliente nombrado en la cuenta por teléfono o aviso por escrito no menos de siete (7) días laborales antes de la discontinuación del servicio.
- C. TODB hará todo el esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes residenciales por escrito con al menos diez (10) días de anticipación que el servicio será suspendido, y los ocupantes residenciales, si son diferentes al cliente, tienen el derecho, en circunstancias específicas, de convertirse en clientes.

**III. EVITAR EL CIERRE Y LA RESTAURACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA**

- A. Los clientes que deseen evitar el cierre del agua o restablecer el servicio de agua pueden discutir las opciones comunicándose con el personal de la oficina de la ciudad de Discovery Bay durante los días y horas laborales. La oficina está ubicada en 1800 Willow Lake Road, Discovery Bay, CA 94505 o llame al: 925-634-1131.
  - 1. Las opciones de discusión para evitar el cierre del agua incluyen:
    - a. plazos de pago alternativos
    - b. pagos diferidos, reducidos y/o mínimos
    - c. amortización del balance impago.
- B. Esta interrupción del servicio de agua residencial no se producirá si un proveedor de atención primaria certifica que el cierre será potencialmente mortal o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente; el cliente califica como financieramente incapaz de pagar por el servicio dentro del ciclo de facturación normal; y el cliente está dispuesto a firmar un acuerdo para el pago de los cargos atrasados.
- C. Los clientes que comprueban un ingreso familiar que sea el 200% de la línea de pobreza federal y/o que reciban un programa de asistencia tienen derecho a una tarifa de servicio de reconexión establecida por ley y una exención de los cargos por intereses sobre facturas atrasadas una vez cada 12 meses.
- D. Los clientes pueden apelar o rebatir una factura solicitando una audiencia administrativa. La solicitud debe hacerse al Gerente General antes de la suspensión del servicio para cancelar la suspensión, o dentro de los diez (10) días después de la suspensión para solicitar la restauración del servicio de agua.

**IV. PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DE ESTA POLÍTICA**

- A. Los procedimientos para la interrupción del servicio de agua residencial, la prevención del cierre, la restauración del servicio de agua, las opciones de pagos atrasados, la apelación y la calificación para consideraciones médicas y/o económicas están bajo la Ordenanza de Agua de TODB No.7 que se encuentra en el sitio web de la ciudad: [www.todb.ca.gov](http://www.todb.ca.gov)

**委员会第 30 号政策**  
**由于未付款而中断居民用水供应**

**I. 综述**

愉景湾镇 (Town of Discovery Bay) 社区服务区 (“TODB”) 向居民提供安全的、可以获得的、用得起的水源。拖欠水费时可能会造成停水。TODB 知道有时候停水可能会给有医疗需要的人和经济状况糟糕的人带来很大的困难。

TODB 对于拖欠水费时，希望实现公平停水并遵守参议院第 998 号法案。

**II. 停止供水服务**

- A. 如果居民未出现至少拖欠水费 60 天的情形，不应停止向居民提供供水服务。
- B. TODB 将本着真诚，至少在停止服务之前 7 个工作日用电话或书面通知的形式通知账户上指明的客户。
- C. TODB 将本着真诚，至少在将要终止供水服务之前 10 天用书面通知的形式通知居民。如果不是客户，有权按照规定的情况成为客户。

**III. 避免停水和恢复供水**

A. 希望避免停水或希望恢复供水的客户可以在正常工作日和工作时间联系 Town of Discovery Bay 业务办公室的人员讨论都有哪些选择。办公室地址：1800 Willow Lake Road, Discovery Bay CA 94505，也可以通过电话联系，电话号码：925-634-1131。

- 1. 为了避免停水而讨论的选择有：
  - a. 其他付款时间表
  - b. 推迟付款、减少付款额以及/或最低付款
  - c. 分摊未付款的余额

B. 如果主要的护理提供商证明停水将会威胁居民的生命或严重威胁居民的健康和安全，或客户经济困难不能在正常的收费周期支付水费，或客户愿意针对支付拖欠的水费达成协议，此时，不能停止居民的供水。

C. 客户家庭收入为联邦贫困线的二倍和/或客户属于有资格获得援助项目的人员，此时，客户有权支付法定的恢复通水费用，并每 12 个月被免除一次拖欠水费的利息。

D. 客户可以请求举行行政管理听证会对账单进行申诉或抗议，请求要在停止服务之前向总经理提出以暂停断供，或在停水后 10 天内恳请恢复供水。

**IV. 本政策的规定的实施过程**

A. 有关中断居民供水服务、避免断供、恢复供水、拖欠付款的选择、申诉、医疗因素以及/或经济因素考虑等的程序，见 TODB 在镇网站 ([www.todb.ca.gov](http://www.todb.ca.gov)) 上发布的第 7 号水令。

**PATAKARANG PANG-30 NG LUPON  
PAGPUTOL NG SERBISYO NG TUBIG NG MGA RESIDENTE  
DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD**

**I. PANGKALAHATAN**

Ang Town of Discovery Bay Community Services District ("TODB") ay nagbibigay ng ligtas, madaling maa-access at abot-kayang tubig sa aming mga kostumer na mga residente. Kapag nagkaroon ng hindi binabayaranang delingkuwenteng account sa tubig, maaaring ipataw ang pagpuputol ng serbisyo ng tubig. Kinikilala ng TODB na sa ilang mga pagkakataon, ang pagputol ng serbisyo ng tubig ay maaaring magresulta sa matinding hirap sa mga nangangailangan ng medikal at sa kagipitan sa malalang ekonomiya.

Layunin ng TODB na gawing patas at pantay ang paraan at ganap ang pagsunod sa batas bilang 998 ng Senado ang pagputol ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad ng mga delingkuwenteng halaga sa tubig.

**II. PAGPUTOL NG SERBISYO NG TUBIG**

- A. Ang pagputol ng serbisyo ng tubig sa mga residente ay hindi dapat mangyari maliban kung ang pagbabayad ay delingkuwente na nang hindi bababa sa animnapung (60) araw.
- B. Ang TODB ay gagawa ng pagsisikap na walang masamang hangarin na ipaalam sa kostumer na nakapangalan sa account sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na abiso nang hindi bababa sa pitong (7) araw na may trabaho bago putulin ang serbisyo.
- C. Gagawin ng TODB ang bawat mabuting pagsisikap na walang masamang hangarin na ipaalam sa mga residenteng naninirahan sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na hindi bababa sa sampung (10) araw na maaga bago putulin ang serbisyo, at ang mga residenteng naninirahan, kung iba sa kostumer, ay may karapatan sa ilalim ng tinukoy na mga pagkakataon na maging mga kostumer.

**III. PAG-IWAS SA PAGPUTOL at PAGBABALIK NG SERBISYO NG TUBIG**

- A. Ang mga kustomer na nagnanais na maiwasan ang pagputol ng tubig o pagbabalik ng serbisyo ng tubig ay maaaring talakayin ang mga pagpipilian na maaaring gawin sa pamamagitan ng pakikipag-ugnay sa mga kawani ng tanggapan ng negosyo ng Town of Discovery Bay sa normal na mga araw at oras ng may trabaho. Ang tanggapan ay nasa 1800 Willow Lake Road, Discovery Bay CA 94505 o tumawag sa: 925-634-1131.
1. Ang mga opsyon para talakayin ang pag-iwas sa pagputol:
- a. alternatibong iskedyul ng pagbabayad
  - b. pagpapaliban, pagbawas at/o mga minimum na bayad
  - c. pagbabayad nang hindi bayad na balanse
- B. Ang pagputol ng serbisyo ng tubig ng mga residente ay hindi magaganap kung ang isang pangunahing tagapagkaloob ng pangangalaga ay nagpapatunay na ang pagputol nito ay magiging banta sa buhay o magdudulot ng isang matinding banta sa kalusugan at kaligtasan ng isang residente; kwalipikado ang kostumer bilang isang walang kakayahang magbayad para sa serbisyo sa loob ng normal na siklo ng bayarin; at ang kostumer ay handang pumasok sa isang kasunduan para sa pagbabayad ng mga delingkuwenteng halaga.
- C. Ang mga kostumer na nagpapakita ng kita ng sambahayan na 200% ng pederal na lebel ng kahirapan at/o isang tumatanggap ng isang programa ng tulong para sa mga kwalipikado ay karapat-dapat sa isang ligal na itinakdang halaga upang maibalik ang serbisyo at isang pagtatanggal ng mga singil sa interes sa mga delingkuwenteng halaga minsan sa bawat 12 buwan.
- D. Ang mga kostumer ay maaaring mag-apela o ireklamo ang isang bayarin sa pamamagitan ng paghingi ng administratibong pagdinig. Ang paghiling ay dapat gawin sa Pangkalahatang Tagapamahala bago putulin ang serbisyo upang suspindihin ang pagputol, o sa loob ng sampung (10) araw pagkatapos ng pagputol upang mag-apela para sa pagbabalik ng serbisyo sa tubig.

**IV. PROSESO PARA SA PAGSASAGAWA NG MGA PROBISYON NG PATAKARANG ITO**

- A. Ang mga proseso para sa pagputol ng serbisyo ng tubig ng mga residente, pag-iwas sa pagputol, pagbabalik ng serbisyo ng tubig, mga opsyon sa pagbabayad ng delingkuwenteng bayarin, apela, at pagiging kwalipikado sa mga medikal at/o sa kagipitan sa malalang ekonomiya ay nasa Ordinansa 7 ng Tubig ng TODB na matatagpuan sa website ng Town na: [www.todb.ca.gov](http://www.todb.ca.gov)

**CHÍNH SÁCH HỘI ĐỒNG SỐ 30  
CÚP NƯỚC SINH HOẠT VÌ LÝ DO  
KHÔNG THANH TOÁN**

**I. TỔNG QUAN**

Cơ quan Khu vực về Dịch vụ Cộng đồng Thị trấn Discovery Bay (Town of Discovery Bay, hoặc TODB) chuyên cung cấp dịch nước sinh hoạt an toàn, dễ tiếp cận và giá cả phải chăng cho khách hàng dân cư của chúng tôi. Việc không thanh toán các khoản phí nước quá hạn có thể dẫn đến tình trạng khách hàng bị cúp nước. TODB hiểu rằng trong một số trường hợp, cúp nước có thể gây ra khó khăn rất lớn cho những người có nhu cầu về mặt y tế và hoàn cảnh kinh tế ngặt nghèo.

TODB muốn thực hiện việc cúp nước vì lý do khách hàng không thanh toán tiền nước một cách công bằng, hợp lý và hoàn toàn tuân thủ Dự luật Thượng viện 998.

**II. CÚP NƯỚC**

- A. Khách hàng sẽ không bị cúp nước sinh hoạt trừ khi không thanh toán tiền nước sau ít nhất sáu mươi (60) ngày.
- B. TODB sẽ thực sự cố gắng để thông báo cho khách hàng đứng tên trên trương mục qua điện thoại hoặc bằng văn bản không dưới bảy (7) ngày làm việc trước ngày thực hiện việc cúp nước.
- C. TODB sẽ thực sự cố gắng để thông báo bằng văn bản cho những người đang cư ngụ tại địa chỉ cấp nước trước ít nhất mười (10) ngày rằng họ sắp bị cúp nước, và nếu người cư ngụ không phải là khách hàng, rằng họ có quyền được trở thành khách hàng trong một số trường hợp nhất định.

**III. TRÁNH TÌNH TRẠNG CÚP NƯỚC và KẾT NỐI LẠI DỊCH VỤ NƯỚC**

- A. Khách hàng nào muốn ngăn chặn tình trạng cúp nước hoặc kết nối lại dịch vụ nước có thể thảo luận về các lựa chọn có sẵn bằng cách liên hệ với nhân viên văn phòng kinh doanh của Thị trấn Discovery Bay trong những ngày và giờ làm việc bình thường. Địa chỉ văn phòng: 1800 Willow Lake Road, Discovery Bay CA 94505, hoặc gọi: 925-634-1131.
1. Các lựa chọn để thảo luận nhằm tránh tình trạng cúp nước:
- a. lịch thanh toán thay thế
  - b. trả chậm, giảm và/hoặc thanh toán theo mức tối thiểu
  - c. khấu hao khoản tiền chưa thanh toán
- B. Tình trạng cúp nước sinh hoạt sẽ không xảy ra nếu khách hàng xuất trình chứng thư từ bác sĩ gia đình, chứng nhận rằng việc cúp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân; khách hàng đủ điều kiện để được xem là không đủ khả năng tài chính để thanh toán tiền nước theo chu kỳ thanh toán thông thường; và khách hàng sẵn sàng ký thỏa thuận để thanh toán các khoản phí quá hạn.
- C. Khách hàng nào chứng minh được rằng thu nhập hộ gia đình của họ là 200% chuẩn nghèo liên bang và/hoặc họ đang hưởng một loại trợ cấp đủ điều kiện sẽ được hưởng mức phí tái kết nối dịch vụ theo luật định và sẽ được miễn lãi suất cho các hóa đơn quá hạn cứ sau 12 tháng.
- D. Khách hàng có thể khiếu nại hoặc tranh chấp hóa đơn bằng cách yêu cầu được điều trần hành chính. Yêu cầu điều trần phải được gửi đến văn phòng Tổng Giám đốc trước ngày dự định cúp nước hoặc trong vòng mười (10) ngày sau ngày cúp nước để khiếu nại và xin kết nối lại dịch vụ nước.

**IV. THỦ TỤC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH CỦA CHÍNH SÁCH NÀY**

- A. Các thủ tục về cúp nước sinh hoạt, ngăn chặn tình trạng cúp nước, kết nối lại dịch vụ nước, lựa chọn về thanh toán tiền nước quá hạn, khiếu nại, và xin cứu xét do đang trong hoàn cảnh khó khăn về y tế và/hoặc kinh tế đều được nêu rõ trong Sắc lệnh Số 7 của TODB trên trang web của Thị trấn: [www.todb.ca.gov](http://www.todb.ca.gov)

**보드 정책 번호 30**  
**납부금 연체로 인한 거주지 수도 서비스**  
**중단**

**I. 일반**

디스커버리 베이 타운 지역사회 서비스 구역 ("TODB")은 주민 고객에게 안전하고 접근 가능하며 저렴한 수도를 제공합니다. 연체된 수도 요금이 미납될 경우 수도 서비스가 종료될 수 있습니다. TODB는 경우에 따라 수도 공급이 중단되면 의료 치료가 필요하고 심각한 경제적 곤란을 겪는 사람들이 엄청난 어려움을 겪을 수 있음을 알고 있습니다.

TODB는 연체된 수도 요금의 미납에 따른 수도 서비스 중단을 상원 법안 998을 온전히 준수하여 공정하고 공평한 방식으로 실시하고자 합니다.

**II. 수도 서비스 중단**

- A. 적어도 60일 동안 납부가 연체되지 않는 한, 주거용 수도 서비스의 중단은 발생하지 않습니다.
- B. TODB는 서비스가 중단되기 7일 (영업일 기준) 전에 전화 또는 서면 통지로 계정에 명명된 고객에게 알리기 위해 성실히 노력할 것입니다.
- C. TODB는 서비스가 중단되기 최소 10일 전에 서면 통지로 거주자에게 알리기 위해 모든 선의의 노력을 다할 것이며, 거주자가 고객과 다른 경우 거주자는 특정 상황에서 고객이 될 권리가 있습니다.

**III. 수도 공급 중단 방지 및 복원**

A. 수도 차단을 방지하거나 용수 서비스를 복구하려는 고객은 일반적인 업무 일과 시간에 Town of Discovery Bay 영업소 직원에게 연락하여 옵션에 대해 논의하시기 바랍니다. 사무실은 1800 Willow Lake Road, Discovery Bay CA 94505에 있습니다. 혹은 다음으로 전화하십시오. 925-634-1131,

- 1 수도 차단을 막기 위한 논의의 옵션은 다음과 같습니다.
  - 가. 대안적 납부 일정
  - 나. 납부 지연, 감액 및 / 또는 최소액 납부
  - 다. 미납액 감액

B. 1차 진료 제공자가 차단이 거주자의 생명을 위협하거나 그 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것임을 인증하는 경우; 고객이 정상적인 납부기간 내에 재정적으로 납부할 수 없는 것이 증명되는 경우; 고객이 연체료 지불에 대한 계약을 기꺼이 체결하려는 경우에는 주거용 수도 공급 중단이 발생하지 않습니다.

C. 연방 빈곤선의 200%에 해당하는 가계 소득을 증명하거나 자격을 갖춘 지원 프로그램을 받는 고객은 법정 재 연결 서비스 요금과 12개월마다 한 번 연체 청구서에 대한 이자 비용 면제를 받을 권리가 있습니다.

D. 고객은 행정 청문회를 요청하여 요금청구서에 대해 이의를 제기하거나 항의할 수 있습니다. 중단을 미루려면 서비스 중단 전에, 수도 서비스 복원을 요청하려면 중단 후 10일 이내에 총괄 관리자에게 요청해야 합니다.

**IV. 이 정책 조항의 구현 절차**

A. 주거용 수도 서비스 중단, 차단 방지, 수도 서비스 복원, 연체 납부 옵션, 항소 및 의료 및 / 또는 경제적 어려움 고려 사항에 대한 절차가 타운 웹 사이트의 TODB Water Ordinance No.7에 있습니다. [www.todb.ca.gov](http://www.todb.ca.gov)