

中断居民供水服务政策

1. **政策应用** 本项因不付款中断居民供水服务的政策（简称“政策”）适用于所有本市居民供水服务帐户，但不适用于任何非居民供水服务帐户。如果本项政策与本市的任何其他规定、规章或政策发生冲突，应以本项政策为准。
2. **联系信息** 如有关于您的水费账单的问题或需要协助，请电洽本市客户服务部工作人员，电话号码 (909) 799-2845。客户还可以在星期一至星期四上午 9 时至下午 5 时（本市节假日除外）亲自前来市政厅。
3. **收费程序** 每两个月向市政府支付一次水费，或按照市议会不时确定的其他频率支付水费。所有水费账单均须在收到后立即支付，在账单寄出日期起十五（15）个日历日后被视为逾期未付。
4. **因不付款中断供水服务** 如果账单至少六十（60）个日历日逾期未付，市政府可能中断对该服务地址的供水服务。

4.1 **向客户发出书面通知** 市政府将在中断供水服务前至少提前十五（15）个日历日向登记客户寄出书面通知。通知将包括：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) 欠付数额；
- (c) 为了避免中断服务，必须付款或制订付款方案的日期；
- (d) 客户可针对服务或收费提出投诉或请求调查或上诉的程序；
- (e) 客户请求制订替代付款方案的程序说明，其中可能包括延期、分期偿还、替代付款日程表或减少付款额；
- (f) 客户获取财务援助信息的程序（如适用）；以及
- (g) 客户要求与市政府制订付款方案或获取其他信息的电话号码。

4.2 **向居住者或租户发出的书面通知**

(a) 如果本市为单户住宅、多单元住宅、活动房屋住宅区或农场劳工宿舍单独提供水费计量服务，并且该住宅或住宅区的业主、管理者或经营者是登记客户，或者如果登记客户的邮寄地址与供水地址不同，市政府还将在中断供水服务前至少提前十（10）个日历日向供水地址的居住者发出通知。该通知将发给“居住者”，其中将包括以上第 4.1 节中要求的信息，并将通知居住者他们有权成为本市客户，而无需支付欠款账户的应付款项。下文第 8 节列出居住者成为本市客户的条款和条件。

(b) 如果本市通过多单元住宅、活动房屋住宅区或劳工宿舍内永久性住宅的主水表供水，并且该住宅或住宅区的业主、管理者或经营者是登记客户，本市将通过在终止服务前至少提前十五（15）个日历日在每个住宅单元房门上张贴书面通知的方法，尽最大努力通知居住者，告诉他们该账户拖欠水费，将在通知中指定的日期终止服务。如果无法在合理情况下在每个单元的房门上张贴该通知，本市将在每个可进入的公共区域以及该住宅区的每个入口处张贴两（2）份通知。该通知将通知居民，他们有权成为本市客户，而无需支付欠款账户的应付款项。通知还将具体说明居住者如何防止服务终止或如何恢复服务；估计的每月服务费；可协助居住者继续接受服务的财务部公用事业账单处代表的姓名、地址和电话号码。下文第 8 节列出居住者成为本市客户的条款和条件。

当面或打电话通知本市还将在中断服务前至少提前七（7）个日历日，通过合理和真诚的努力，当面通知或打电话与居住在该服务地址的登记客户或成年人联系。

4.3 在服务地址张贴通知如果本市无法派人当面通知或打电话与居住在该服务地址的客户或成年人联系，本市将尽最大努力在该服务地址的显眼位置留下即将中断居民供水服务的通知和本项政策的文本。会在服务中断前至少提前四十八（48）小时将通知和本项政策的文本留在住处。该通知将包括：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) 欠付数额；
- (c) 为了避免中断服务，必须付款或制订付款方案的日期；
- (d) 客户获取财务援助信息的程序（如适用）；以及
- (e) 客户要求与市政府制订付款方案或获取其他信息的电话号码。

4.4 不得中断供水服务的情形在以下情况下，本市不会因未付款中断居民供水服务：

- (a) 在本市根据以下第 5.1 节调查客户争议或投诉期间；
- (b) 在根据以下第 5.3 条向市议会提出上诉的待决期间；或
- (c) 在客户付款需要获得本市批准的延期、分期偿还、替代付款日程表或根据以下第 6 条减少付款额、且客户始终遵守批准的付款方案期间。

4.5 通过主水表提供的服务不会被中断的情形如果本市通过多单元住宅、活动房屋住宅区或劳工宿舍内的永久性住宅结构的主水表供水，并且住宅或住宅区的业主、管理者或经营者是登记客户，在下列情况下本市不会因不付款中断居民供水服务：

- (a) 如果欠款帐户与客户拥有、管理或经营的另一物业相关；

(b) 如果公共卫生或建筑官员证明中断供水将对居住者或公众的健康或安全造成重大威胁。

4.6 不得中断供水服务的特殊医疗和财务状况

(a) 如果满足下列全部条件，则本市不会中断供水服务：

(i) 客户或客户的租户向本市提交持照医疗服务提供者证明，说明中断供水服务将危及居民的生命或对其健康和公共安全构成严重威胁；

(ii) 客户证明自己在财务上无法负担本市正常计费周期内的居民水费。如果符合以下条件，客户则被视为在财务上无法在正常计费周期付费：(a) 该客户家庭的任何成员目前是 CalWORK、CalFresh、普通援助、Medi-Cal、补充安全收入/州立补充付款计划或加州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划的受益者，或 (b) 客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%，如有不实愿受作伪证之处罚；并且

(iii) 客户愿意制订替代付款方案，包括针对欠付费用的延期、分期偿还、替代付款日程表或减少付款额。

(b) 对于符合以上所有条件的任何客户，本市应向客户提供由市政府决定的以下选择方案之一：(1) 延长付款期限；(2) 未付余额分期偿还；(3) 替代付款日程表；或 (4) 减少付款额。财务主管或公用事业总监将根据客户提供的信息和文件以及本市的付款需求选择最适当的付款方案。根据本节制订的任何付款方案均应符合第 6 节条款、条件和补救措施。

(c) 客户须证明符合 (a) 项条件。在收到客户提交的文件后，市政府将在七 (7) 个日历日内审查这些文件，并且：(1) 将市政府选择的替代付款方案通知客户，并要求客户签署参加该替代方案的同意书；(2) 要求客户提交其他信息；或 (3) 通知客户不符合 (a) 节的条件。

(d) 如果根据本节获准替代付款方案的客户在六十 (60) 天或更长时间内未执行以下任何一项，则市政府可中断供水服务：(a) 在延长付款日期前支付未付费用；(b) 按照分期偿还日程表支付任何应付分期偿还费用；(c) 根据替代付款日程表支付任何应付款项；(d) 在到期日之前支付减少付款额；或 (e) 支付目前的水费。市政府将在中断供水服务前至少提前五 (5) 个工作日在供水地址的显眼位置张贴计划中断供水服务的最后通知。最后通知不会赋予客户获得本市任何调查或审查的权利。

4.7 中断供水服务的时间市政府不会因星期六、星期日、法定节假日或本市办公室不向公众开放的任何时间不付款停止供水服务。

4.8 恢复服务被中断供水服务的客户可通过打电话或当面与市政府联系恢复供水服务。须支付以下费用才能恢复供水服务：(a) 任何逾期未付款项，包括适用的利息或罚款；(b) 任何重新接通费，但须符合第 7.1 节的限制（如适用）；(c) 以及押金（如果本市要求）。

5. 对账单提出异议或上诉的程序

5.1 提出投诉或请求调查的时间客户可在收到有争议的账单后十（10）个日历日内就该账单数额提出投诉或请求调查。仅就第 5.1 节而言，应在账单寄出五（5）个日历日后视为客户已收到帐单。

5.2 市政府审查财务主管或公用事业总监应及时对投诉或调查请求进行审查，并向客户发出书面决定通知。审查将包括考虑客户是否可根据第 6 节获得延期、分期偿还、替代付款日程表或减少付款额。

5.3 向市议会提出上诉根据第 5 节及时提出投诉或请求调查的任何客户，如果收到不利的决定，可在本市寄出决定后十（10）个工作日内向市书记官提交书面上诉通知，向市议会提出上诉。收到上诉通知后，市书记官将安排在下一次市议会会议上进行听证，并在听证会召开前至少提前十（10）个日历日将听证会时间和地点的书面通知寄给客户。市议会的决定是最终决定。

6. 延期和其他替代付款方案

6.1 请求延期或其他替代付款方案的时间如果客户在正常付款期内无法支付帐单，客户可请求按照第 6 节中的说明延期付款或制订其他替代付款方案。如果客户在本市中断供水服务书面通知发出后十三（13）个日历日内提出请求，将由财务主管或公用事业总监审查该请求。本市关于延期和其他替代付款方案的决定是最终决定，不得向市议会提出上诉。

6.2 延期如果获得本市批准，客户可将其未付余额暂时延期，延长时间不超过最初应付日期后六（6）个月。财务主管或指定人员将全权决定允许客户延期多长时间。客户应在本市确定的日期之前付清全部未付余额，并须在随后的任何计费期按时支付所有水费。延期后的付款日期将以书面形式列出并发送给客户。

6.3 分期偿还如果获得本市批准，客户支付的未付余额可在不超过十二（12）个月的期限内分期偿还，该期限由财务主管或指定人员全权决定。如果批准分期偿还，将以未付余额除以分期偿还月数，并将该数额添加至客户的每月水费账单中，直至全部付清。在分期偿还期内，客户必须在随后的任何计费期内始终按时支付所有水费账单。分期付款日程表和应付数额将以书面形式列出并发送给客户。

6.4 替代付款日程表。如果获得本市批准，客户可根据财务主管或公用事业总监全权决定的不超过十二（12）个月的替代付款日程表支付未付余额。如果获得批准，替代付款日程表可能会允许定期一次性总付，该付款日期与市政府规定的通常付款日期不一致，或者付款频率可能比市政府的常规付款日期更高或更低。在替代付款日程表期间，客户必须在随后的任何计费期内保持按时支付所有水费账单。替代付款日程表和应付数额将以书面形式列出并发送给客户。

6.5 减少付款额根据财务主管或公用事业总监的决定，客户可减少所欠水费的未付余额。财务主管或公用事业总监可全权决定是否批准减少付款额。减少付款额和到期日将以书面形式列出并发送给客户。

6.6 不遵守规定如果客户不遵守本市根据本节批准的付款方案，或未支付目前的水费，并且原应付款逾期未付超过 60 天，则本市可中断供水服务。市政府将在中断供水服务前至少提前五（5）个工作日在供水地址的显眼位置张贴计划中断供水服务的最后通知。最后通知不会赋予客户获得本市任何调查或审查的权利。

7. 向低收入客户提供的特定计划

7.1 重接费限制和利息免除对于向市政府证明其家庭收入低于联邦贫困线 200% 的居民客户，本市：

- (a) 将正常运营时间的任何重接费限制为五十美元（\$50），非运营时间的重接费限制为一百五十美元（\$150）。只有在本市的重接费实际超过该数额时，这些限制才适用。从 2021 年 1 月 1 日起，将根据美国劳工统计局针对所有城市消费者的消费者物价指数（CPI-U）的变化对这些限制数额进行年度调整。
- (b) 每 12 个月可有一次免除拖欠账单的利息费用。 本市将应客户请求豁免未付的任何利息费用。

7.2 资格如果符合以下条件，本市将认为居民客户的家庭收入低于联邦贫困线 200%：(a) 该家庭的任何成员目前是 CalWORK、CalFresh、普通援助、Medi-Cal、补充安全收入/州立补充付款计划或加州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划的受益者，或 (b) 客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%，如有不实愿受作伪证之处罚。

8. 居住者或租户成为本市客户的程序

8.1 同意本市的服务条款和条件如果每名居住者同意服务条款和条件并符合本市规定和规章的要求，本市将向实际居住者提供服务。尽管如此，如果一名或多名居住者愿意并能够按照本市的要求承担帐户的后续付款责任，或者如果在合法情况下本市可有选择地中断向不符合本市规定和规章要求的居住者供水，本市应向符合要求的居住者供水。

8.2 租赁确认如果是独户住宅，为了免除欠款帐户的应付款，成为客户的居住者应确认登记欠款帐户客户目前是或曾经是该住所的房东、经理或代理人。确认方式可能包括但不限于租约或租赁协议、租金收据、显示居住者正在租赁物业的政府文件、或由本市全权决定根据《民法》第 1962 节披露的信息。

8.3 从租金付款中扣除根据《政府法规》第 60371(d) 条的规定，任何根据本第 8 条成为本市客户且其定期付款（例如租金付款）包括居民水费（但此类收费未单独列出）的居民，均可从每个付款期的定期付款中扣除在前一个付款期向本市支付的此类服务的所有合理费用。

9. 年长者和成年家属第三方通知服务本市将向 65 岁以上的居民客户或成年家属（根据《福利和机构法》第 15610(b)(1) 节定义）提供第三方通知服务，本市将在客户的帐户逾期未付款并可能中断服务时，尝试向客户指定的人士发出通知。该通知将包括有关防止服务中断所需的信息。本市将在服务中断前至少提前十（10）个日历日将通知寄给指定的第三方。如需要此类通知，客户必须使用本市提供的表格提出第三方通知的请求，并须包括指定第三方的书面同意。通知服务并不要求第三方承担支付任何逾期费用的责任，亦不会阻止或延迟终止服务。

10. 某些书面通知使用的语言本项政策第 4 节和第 6.6 节中的所有书面通知均应用英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、韩语以及本市服务范围内百分之十（10%）或更多人说的任何其他语言提供。

11. 其他补救措施除中断供水服务外，本市还可针对不付水费采用法律或衡平法规定的任何其他补救措施，包括但不限于：通过对不动产提出留置权、索偿或采取法律行动获得欠款，或将未付数额转给讨债机构。如果法院作出有利于本市的裁决，本市有权获得所有诉讼费用和支出的付款，包括律师费和累积的利息。

12. 因其他客户违规行为中断供水服务本市保留因违反本市条例、规定或规章（除不付款外）终止供水服务的权利。

13. 市政府工作人员的决定财务主管根据本项政策可能作出的任何决定可由其指定人员作出。

采纳日期：2020 年 3 月 10 日，根据第 3050 号决议