

第 7 号规定 – D 部分

供水服务中断和恢复

2021 年 5 月 18 日修订

D. 因欠缴账单而中断服务

在因未按时支付拖欠供水服务账户费而中断任何住宅客户的供水服务之前，市政府将遵守本政策的程序和要求。本政策仅适用于欠缴相关住宅客户账户，并不排除市政府因其他未经授权的客户行为而中断服务。

1. 联系信息 住宅客户可以在正常工作时间内拨打以下电话号码讨论避免服务中断的选择：(626)384-5230。
2. 账户拖欠。客户收到水费账单后即须缴付水费。在水费账单发出日期后二十 (20) 天内未足额支付即视为拖欠，并将受到相应的罚款。如果客户的任何家庭成员当前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入 (Supplemental Security Income)/州补充支付计划 (State Supplementary Payment Program) 加州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) 的接受者，或者客户声明他或她的家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，则市政府将应客户要求每 12 个月免除一次拖欠账单滞纳金。
3. 导致中断服务的拖欠期。如果客户拖欠所要求的付款至少六十 (60) 天，住宅供水服务可能因欠缴而中断。

在星期六、星期日、法定假日或市政府正常工作时间以外的任何时间，不会因拖欠状态而中断供水服务。

4. 停止服务程序。
 - a. 在中断客户服务前至少七 (7) 个工作日，一名市政府代表将通过电话、书面形式或两种形式与客户联系，以警告服务即将中断，提供并解释本政策的条款，讨论避免服务中断的选项，并提供法律要求的其他信息。
 - i. 如果用电话传送，代表将具体执行以下操作：(1) 主动提供本政策的副本；(2) 提供避免服务中断的选项，包括替代付款计划、延期付款、最低付款、申请分期偿还未付余额的程序；(3) 并解释申请审查和/或对拖欠服务费提出上诉的程序。
 - ii. 如果通知以书面形式提供，将具体包含以下内容：(1) 客户姓名和地址；(2) 拖欠额；(3) 为避免服务中断而需要付款或安排付款的日期；

(4) 申请延期支付拖欠服务费用的流程说明；(5) 以及客户可以根据本政策申请延期、减少支付或替代付款计划的程序说明，包括分期偿还拖欠住宅服务费用。

- b. 如果市政府无法通过电话与客户或居住在该住所内的成年人取得联系，并且书面通知因无法送达而退回，则市政府将造访该住所并张贴显眼的即将停止供水通知和本政策的副本。
5. 账户审查和上诉。 任何收到即将终止服务通知的客户都可以对导致终止通知的拖欠费用提出上诉，除非先前已收到并解决了对相同费用的上诉。提出上诉程序在第 15 号规定中有详细说明。
6. 延期或减少支付。 市政府可能允许客户根据本节的条款延期或减少支付拖欠费用。

必须申请延期付款计划以避免因欠缴而被中断服务。客户可以致电 (626) 384-5230 联系供水公司的客户服务部，以寻求延期付款。如果客户在到期日之前申请延期付款，则被批准延期付款计划的账户不会被评估罚款，也不会中断供水服务，前提是客户按时支付计划的延期付款并且不拖欠支付延期期间的账单。如果在账户拖欠后签订协议，则可能会产生滞纳金和罚款。任何此类付款计划的通常结果是在不超过十二 (12) 个月的合理时间范围内偿还拖欠金额，并要求首付款至少为拖欠余额的 25%。如果客户违反商定的计划或在六十 (60) 天或更长时间内未支付其当前的住宅服务费用，则服务可能会在市政府于客户物业的显眼位置张贴终止服务意向最终通知之后五 (5) 个工作日内中断。

在市政府批准延期付款计划后，为了避免因欠缴而导致服务中断，客户必须在“逾期及即将中断住宿服务通知 (Notice of Delinquency and Impending Discontinuance of Residential Service)”上所列的服务中断日期之前，签署一份载有替代付款计划条款的协议。

7. 替代付款计划。 市政府可能会根据此第 7 节的条款向客户提供拖欠费用分期偿还或替代付款选择。

无法支付全部账单余额的客户可以通过拨打供水公司的客户服务部电话号码申请替代付款计划，以尝试避免服务中断。客户应在水费账单到期后尽快申请替代付款计划。在市政府批准延期付款计划后，为了避免因欠缴而导致服务中断，客户必须在“逾期及即将中断住宿服务通知 (Notice of Delinquency and Impending Discontinuance of Residential Service)”上所列的服务中断日期之前，签署一份载有替代付款计划条款的协议。

如果客户按时支付计划付款并且没有拖欠支付替代付款计划期间的账单，则不会对批准替代付款计划的账户进行罚款评估，也不会中断供水服务。

任何此类替代付款计划的通常结果是在不超过十二 (12) 个月的合理期间偿还拖欠金额，并要求首付款至少为拖欠余额的 25%。

如果客户违反商定的计划或在六十 (60) 天或更长时间内未支付其当前的住宅服务费用，则服务可能会在市政府于客户物业的显眼位置张贴终止服务意向最终通知之后五 (5) 个工作日内中断。

8. 禁止中断服务。 不会因下列任何情况而停止供水服务：
 - a. 在对市政府停止服务的决定提出任何上诉期间。
 - b. 在市政府对客户争议或投诉进行调查期间。
 - c. 在客户依据本政策第 6 节和第 7 节遵守正式授权的替代付款计划或延期或减少支付计划的任何期间。
 - d. 在客户满足以下所有三个条件的情况下 (“按需豁免”)：
 - i. 客户或客户的租户提交初级保健提供者的证明，表明停止供水将危及由拖欠账户提供服务的场所居民的生命或健康和安全；
 - ii. 客户证明他或她在正常计费周期内于经济上无法支付住宅供水服务的费用。证明客户在正常计费周期内于经济上无法支付住宅服务费用的事实包括以下方面：客户的家庭成员当前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付计划或加州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划的接受者，或者客户声明他或她的家庭年收入低于联邦贫困线的 200%。如果证明存在一种或多种这些情况，则客户会被视为“低收入客户”；并且
 - iii. 客户愿意根据本政策制定延期或减少支付所有拖欠费用的计划。
9. 低收入客户特别考虑。 对于符合按需豁免条件的低收入客户，市政府将提供一种或多种偿还拖欠费用的选择：(1) 分期偿还未付余额；(2) 参与替代付款计划；(3) 部分减少或完全减免未向其他纳税人收取额外费用的余额；或者 (4) 暂时延期付款。付款选项的条款将符合本政策第 6 节的规定，预计会在不超过十二 (12) 个月的合理期限内还款，除非需要额外的时间以避免过度重负。如果客户违反商定的计划或在六十 (60) 天或更长时间内未支付其当前的住宅服务费用，则服务可能会在市政府于客户物业的显眼位置张贴终止服务意向最终通知之后五 (5) 个工作日内中断。
10. 房东-租户关系 (单独计费单元)。 本节规定适用于为如《加州健康与安全条例》(California Health & Safety Code) 第 17008 节规定的独立单户住宅、多单元住宅建筑、拖车住房公园或劳改营中的永久居住结构的住宅居住者的每个住宅单元提供单独计费服务并且住宅、建筑或公园的所有者、经理或经营者是记录在案的客户的情况。
 - a. 在停止服务前至少十 (10) 天，市政府将做出诚意努力以书面形式通知住宅居住者其居住单元的账户已欠缴，服务将被终止。

- b. 书面通知将告知住户，他们可能成为记录在案的客户并接受单元供水服务的账单。 居住者将不对现有记录在案的客户之拖欠金额负责。
- c. 市政府将要求每位住宅居住者同意其服务条款和条件、规则和收费标准，一名或多名住户以令市政府满意的方式接受了此类责任或者市政府可以有选择地终止对不符合此类条款和条件的居住者提供服务的情况除外。
- d. 尽管有上述规定，如果居住单元是独立单户住宅单元，则市政府将 (1) 在计划服务终止前至少七 (7) 天向居住者发出终止服务通知； (2) 要求居住者验证拖欠账户客户是居住单元的房东、经理或代理人。 验证可能包括租约或租赁协议、租金收据或其他政府文件。

11. 房东-租户关系（主表单元）。 本节规定适用于为如《加州健康与安全条例》(California Health & Safety Code) 第 17008 节规定的多单元住宅建筑、拖车住房公园或劳改营中的永久居住结构的住宅居住者通过标准表提供供水服务并且建筑或公园的所有者、经理或经营者是记录在案客户的情况。

- a. 在停止服务前至少十五 (15) 天，市政府将做出诚意努力以书面形式通知住宅居住者其居住单元的账户已欠缴，服务将于通知所指明的日期终止。
- b. 通知将张贴在建筑或公园的每个住宅单元的门上。 如果在每个住宅单元的门上张贴通知不合理或不可行，市政府将在每个可进入的公共区域以及每个建筑或公园进入点张贴两份通知副本。
- c. 通知将告知住宅居住者，他们有权成为之后将向他们收取服务费用而无需为现有记录在案客户拖欠的欠款负责的市政府用水客户。 通知还将以简明的语言说明以下内容：(1) 居住者需要做什么以防止服务终止或恢复服务；(2) 估计的每月服务费；(3) 能够协助住宅居住者继续获得服务的市政府代表的职称、地址和电话号码；以及 (4) 当地县律师协会推荐的符合条件的法律服务项目的地址和电话号码。
- d. 除非每个住宅居住者或住宅居住者的代表同意并满足市政府的服务条款和条件以及其他法律规定，否则市政府可能会拒绝向住宅居住者提供服务。然而，如果一名或多名住宅居住者或住宅居住者的代表愿意并能够以令市政府满意的方式承担账户的后续费用，或者如果有实际和法律手段可以有选择地终止对不符合市政府要求或住宅居住者代表不负责的住宅居住者提供服务，则市政府将为已满足这些要求或已被代表满足这些要求的住宅居住者提供服务。
- e. 在需要时，住所和及时支付租金或其他信用义务的证明是与市政府建立信用的可接受方式。
- f. 除第 8 节规定的限制外，在以下情况下不会因欠缴而中断供水服务：(1) 现有记录在案的客户对另一公共机构欠债；(2) 拖欠账户与现有记录在案的客

户拥有、管理或运营的其他财产有关的情况；或者 (3) 公共卫生或建筑人员证明中断服务将对住宅居住者或公众的健康或安全造成重大威胁的情况。

12. 商业食品和医疗机构的服务中断。 将尽一切合理努力确保因商业食品和医疗机构客户欠缴而终止服务发生在客户正常工作时间之外，以防止对公众造成健康和安全问题。
13. 第三方通知。 当客户的账户逾期并可能被终止服务时，市政府将尝试通知客户指定人员。通知将包括有关防止服务终止所需措施的信息。
14. 恢复服务。 一旦客户服务中断，市政府将立即向客户提供如本用水规定 E 部分详述的恢复服务程序的相关信息，包括支付适用的重新连接服务费。对于低收入客户，重新连接服务费不会超过市政府重新连接供水服务的实际成本，正常工作时间的重新连接服务费为最高 \$50，非工作时间为最高 \$150。从 2021 年 1 月 1 日开始，该费用可能会每年根据消费者价格指数的变化进行调整。