

第 15 号规定

争议账单上诉程序

2021 年 5 月 18 日修订

- A. 客户可以对账单提出异议。客户可致电市政府公开客户服务电话，要求作出解释。如果客户仍然认为账单不正确，则可以在收到争议账单后五 (5) 个工作日内通过对上诉依据作出解释的市政府提供的表格（包括对市政府计费实践中任何涉嫌错误的说明）提交书面上诉通知，从而提出书面上诉。上诉将按照以下程序进行审查、听证和解决：
1. 行政服务处处长或其指定人员（“审查经理”）应审查上诉表格以及为支持上诉而提交的所有材料，并应在收到上诉之日起十 (10) 个工作日内就上诉作出初步决定。
 2. 审查经理应将初步决定通知上诉人。
 3. 客户自决定之日起有十 (10) 个工作日的可接受初步决定，或在行政服务处处长做出决定后的五 (5) 个工作日内，通过向市政执行官发送书面声明至以下地址对决定提出上诉：City Manager, 125 East College Street, Covina, CA 91723。
 4. 市政执行官应在十五 (15) 个工作日内发布证明其决定合理性的最终书面决定。在以下情况下，市政执行官可以批准上诉并调整或取消拖欠费用：
 - a. 因仪表缺陷、会计错误或其他原因而错误计算的费用；
 - b. 为了公平或正义，在特殊情况下应调整或取消拖欠费用。
 5. 此等决定应邮寄给上诉人。
 6. 如果客户对市政执行官的决定不满意，可以向市议会提出上诉。必须在市政执行官做出决定后的十 (10) 天内，以书面形式将上诉连同市政府费用表中规定的申请费以及争议原因提交给市政职员。在没有及时提出上诉的情况下，市政执行官的决定将为最终决定。在收到及时上诉后，此案件将安排由市议会进行审查，市政职员将在会议前至少十 (10) 天向客户邮寄关于听证会时间和地点的书面通知。市议会的书面决定应通过专人递送或挂号信的形式送达客户。市议会的决定将为最终决定。
 7. 在等待及时申请调查结果之前，不会因欠缴争议账单而中断公用事业服务。在等待调查结果之前，公用事业公司可能会要求将相当于可比时间段平均账单的金额存到供水公司，并将要求在到期日之前至少支付所有无争议账单部分。未能按时支付押金或部分付款将构成放弃投诉或调查请求。没有争议

的后续公用事业账单必须在允许的时间内支付给供水公司，以避免根据本政策中断服务。