

部门	FIN-5 财务	批准日期	
政策	FIN-5.10 因未付款中断居民供水服务政策	最新修订	

FIN-5.10 因未付款中断居民供水服务政策

5.10.1 一般条款

A. 适用

该政策只适用于因未付款中断居民供水服务。本供水区现有的规定、解决方案、政策和程序继续适用于任何非居民供水服务账户，以及因其他原因中断居民供水服务，包括因客户违反本供水区任何其他规定、规则、法规或政策，本供水区终止服务连接。如果本政策与供水区的任何其他规定、规则、法规或政策有任何冲突，以本政策为准。

B. 客户责任

根据适用的供水区规定，供水服务账单每两个月提供给每位客户，在提供时就到期应付。如果从账单日期起 60 天内还未支付，供水服务账单就变为到期未付。确保供水办公室及时收到付款是客户的责任。可以在供水区办公室支付、在线支付，或者邮寄付款到转账地址支付。

C. 政策的可获得性

供水区将使用英语、《民法》第 1632 条列出的语言、占居住在供水区服务区域人口至少 10% 的人讲的任何其他语言，提供这项政策以及这项政策下的所有书面通知。这项政策在供水区互联网网站上发布和维护。

D. 电话号码

客户可致电供水区客户服务部，电话：（916）791-0115，获得关于支付供水账单的协助，以及讨论停止因未付款中断居民供水服务的可选方案。

5.10.2 因未付款中断居民供水服务

A. 60 天到期未付期间

在客户的付款已经到期 60 天未付时，供水区才因未支付服务账单中断居民供水服务。

B. 10 天通知

在因未付款中断居民供水服务前不少于 10 个工作日，供水区将通过电话或书面通知联系在账户上列出姓名的客户。

- i. 供水区根据这一条以书面通知形式联系账户上列出姓名的客户时，付款到期未付和即将中断供水的书面通知将邮寄给提供居民供水服务住所的客户。如果客户的地址与提供居民供水服务的地产地址不一致，该通知也将发送到提供居民供水服务的地产地址，通知致“住户”收。
- ii. 书面通知将以清楚、可读的格式，包括所有以下信息：
 1. 客户的姓名和地址。
 2. 到期未付的金额，包括适用于到期未付收费的任何迟交罚金和利息的逐项明细。
 3. 为避免中断供水服务，必须付款，或做出付款安排的最迟日期和时间。
 4. 对申请延长支付到期未付款项时间的流程的描述。
 5. 对申请复查账单和申诉的流程的描述。
 6. 对客户可申请延迟、减少或另外付款时间表的程序的描述，包括按照本政策分期偿还到期未付的居民供水服务收费。
 7. 供水区的电话号码、业务地址，以及客户服务接待的运营时间。
- iii. 供水区也可通过电话通知客户即将到来的服务中断。如果通过电话提供通知，供水区应提出向客户提供一份这项政策，并提出与客户讨论另外付款的可选方案以及复查和申诉客户账单的程序。
- iv. 如果供水区没有能够通过电话联系到使用住所的客户或成年人，并且书面通知作为无法投递的信函退回，供水区将作出善意的努力访问住所并留下或者在显眼位置张贴因未付款即将中断居民供水服务的通知和一份这项政策。

C. 48 小时发布通知

供水区将在任何终止服务前至少 48 小时，通过电话或人员亲自作出合理、善意的努力联系住在客户地点的成年人，除非通过电话和人员亲自联系无法实现时，供水区将在终止服务前至少 48 小时通过信函或在场地显著位置张贴的方式提供终止服务的通知。终止服务通知将包括以下所有信息：

- i. 客户的姓名和地址。
- ii. 到期未付的金额，包括适用于任何到期未付收费的任何迟交罚金和利息的逐项明细。
- iii. 为避免终止供水服务，须付款或做出付款安排的最迟日期和时间。
- iv. 客户获得财务援助信息的程序，包括如果适用，私人、当地、州或联邦来源的财务援助。
- v. 可提供更多信息或做出付款安排的供水区代表的电话号码。

D. 服务恢复信息

中断后，供水区将向客户提供如何恢复居民供水服务的信息。

5.10.3 对供水服务中断的限制

- A.** 供水区在以下任何情形不得中断居民供水服务：
- i. 在供水区在按照本项政策第 8 条调查一项客户异议或投诉期间。
 - ii. 供水区已经授予客户延长支付账单期间。
- B.** 除了上述（a）子条规定的情形外，如果所有以下条件都满足，供水区不得中断居民供水服务：
- i. 客户，或者客户的租客，向供水区提交基层医疗保健提供者的证明，对医疗保健提供者的定义见 **Welfare and Institutions Code**（《福利和机构法典》）第 14088 条 (b)(A)(1)，证明中断居民供水服务会对接受服务的地产的居民造成生命威胁，或者严重威胁该居民的健康和安全。
 - ii. 客户证明他或她财务上没有能力在城区和社区供水系统的正常账单周期内支付居民供水服务。如果（1）客户家庭的任何一名成员当前是 CalWORKs、CalFresh、基本援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children 的接受者，或者（2）客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%，将视为客户财务上没有能力在城区和社区供水系统的正常账单周期内支付居民供水服务。
 - iii. 客户愿意达成符合本政策第 4 条规定的另外付款安排。
- C.** 供水区不得在任何星期六、星期日、法定节假日或在其正常运营时间以外终止对任何客户或客户的租客的供水服务。

5.10.4 另外付款安排

A. 可选方案

如果客户满足上述 3(b)条列出的三项条件，供水区将提供给客户以下一个或多个可选方案：

- i. 分期偿还尚未支付的余额；
- ii. 按照另外付款时间表付款；
- iii. 部分或全部减少尚未支付的余额，在不增加对其他费率支付者的收费的情况下予以资助；以及/或者
- iv. 临时推迟付款。

B. 供水区管理

供水区总经理或其指定专人可选择向客户提供上述 4(a)条规定的哪种付款可选方案，并可设定该付款可选方案的参数。一般地，提供的偿还可选方案应导致在 12 个月内偿还任何

剩余的尚未支付余额。如果供水区认为根据单个案例的情形，为了避免对客户造成不应有的困难，有必要采取更长的周期，供水区可授予更长的偿还期。供水区根据这项规定可对实施另外付款的成本收取管理费。

C. 客户义务

在后续每个账单周期收到账单时，客户应保持及时付清任何新的供水服务收费。客户在一项另外付款安排下正在支付到期未付的收费期间，不得要求更多分期偿还或减少任何尚未支付的收费。

- D.** 从第一次付款安排达成之日起，未能遵守达成的付款安排的客户将没有资格在 12 个月期间达成未来的付款安排，除非法律另有规定禁止这样做。

5.10.5 未能遵守另外付款安排而中断供水服务

- A.** 供水区在以下情形之一，在地产的显著显眼位置张贴中断供水服务意图的最后通知后，可不早于五个工作日中断服务：

- i.** 客户 60 天或更久未能遵守分期偿还到期未付收费的协议、另外付款时间表，或支付计划的推迟或减少额；或者
- ii.** 在分期偿还到期未付收费协议、另外付款时间表，或者支付计划的推迟或减少额时，客户不支付当前的居民供水服务收费达 60 天或更久。

- B.** 如果客户未能遵守上述 5(a)(i)子条的分期偿还协议，供水区应首先通知客户为避免终止供水服务须满足的条件，再终止供水服务。该通知并不授予客户有权让供水区进一步调查或提供另外付款安排。

5.10.6 主表房东-客户情况下的中断供水服务

A. 适用范围

只有在拥有者、管理者或运营者是记录在案的客户，并且在居住住户和建筑物的拥有者、管理者或运营者之间有房东和租客关系时，这一条才适用于供水区通过单独的水表向独立的单个家庭住宅、多单元住房结构、移动房屋公园或劳工营里的永久性居住结构的供水服务。

B. 通知

在账户欠费以至于服务将终止时，在终止供水前至少 10 天，供水区将尽各种善意的努力通过书面通知通知居民住户。该通知将进一步告知居民住户有权成为供水区的客户，成为客户后，供水区将对他/她提供服务账单，不会要求他/她支付到期未付账户上应付的任何金额。

C. 为住户提供的服务

供水区无需对居民住户提供服务，除非每个居住其中的住户同意供水区供水服务的条款和条件，满足法律和供水区的规定、规则、法规和政策。不过，如果一名或多名居住其中的住户愿意并且能够承担支付账户的后续收费到令供水服务区满意，或者如果供水服务区有合法可用的实际方式选择性地向没有达到供水区规定、规则、法规和政策要求的那些居民终止住户供水服务，供水区将向那些满足这些要求的住户提供供水服务。

D. 信用证据

如果之前接受一段时间的服务是在供水区建立信用的一项条件，居住和针对该时间段的能被供水区接受的及时支付房屋租金或其他信用义务的证据，也可作为满意的信用证据使用。

E. 独栋的单个家庭住房

如果是独栋的单个家庭住房，供水区可以做以下任何一项：

- i. 在拟议终止供水前至少十天提供终止供水通知。
- ii. 为了免除到期未付账户上的金额，成为客户的住户需要证明记录在案的到期未付账户的客户是或曾是该房屋的房东、管理者或代理人。

5.10.7 对财务困难的更多考虑

A. 如果一位客户向供水区表明家庭收入低于联邦贫困线 200%，供水区将：

- i. 把重新接通供水的重新接通服务费设定为正常工作时间为 50.00 美元，非工作时间为 150 美元。如果实际重新接通的成本更低，收费不得高于该成本。从 2021 年 1 月 1 日起，重新接通过费将按照消费价格指数的变化每年调整。
- ii. 每 12 个月免除到期未付账单利息一次。

B. 如果是以下情况，供水区将视一位居民客户的家庭收入低于联邦贫困线 200%：

- i. 家庭任何成员当前是 CalWORKs、CalFresh、基本援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children 的接受者；或者
- ii. 客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%。

5.10.8 质疑或申诉账单的程序

申诉居民供水服务的任何账单金额的程序如下：

A. 一般申诉

在收到供水服务账单五天内，客户有权申请对供水区提交的任何账单或收费提出申诉或复查。该申请必须用书面提出，并提交到供水区办公室。只要客户的申诉和任何由此导致的调查还没有定论，供水区不能中断对客户的供水服务。

B. 10 天通知申诉

除了上述(a)子条下的申诉权利，收到本政策第 3(c)条规定的 10 天通知的客户可在通知之日起五个工作日内对通知涉及的账单要求申诉或复查。不过，这类申诉或复查权利不适用于已经按上述(a)子条已经提出申诉或要求审查的任何账单。按照这一子条的任何申诉或复查要求必须以书面形式，必须包括支持申诉或复审理由的文件。申诉的要求必须在规定的五天内提交给供水区办公室。只要客户的申诉和任何由此导致的调查还没有定论，供水区不能中断对客户的供水服务。

C. 申诉流程。

- i.** 在收到按照上述第(a)或(b)子条的申诉或复查要求后，供水区总经理或其指定专人应评估客户提交的复查要求和证据，以及供水区存档的涉及质疑的供水收费的信息。在收到客户要求复查的要求后十个工作日内，总经理或其指定专人应提供关于账单上供水收费准确性的决定，并向提出申诉的客户对决定的简短书面概述。
 - ii.** 如果确定供水收费不准确，供水区将提供修正的账单，对修改收费的付款将在修改收费的账单日期 10 天内到期应付。如果提供修正的付款申请单后超过 60 天还没有支付修正的收费，将中断供水服务。在中断供水服务前，供水区将按照上述第 3(c)条向客户提供 10 天通知。只有在所有尚未支付的供水收费、罚金、利息和任何适用的重新接通收费已经完整支付后，才会恢复供水服务。
 - iii.** 如果确定供水收费正确，在总经理或其指定专人的决定提供并邮寄给客户后三个工作日内，供水收费即到期应付。在提供决定时，将告知客户有权向供水区董事会进一步申诉。任何这类申诉必须在总经理或其指定专人的决定提供后五日内以书面形式提出。申诉听证会在供水区董事会下一次例行会议上进行，除非客户和总经理或其指定专人同意在以后的日期进行。
 - iv.** 如果客户不及时地向供水区的董事会申诉，有质疑的供水收费应立即到期应付。如果没有在原始账单日期之后 60 天内完整支付收费，供水区将按照上述 3(c)条向客户提供 10 天通知，如果尚未结清账单没有及时支付，将中断向客户的地产的供水服务。
 - v.** 在要求在董事会上听证时，客户需要本人在董事会出面，提供质疑的供水收费不准确的证据和原因。董事会将评估客户提供的证据、供水区存档的涉及质疑的供水收费的信息（包括总经理/指定专人的决定），以及任何工作人员的陈述，做出上述收费是否准确的决定。董事会的决定是最终的并具有约束力。
 - vi.** 如果董事会认定质疑的供水服务收费不准确，供水区将按照修订的收费向客户提供付款申请单。如果在提供修正的付款申请单后超过 60 天还没有支付修订的收费，将在该时间段到期后的下一个正常工作日中断供水服务。供水区将按照上述第 3(c)条向客户提供 10 天通知。
 - vii.** 如果确定质疑的供水服务收费正确，在董事会的决定做出并邮寄给客户后三个工作日内，供水收费即到期应付。如果在原始账单日期之后 45 天内没有完整支付收费，供水区将按照上述 3(c)条向客户提供 10 天通知，如果未结清账单没有及时支付，将中断向客户的地产的供水服务。
- D.** 供水区应支付的任何超额收费将作为信用余额反映在给客户的下一次例行账单上，或者直接退款给客户，由总经理或董事会独自斟酌决定。
- E.** 在客户向总经理或董事会的申诉尚未定论期间的任何时间，不得中断对任何客户的供水服务。

修订历史:

修订日期	对修改的描述	要求修改的人