

规则四
SOUTH GATE 市
因未付款中断
居民供水服务的政策

即便 South Gate 市（本市）有任何其他政策或规则，这项《因未付款中断居民供水服务的政策》适用于本市根据本项政策规定的条款因未付款中断居民供水服务。如果本项政策与本市的任何其他政策或规则有任何冲突，以本项政策为准。

- I. 政策的适用；联系电话号码：** 本项政策适用于所有供水服务账户。客户可以致电 (323) 563-9586 联系本市，获得关于支付供水账单和潜在订立本项政策规定为避免中断服务的另外安排的协助。
- II. 因未付款中断居民供水服务：**
- A. 提供账单和支付账单：** 本市每月向每位客户提供供水服务账单，除非本市费率表另有规定。服务账单在账单的到期日到期应付，如果从账单日起六十（60）天内没有支付，就视为逾期未付，面临中断服务。付款可通过本市的供水客户服务部办公室、市政厅的收揽箱或市政府网站完成。不过，确保本市办公室及时收到付款是客户的责任。只有从本市收到事先批准，才准予部分付款。按如下方式计算账单：
1. 为了准备定期账单，并按照准备启用账单、关停账单和特殊账单的要求，定期查水表。
 2. 水表计费服务的账单显示提供账单的当前和之前水表读数时间段的水表读数，以及当前水表读数服务的单位计数。
 3. 本市账单应使用美国法定货币支付。尽管有以上规定，本市有权拒收使用硬币支付该类账单。
- B. 过期未付账单：** 以下规则适用于从账单日起超过六十（60）天仍未支付的客户：
1. 小余额账户： 如果任何一次账单上有 20.00 美元或以下的余额尚未支付，应结转添加到下一个账单周期。
 2. 逾期未付通知： 如果从账单日起到第四十五（45）日或更早还没有为提供的账单付款，在逾期未付通知上列明的可能中断服务日前至少七（7）天将向供水服务客户邮寄逾期未付款项通知（“逾期未付通知”）。如果客户的地址与提供服务的房产地址不一致，逾期未付通

知必须也发送到服务的房产的地址，致“住户”收。逾期未付通知必须包括以下各项：

- a) 客户的姓名和地址；
- b) 到期未付金额；
- c) 为避免中断服务，必须付款或做出付款安排的最迟日期；
- d) 对申请延长支付拖欠金额的期限的流程的描述（见下文第 III 条(D)）；
- e) 对申请复查和申诉导致到期未付的账单的程序的描述（见下文第 IV 条）；以及
- f) 对客户可申请延迟或另外付款时间表的程序的描述（见下文第 III 条）。

本市也可选择通过电话向即将中断服务的客户提供通知。如果通过电话提供该通知，本市应提出向客户提供一份本项政策，并提出与客户讨论另外付款的可选方案，如下文第 III 条所述，以及复查和申诉客户账单的程序，如下文第 IV 条所述。

- 3. 无法联系到客户：如果本市没有能够通过书面通知（比如邮寄的通知作为无法投递的信函退回）或通过电话联系到客户，本市将作出善意的努力访问住所，并留下，或者做出其他安排在显眼位置留下因未付款即将中断服务的通知和一份本项政策。
- 4. 迟交费：如果在生成逾期未交通知前，账户上拖欠金额没有支付，按照本市的费用和收费规定，将评价收取迟交费，该迟交费添加到客户账户的尚未支付余额。
- 5. 关停供水截止日期：对供水服务收费的付款，最迟必须在逾期未付通知列明日期的下午 5:30 前在本市办公室收到。不接受邮戳上的日期和时间。
- 6. 对退回支票的通知：在收到为供水服务或其他收费付款提供的支票被退回时，本市视该账户没有支付。本市将试图派人亲自通知客户，在该场所留下中断供水服务的通知。如果退回支票的金额和退回支票处理费到通知上列明的到期日仍未支付，将中断供水服务，到期日不得早于支票金额不足通知上列明的日期；或者如果之前没有提供过支票金额不足通知，不早于被退回的支票为账单付款后六十（60）天。为了赎回退回的支票和支付退回支票的处理费，拖欠的所有金额须用现金、信用卡或借记卡或银行本票支付。
- 7. 被退回的支票提交作为对因未付款中断供水服务的付款：因未付款关停服务后，只可使用现金、信用卡或借记卡或银行本票支付。

- a) 如果在任何时候客户的账户再次因为未付款中断，本市可要求客户使用现金、信用卡或借记卡或银行本票恢复供水服务。
- C. 禁止中断供水服务的情形：如果所有下列条件都满足，本市不会中断居民供水服务：
1. 健康状况：客户或者客户的租客提交基层医疗保健提供者的证明，证明中断供水服务会对居住在该房产的一个人(i)造成生命威胁，或者(ii)严重威胁他或她的健康和安全。
 2. 财务上没有能力：客户证明他或她财务上没有能力在供水系统的正常账单周期内支付供水服务。如果客户家庭的任何成员是：(i) 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%，视该客户“在财务上没有能力支付”；并且
 3. 另外付款安排：客户愿意订立符合下文第 III 条规定的另外付款时间表。
- D. 确定禁止中断服务的条件的流程：证明符合上述第 II 条(C)规定的条件的责任在客户。为了使本市有足够的时间处理客户提出的任何援助申请，鼓励客户尽可能早于任何拟议的中断服务日期，向本市提供必要的文件，证明第 II 条(C)(1)下的医学问题或第 II 条(C)(2)下的财务上没有能力，并且愿意订立第 II 条(C)(3)下的任何另外付款安排。在收到这些文件后，本市行政服务主任或其指定专人将审查这些文件，并在七（7）日内对客户做出回应，要求更多信息，包括与可提供的另外安排的可行性相关的信息，或者通知客户本市允许客户参加的按照下文第 III 条的另外付款安排以及该安排的条款。如果本市已经要求提供更多信息，客户应在收到本市的要求后，在七（7）天内提供要求的信息。在本市收到该额外信息七（7）天内，本市将书面通知客户不符合上述第 II 条(C)下的条件，或者书面通知客户本市允许客户参加的按照下文第 III 条的另外付款安排以及该安排的条款。未能满足上述第 II 条(C)规定的条件的客户，必须支付到期未付金额，包括拖欠本市的任何罚金和其他收费，在以下两个期限中更晚的期限前支付：(i)本市通知本市确定客户达不到这些条件之日起五（5）天；或(ii)逾期未付通知上规定的即将中断服务的日期。
- E. 对低收入客户的特殊规定：如果(i)客户家庭的任何成员当前是 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 等福利的接受者，或者(ii)客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%，视该客户家庭收入低于联邦贫困线 200%。如果客户证明这些情形中的一种，则以下规定适用：

1. 重新接收费：如果服务已经中断并且即将重新接通，在本市正常工作时间的任何重新接收费是 36.77 美元，非正常工作时间的重新接收费是 150 美元。如果实际重新接通的成本低于法规规定的上限，这些费用不得高于该实际重新接通成本。从 2021 年 1 月 1 日起，这些上限可根据洛杉矶-长滩-Anaheim 都会区的消费价格指数的变化每年调整。

2. 免收利息：本市对到期未付账单不征收任何利息费。

F. 房东-租客的情形：以下程序适用于单独水表计费的独栋单个家庭住宅、多单元住房结构和活动房屋公园，该房产所有者或管理者是记录在案的客户并且负责支付供水账单。

1. 要求的通知：

a. 如果房产是独栋单个家庭住房、多单元住房结构或活动房屋公园，在可能中断供水前至少 10 天，本市须作出善意的努力，以书面形式通知在房产的租客/住户供水服务将中断。

b. 该书面通知也须告知租客/住户他们有权成为客户，成为客户后，本市将对他们提供服务账单（见下文第 II 条(F)(2)），而不必支付当时到期未付的任何金额。租客/住户在以本人名字订立服务时，须支付 204.28 美元可归还押金。

2. 租客/住户成为客户：

a. 本市无需对租客/住户提供服务，除非每个租客/住户同意服务的条款和条件，并满足本市的要求和规则。

b. 不过，如果：(i)一名或多名租客/住户承担支付账户的后续收费的责任到令本市满意，或者(ii)有实际的方式选择性地中断对没有达到本市要求的租客/住户的服务，本市将只向那些满足这些要求的租客/住户提供服务。

III. 另外付款安排：对满足上述第 II 条(C)的三项条件的任何客户，按照上述第 II 条(D)规定的流程，本市将向客户提供由本市斟酌选择的另外付款安排。行政服务主任或其指定专人在审查客户提供的信息和文件，并考虑客户的财务情况和本市的付款需要后，予以合理的斟酌，选择最适当的另外付款安排。

A. 另外付款时间表：没有能力在本市的正常支付周期内支付供水服务，又满足上述第 II 条(C)下的三个条件的任何客户，经本市确认，如果本市选择该另外安排，可按照以下规定对未支付的余额订立另外付款时间表：

1. 偿还期间：客户应在不超过十二（12）个月的期间内支付未支付的余额，期间长短由本市行政服务主任或其指定专人确定；不过，条件是本市行政服务主任或其指定专人按照自己的合理斟酌，可延长偿还期间到比十二（12）个月长，以避免对客户造成不应有的困难。
2. 时间表：在与客户磋商并考虑客户的财务限制后，本市行政服务主任或其指定专人将制定待与客户达成一致的另外付款时间表。该另外付款时间表可规定与本市既定的规定付款日期不一致的定期大额付款，可规定比每月支付更频繁的付款，或者可规定比每月支付更久一次的付款，条件是在所有情况下，按照上述第 III 条(A)(1)，尚未支付的余额在订立付款时间表后十二（12）个月内完全支付。达成一致的时间表应以书面形式订立并提供给客户。
3. 遵守计划：客户必须遵守达成一致的付款时间表，在后续每个账单周期随着发出收费账单保持不拖欠。客户按照之前达成一致的时间表支付到期未付余额期间，不得对任何后续尚未支付的收费再申请更长的付款时间表。客户未能遵守达成一致的时间表的条款达到六十（60）天或更久，或者未能支付客户的当前服务收费达到六十（60）天或更久，本市可在客户的住所张贴本市拟中断服务意图的最后通知后至少七（7）天中断对客户房产的供水服务。

IV. 申诉：申诉居民供水服务的任何账单列明金额的程序如下：

- A. 首次申诉：在收到供水服务账单十（10）天内，客户有权对本市提供的任何账单或收费提出申诉或复查。该申请必须以书面形式，并提交给本市供水客户服务部。只要客户的申诉和任何由此导致的调查还没有定论，本市不能中断向客户的供水服务。
- B. 对逾期未付通知的申诉：除了上述第 IV 条(A)规定的申诉权利，收到逾期未付通知的任何客户如果声称账单上列明的供水消费数量有误，可在逾期未付通知日期后至少七（7）天对逾期未付通知涉及的账单申请申诉或复查；不过，对按照第 IV 条(A)已经申诉或申请复查的任何账单，该申诉或审查权利不适用。按照第 IV 条(B)的任何申诉或申请复查必须以书面形式，必须包括支持申诉或复查理由的文件。申诉或审查的申请必须在该七天期限内提交给本市供水客户服务部。只要客户的申诉和任何由此导致的调查还没有定论，本市不能中断向客户的供水服务。

- C. 申诉听证：在收到按照上述第 IV 条(A)或(B)的申诉或复查申请后，应及时与听证官员确定听证日期。在评估了客户提供的证据和本市存档的涉及的供水收费的信息后，听证官员将提供关于账单上列明供水收费准确性的决定，并向提出申诉的客户提供对决定的简短书面概述。
1. 如果确定供水收费不准确，本市将提供对账单的调整，修改后的收费在修改收费的调整做出十（10）天内到期应付。如果在提供调整后，修改的收费超过六十（60）天没有支付，在该六十（60）天期限到期后的下一个正常工作日将中断供水服务；条件是本市按照上述第 II 条(B)(2)向客户提供到期未付通知。只有在所有尚未支付的供水收费、罚金和任何和所有适用的重新接通收费已经完整支付后，才会恢复供水服务。
 2. 如果确定涉及的供水收费正确，在听证官员的决定提供后五（5）天内，供水收费即到期应付。**在听证官员提供决定时，将告知客户有权向本市行政服务主任进一步申诉。**任何该类申诉必须以书面形式提交，如果申诉或复查是按照上述第 IV 条(A)下的首次申诉，在听证官员的决定提供后七（7）天内提交，或者如果申诉或复查是按照上述第 IV 条(B)下的针对到期未付通知的申诉，在听证官员的决定提供三（3）天内。申诉听证在七（7）天内由本市行政服务主任进行，除非客户与本市同意更晚的日期。

(b) 对上述第 IV 条(A)下的首次申诉，如果客户没有及时向本市听证官员申诉，涉及的供水收费将立即到期应付。如果收费没有在原始账单日期之后六十（60 天）内完整支付，本市将按照上述第 II 条(B)(2)向客户提供到期未付通知，可开始潜在中断向客户房产的服务。

(c) 对上述第 IV 条(B)下的到期未付通知，如果客户没有及时向听证官员申诉，在(i)逾期未付通知规定的原六十（60）天通知期限到期，或(ii)申诉期限到期这两个期限中更久的日期后至少二十四（24）小时，向客户提供书面或电话通知后，可中断向涉及房产的供水服务。
 3. 在申请由本市行政服务主任出面的第二次听证时，该申请也须以书面形式提出，并提交给在市政厅办公室的本市供水客户服务部。客户需本人出席本市行政服务主任出面的听证，提供涉及账单上供水收费不准确的证据和原因。本市行政服务主任将评估客户提供的证据和本市存档的对涉及供水的收费信息，对该收费的准确性做出决定。
 - a) 如果本市行政服务主任认定涉及的供水收费不准确，客户的账户将收到按修订收费的调整额。如果在提供纠正的账单后，修改的收费超过六十（60）天没有支付，在该六十（60）天期

限到期后的下一个正常工作日将中断供水服务；条件是本市按照上述第 II 条(B)(2)向客户提供到期未付通知。只有在尚未支付的供水收费、任何和所有适用的重新接通收费已经完整支付后，才会恢复供水服务。

- b) 如果确定涉及的供水收费正确，在本市行政服务主任的决定提供后五（5）天内，供水收费即到期应付。如果收费在原始账单日期之后六十（60）天内没有完整支付，本市将按照上述第 II 条(B)(2)向客户提供到期未付通知，可开始潜在中断向客户房产的服务。
- c) 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，由本市独自斟酌决定。
- d) 在客户向本市或本市的行政服务主任的申诉尚未定论期间，任何时间不得中断向任何客户的供水服务。
- e) 本市行政服务主任的决定是最终的，并有约束力。

V. 恢复服务：为了恢复或继续因未付款被本市中断的服务，客户必须支付本市规定的重新接通过费，不超过上述第 II 条(E)(1)规定的限制。本市将努力为客户的方便，在现实可行范围内尽快重新接通。本市将在客户申请和支付任何适用的重新接通过费后，不迟于下一个正常工作日结束重新接通。