



第 1 项：目的

根据《停水保护法》（《加州卫生与安全法》第166900 – 116926款）Cal. Health & Safety Code §§ 116900 – 116926），本市特此采用一个书面政策，其中包含在因未付款而中断住宅供水服务之前的特定程序。此外，住宅供水服务必须拖欠至少六十 (60) 天，该账户才符合断水条件。

第 2 项：政策声明

如果住宅供水服务账户拖欠六十（60）天或更长时间，本市将遵守相应的《停水保护法》，中断供水服务。本政策将作为指南，告知城市客户有关使拖欠账户流动并避免因未付款而中止住宅供水服务的种种选项。如果本政策与任何其他城市规则、法规或政策相冲突，则以本政策为准。本政策不适用于任何非住宅服务账户。

第 3 项：付款安排

只有在发出断供通知后，客户才可以申请延长其账户的付款期限。是否批准延期，本市可自行裁决。任何诸如此类的延期均不得超过断供通知的最终到期之日后的七（7）天时间。有四张或更多未付账单的账户将不会获准延期。

客户还可以在发出断供通知后申请分期付款计划。为避免给客户带来过度困难，本市可自行裁决批准分期付款计划。任何此类付款计划均需在不超过十二（12）个月的期限内全额支付逾期款项。根据本《第 3 项》获得延期或付款计划的客户，如果未能在延期到期之日或付款计划规定的到期之日付款，本市可以中断供水服务。

第 4 项：在哪些特殊医疗和财务情况下服务不会被终止。

A. 条件

如果满足以下所有三 (3) 个条件，本市将不会中断供水服务：

1. 客户或客户的租户向本市提交有执照的主要保健提供者的证明，证明中断供水将危及提供住宅服务的处所居民的生命或对其健康和安​​全构成严重威胁。
2. 客户无法在本市正常计费周期内支付住宅服务费用。在以下情况下，客户被视为在正常结算周期内无法支付：
 - a. 客户的任何家庭成员是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、加利福尼亚 SSI/SSP 或“加州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划”的当前接受者，或
 - b. 客户在如做伪证甘愿受罚的前提下声明：其家庭收入低于联邦贫困线的百分之二百 (200%)。一份证明表格将会提供给客户进行申报。
3. 客户愿意就拖欠费用的延期或其他支付计划与本市签订书面协议。本市将就书面协议中规定的付款计划的条款和条件作出选择。在任何情况下，书面协议均不得超过十二 (12) 个月。

B. 资格的客户论证及城市审查

客户有责任证实其已满足上述《第 4 项》A 节中的资格。收到客户递交的文件后，本市将在七 (7) 个日历日内审查文件，并且：(a) 通知客户本市所选择的条款和条件，并要求客户在付款计划协议上签名；(b) 要求客户提供额外信息；(c) 通知客户他们不符合资格。

C. 未能遵守

根据本《第 4 项》规定获得付款安排的客户，如果在六十 (60) 天或更长时间内未能执行以下任何一条，本市则可能会停止供水服务：(i) 根据付款计划支付任何应付款项；(ii) 在付款计划生效期间支付他们当前的供水服务费用。本市将在中断服务之前至少五 (5) 个工作日，在服务地址的显眼位置发布中断服务的最终通知。最终通知将不会赋予客户根据《第 5 项》接受纽约市的任何调查或审查的权利。

第 5 项：对法案提出抗辩或争议的程序

A. 对法案提出抗辩或争议的程序。

每当对供水服务账单的准确性遭到质疑时，记录在案的客户可以在收到有争议的账单后十 (10) 天之内，就账单金额提出书面争议或要求进行调查。书面争议必须包括支持性信息或证据。

“财务或会计经理”将审查所有及时做出的争议或请求进行调查。审查将包括：针对客户是否会收到延期付款或未付余额的分期付款计划进行考虑。在调查争议未决期间或上诉期间，不会因未付款而中断供水服务。本市可自行决定审查未及时提出的争议或调查请求，但此类争议或请求不得上诉。

B. 向财务部上诉

如果投诉人对“会计或财务经理”的决定不满意，他或她可以在“财务总监”做出决定后十 (10) 天之内向“财务总监”提出书面上诉。提交上诉后，“财务总监”应在十 (10) 天内就上诉向投诉人作出书面答复。

如果客户对委员会的书面答复不满意，他或她接下来将有自此类书面答复之日起的十(10) 天时间，通过要求与委员会举行一次会议来上诉其答复。该会议应从速安排召开，投诉人应收到会议时间和地点的书面通知。会议结束后，委员会应在十 (10) 天内以书面形式向投诉人报告他们的决定。

第 6 部分：城市联系信息

有关水费账单的问题或帮助，包括避免因未付款而中断服务的选项，可在正常工作时间致电 626-580-2024 联系本市“客户服务部”人员，或发送电子邮件至 water@elmonteca.gov。正常营业时间为周一至周四，上午 8 点至下午 5:30。我们周五关闭，节假日均休息。