

## 住宅供水服务中断政策

1. **政策适用范围。**本《住宅供水服务中断政策》（以下简称“本政策”）适用于所有接受市政府供水的住宅客户，不适用于任何非住宅用水客户。若本政策与市政府任何其他规则、条例或政策存在冲突，应以本政策为准。

2. **联系信息。**如对您的水费账单有任何疑问或需要协助，请致电(760) 768-2120或(760) 768-2122联系市政府客户服务部门。客户也可于周一至周四及隔周周五的上午8:00至下午5:00（市政府节假日除外）之间亲临市政府客户服务台咨询或办理相关事宜。

3. **计费程序与滞纳金。**

3.1 **计费程序。**水费须按月向市政府缴纳，或由市议会不时确定的其他频率执行。所有水费账单必须在市政府邮寄或发出电子邮件之日起的30日内完成缴付，超出此期限即视为逾期。

3.2 **滞纳金。**逾期账单将按所拖欠公用事业服务费的百分之五（5%）计收滞纳金。滞纳金仅适用于账单中公用事业服务费的逾期未付部分，不适用于账单中包含的其他费用或附加收费。账单逾期至少30天后方可计收滞纳金。此外，以下情形免收滞纳金：**(1)** 客户在最后缴付日之前支付该账单项下的\$10.00或以上；**(2)** 客户在最后缴付日之前根据第6节规定申请并达成还款方案；**(3)** 客户因住所漏水或其他供水问题而产生账单金额异常偏高，达到过去12个月平均账单金额的五（5）倍或以上，且已向市政府提供文件证明问题已被发现并及时处理。

4. **因欠费而中断供水。**如果客户账单中水费部分欠款达\$150或以上，且已逾期至少90天，市政府可中止向该服务地址供水。

4.1 **向客户发出书面通知。**市政府将在计划中断供水日期的至少十五（15）天前向登记客户邮寄书面通知，内容包括：

- (a) 客户姓名及地址；
- (b) 欠缴金额；
- (c) 为避免供水服务中断，必须完成缴付或做出还款安排的截止日期；
- (d) 客户就服务或收费发起申诉、要求调查复核或上诉的程序；

- (e) 客户申请替代还款方案（包括延期缴付、分期摊还或其他还款安排）的程序说明，若实用，亦可申请将未来账单转为定期支付固定金额的计划；
- (f) 市政府对逾期账单或中断供水服务的标准收费，包括滞纳金、中断供水费及恢复供水费；
- (g) 客户获取经济援助信息的程序（如适用）；以及
- (h) 客户用于联系市政府申请还款方案或咨询额外信息的电话号码。

#### 4.2 向住户或租客发出书面通知。

(a) 在以下情况下，市政府将在计划中断供水日期的至少十（10）日前向居住在该服务地址的住户寄送通知：(1) 市政府向独户住宅、多户住宅、移动房屋园区或农场劳工营地提供独立计量的供水服务，且该类场所的业主、管理人或经营者为登记客户；或 (2) 登记客户的通讯地址并非接受供水服务的地址。通知将寄给“住户”，其中包含第4.1节所列信息，并告知住户他们有权在符合市政府规章要求的前提下成为市政府供水用户而无需承担逾期账户的欠款。住户成为市政府供水用户的具体条件见下文第7节。

(b) 若市政府通过总表向多户住宅、移动房屋园区或农场劳工营地内的永久性建筑供水，且该类场所的业主、管理人或经营者为登记客户，则市政府应在计划中断供水日期的至少15天前，以在各住宅单元门上张贴书面通知的方式，尽真诚努力告知住户账户已欠费且服务将于通知指定日期终止。如果在各单元房门上张贴通知不具合理性或可行性，市政府将在每个可进入的公共区域以及建筑的出入口处张贴两（2）份通知。通知应告知住户，其有权在不承担逾期账户所欠款项的情况下成为市政府供水客户，并具体说明住户为阻止供水中断或要求恢复供水所需采取的措施、供水服务的每月预估费用、可协助住户继续用水的市政府工作人员的职务/地址/电话号码，以及县律师协会推荐的合格法律服务项目的地址或电话号码。关于住户成为市政府供水客户的条款与条件详见下文第7节规定。

4.3 在服务地址张贴通知。市政府将在中断供水的至少48小时前，于服务地址的显著位置留置一份“即将终止供水服务的通知”及本政策副本。通知内容包括：

- (a) 客户姓名及地址；
- (b) 欠缴金额；
- (c) 为避免供水服务中断，必须完成缴付或做出还款安排的截止日期；
- (d) 市政府对逾期账单或中断供水服务的标准收费，包括滞纳金、中断供水费及恢复供水费；
- (e) 客户获取经济援助信息的程序（若适用）；以及
- (f) 客户用于联系市政府申请还款方案或咨询额外信息的电话号码。

4.4 不予中断供水服务的情形。在下列情况下，市政府不得因欠费而中断住宅供水服务：

- (a) 账单中水费部分的欠缴金额低于\$150或逾期未滿90天；
- (b) 市政府正根据下文第5.1节规定，对客户及时提出的费用争议或投诉进行调查；
- (c) 根据下文第5.3节或第5.4节规定所及时提出的上诉尚未裁决；或
- (d) 客户付款适用市政府根据第6节批准的延期缴付、分期摊还或替代还款方案，且持续依约付款。

4.5 总表供水不予中断的情形。如果市政府通过总表向多户住宅、移动房屋园区或劳工营地内的永久性建筑供水，且该类住宅、园区或建筑的业主、管理人或经营者为登记客户，则在以下情形下，市政府不得因欠费而中断住宅供水服务：

(a) 当客户的债务系欠付于另一公共机构，或逾期账户及债务来源于市政府水务部门以外的公共机构时；

(b) 当逾期账户涉及的是客户拥有、管理或运营的另一处房产时；

(c) 当有公共卫生官员或建筑官员证明，中断供水将对住宅内的住户或公众的健康安全构成重大威胁时。

#### 4.6 不予中断供水的特殊医疗情况与经济状况

(a) 若同时满足以下所有条件，市政府不得中断供水服务：

(i) 客户或客户的租户向市政府提交由持照初级保健医师出具的证明，证实停止供水将对接受供水服务的住所内人员的生命构成威胁，或对其健康与安全造成严重危害；

(ii) 客户证明其在市政府正常计费周期内无力支付住宅水费。符合以下任一情况即视为客户在正常计费周期内无力支付水费：

(a) 客户家庭中任一成员目前正在领取福利（CalWORKs、CalFresh、一般救助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付计划或加州妇女、婴儿与儿童特别补充营养计划）；或 (b) 客户在自愿承担伪证责任的前提下，申报其家庭年收入低于联邦贫困线的200%；且

(iii) 客户愿意就其拖欠费用达成替代还款安排，包括延期缴付、分期摊还或其他还款方案。

(b) 对于符合上述所有条件的客户，市政府应向其提供以下三种选择之一（具体方案由市政府酌情决定）：(1) 延长缴付期限；(2) 分期摊还拖欠款项；或 (3) 替代还款方案。市政府财政主管应根据客户所提供的资料和证明文件以及市政府的收款需求，选择最适宜的还款安排。

- (c) 客户有责任证明其符合(a)项所述条件。市政府在收到客户提交的证明文件后，将于七（7）日内完成复核，并采取以下措施：(1) 通知客户市政府选定的替代还款方案，并要求客户签署同意书；(2) 要求客户补充信息；或(3) 通知客户其不符合(a)项所述条件。
- (d) 若客户已根据本节规定获批准采用替代还款方案，但出现以下任一情况持续六十（60）天或以上，市政府可中断供水服务：(a) 未在已延期的缴付日期前支付拖欠费用；(b) 未按分期摊还计划支付到期应付的摊还金额；(c) 未按替代还款方案支付到期应付款项；或(d) 拖欠当期水费达九十（90）天或以上，且欠费金额超过\$150。市政府将在计划中断供水日期的至少五（5）个工作日之前，在服务地址的显著位置张贴拟中断供水服务的最后通知。最终通知不赋予客户要求市政府进行任何调查或复核的权利。

**4.7 供水中断时间。**市政府不得在周四、周五、周六、周日、法定假日或市政办公室不向公众开放的任何时间因用户欠费而中断供水服务。

**4.8 恢复供水服务。**供水被中断的客户可通过电话联系或亲自前往市政府申请恢复供水。服务恢复需以结清以下费用为前提：(a) 所有逾期款项（含滞纳金）；(b) 中断供水或恢复供水费用（如适用）；(c) 市政府要求的保证金（如有）。尽管有上述规定，若客户同意根据第6节规定达成还款方案，并根据该方案立即支付所欠款项的至少十二分之一（1/12），且承诺在未来11个月内（或经双方协定的其他期限）以等额分期还款方式缴清余款，市政府将恢复供水服务。客户在任意连续12个月期内仅可享受一次通过签订还款协议恢复供水的机会。

## 5. 账单争议与申诉程序

**5.1 账单争议。**客户可在账单逾期前就账单金额提出申诉或要求调查。在争议处理期间，若客户因提出争议而暂缓支付的金额已过应付款日期，该部分款项仍视为逾期。然而，若市政府正在调查客户于账单逾期前及时提交的申诉或调查请求，或正处于及时提起的申诉待裁决期间，则市政府不得因欠费而中断供水服务。

**5.2 市政府复核。**对于及时提出的申诉或调查要求，将由市政府主管进行复核，并向客户出具书面决定。复核内容包括考量客户是否有资格获得延期缴付、分期摊还或替代性还款安排。市政府可酌情决定是否受理逾期提出的申诉或调查要求，但逾期提起的案件不能上诉。完成账单争议复核后，市政府将：

- (a) 出具更正后的账单，或在下一期账单中体现更正结果；或
- (b) 通知客户原账单金额无误，在此情况下，客户可选择在自行承担费用的前提下拆除水表进行检测，或对市政府的决定提出上诉。

**5.3 向市政经理上诉。**客户若及时提出申诉或调查要求，但对市政府复核结果不服，可向市政经理或其指定代表提出上诉。市政经理或其指定代表有权根据具体案情行使裁量权，对其认为不公正或不合理的任何账目核定或费用收取予以更正。上诉人必须在市政府邮寄初步裁决后的十（10）个工作日内，向市书记官提交书面上诉通知。

**5.4 向市议会上诉。**若住宅客户对市政经理或其指定代表的调查结论仍不服，可在该结论邮寄之日起十（10）个工作日内，向市议会提交书面上诉。市书记官收到上诉通知后，应将事项列入近期市议会议程进行审议，并至少于会议召开日期的十（10）天前向客户邮寄载明会议时间地点的书面通知。市议会的决定为对住宅客户的最终决定。

## **6. 申请延期与其他替代还款方案**

**6.1 申请延期与其他替代还款方案的时间。**若客户在正常账单支付周期内无力付款，可按本节规定申请延期缴付或安排其他替代性还款方案。若客户在自政府寄出中断服务的书面通知后的13日内提交申请，将由市政府主管进行复核。市政府关于延期缴付及其他替代还款方案的决定为最终决定，不得向市议会提出上诉。

**6.2 延期缴付。**若获市政府批准，客户支付欠款的期限可获临时延长，但不得超过原应付日期后的六（6）个月。具体期限由市财政主管酌情决定。客户须在市政府设定的日期前付清欠款，并在后续账期内保持当期水费的正常缴付。延后的缴付日期将以书面形式确定并告知客户。

**6.3 分期摊还。**若获市政府批准，客户可将欠款部分分期摊还，期限不得超过12个月，具体由市财政主管酌情决定。若分期摊还方案获批，所欠款项将平均分摊至分期期限内的各期水费账单中，直至付清。分期摊还期间，客户须按时缴付后续帐期的水费。摊还方案及应付金额将以书面形式确定并告知客户。

**6.4 替代性还款方案。**若获市政府批准，客户可按照不超过12个月的替代性还款方案支付欠款，具体期限由市财政主管酌情决定。若获批准，该替代性还款方案可允许客户在市政府规定的既定缴付日期之外一次性整笔付清，或是按照与市政府常规缴费周期不同的频率（更高或更低）付款。替代性还款方案期间，客户须按时缴付后续帐期的水费。替代还款方案及应付金额将以书面形式确定并告知客户。

**6.5 未遵守约定的后果。**若客户已根据本节规定被允许延期缴付、分期摊还或做出替代性还款安排，但仍出现以下情形之一且持续拖欠至少三十（30）天，市政府可中断供水：**(1)** 未在延期日期前缴付欠款；**(2)** 未按摊还计划支付应付欠款；或**(3)** 未按替代性还款方案支付应付款项。若客户已根据本节获得还款安排，但未支付当期水费且欠费金额超过\$150，市政府亦可中断供水服务。市政府将在计划中断供水日期的至少五**(5)**个工作日之前，在服务地址的显著位置张贴最终断供通知。最终通知不赋予客户向市政府申请进行任何调查或复核的权利。

## **7. 住户或租客成为市政府供水客户的程序。**

**7.1 适用范围。**本节规定仅适用于以下情形：接受住宅供水服务地址的产权所有人、房东、管理人或经营者被列为登记客户，且已被出具因欠费而拟被中断供水服务的通知。

**7.2 同意市政府供水服务条款与条件。**市政府将为实际住户提供供水服务，前提是每位住户均同意接受市政府的供水服务条款与条件，并满足市政府相关规章制度的要求。尽管如此，如果一名或多名住户有意愿且有能力承担账户后续费用，并且市政府可以通过法律允许的物理手段、选择性地中断不符合相关规章制度要求的住户的供水服务，则可为符合要求的住户提供供水服务。

**7.3 租客身份核实。**住户如果希望在不承担逾期账户欠款的情况下成为市政府供水客户，必须证明该账户的登记客户是该住所的房东、管理人或其他代理人。核实材料包括但不限于租赁协议、租金收据、能证明租客身份的政府文件或根据《民法典》第1962条披露的相关信息，具体认定由市政府酌情决定。

**8. 特定书面通知的语言要求。**本政策第4节及第6.6节提及的所有书面通知均须以英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、韩语，以及市政府服务区域内使用人口占比达10%或以上的其他语言提供。

**9. 其他追索措施。**除中断供水外，市政府还可以采取任何其他合法或公平可行的措施追讨未支付的水费，包括但不限于：通过在不动产上登记留置权的方式担保债权、提起索赔或法律诉讼，或将未支付款项转交催收机构处理。若法律诉讼裁定市政府胜诉，则市政府有权要求客户承担由此产生的全部费用，包括律师费和累计利息。

**10. 因其他客户违规行为而中断供水。**除欠费行为外，市政府保留因客户违反任何市政府法令、规章或规定而中断供水服务的权利。

**11. 产生的费用和收费。**除非本政策另有明确规定，客户根据市政府任何其他规则、条例或政策所产生的任何费用，应依该等规则、条例或政策的规定按期缴付。

**12. 市政府工作人员的决定。**市政府财政主管根据本政策所作出的任何决定，可由其指定人员代为作出。