

金山社區服務區  
因未付款而中斷住宅服務  
2020年4月1日生效

**政策聲明：**

在客戶拖欠付款至少 60 天之前，本服務區不會停止供水服務。本服務區將做出合理、真誠的努力，在因缺水而中斷供水服務之前至少 7 個工作日透過書面通知與客戶聯繫。

**服務中斷通知：**

書面的服務中斷通知和本政策的副本將透過門標籤發送到帳戶中指定的郵寄地址。如果郵寄地址和提供水服務的物業的地址不同，則會將第二條通知郵寄到服務地址並寄給「居住者」。書面服務中斷通知將包括：客戶的姓名和地址；逾期金額；為避免服務中斷而需要進行付款或付款安排的日期；描述要求延長時間支付拖欠費用的過程，或包括逾期住宅服務費攤銷的延期、減少或替代的付款時間表；電話號碼和網站連結到本服務區書面的《中斷住宅服務政策》。

**付款安排/攤銷計劃：**

任何無法在正常付款期內支付水費的客戶有權獲得另一種付款安排，以避免滯納金或服務中斷。該申請應在包含逾期費用的逾期賬單日期之後儘快以書面形式提出。延長到下一個計費期的任何付款安排均被視為攤銷計劃，必須以書面形式並由客戶簽署。攤銷計劃將在客戶定義的期限內攤銷未付餘額，從賬單原始日期起算不超過12個月。攤銷的款項將與客戶的常規賬單合併，並受其常規賬單的應付日期限制。客戶必須遵守攤銷計劃的條款，該條款明確包括要求客戶關注其最新狀態，因為在隨後的每個計費周期內都將產生費用。客戶不得在按照攤銷計劃支付拖欠費用的同時，申請支付任何後續未付款項的進一步攤銷。如果不遵守攤銷計劃的條款，包括關注在攤銷計劃生效之日之後產生費用的最新狀態的義務，將導致發出書面服務中斷通知。服務中斷通知將以門吊的形式在中斷服務之前不少於5個工作日送達房屋。請致電661-822-3064與本服務區聯繫。

**爭議：**

希望對帳單提出異議或上訴的客戶，應在所提出的異議或上訴所涉及的帳單日期之後，儘快以書面形式向總經理提出異議或上訴。在本服務區將有關爭議或上訴的決定通知客戶後，客戶應在下一個賬單產生日之前支付本服務區未從賬單中刪除的任何費用。

**服務中斷期限：**

所有拖欠的供水服務費和相關費用必須在書面服務中斷通知中指定的日期下午5:00之前由本服務區收取。

**重新確定服務：**

根據本政策的任何相反規定，為了恢復或繼續因未付款而中斷的服務，客戶必須支付重新連接費。本服務區將努力在可能的情況下儘快重新連接服務，但至少應在支付任何因中斷服務而產生的逾期費用和拖欠費用後的下一個正常工作日結束之前恢復服務。除本服務區人員以外的任何人或未經本服務區授權而開啟的供水服務可能會被處以罰款或其他費用。未經授權恢復服務而造成的任何損壞均由客戶負責。

週一至週四下午5:00後恢復的服務將收取下班時間出工費。在本服務區正常工作時間後，客戶將無法獲得服務，除非客戶已獲悉下班時間出工費，簽署了一項確認費用的協議，並同意不遲於下一個工作日中午與地區計費部門聯繫以支付該主旨費用。下班時間出工費不包括常規的重建費和過期賬款的滯納金。不允許響應服務電話的本服務區工作人員收取費用，但會指示客戶在下一個工作日中午之前與計費部門聯繫。

**本服務區不會中斷服務的情況：**

儘管有上述規定，但在滿足以下所有條件的情況下，本服務區將不停止不付費的住宅服務：

- A. 客戶或客戶的租客向本服務區提交了初級保健提供者的證明，即住宅服務的中斷將威脅到該提供住宅服務的房屋居民的生命，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅。<sup>1</sup>
- B. 客戶證明他或她在財務上無法在本服務區的正常計費周期內支付住宅服務費用。如果客戶家庭的任何成員當前是 CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入/州補充付款計劃，或加利福尼亞州針對婦女、嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃的接受者，或客戶聲明，該家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%，則應認為該客戶在經濟上無法在城市和社區供水系統的正常計費周期內支付住宅服務費用。
- C. 客戶願意簽訂攤銷協議、替代付款時間表或延期或減少付款的計劃，該計劃應符合根據《健康與安全守則》第 116906 條子節 (a) 第 104 款第 12 部分第 6 章提供的書面政策，涉及與所有拖欠費用有關的水費。

如果這三個條件都滿足，則本服務區將為客戶提供未償餘額的攤銷選項，以在 12 個月內償還任何剩餘的未償餘額。如果客戶未遵守 60 天或更長時間的拖欠費用攤銷協議，或者客戶未支付 60 天或更長時間的當前住宅服務費用，則住宅服務將在不遲於本服務區在該物業的顯眼位置張貼「服務中斷通知」5 個工作日後終止。如果本服務區因不付費而中止住宅服務，它將為客戶提供有關如何恢復住宅服務的資訊。

**聯邦貧困線以下的居民客戶：**

<sup>1</sup> 《福利和機構法典》第 14088 (b) (1) 條 (b) 款 (1) (A) 項中定義了“初級保健提供者”

對於向城市和社區供水系統證明家庭收入低於聯邦貧困線 200%的居民客戶，本服務區將對正常營業時間內的重新連接服務收取五十美元（50 美元）的重新連接服務費，但不得超過重新連接的實際費用（如果較少）。對於非營業時間的住宅服務重新連接，城市和社區自來水系統應將重新連接服務費定為一百五十美元（150 美元），但不得超過實際重新連接費用（如果較少）。自 2021 年 1 月 1 日起，重新連接費用應根據消費者價格指數的變化進行年度調整。此外，對於此類客戶，本服務區將每 12 個月一次免除拖欠賬單的利息費用。

如果任何家庭成員當前是 CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入/州補充付款計劃，或加利福尼亞州針對婦女、嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃的接受者，或客戶聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%。

#### 業主-租客情況：

如果本服務區向獨立式單戶住宅、多單元住宅結構、活動房屋公園或勞改營中的永久住宅結構的居民提供單獨計量的住宅服務，並且住宅、結構或公園的所有者、經理或經營者是記錄在案的客戶，則當帳戶欠費時，本服務區將盡一切努力在終止服務前至少 10 天以書面通知的方式通知居住者其將終止服務。書面通知應進一步告知居民，他們有權成為客戶，然後向其收取服務費，只要租客提供了以下方面的租賃驗證：租賃協議或租金證明，便無需支付該逾期帳戶到期應付的任何金額。

對於具有主表的多單元綜合大樓，除非每個居民都同意服務條款和條件並符合法律要求以及本服務區規則和收費標準，否則本服務區無須向居民提供服務。但是，如果一個或多個居民願意並能夠為帳戶的後續費用承擔責任，以使本服務區滿意，或者如果本服務區有合法手段選擇性地終止對那些不符合本服務區規則和關稅要求的居民的服務，本服務區將為符合那些要求的居民提供服務。根據這些條款成為本服務區客戶的任何居民，如果其定期付款（例如租金）包括住宅供水服務的費用（未單獨說明這些費用），可以在每個付款期間從定期付款中扣除在前一個付款期間向本服務區支付的這些服務產生的所有合理收費。如果是獨戶住宅，本服務區可以採取以下任何一種措施：

- A. 在建議的終止日期至少提前 7 天發出終止通知。
- B. 為了免除逾期帳戶上的應付款項，成為客戶的居住者需核實記錄在案的逾期帳戶客戶是否或曾經是否房屋的業主、經理或代理商。驗證可能包括但不限於租約或租賃協議、租金收據、表明居住者正在租賃房产的政府文件或根據《民事法規》第 1962 條披露的資訊。