



因未付款而導致的斷水政策

2020 年 1 月

注意-此政策也可應要求提供，或在市政網站上以西班牙語，中文，他加祿語，越南語和韓語提供

簡介：2018 年 9 月 28 日，布朗州長簽署了《供水切斷保護法》（SB 998），該法改變了從 2020 年 2 月 1 日起終止不付費使用住宅供水服務的要求和程序。

SB 998 要求與 200 多個供水系統連接的每個城市和社區供水系統均應制定一項書面政策，以終止不付費的住宅供水系統。市政府還必須在其網站上和理事會上報告因無法付款而每年停止服務的次數。

SB 998 規定了停水服務的具體規定和要求，其中包括停水 60 天的等待期。在終止服務之前，還必須至少在七（7）個工作日內，通過電話或書面形式與供水供應商聯繫在帳戶上指定的客戶。供水者必須：（a）向客戶提供系統有關停止供水服務的書面政策；（b）提供討論避免水服務中斷的方案，包括替代付款時間表，延期付款，最低付款額，攤銷以及帳單審查和上訴。新法律還包括用水供應商無法聯繫客戶的必要程序，以及針對客戶上訴程序的特定要求。SB 998 還為低收入客戶提供了規定，並規定了非常特殊的條件和/或情況，禁止用水供應商因不付費而中止供水。

如果您對此政策有任何疑問，請致電 951-270-5654 與公用事業帳務部門聯繫。

其中的政策和程序旨在概述與水服務中斷相關的客戶權利。

定義

- 郵寄日期：將帳單或通知郵寄給客戶的日期。
- 遲交罰款：對未能在指定日期前全額支付水電費的客戶，應處以罰款。
- 已經郵寄：如果將任何通知或其他通訊包裹在密封的信封中，並妥善處理並存放在美國郵政局的任何信箱中，則將視為“已經郵寄”。
- 服務關閉費用：當客戶由於未付款而關閉水服務時收取的費用。
- 服務開通費：已要求關閉水服務後評估開水的費用。
- 關閉通知：公用事業帳務部門的官方通知（郵寄，手工交付或通過自動電話留言系統）通知客戶供水服務將被關閉。
- 公用事業帳務部門：財政和支持服務部的一個分支機構，負責提供有關水，下水道和垃圾服務的客戶幫助。

服務的中斷和恢復

A. 到期的賬單

所有公用事業帳單均按公用事業帳單上註明的郵寄日期為應付賬款，如果在帳單上顯示的到期日或之前全額付款，則客戶可以避免“過時費”。

B. 未支付的公用事業帳單

1. 如果未支付在自來水公司提供服務的任何地點提供的服務的賬單，則可以終止客戶的自來水服務，前提是該賬單自最初發出“自來水公司賬單”的原始日期起至少付款六十（60）天后才視為拖欠。在因不付費而終止住宅服務前不少於七（7）個工作日，公用事業帳務部門應通過電話或書面通知聯繫帳戶上指定的客戶。在由於未付款而斷開水錶連接期間，將繼續向客戶收取每月的“自來水費”。

2. 服務終止或“停工通知”將在停工前十四（14）天以書面通知的形式發送，該書面通知通過郵件向客戶和/或提供服務的財產提供“關閉通知”。
3. 如果客戶的帳單地址不是提供居住服務的物業的地址，則通知也應發送到提供居住服務的物業的地址，地址為“居住者”。
4. 如果公用事業帳單由於無法郵寄而通過郵件退回而無法通過書面通知與客戶或居住在該住宅的成年人取得聯繫，則公用事業帳單應真誠地努力訪問該住所並放置，或做出其他安排放置在顯眼的地方，即將終止不付款的住宅服務的通知以及 Norco 的供水系統關於終止不付款的住宅服務的政策。
5. 如果客戶收到的供水服務不止一種，則無論任何地點的任何供水服務因不付款而中止，任何或全部供水服務都可以中止。但是，除非其他服務類別在同一場所服務，否則將不會因為未支付其他服務類別的賬單而中斷單戶住宅服務。
6. 作為避免服務中斷的條件，財務總監或他/她的指定人可以提供避免服務中斷的選擇，包括但不限於討論其他付款時間表，延期付款，最低付款，如何請求未付餘額的攤銷，以及如何請求賬單審查和上訴。公用事業帳務部門可以選擇客戶選擇哪種付款方式，也可以根據 Norco 市法規 14.04.090 C（4）設置該付款方式的參數。

C. 服務斷開的例外

如果滿足以下所有條件和要求，市政府將不會中斷居民服務：

1. 該客戶或該客戶的租戶向公用事業帳單提交了初級保健提供者的證明，即終止居住服務將威脅到該住所居民的生命，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅提供住宿服務的地方。
2. 客戶證明（文件）在財務上無法支付 Norco 市自來水系統正常計費周期內的住宅服務費用。如果客戶家庭的任何成員當前是 CalWORK，CalFresh，一般幫助，Medi-Cal，補充安全收入/州的當前收受方，則該客戶在財務上將被視為無法在 Norco 市水系統的正常計費周期內支付住宿服務費用。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，或客戶聲明，該家庭的年收入低

於聯邦貧困線的 200%。請注意，參加市政府住房公用事業援助計劃 (HUAP) 的現有客戶不會自動使客戶符合此要求。

3. 客戶願意簽訂攤銷協議，替代付款時間表，未付餘額的部分或減少額或臨時推遲付款。公用事業帳務部門可以選擇客戶選擇哪種付款方式，也可以根據 Norco 市法規 14.04.090 C (4) 設置該付款方式的參數。

如果客戶在六十 (60) 天或更長時間內未遵守約定的付款計劃的條款 (每月逾期付款金額加上當前的常規公用事業帳務部門的全部) ，公用事業帳務部門可能會中斷向其財產的供水服務。公用事業帳務部門將在終止服務之前至少五 (5) 個工作日在服務地址的顯眼和顯眼位置發布最終的終止服務通知。最終通知將無權讓客戶要求新的付款計劃或上訴程序，直到該帳戶達到水電賬單所確定的良好信譽為止。

D. 恢復-重新開通費用

1. 公用事業帳務部門應要求支付市議會通過的費用決議中指定的“服務關閉費”，以及因未支付賬單或因其他原因未能遵守規則而中止的各項服務的其他相關費用或收費由水務公司規定。這些費用應在重新連接服務之前支付；該費用在市議會通過的費用決議中被指定為“服務關閉費用”。
2. 如果客戶由於上述原因而在關閉服務後開啟服務或允許或導致其開啟，則自來水公司可能會鎖定水錶或可能會移除水錶，並且在未到期之前不會解鎖或重新安裝水錶從客戶處收集或遵守規則，在這些情況下，公用事業計費將收取儀表維修的實際費用。此外，應向客戶收取儀表或附件的任何和所有損壞的費用。
3. 如果客戶因未付款而支付了水電費而關閉了服務或允許或導致其關閉，則將通過切斷或拆除城市鎖的方式向他們收取“損壞的鎖”的費用。費用”，由市議會通過的費用決議中指定。
4. 如果客戶非法取下了鎖，供水公司可以選擇取下水錶並安裝插頭，以防止客戶在水電費賬單過期時非法使用水。在這種情況下，將向客戶收取市議會通過的費用決議中指定的“水錶費”。

5. 如果客戶要求永久停止服務，則最終的儀表讀數和儀表關閉將不收取任何費用。如果在最終閱讀之後客戶聯繫了公用事業帳務部門，並且已經關閉水源，則重新連接服務的費用將與市議會通過的費用決議中指定的“服務開通費用”相同。
6. 必須在周一至週四的下午 3:30 之前收到所有必需的付款，以便當天恢復供水服務，否則，恢復費用將在下一個工作日完成。在下午 3:30 以後提交付款並要求當天恢復營業的任何客戶，將按照市議會通過的費用決議中的規定接受“非營業時間服務開通費”。該服務將由財務總監或其指定人員酌情決定，並將根據要求時的現場工作人員的人數而定。
7. 作為恢復服務的條件，財務總監或他/她的指定人可以選擇要求客戶向該帳戶提供額外的押金。

請願帳單審查和上訴程序

A. 已收取的用水

1. 認為公用事業帳單的用水部分有誤的客戶必須在帳單上規定其爭議性質的到期日之前，首先通過電話或書面聯繫公用事業帳單。公用事業帳單應在收到爭議並作出裁決之日起十（10）天內與客戶聯繫。一旦公用事業帳單提供了確定，客戶應在帳單上列出的現有到期日之前或在公用事業帳單確定的到期日後七（7）天內，為全部或調整後的公用事業帳單支付付款。

B. 上述爭議性水費

1. 如果客戶對公用事業帳務部門的確定不滿意，則可以通過提交書面說明，說明客戶認為該賬單不正確的原因，正式將有爭議的賬單上訴給公共工程總監以供審查。客戶必須在初次確定爭議後的七（7）天內將上訴提交給公共工程總監，該辦事處為諾科市（City of Norco），地址是 2870 Clark Ave, Norco, California 92860。但是，為了讓有爭議的賬單由主任考慮對於公共工程，客戶必須向“公用事業帳務部門”（應付給 Norco 市）提交與客戶最近支付的公用事業帳務部門相等的付款。在及時收到書面聲明和付款後，公共工程總監或他/她的指定人將審核開票金額的依據，並將審核和確定的結果傳達給客戶。一旦公共工程處處長作出決定，則客戶應

在帳單上列出的現有到期日之前或在公共工程處處長確定後七（7）天內，為全部或調整後的水電費，如果繳納費用日期已經過期。

正式對水電費中水費部分的準確性提出異議的客戶，不會因未付款而中斷供水服務，並對在審查期間可能發生的任何滯納金概不負責。如果在完成公共工程總監的審查之前，有額外的賬單到期，則客戶必須就該額外賬單的全部金額付款（應付給 Norco 市）。否則，將構成客戶接受所發出的帳單，並根據 Norco 市法規第 14.04.110 條授權中止服務。

2. 客戶未在規定的七（7）天之內向公共工程總監提出書面上訴並未向公用事業帳務部門提供誠信付款，將構成客戶對初步開具的單據確定的接受，並且公用事業帳務部門可能根據 Norco 市法規第 14.04.110 條授權停止服務。
3. 如果客戶對公共工程總監的書面決定不滿意，則客戶可以向市議會提出書面申訴。上訴必須在收到公共工程總監的決定後的十（10）天內，以書面形式提交給 Norco 市議會，地址是 2870 Clark Ave, Norco, California 92860。在沒有及時提起上訴的情況下，公共工程總監的決定為最終決定。接到及時上訴後，市書記員應將此事置於市議會下屆例會的議程上，以供審議。市議會決定的書面決定應在上訴聽證會後的十（10）天內以個人交付或掛號信的形式交付給客戶。市議會做出決定後，客戶應在賬單上列出的現有到期日之前，或在市議會確定到期日已經到期的七（7）天內，為全部或調整後的水電費繳納費用，如果繳納費用日期已經過期。