

**政策/程序**

主题	颁发	
因欠费而中断居民用水服务	原始日期 2024年7月15日	生效日期 2024年7月15日
	当前日期 2024年7月15日	生效日期 2024年7月15日
类别	政策编号	取代内容
公共工程	PW-07152024	无

**管理政策/程序**

**第 1 项 目的**

根据《停水保护法》（加州健康与安全法规 §§ 116900 - 116926）以及圣费尔南多市市政法规第 94 章（公用事业）第三条（水）第一部分第 94-151 至 94-164 款的规定，本市特此通过一项书面政策，其中包含因欠费而停止住宅供水服务之前的特定程序。此外，住宅供水服务必须在欠费至少达六十 (60) 天，账户才具备资格被切断。

**第 2 项 政策声明**

如果一个住宅供水服务账户欠费达六十 (60) 天或以上，市政府将在遵守适用的《停水保护法》的情况下停止供水服务。本政策将作为一份指南，向市里的用户提供付清其账户上任何逾期余额并避免因未付款而中断住宅供水服务的可选方案。在出现本政策与任何其他市政法规、规章或政策相冲突的情况时，应以本政策为准。本政策不适用于任何非住宅服务账户。

**第 3 项 付款安排**

用户只有在收到断水通知后，才可申请延期支付其账户费用。市政府可自行决定是否批准延期。任何此类延期不得超过断水通知上最后到期日之后的三十 (30) 天。在一个日历年年度内，只能批准一次此类延期或豁免，除非行政服务主管认为情况实属困难、并应将批准延期的理由记录在案。逾期罚款和罚金不会因获批准延期而被免除。有四张或四张以上未付账单的账户将不予延期。

用户还可以在收到断水通知后申请分期付款计划。为避免给用户带来过度的困难，市政府可自行决定批准分期付款计划。任何此类付款计划均应规定在不超过十二 (12) 个月的期限内全额支付逾期金额。书面协议应规定期限延期不得超过十二 (12) 个月；但是，如果行政服务主管可在其合理判断下，使用一个超过十二 (12) 个月的期限，以避免给用户造成过度的困难。如果根据此第 3 项的规定而获得延期支付或付款计划的用户未在延期到期日或付款计划规定的到期日之前付清款项，市政府可停止供水。

**第 4 项 不中止服务的特殊医疗和财务状况**

**条件**

如果全部满足以下三 (3) 种条件, 市政府将不会中断供水服务:

1. 用户或用户的租户向市政府提交持照初级医疗保健提供者的证明, 证明停止供水服务将对提供住宅服务的场所内的居民的生命构成威胁, 或对其健康和生命安全构成严重威胁。
2. 用户无法在城市正常计费周期内支付住宅服务费用。如果用户家庭中的任何成员目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、加利福尼亚 SSI/SSP 或加利福尼亚妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划的受益人, 或用户在作伪证将受处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%), 则该用户被视为在正常计费周期内无法支付。我们将提供一份证明表, 供用户对这种情况进行申报。
3. 用户愿意与市政府就延期或其他拖欠费用的付款计划签订书面协议。市政府将选定付款计划的条款和条件并将它们列明在书面协议中。该书面协议的期限不得超过十二 (12) 个月; 但行政服务主管可合理酌情决定使用超过十二 (12) 个月的期限, 以避免对用户造成过度的困难。

#### **客户提交资格条件和市政府审查资格**

用户有责任表明自己已满足上述第 4.A 项中的资格要求。在收到用户提供的文件后, 市政府将在七 (7) 个日历日内对文件进行审查, 然后: (a) 将市政府选择的条款和条件通知到用户, 并要求客户在付款计划协议上签字; (b) 要求用户提供更多信息; 或 (c) 通知客户他们不符合条件。

#### **未遵守规定**

如果根据第 4 项的规定获得付款安排的用户在六十 (60) 天或更长时间内未采取以下任何行动, 市政府可停止供水服务: (i) 支付付款计划项下的任何应付金额; 或 (ii) 在付款计划有效期间支付当前的供水服务费用。市政府将在停止服务前至少七 (7) 个工作日在服务地址的显著位置张贴停止服务的最终通知。该最终通知不会使用户有权要求市政当局根据第 5 项规定进行任何调查或审查。

## **第 5 项 对账单提出异议或争议的程序**

### **对账单提出异议或争议的程序**

当供水服务账单的准确性受到质疑时, 记录在案的用户可在收到有争议的账单的十 (10) 天内以书面的方式提出争议或要求对账单金额进行调查。书面争议必须附上支持争议的信息或证据。公共工程部将审查所有及时提出的争议或调查请求。审查将包括考虑用户是否可以获得关于未付余额的分期付款计划。在调查争议或上诉期间, 不会因未付款而停止供水服务。市政府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。

### **向行政服务部上诉**

如果投诉人对公共工程部的决定不满意, 投诉人可在公共工程部作出决定的十 (10) 天内向行政服务部以书面方式提出上诉。提出上诉后, 行政服务部主管应在十天内就上诉以书面形式答复投诉人。如果投诉人对市政府的书面答复不满意, 投诉人可在该书面答复之日起十 (10) 天内, 要求与市政府举行会议, 对该答复提出上诉。会议时间应尽快确定, 投诉人应收到关于会议时间和地点的书面通知。会议结束后, 市政府应在十 (10) 天内向投诉人以书面的方式报告其决定。

**第 6 项 城市供水客服人员联系信息**

如对水费账单有任何疑问或需要帮助，包括避免因欠费而中断服务的方案，请在正常营业时间拨打电话 (818) 898-1245 联系城市供水客户服务人员。正常营业时间为周一至周四上午 7:30 至下午 5:30，及周五上午 8:00 至下午 5:00，法定节假日会休息/修改营业时间。

