



One W. Manchester Blvd., 1st Floor, Inglewood Ca 90301 - (310) 412-5500 - Fax (310) 330-5735

住宅欠費停水政策

目的

更新市政府因欠費而中止住宅供水服務的政策，以符合州法律的更改。

背景

市政府供水系統現行的規章制度於**1973**年採納（簡稱《規章制度》）。該規章制度包括對欠費客戶中斷供水服務的流程。其後，州內已經通過了各種法律管理中斷住宅使用者供水服務這一事宜。為了遵守州法律，市政府採納本《住宅欠費停水政策》（本政策）。如果本政策與《規章制度》有衝突，則本政策僅適用於政策規定的事項，而不得替換或取代《規章制度》的任何其他部分。

公眾可在市政府公共工程部、公共工程處網站的水務工程板塊獲得本政策。本政策以及任何因欠費而中止住宅供水服務的書面通知均應提供英文、西班牙文、中文、他加祿語、越南語、韓語版本，以及服務區內至少**10%**的居民所使用的任何語言的版本。

可撥打電話電話（**310**）**412-5500**聯繫市政府，討論水費帳單以及根據本政策條款避免因欠費而中止供水服務的可選方案。

市政府應在其網站上公佈每年中止住宅供水服務的數目，並向州水資源控制委員會報告。

中止服務

付款逾期不滿**60**日，不得因欠費中止住宅使用者的供水服務。在任何星期六、星期日、法定假日或負責供水服務的財政部業務辦公室不對公眾開放的任何時間內，不得中止供水服務。

向客戶發出書面通知

市政府應在因欠費而中止供水服務前至少七（**7**）個工作日通過郵件發出書面通知。該書面通知應郵寄給以下人員：

1. 記錄在案的客戶
2. 如果客戶的郵寄位址與住宅服務位址不同，書面通知也應郵寄給住宅服務位址的“住戶”。

客戶如未及時更新聯繫資訊，市政府不承擔任何責任。



One W. Manchester Blvd., 1st Floor, Inglewood Ca 90301 - (310) 412-5500 - Fax (310) 330-5735

書面通知的內容

書面通知應包含以下資訊：

1. 客戶的姓名和位址。
2. 拖欠金額。
3. 為避免住宅供水服務中止而需要付款或安排付款的日期。
4. 申請延期支付拖欠費用的流程說明。
5. 申請帳單覆核及上訴的流程說明。
6. 客戶可根據本政策要求推遲或減免支付，或執行替代付款時間表（包括分期償還拖欠住宅服務費用）的程式說明。
7. 與此政策有關的市政府電話號碼和網路連結。

通知無法送達

如果書面通知因無法送達而退回市政府，市政府應在可能情況下嘗試電話聯繫記錄在案的客戶或在該住宅居住的成年人。如果與其中任何一人取得聯繫，市政府應主動提供本政策的書面副本，並主動討論可避免因欠費而中止供水服務的可選方案，包括但不限於替代付款時間表、延期付款、最低付款、提出分期償還未付餘額的流程，以及申請帳單覆核。

如果無法通過郵件或電話聯繫記錄在案的客戶或在該住宅居住的成年人，市政府應盡誠意拜訪該住宅，在醒目位置留下或張貼即將中止服務的通知以及本政策副本。

給單獨計量的住宅租戶/住戶的書面通知

如果市政府向獨立的單戶住宅、多單元住宅建築、活動房屋園區或勞工營地中永久住宅的住戶提供單獨計量的供水服務，並且記錄在案的客戶是該住宅的所有者、管理者或經營者，市政府應盡誠意以書面通知形式告知住宅住戶，帳戶何時逾期以及服務將於何時因欠費而關閉。

書面通知應至少在中止服務前7天郵寄或張貼在住宅的醒目位置，並告知住宅住戶，他們有權成為接收供水服務帳單的記錄在案的客戶，而無需支付房東的拖欠款項。任何希望成為記錄在案的客戶的住宅住戶必須符合市政府對客戶的要求。

給總表住宅的租戶/住戶的書面通知

如果市政府通過總表向多單元住宅建築、活動房屋園區或勞工營地中永久住宅的住戶提供供水服務，而記錄在案的客戶是該住宅的所有者、管理者或經營者，市政府應盡誠意以書面通知形式告知住宅住戶，帳戶何時逾期以及服務將於何時因欠費而關閉。書面通知應告知住宅住戶，他們有權成為接收服務帳單的公用事業客戶，而無需支付拖欠款項。該通知應具體說明：為防止服務中止或恢復服務，住宅住戶需採取的行動；每月預計服務費用；可協助住戶繼續獲得供水服務的市政府代表的職位、地址和電話號碼；以及由洛杉磯縣律



One W. Manchester Blvd., 1st Floor, Inglewood Ca 90301 - (310) 412-5500 - Fax (310) 330-5735

師協會推薦且符合《商業和職業法》第6213條規定的合格法律服務項目的地址和電話號碼。

書面通知至少在服務中止前15天張貼在每一住宅單元的門上。如果在每個住宅單元的門上張貼通知不合理或不可行，市政府應在每個可進入的公共區域以及每一建築的入口處張貼兩份通知。

任何希望成為記錄客戶的住宅住戶必須符合市政府對客戶的要求。

誰需要繳納保證金？

所有申請人均需繳納保證金，以建立或恢復帳戶。保證金是預計月平均帳單的兩倍。在任何情況下，保證金均不得超過《公用事業法》第10009.6 (c) 條審定的金額。

有爭議的帳單

客戶致電客戶服務部(310) 412-5500並要求對計費進行解釋時，市政府客戶服務代表將盡力立即回答客戶的問題。某些情況下，需要進行調查才能回答客戶的問題。客戶服務部將盡力及時回答所有關於計費的問題。如果無法在該時間段內給出答案，客服將告知客戶答覆會有所延遲以及延遲的原因，並就問題何時能得到解決提供合理預計。客戶服務人員將確定計費是否有誤。

如果覆核過後，用戶仍然認為帳單有誤，或依然對帳單表示異議，他們可以按照《供水系統規章制度》第8C條第3款的規定，將帳單提交給上訴委員會。

上訴待決期間，供水服務不得停止。

支票退回

如果客戶開具支票以支付公用事業費，而之後銀行不予承兌，客戶的帳戶將被徵收退票費。

如果客戶開具支票以恢復其因欠費而中止的公用事業服務，而之後銀行不予承兌，客戶的公用事業帳戶將被徵收退票費，同時服務可以立即中止而無需額外通知。

帳單支付延期：

客戶可以要求就公用事業帳單的支付進行商店。記錄在案的客戶可以申請下列一項可選方案：



One W. Manchester Blvd., 1st Floor, Inglewood Ca 90301 - (310) 412-5500 - Fax (310) 330-5735

1. 記錄在案的客戶可以申請延期支付帳單金額。延長期限可以是180天。
2. 如需更多時間以支付帳單金額，記錄在案的客戶可以申請以下某項替代付款方案。

替代付款方案：

任何客戶如果在帳單發出後60天內無法支付水費，可以申請替代付款方案以避免服務中斷。市政局將遵照SB 998法案考慮與這一申請有關的所有情況，並確定該付款方案是否正當。

a. 初級保健提供者證明

由初級保健提供者（全科醫生、婦/產科醫生、兒科醫生、家庭醫生、初級保健診所、醫院或門診部）出具證明，證明服務中斷將危及生命，或對供水服務場所的任何居民的健康和安全構成嚴重威脅，則市政府有義務訂立一個分期償還計畫。

b. 經濟上無力支付

客戶證明其在經濟上無力在供水系統的正常付費週期內支付住宅服務。客戶或其任何家庭成員目前必須是加州工作機會及對兒童負責計畫（CalWORKS）、加州補充營養援助計畫（CalFresh）、普通現金援助（General Assistance）、加州醫療補助（Medi-Cal）、社安福利補助金/州保障性付款計畫（Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program），或加州母嬰營養補助計畫（California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children）的救助對象；或客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧困線200%，

c. 替代付款時間表

客戶願意簽訂付款方案的替代付款時間表。延續至下一個帳單期的付款方案被視為分期償還計畫，該計畫必須採用書面形式，並由客戶簽署。分期償還計畫將從支付計畫獲批之日起，在12個月內分期支付未付餘額。分期償還將按月支付。客戶必須遵守分期償還計畫的條款，並在隨後的每個帳單期間及時繳清積欠費用。按分期償還計畫支付拖欠費用時，客戶不得要求進一步攤銷任何後續未付費用。不遵守分期償還計畫條款，將收到中斷服務的書面通知。

在下列情況下，市政府可在停水日期前至少5個工作日，在住宅物業的醒目位置張貼停水意向最終書面通知，然後關閉供水服務。(1) 客戶未能遵守分期償還協定、替代付款時間



One W. Manchester Blvd., 1st Floor, Inglewood Ca 90301 - (310) 412-5500 - Fax (310) 330-5735

表，或拖欠費用延期或減免付款計畫（統稱“還款計畫”）達60天或以上；(2) 或在執行任何還款計畫的同時，未能支付當期服務費用達60天或以上。

必不可少的服務

若能滿足以下所有條件，市政府不得因欠費而中止供水服務。

1. 客戶或客戶的租戶提交初級保健提供者出具的證明，證明中止供水服務將危及生命，或對供水服務場所的任何居民的健康和安全構成嚴重威脅；以及
2. 客戶證明其在經濟上無力在市政府正常付費週期內支付住宅供水服務費用。如客戶的任何家庭成員目前是加州工作機會及對兒童負責計畫（CalWORKS）、加州補充營養援助計畫（CalFresh）、普通現金援助（General Assistance）、加州醫療補助（Medi-Cal）、社安福利補助金/州保障性付款計畫（Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program），或加州母嬰營養補助計畫（California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children）的救助對象；或客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧困線200%，則可以視為無力在市政府正常付費週期內支付費用；而且
3. 客戶願意就所有拖欠費用簽訂分期償還協定、替代付款時間表，或延期或減免支付計畫。

市政府可以提供上述一種或多種償還方式供選擇。在供水服務必不可少的情況下，市政助理經理/首席財務官可以對上述所列的付款要求作出例外決定。例外情況必須以書面形式通知，其中包括獲准例外的時間長度。

在下列情況下，市政府可在停水日期前至少5個工作日，在住宅物業的醒目位置張貼停水意向最終書面通知，然後關閉供水服務：(1) 客戶未能遵守分期償還協定、替代付款時間表，或拖欠費用延期或減免付款計畫（統稱“還款計畫”）達60天或以上；或者，(2) 在執行任何還款計畫的同時，未能支付當期服務費用達60天或以上。

滯納金

根據第92-94號決議，對於初次開具帳單後三十（30）天內拖欠帳單且金額超過250美元的公用事業用戶，每月最高可收取1.5%的滯納金。

向市政府證明其家庭收入低於聯邦貧困線200%的用戶，市政府應每12個月免除一次拖欠帳單的利息費用。如客戶的任何家庭成員目前是加州工作機會及對兒童負責計畫（CalWORKS）、加州補充營養援助計畫（CalFresh）、普通現金援助（General Assistance）、加州醫療補助（Medi-Cal）、社安福利補助金/州保障性付款計畫（Supplemental



One W. Manchester Blvd., 1st Floor, Inglewood Ca 90301 - (310) 412-5500 - Fax (310) 330-5735

Security Income/State Supplementary Payment Program) ，或加州母嬰營養補助計畫 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children) 的救助對象；或客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧困線200%，則可以視為符合免除資格。

恢復服務

為恢復提供服務，市政府將盡力在可行的情況下儘快再次接通供水服務，但最晚應在付款到賬之後下一個正常工作日結束前恢復服務。

為了恢復根據《供水系統規章制度》第9B條規定中止的服務，消費者應支付每天20美元服務啟動費用，最高為40美元。最高收費不應超過重新接通服務的實際費用。