

欠费停止 供水政策

尽管有任何其他政策或规则，但本欠费停止供水政策适用于本政策所述规定项下的欠费停止供水行为。如果本政策与任何其他政策或规则之间出现任何冲突，以本政策为准。

就本政策而言，术语“供方”指的是诺沃克市城市供水系统。此外，术语“用户”指的是供水地址的账户持有人。

I. 政策适用范围；联系人电话号码：本政策仅适用于欠费供水情况。如需进一步协助了解支付水费账单和安排本政策所述的其他方案以避免供水停止，请致电 (562) 929-5766。

II. 欠费停止供水：

A. 提供和缴纳账单：除非费率表中另有规定，否则每两个月向每位用户提供一次水费账单。用户收到水费账单时支付水费，如果在账单日期起六十 (60) 个日历日内没有支付，即视为逾期，可能导致供水停止。缴费方式包括银行自动扣款、诺沃克市在线或电话账单缴费系统、邮件或当面缴费。无论采取哪种方式，用户都必须确保款项及时缴付到 12700 Norwalk Blvd. Room 5, Norwalk, CA 90650。账单计算方式如下：

1. 定期抄表，编制定期账单，并按照规定编制期初账单、期末账单。
2. 计量供水的水费账单会显示所提供账单的当前和上一个抄表期限内水表读数、单位数量、日期、当前水表读数的供水天数。
3. 账单应以美利坚合众国法定货币支付。尽管有前述规定，但供方应有权拒绝以硬币支付该等账单的行为。

B. 逾期账单：以下规则适用于在发票日期之后超过六十 (60) 个日历日仍未支付账单的用户：

1. **逾期通知：**如果在发票日期之后第四十五 (45) 天当天或之前未支付提供的账单，则将在逾期未缴费通知（“逾期通知”）中所示可能停止供水日期之前大约至少七 (7) 个工作日向供水用户邮寄逾期缴费通知。如果用户地址并非供水的物业地址，则逾期通知必须也发送到供水物业的地址，寄给“居住者”。逾期通知必须包含以下内容：

- a) 用户姓名和地址；
- b) 拖欠金额；
- c) 必须缴费或做出缴费安排以避免供水停止的截止日期；
- d) 申请延期缴纳拖欠金额的流程描述（参见下文第 III(D) 节）；
- e) 申请审核和上诉产生拖欠行为的账单的程序描述（参见下文第 IV 节）；以及
- f) 用户可申请延期、分期、减少或做出其他缴费计划的程序描述（参见下文第 III 节）。

供方可选择通过电话通知用户即将停止供水。如果是通过电话进行通知，则供方应主动向用户提供本政策的复印件，并且主动与用户讨论下文第 III 节所述的其他缴费选项以及下文第 IV 节所述的用户账单审核和上诉程序。

2. 无法联系到用户：如果供方无法通过书面通知（如邮寄的通知因无法投递而被退回）或通过电话联系到用户，则供方将本着善意的原则，造访用户住宅后离开，或者做出其他安排，在住宅显眼位置放置欠费即将停止供水的通知和本政策的复印件。

3. 滞纳金：如果在产生逾期通知之前用户没有缴纳其账户上拖欠的金额，则供方会根据其费用和收费表的规定评估滞纳金并将其添加到该账户的未付余额中。

4. 准备停水截至时间：供方办公室必须最迟在逾期通知中规定的日期下午 5 点收到水费款项。邮戳不可接受。

5. 退回支票通知：收到水费或其他收费汇款的退回支票时，供方会认为账户未缴费。供方将尝试当面告知用户，并在其场所留下供水终止通知。如果用户没有在通知上规定的到期日之前缴纳退回支票金额和退回支票收费，则供水将中止，到期日不得早于逾期通知中规定的日期；或者如果先前没有提供逾期通知，则到期日不得早于出具通过退回支票缴费的发票后第六十 (60) 个日历日。要兑换退回支票和缴纳退回支票收费，必须通过现金或认证资金缴纳所有拖欠金额。

6. 用于缴付因欠费中止供水的费用的支票遭退回：

a) 如果用户提供的支票已被接受，用于恢复因欠费而中止的账户供水，但随后因不可议付而遭退回，则供方可提前至少三 (3) 个日历日书面通知中止所述供水。只有在以现金或认证资金形式收到未偿费用后才可恢复用户账户。用户账户恢复后，将在一年期限内对账户添加标志，指明用户曾经开具过不可议付支票的事实。

b) 如果在上述一年期限内的任何时候，用户账户因欠费而再次被中止，则供方可要求用户支付现金或认证资金才予以恢复供水。

C. 禁止停止供水的条件：如果满足以下所有条件，供方不得停止供水：

1. 健康状况 – 用户或用户的租户提交初级保健提供者出具的证明，表明停止供水会 (i) 危及生命，或者 (ii) 给居住在物业中的人员健康安全造成严重威胁。

2. 无经济能力 – 用户证明其没有经济能力在供水系统正常账单期内缴纳水费。如果用户的任何家庭成员满足以下条件，将被视为“没有经济能力缴费”：(i) 目前正在领受以下福利：CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/州补充缴费计划 (State Supplementary Payment Program) 或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划 (Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children)；或者 (ii) 用户申报家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%（关于适用于加州的联邦贫困水平，参见此链接：<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>）；以及

3. 其他缴费安排 – 用户愿意根据下文第 III 节规定达成分期缴费协议、其他缴费计划或延期或减少缴费计划。

D. 禁止停止供水的条件认定流程：用户承担符合上文第 (C) 小节所述条件的举证责任。为向供方提供充足的时间处理用户的任何援助申请，鼓励用户在提议停止供水的日期之前尽早向供方提供必要的文件，证明第 (C)(1) 小节项下的医疗问题、第 (C)(2) 小节项下的无经济能力情况以及第 (C)(3) 小节项下达成任何其他缴费安排的意愿。在收到该等文件之后，供方的总经理或其指定人员应审核文件，并在七 (7) 个日历日内回应用户，要么要求提供附加信息（包括与其他可用安排可行性相关的信息），要么告知用户下文第 III 节项下供方允许用户参与的其他缴费安排及其条款。如果供方要求提供附加信息，则用户应在收到供方要求后五 (5) 个日历日内提供相关信息。在收到该附加信息后五 (5) 个日历日内，供方要么以书面形式告知用户不满足上文第 (C) 小节项下的条件，要么以书面形式告知用户下文第 III 节项下供方允许用户参与的其他缴费安排及其条款。不满足上文第 (C) 小节所述条件的用户必须缴纳拖欠供方的款项（包括任何罚款和其他收费），时间以较晚者为准：(i) 收到供方认定用户不满足这些条件的通知之日后两 (2) 个工作日内；或者 (ii) 逾期通知中规定的即将停止供水的日期。

E. **低收入用户特殊规则：**用户如果满足以下条件，被视为家庭收入低于联邦贫困线的 200%：(i) 任何家庭成员目前正在领受以下福利：CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/州补充缴费计划或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划；或者 (ii) 用户申报家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%（关于适用于加州的联邦贫困水平，参见此链接：<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>）。如果用户证明了存在上述其中一种情况，则适用以下规定：

1. **重新供水费用：**如果已经停止供水并且将重新供水，则供方在正常营业时间内的重新供水费用不得超过 50 美元，在非营业时间内的重新供水费用不得超过 150 美元。如果重新供水实际成本低于法定上限，则重新供水费用不得超过该成本。自 2021 年 1 月 1 日起，如果洛杉矶-长滩-阿纳海姆大都市区的消费者物价指数发生变化，则可每年调整这些上限。

2. **利息豁免：**供方不得对拖欠账单收取利息。

F. **房东-租户情况：**以下程序适用于单独安装了水表的独立式独户住宅、多单元构筑物以及活动房屋区（业主或物业经理为登记客户，负责支付水费账单）。

1. **所需通知：**

a. 如果物业为多单元构筑物或活动房屋区，在可能停止供水前至少 10 个日历日，或者如果物业为独立式独户住宅，则在可能停止供水前至少 7 个日历日，供方必须本着善意的原则，以书面通知告知物业租户/居住者将停止供水。

b. 书面通知还必须告知租户/居住者其有权成为水费账单的客户（参见下文第 2 小节），而不必缴纳届时拖欠的金额。

2. **租户/居住者成为客户：**

a. 除非每个租户/居住者同意供水条款和条件并满足供方要求和规则，否则供方不必向租户/居住者供水。

b. 然而，如果 (i) 一位或多位租户/居住者以供方满意的方式承担账户的后续费用，或者 (ii) 可采取物理手段选择性向不满足供方要求的租户/居住者停止供水，则供方可仅向满足要求的租户/居住者供水。

c. 如果与供方建立信用的条件是先前曾在特定期限内供水，则在物业中居住且按照供方满意的方式证明已及时支付该时限内的租金即为符合要求的等效条件。

d. 如果租户/居住者成为供方的客户并且住户和/或居住者缴纳的租金中包括没有单独列明的水费，则租户/居住者可从未来的租金缴费中扣除先前缴费期向供方支付的所有合理费用。

III. 其他缴费安排：对于满足上文第 II(C) 节项下三个条件的任何用户，根据上文第 II(D) 节中所述的流程，供方应自行为用户提供以下一个或多个其他缴费安排供其选择：(i) 根据下文第 (A) 小节分期缴纳未付余额；(ii) 根据下文第 (B) 小节做出其他缴费计划；(iii) 根据下文第 (C) 小节部分或全额减少未付余额；或者 (iv) 根据下文第 (D) 小节暂时延期缴费。总经理或其指定人员应行使合理的自由裁量权，在审核用户提供的信息和文件并考虑用户的财务状况和供方缴费需求之后，选择其他最合适的缴费安排。

A. 分期缴费：经供方确认，无力在正常缴费期内缴纳水费且满足上文第 II(C) 项下三个条件的任何用户可根据以下条款达成分期缴费计划，前提是供方已经选择此方案：

1. **期限：**用户应在总经理或其指定人员确定的不超过六十 (60) 个日历日的期限内缴纳未付余额以及下文第 (2) 小节中规定的管理费用和利息；然而，总经理或其指定人员可行使合理的自由裁量权，采取超过六十 (60) 个日历日的分期缴费期限，以避免给用户造成不当负担。应将未付余额以及适用的相关管理费用和任何利息除以分期缴费期的月份数，然后将所得金额每月添加到用户的未来月度水费账单中。

2. **遵守计划：**用户必须遵守分期缴费计划，并且在计划期间保持不变，因为费用会在各个后续账单期内累积。在根据分期缴费计划缴纳拖欠费用期间，用户不得进一步申请分期缴纳任何未付费用。如果用户超过六十 (60) 个日历日未能遵守分期缴费计划的条款，或者超过六十 (60) 个日历日未能缴纳当前的水费，则供方可在将其停止供水的最终意向通知张贴到用户住宅至少五 (5) 个工作日后停止向客户物业供水。

B. 其他缴费计划：无力在正常缴费期内缴纳水费的任何用户可根据以下规定做出未付余额的其他缴费计划，前提是供方已经选择此方案：

1. **还款期限：**用户应在总经理或其指定人员确定的不超过六十 (60) 个日历日的期限内缴纳未付余额；然而，总经理或其指定人员可行使合理的自由裁量权，将还款期限延长为六十 (60) 个日历日以上，以避免给用户造成不当负担。

2. **缴费计划：**在与用户协商并考虑用户的经济限制之后，总经理或其指定人员应制定其他缴费计划，与用户达成一致。该其他计划可规定在既定缴费日期之外定期一次性缴清，缴费频率可以高于每月一次，或者缴费频率也可以低于每月一次，但在所有情形下，根据上文第 (1) 小节的规定，未付余额和管理费用应在确定缴费计划后六十 (60) 个日历日内全额缴纳。约定的计划应形成书面文件并提供给用户。

3. **遵守计划：**用户必须遵守约定的缴费计划，并且在计划期间保持不变，因为费用会在各个后续账单期内累积。在根据先前约定的计划缴纳拖欠费用期间，用户不得进一步申请延长任何后续未付费用的缴费计划。如果用户超过六十 (60) 个日历日未能遵守约定计划的条款，或者超过六十 (60) 个日历日未能缴纳当前的水费，则供方可在将其停止供水的最终意向通知张贴到用户住宅至少五 (5) 个工作日后停止向客户物业供水。

C. 缴费暂时延期：无力在正常缴费期内缴纳水费的任何用户可要求在缴费日期到期后暂时延期缴纳未付余额，最长延期六十 (60) 个日历日，前提是供方已经选择此方案。供方可自行决定向用户提供的延期期限。

1. 还款期限：用户应在总经理或其指定人员确定的延期日期（“延期缴费日期”）之前缴纳未付余额。延期缴费日期应在未付余额到期日期后的六十 (60) 个日历日内；然而，总经理或其指定人员可行使合理的自由裁量权，将延期缴费日期确定在该六十 (60) 个日历日期限之后，以避免给用户造成不当负担。

IV. 上诉：用于上诉任何水费账单所载金额的程序如下文所述。在任意十二 (12) 个月的期限内，用户不成功上诉上限为三 (3) 次，如果达到此限值，供方不必考虑该用户或其代表提出的任何后续上诉。

A. 首次上诉：在收到水费账单后十 (10) 天内，用户有权提出任何账单或收费的上诉或审核。该等请求必须以书面形式提出并送达供方办公室。在等待处理用户的上诉和产生的任何调查期间，供方不得停止向用户供水。

B. 逾期通知上诉：除上文第 A 小节项下规定的上诉权利外，任何收到逾期通知的用户如果认为账单上所载的用水量存在错误，可在逾期通知日期之后至少五 (5) 个工作日内申请对与逾期通知相关的账单进行上诉或审核；然而，该等上诉或审核权利不适用于已经提出上文第 A 小节项下之上诉或审核申请的任何账单。本第 B 小节项下的任何上诉和审核申请必须以书面形式提出，并且必须附上支持上诉的文件或审核理由。上诉或审核申请必须在所述五 (5) 个工作日期限内送达供方办公室。在等待处理用户的上诉和产生的任何调查期间，供方不得停止向用户供水。

C. 上诉听证会：收到上文第 A 小节或第 B 小节项下的上诉或审核申请后，应立即在总经理或其指定人员（“听证官”）面前确定听证会日期。在评估用户提供的证据以及供方关于所涉水费的存档信息之后，听证官应针对水费是否准确做出决定，并向上诉用户提供决定的书面摘要。

1. 如果确定水费有误，则供方将提供更正发票，用户需在修改发票日期后十 (10) 个日历日内缴纳修改后的费用。如果在提供更正发票后超过六十 (60) 个日历日用户仍未缴纳修改后的费用，则供方将在该六十 (60) 个日历日期满后下一个正常工作日中止供水；但是，供方应根据上文第 II(B)(1) 节向用户提供逾期通知。只有在全额缴纳所有未偿水费、费用以及任何和所有相关重新供水费用后才会恢复供水。

2. (a) 如果所涉水费确定无误，则用户应在听证官做出决定后两 (2) 个工作日内缴纳水费。在听证官做出决定之时，应告知用户有权向董事会提出进一步上诉。如果上诉或审核为上文第 A 小节项下的首次上诉，则用户必须在听证官做出决定后七 (7) 个日历日内提交任何进一步上诉，或者如果上诉或审核为上文第 B 小节项下的逾期通知上诉，则用户应在三 (3) 个日历日内提交任何进一步上诉。除非用户和供方约定更晚的日期，否则上诉听证会将在董事会下一次例会上举行。

(b) 对于上文第 A 小节项下的首次上诉，如果用户不及时向董事会提出上诉，则应立即缴纳所涉的到期水费。如果用户没有在原始账单日期之后六十 (60) 个日历日内全额缴纳费用，则供方应根据上文第 II(B)(1) 节提供逾期通知，并且可停止向用户物业供水。

(c) 对于上文第 B 小节项下的逾期通知上诉，如果用户不及时向董事会提出上诉，则供方可在以下较日期晚者之后至少二十四 (24) 小时向用户发出书面或电话通知，停止向标的物业供水：(i) 逾期通知中所载原始六十 (60) 个日历日通知期限到期；或者 (ii) 上诉期到期。

3. 当申请在董事会面前举行听证会时，用户应以书面形式提出该等申请并将其送达供方办公室。用户需亲自出现在董事会面前，提供证明所涉账单上的水费不准确的证据和原因。董事会应评估用户提供的证据以及供方关于所涉水费的存档信息，并针对所述收费是否准确做出决定。

a) 如果董事会发现所涉水费有误，则将针对修改后的费用向用户开具发票。如果在提供更正发票后超过六十 (60) 个日历日用户仍未缴纳修改后的费用，则供方将在该六十 (60) 个日历日期限到期后下一个正常工作日中止供水；但是，供方应根据上文第 II(B)(1) 节向用户提供逾期通知。只有在全额缴纳所有未偿水费以及任何和所有相关重新供水费用之后才会恢复供水。

b) 如果所涉水费确定无误，则用户应在董事会做出决定后两 (2) 个工作日内缴纳水费。如果用户没有在原始账单日期之后六十 (60) 个日历日内全额缴纳费用，则供方应根据上文第 II(B)(1) 节提供逾期通知，并且可停止向用户物业供水。

c) 任何超额收费将作为余额存入向用户开具的下一份定期账单中，或者经董事会自行决定，直接退回给用户。

d) 不得在用户向供方或其董事会提出的上诉等待处理期间任何时候停止向任何用户供水。

e) 董事会的决定是最终决定，具有约束力。

V. 恢复供水：要恢复或继续因欠费已经停止的供水服务，用户必须交纳保证金以及供方确定的任何其他相关费用，但应遵循上文第 II(E)(1) 节中所载的限制。供方将尽力尽快重新供水，为用户提供便利。供方重新供水时间不得晚于用户要求重新供水并缴纳任何相关费用之后的下一个正常工作日结束之时。