

欠费停水

2019年2月 第7117.01节法令摘要

可登陆 www.pphcsd.org 或从地区办事处获取政策

账单开具时间表

通知/措施	新时间表
第一次开具账单	当月1号——如果1号是周末或假日，将在上个月最后一个工作日邮寄账单
账单到期日	当月15号——款项到期，该日期前未缴费客户将被视为拖欠账户
催款通知（如果不需要可删除）	当月20号或其前后开具原账单后超过19天
第二次开具账单	下月第1天——逾期未缴金额会在该账单上注明
第三次开具账单	下月第1天——该账单将注明导致停水的逾期未缴金额
违约金到期日	当月第三或第四个星期一
预计停水电话通知	停水日期前7天
停水告知电话	停水前1天
停水	账单到期日后60天，原账单开具后75天以上

需要延长缴费时间吗？

我们随时为您服务。参考地区所提供的以下所列选择方案。

1. **延期缴费**——每个账单每年可延期两次。
2. **替代缴费时间表**——联系地区办事处签订缴费协议。
3. **分期偿还**——符合要求的客户可能有资格在12个月内分期偿还账单。
4. **减免缴费**——每个账户在有效期内均可获得一次停水欠费减免和一次滞纳金减免。
5. **账单申诉**——所有账单申诉将由总经理审核。

如有任何问题，请致电 760-868-1212 与地区办事处联络。

2019年2月法令之停水政策

7117.01 **欠费停水**——如果账单被视为拖欠后六十 (60) 个日历日内未支付供水服务费，应停水。本着真诚善意的原则，地区会在断水前至少四十八 (48) 小时以合理的努力电话通知或上门告知居民受影响的地产。如果是在各地区办事处不营业的日期，或在周六日或法定假日，地区在任何情况下都不得停水（《政府法案》第 60374 节）。因未缴款而停水的书面政策如下：

7117.01.1 **书面政策**——本政策第 7117.01 节作为地区欠费停水的书面政策（《健康与安全法案》116906(a)）。

7117.01.2 **翻译**——地区欠费停水的书面政策以及所有书面通知均以英语发布，并译为《民法典》第 1632 节中所列的语言，在各地区办事处以及地区网站上公布，按要求发送通知后即可获取（《健康与安全法案》116922(a)）。

7117.01.3 **欠费停水**——除非账单拖欠时间至少六十天（60）天，否则地区不得因未欠费而中断/停止/断开供水（《健康与安全法案》116908 (a) (1) (A)）。

7117.01.4 **客户联系**——如果地区无法通过电话联系到客户或在相关地点居住的成人，且书面通知因无法送达而通过邮件退回，地区应本着真诚善意的原则努力亲自到该住所地点或以其他方式，将欠费停水通知连同地区欠费停水/断水的政策副本置于显眼处（《健康与安全法案》116908 (a) (2)）。

7117.01.5 **恢复供水**——停水客户可通过电话或亲自联络地区，要求恢复供水。恢复供水须支付帐户上全部拖欠的费用，以及在停水和恢复过程中产生的任何额外费用或收费，以及地区可能要求的任何押金（《健康与安全法案》116912）。

7117.01.6 **通知**

7117.01.6.1 **根据《政府法案》第 60373 节发出的欠费通知**

(a) 地区在打算停止向居民提供服务前，至少应提前十 (10) 天发出欠费和计划停止服务通知，否则地区不得因欠费而停止提供服务。该通知应在地区邮寄服务账单起十九 (19) 天或之后，通过预付邮资的邮件寄送至催缴客户处，此外，上述十 (10) 天期限从寄出通知后五 (5) 天开始计算（《政府法案》第 60373 (a) 节）。

(b) 在停止任何服务前至少四十八 (48) 小时，地区本着真诚善意的原则，应尽合理的努力通过电话或上门的方式联系居住在该地点的成人，除非通过电话和上门均无法与之联系‘地区应在停止服务前至少提前四十八 (48) 小时，向该住所邮寄停止服务通知或将通知张贴在所住显眼处（《政府法案》第 60373(b) 节）。

(c) 根据(a)款发出的停止服务通知须以清晰易读的格式包含下列所有信息（《政府法案》第 60373(c) 节）：

- (1) 账户欠费的客户姓名和地址；
- (2) 拖欠的金额；
- (3) 为避免停止服务需支付或安排支付的日期；
- (4) 申请延期缴付拖欠费用的流程说明；
- (5) 申请账单审查和申诉的程序说明；
- (6) 顾客就服务或费用提出投诉或要求调查需遵循的程序；
- (7) 客户可按照本政策第 7117.01 节中所载的书面政策，请求延期、减免缴费或申请替代缴费时间表，包括分期偿还未缴费用；
- (8) 为客户提供获得财政资助信息需遵循的程序，包括私人、地方、州或联邦提供的资助（如适用）；
- (9) 能够提供额外信息或进行付款安排的地区代表电话号码。

(d) 居民客户如未能遵守分期偿还规定，地区在停止服务前必须至少提前四十八 (48) 小时，以书面形式通知客户为避免停水客户需满足的条件后。但是发送该通知后，客户将无权要求地区做出进一步调查（《政府法案》第 60373(d) 节）。

(e) 未遵守第 7117.01.6.1 节的规定所做的停止服务无效，任何错误停止的服务应免费恢复（《政府法案》第 60373(e) 节）。

7117.01.6.2 **根据《健康与安全法案》116916 发出的预期停水通知**

(a) 电话通知即将执行的停水措施。地区需在欠费停水前至少七 (7) 天，通过电话联系账户所示客户，告知其任何拖欠费用和即将执行的停水措施。此外，地区应以书面形式主动向客户提供有关欠费停止服务的政策。地区还应建议避免因欠费停水可采取的方案，包括但不限于替代缴费时间表、延期缴费、最低缴费额、请求分期偿还欠费的程序、申请账单审

查和申诉（《健康与安全法案》116908(a)(1)(A)和(B)）。

(b) 根据《健康与安全法案》116916发出的所有通知应采用英语，并译为《民法典》第1632节中所列的语言，以及地区服务范围内百分之十(10%)或以上的客户所讲的任何其他语言。

7117.01.7 **房东/租户关系**——本节适用于房屋住户与房主、管理者或经营者之间的关系（《健康与安全法案》116916(a)与《政府法案》第60371节）。

7117.01.7.1 **通知**——如为供水对象为通过独立水表供水系统向独户住宅供水，或通过主表供水的用户为独栋多单元住宅建筑、移动屋社区或第17008节定义员工宿舍永久建筑，且房屋、结构或社区的房主、管理者或经营者是登记的客户，这种情况下发生账户欠费时，地区应本着真诚善意的原则，尽一切努力在服务终止前至少十(10)天以书面通知告知住户将停止服务（《健康与安全法案》116916(b)与《政府法案》第60371节）。

7117.01.7.2 **住户成为客户的权利**——地区将通知住户其成为客户的权利，届时将向其收取服务费，但住户无需支付欠费账户上到期的欠款（《健康与安全法案》116916(b)与《政府法案》第60371节）。

7117.01.7.3 **条款**——除非住户同意遵守服务条款与条件并满足法律与地区条例和收费要求，否则地区不会向住户提供服务。但是，如果一位或多位住户愿意并能够承担账户的后续费用，并符合地区规定的要求，或者地区可采取合法的物理手段，选择性地向未满足地区条例和收费要求的住户停止提供服务，则地区应向满足要求的住户提供服务（《健康与安全法案》116916(c)与《政府法案》第60371(b)节）。

7117.01.7.4 **合法租赁证明**——作为服务条款与条件之一，除了地区规章制度中所载的其他条件，租户还需提供合法居住证明，如出租协议、租赁协议、向登记房东提供的付讫支票，以及/或登记的不动产所有人出具的经公证文件，使租户可被视为符合资格的供水服务申请人（《健康与安全法案》116916）。

7117.01.8 **客户受助**

7117.01.8.1 **客户投诉**

(a) 客户可就其水费单上的收费提出投诉或要求进行调查（本政策第7116节）。

(b) 若客户在收到争议账单起五(5)天内提出投诉或要求进行调查，或在地区寄出即将停水通知之日起十三(13)天内，无法在正常付款周期内自行缴

清账单、并希望延长所述付款周期，应给予其机会请求地区代理审查经理审查其投诉、调查或要求。

(c) 审查包括考虑是否允许客户在不超过十二 (12) 个月的期限内，分期缴付恢复供水服务所需的所有费用。

(d) 地区在调查客户争议或投诉期间不得停水。

7117.01.8.2 **申诉**

(a) 若客户的投诉或根据客户投诉要求进行的调查，导致总经理或其指定人员作出了对客户做出不利决定，则该客户可向董事会提出申诉（本政策第 7102.12 和 7116.04 节）。

(b) 客户必须在召开董事会会议前至少提前七 (7) 天向地区秘书提交书面申诉通知，以书面方式述明其希望参与会议的日期以及具有争议的标的。而后客户可提交投诉和支持其立场的任何证据，要求董事会作出决定。

(c) 董事会做出最终裁决，其后如对同一争议账单向董事会提出的任何争议或投诉，均不得再提起申诉。

7117.01.8.3 **替代缴费方案**（《健康与安全法案》116906(a)(1)-(2)）

(a) 客户每年可申请两次延期缴费（延期至多两周）。延长期内将收取相应的罚款。

(b) 可根据客户要求减免一次停水欠费和一次罚款来减免费用。该等减免资格在账户有效期内可获得一次。

(c) 经总经理或其指定人员批准，可向客户提供替代缴费时间表。

(d) **分期偿还协议**——满足本政策第 7117.01.10 节要求的客户如在正常付款周期内客户无力缴清的账单之欠款，可在提出要求后于不超过十二个(12) 月的期限内分期偿还。

(1) 在收到客户提交的证据后，如果证明满足本政策第 7117.02.09 节要求，地区将在七 (7) 个工作日内，通知客户分期偿还期限，并要求客户签字同意参与分期偿还，要求提供额外信息，或者通知客户其不符合获得分期偿还协议的资格。

(2) 如果根据本节规定签订分期偿还协议的客户未遵守协议条款和时间表，且未支付到期的分期偿还金额，地区可采取停水措施并将后续每个计费周期的欠费记入账户。

- (3) 地区将在停水前至少提前七 (7) 个工作日电话联系客户，并发出预期停水的最终通知。发出最终通知后，客户将无权请求地区进行任何调查或审查。

7117.01.9 欠费停水之豁免情况

7117.01.9.1 ——若能满足下列所有条件，地区不得欠费停水（《健康与安全法案》116910）：

(a) 客户或客户的租户向地区提交初级护理机构（该词定义见《福利与机构法案》第 14088 节(b)款第(1)段(A)项）出具的证明，说明停止居民服务将对该住所中居民的生命造成威胁，或对其健康和安全的构成严重威胁。

(b) 客户证明自己没有经济能力在地区的正常计费周期内支付居民服务费用。如果客户家庭中任何成员正在接受加州工作机会及儿童照 (CalWORKs)、加州补充营养援助计划 (CalFresh)、一般援助、加州低收入医疗保险 (Medi-Cal)、补充保障收入/州补充付款计划或加州妇女婴儿和儿童特别补充营养计划等福利援助，或客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，可视为该客户没有经济能力在地区的正常计费周期内支付居民服务费用。

(c) 客户愿意按照本政策第 7117.01 节中所载的书面政策，对所有拖欠费用订立分期偿还协议、替代缴费时间表或延期或减免缴费计划。

7117.01.9.2

(1) 若符合第 7117.02.9.1 节中所列条件，地区应向客户提出以下一种或多种选择方案：

(a) 分期偿还欠费；

(b) 选择替代缴费时间表；

(c) 部分或全部减免获得资助的欠款，不向其他地方纳税人收取额外费用；

(d) 临时延期缴费；

(2) 地区可选择让客户接受第 (1) 款中所述的缴费方案，也可设定缴费方案的参数。通常情况下，提出的缴费方案应能够实现在十二 (12) 个月内缴清任何剩余欠费。在极个别的情况下，如果地区认为有必要采用更长的期限以避免导致客户造成过度困难，可授予更长的偿还期。

(3) 在下列任一种情况下，地区可在地产突出显眼的位置张贴停止服务预期

最终通知，告知如果发生以下情况，从通知日期起五 (5) 个工作日后将停止提供居民服务：

(a) 客户在六十 (60) 天或以上未能遵守针对其欠费的分期偿还协议、替代缴费时间表或延期或减免缴费计划；

(b) 虽然客户就其欠费履行了分期偿还协议、替代缴费时间表或延期或减免缴费计划，但在六十 (60) 天或以上未支付其本期居民服务费。

7117.01.10 低收入规定

7117.01.10.1 如果地区的城市和社区供水系统证明，某居民客户收入低于联邦贫困线的百分之二百 (200%) 的，城市和社区供水系统应同时做到以下两点：

(a) 在正常营业时间内按五十美元 (\$50) 收取恢复服务费，超过该费用将不按实际金额收取。将根据从 2021 年 1 月 1 日开始执行的消费者物价指数变化，对恢复费用进行年度调整。对于非营业时间的居民服务恢复，城市和社区供水系统应将按一百五十美元 (\$150) 收取恢复费，超过该费用将不按实际金额收取。将根据从 2021 年 1 月 1 日开始执行的消费者物价指数变化，对恢复费用进行年度调整。

(b) 每十二 (12) 个月一次免除地区收取的任何利息费用。

7117.01.10.2 如果客户家庭中任何成员正在接受加州工作机会及儿童照护 (CalWORKs)、加州补充营养援助计划 (CalFresh)、一般援助、加州低收入医疗保险 (Medi-Cal)、补充保障收入/州补充付款计划或加州妇女婴儿和儿童特别补充营养计划等福利援助，或客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的百分之二百 (200%)，则地区应将该居民客户视为家庭收入低于联邦贫困线的百分之二百 (200%)。

7117.01.11 其他救济——除了停水，地区可就未缴付水费寻求法律或衡平法项下的任何其他救济，包括但不限于：

(a) 留置权——对不动产申请留置权来保证获得拖欠费用

(b) 索赔——提出索赔或起诉。

(c) 托收——将欠费转至托收。如果诉讼对地区有利，地区将有权获得所有费用和开支的付款，包括律师费。

7117.01.12 押金——欠费停水后，需将任何押金交给地区，最高额为向地区欠付的费用。押付押金的要求只能根据总经理或其指定人员确定的申请人信用值为

依据。

7117.01.13 **终止转让**——欠费停水的客户账户受让者不再有资格转让该账户；将终止客户帐户的转让，客户帐户将归还给原来的所有者。

7117.01.14 **停止和恢复服务费用**

(a) **停止费用**——停水后，将向客户账户收取停水费用。地区办事处不向公众开放时不会停水。

(b) **恢复费用**——欠费停水后，恢复供水时应向客户账户收取恢复费用。非正常营业时间恢复供水的费用为正常营业时间所收费用的三倍。该收费符合本政策第 7117.01.10.1(a) 节的规定，但将根据 2021 年 1 月 1 日开始执行的消费者物价指数变化，进行年度调整。

7117.01.15 **公布要求**——本政策第 7117.01 节所载之政策应在地区网站上发布，并在地区办事处公布。

7117.01.16 **报告要求**——地区应在地区网站及董事会上，报告每年因无力缴费而停止提供居民服务的事件数。董事会应在其网站上公布报告的信息。

7117.01.17 **相同与不一致**——如果现行法律条款与本政策第 7117.01 节相同，遵守其中一条应视为遵守另一条。如果两者存在不一致，则应以第 7117.01 节的规定为准。不得根据本节的任何内容，限制或限定 2018 年 12 月 31 日起针对中断居民供水服务制定的现行程序性保障措施。

7117.01.18 **未经授权的行动与停止服务**——如果客户未经授权擅自采取行动导致地区停止提供服务，将不适用于本政策第 7117.01 节规定。