

第 180 号供水公司
关于停止实施
居民用水服务欠费

尽管 Tract 180 自来水公司有任何其他政策或规定，但本《因欠费而停止住宅供水服务政策》应适用于根据本政策规定停止所有欠费供水账户的供水服务。如果本政策与任何其他政策或规定发生冲突，应以本政策为准。

I. **政策适用范围；联系电话**：本政策仅适用于未支付水费的居民用水服务，所有现行政策和程序应继续适用于商业和工业用水服务账户。有关支付水费和可能采用本政策规定的替代方法以避免服务中断的进一步帮助，请致电 (323) 771-6682。

II. **因欠费而停止供水服务：**

A. **账单的开具和支付**：除非费率表另有规定，否则供水服务账单将按 BI 月向每个用户开具。服务账单应在账单到期日（15 个工作日）支付，如果在账单日期后六十 (60) 天内未支付，则逾期未付，服务将被中止。用户可在办公室、邮局、门外的投递箱或 Tract 180 自来水公司的网站上缴费。但是，用户有责任确保在指定地点及时收到付款。除非事先获得批准，否则不允许支付部分款项。账单计算如下

1. 为编制定期账单，以及为编制期初账单、期末账单和特别账单，将定期读取水表。
2. 抄表服务账单将显示当前和上一个抄表期的抄表读数、单位数量以及当前抄表期的服务天数。
3. 账单应以美利坚合众国的法定货币支付。尽管有上述规定，Tract 180 自来水公司有权拒绝以硬币支付账单。

B. **逾期账单**：以下规则适用于在发票日期后超过六十 (60) 天仍未支付账单的消费者：

1. **小额余额账户**：如果余额为 20.00 美元或更少，并且在任何账单上仍未支付，则应转入下一个账单期。

2. **逾期通知**：如果在发票日期后的第四十五 (45) 天或之前仍未支付账单款项，将在逾期通知中确定的可能停止服务日期之前至少七 (7) 个工作日向供水服务用户邮寄逾期付款通知 ("逾期通知")。在本政策中，"工作日"一词指的是办公室开门营业的任何日子。如果消费者的地址不是所提供服务的物业地址，则还必须将"逾期通知"寄往所提供服务的物业地址，收件人为"住户"。逾期通知必须包含以下内容：

a) 消费者姓名和地址；

b) 拖欠金额；

c) 为避免服务中断而必须付款或安排付款的日期；

d) 说明申请延期支付欠款的程序（见下文第 III (D) 部分）；

e) 说明对造成拖欠的法案申请复审和上诉的程序（见下文第 IV 部分）；以及

f) 说明消费者申请延期、分期、缩减或替代付款计划的程序（见下文第 III 部分）。

Tract 180 自来水公司也可以通过电话通知用户即将停止服务。如果通过电话发出通知，Tract 180 Water Company 应主动向用户提供本政策的副本，并与用户讨论下文第三节所述的其他付款方式，以及下文第四节所述的用户账单审查和上诉程序。

3. **无法联系消费者**：如果 180 分区自来水公司无法通过书面通知（如邮寄通知因无法投递而退回）或电话联系用户，180 分区自来水公司将尽最大努力前往用户住所，并在显眼位置留下或作出其他安排，放置因用户不缴费而即将停止服务的通知以及本政策的副本。

4. **逾期费**：如果用户未在账单到期日之前支付账户欠款，则应按照 Tract 180 自来水公司的收费标准收取滞纳金，并将其计入用户账户的未清余额。

5. **停水期限**：180 号地块自来水公司办公室必须在"逾期通知"上指定的日期下午 1:00 之前收到水费付款。邮戳恕不接受。

6. **退票通知**：在收到作为供水服务或其他费用汇款的退票后，Tract 180 自来水公司将认为该账户未付款。Tract 180 自来水公司将尝试当面通知用户，并在用户处留下终止供水服务的通知。如果在通知上指定的到期日之前未支付退票金额和退

票费用，自来水服务将被终止，该到期日不得早于"支票不足通知"上指定的日期；如果之前未提供"逾期通知"，则不得早于退票付款发票开具后的第60（60th）天。要赎回退票和支付退票费，所有欠款必须以现金或保付基金支付

7. 因未付款而停水而退回的支票：

因欠费而关闭服务时，必须使用现金、信用卡或借记卡或银行本票支付。

a) 如果在上述一年期限内的任何时候，用户的账户因欠费而再次被切断，Tract 180 自来水公司可要求用户支付现金或认证资金，以恢复供水服务。

C. 禁止中断服务的条件：如果满足以下所有条件，Tract 180 自来水公司不得中断住宅供水服务：

1. 健康状况 - 用户或用户的租户提交主治医生的证明，证明停止供水服务将 (i) 危及生命，或 (ii) 对居住在该物业的人的健康和安全构成严重威胁；

2. 无经济能力 - 用户证明其在供水系统正常计费周期内无经济能力支付供水服务费用。如果用户家庭中的任何成员是：(i) 以下福利的当前领取者，则该用户被视为"经济无力支付"：CalWORKS、CalFresh、一般援助、MediCal、SSI/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；或 (ii) 消费者声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%（有关适用于加州的联邦贫困线，请参见此链接：

<https://www.healthforcalifornia.com/coveredcalifornia/income-limits>）；以及 (iii) 消费者声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%。

3. 替代付款安排 - 消费者愿意按照下文第 III 部分的规定签订替代付款计划。

D. 确定禁止停止服务条件的程序：用户有责任证明其符合上文（C）分段所述的条件。为了让 180 分区自来水公司有足够的时间处理用户的任何援助请求，我们鼓励用户在任何拟议的停止服务日期之前，尽可能提前向 180 分区自来水公司提供必要的文件，证明（C）（1）分段所述的医疗问题、（C）（2）分段所述的经济能力以及（C）（3）分段所述的任何替代付款安排的意愿。在收到这些文件后，总经理或其指定人员应审查这些文件，并在七（7）个日历日内答复用户，要求其提供更多信息，包括与现有替代安排的可行性有关的

信息，或通知用户根据下文第三节规定的替代付款安排及其条款，Tract 180自来水公司将允许用户参与。如果180分地自来水公司要求提供更多信息，消费者应在收到180分地自来水公司的要求后五（5）个日历日内提供所要求的信息。在收到该补充信息的五（5）个日历日内，180区自来水公司应书面通知消费者不符合上述（C）分段规定的条件，或书面通知消费者根据下文第三部分规定的替代付款安排及其条款，供应商将允许消费者参与。不符合上述（C）款规定条件的消费者，必须在以下时间内向Tract 180自来水公司支付拖欠的费用，包括任何罚款和其他费用：（一）Tract 180自来水公司认定用户未能满足上述条件的通知发出后两（2）个工作日；或（二）逾期通知中规定的即将停止服务的日期

E. 低收入消费者特别规定：在以下情况下，消费者的家庭收入将被视为低于联邦贫困线的200%：(i) 客户家庭中的任何成员目前是以下福利的领取者：CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/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；或(ii) 消费者声明家庭年收入低于联邦贫困线的200%。如果消费者有上述任一情况，则适用以下规定：

1. 重新接通费：如果供水服务已经中断并需要重新接通，那么在180号地块自来水公司正常营业时间内的任何重新接通费用均为30美元。如果重新接通费用低于法定上限，这些费用不得超过实际成本。自2021年1月1日起，这些上限可根据洛杉矶-长滩-阿纳海姆大都会区消费价格指数的变化每年进行调整。

2. 利息豁免：Tract 180自来水公司不对拖欠的账单收取任何利息。

F. 业主-租户情况：以下程序适用于单独计量的独立单户住宅、多单元住宅建筑和活动房屋园区，在这些地方，物业所有者或管理者是记录在案的用户，并负责支付水费。

1. 所需通知：

a. 如果物业是多单元住宅建筑或移动房屋公园，供应商必须在可能停止供水服务前至少10个日历日；如果物业是独立的单户住宅，供应商必须在可能停止供水服务前至

少 7 个日历日，以书面通知的形式诚心诚意地通知该物业的租户/住户将停止供水服务。

b. 该书面通知还必须告知租户/住户，他们有权成为客户，并向其收取服务费用（见下文第 2 小节），而无需支付当时拖欠的任何费用。

2. 租户/住户成为客户：

a. 除非每个租户/住户同意服务条款和条件，并符合 180 分地自来水公司的要求和规定，否则 180 分地自来水公司无须向租户/住户提供服务。

b. 但是，如果(i) 其中一个或多个租户/住户对账户的后续费用承担责任，使 180 分地自来水公司感到满意，或(ii) 有实际手段选择性地停止向未达到要求的租户/住户提供服务，则 180 分地自来水公司仅向达到要求的租户/住户提供服务。

III. 替代付款安排：对于符合上述第 II(C)节规定的三个条件的任何消费者，根据上述第 II(D)节规定的程序，Tract 180 自来水公司应向消费者提供付款方式：总经理或其指定人员应行使合理的自由裁量权，在审查消费者提供的信息和文件并考虑消费者的财务状况和 180 分地水务公司的付款需求后，选择最合适的替代付款安排。

A. 分期付款：如果用户无法在 180 分区自来水公司的正常付款期限内支付水费，可要求延长付款期限或作出付款安排，具体方法是亲自联系 180 分区自来水公司，或拨打电话 (323) 771-6682，就未付余额签订一份替代付款时间表，具体内容如下：

1. 延期付款：消费者可在 12 个月内延期支付两（2）次。每次延期/延长付款不得超过 14 天。如果客户在 12 个月内使用了 2 次延期付款，但仍无法付款或无法按时付款，则可选择包括替代付款协议在内的付款条件。

2. 还款期：根据总经理或其指定人员的决定，消费者应在不超过十二（12）个月的期限内支付未付余额，以及下文第（3）小节规定的管理费和利息；但是，总经理或其指定人员可合理酌情决定采用长于十二（12）个月的摊还

期，以避免给消费者造成不必要的困难。未付余额，连同适用的管理费和任何利息，应除以摊还期的月数，该金额应每月计入用户每月的水费账单。

3. 管理费；利息：对于任何经批准的分期付款计划，用户将被收取一笔管理费，金额由 Tract 180 自来水公司不时确定，作为启动和管理该计划的成本。根据总经理或其指定人员的决定，年利率不超过百分之八（8%）的利息应适用于根据本分款 A 摊还的任何金额。
4. 遵守计划：消费者必须遵守分期付款计划，并在随后的每个账单期按时支付费用。在按照摊还计划支付拖欠费用的同时，消费者不得要求进一步摊还任何后续未付费用。如果用户在六十（60）个日历日或更长时间内未能遵守分期付款计划的条款，或在六十（60）个日历日或更长时间内未能支付用户当前的服务费用，Tract 180 自来水公司可在用户住所张贴终止服务的最终通知后至少五（5）个工作日内终止对用户物业的供水服务。

IV. 上诉：对住宅供水服务账单所列金额提出上诉的程序如下。用户在任何十二（12）个月内只能提出三（3）次上诉，如果上诉失败，Tract 180 自来水公司无须考虑该用户或代表该用户提出的任何后续上诉。

- A. 初次上诉：在收到供水服务账单后十（10）天内，用户有权对任何账单或收费提出上诉或复议。用户必须亲自到 Tract 180 自来水公司办公室提出申请。只要用户的上诉和调查尚未结束，Tract 180 自来水公司就不能停止对用户的供水服务。
- B. 逾期通知上诉：除上文 A 小节规定的上诉权外，任何收到逾期通知的用户，如果声称账单上的用水量有误，可在逾期通知日期后至少五个工作日内，要求对逾期通知相关的账单进行上诉或复查；但此类上诉或复查权不适用于已根据上文 A 小节提出上诉或复查要求的任何账单。根据本款 B 提出的任何上诉或复核申请必须以书面形式进行，并必须包括支持上诉或复核理由的文件。上诉或复审申请必须在五（5）个工作日内送达 Tract 180 自来水公司办公室。只要用户的上诉和调查尚未结束，Tract 180 自来水公司就不能停止对用户的供水服务。

C. 上诉听证会：在收到根据上述A分段提出的上诉或复审申请后，Tract 180自来水公司应在收到上诉后三十（30）天内安排听证日期，由总经理或其指定人员（“听证官”）主持听证。在对用户提供的证据和 180 分区自来水公司存档的有关水费的资料进行评估后，听证官 应就账单上所列水费的准确性作出裁决，并应向上诉用户提供裁决的简要书面摘要。

1. 如果确定水费有误，Tract 180 自来水公司将提供更正发票，并在发票日期后十（10）个日历日内支付修订后的费用。如果在提供更正发票后超过六十（60）个日历日仍未支付修改后的费用，Tract 180自来水公司将在六十（60）个日历日到期后的下一个正常工作日停止供水服务；但Tract 180自来水公司应向用户提供所有必要的通知。只有在全额支付所有未付水费、费用和任何及所有适用的重新接通过费用后，才能恢复供水服务。
2. 如果认定有关水费正确，则应在听证官作出裁决后两（2）个工作日内支付水费。如果在听证官作出裁决后两（2）个日历日内仍未支付有关水费，Tract 180 自来水公司将在 Tract 180 自来水公司提供的《逾期通知》中规定的原定六十（60）天到期后切断供水服务。
3. 任何多收的费用都将反映在消费者的下一张定期账单上，或直接退还给消费者，由董事会全权决定。
4. 听证官的裁决为最终裁决，具有约束力。v. 恢复服务：为了恢复或继续提供因欠费而中断的服务，用户必须支付保证金和 Tract 180 自来水公司规定的重新接通过费，但不得超过上述第 II(E)(1)节规定的限制。

V. 恢复服务：为了恢复或继续提供因欠费而中断的服务，用户必须支付保证金和 Tract 180 自来水公司规定的重新接通过费，但不得超过上述第 II(E)(1)节规定的限额。