



为现在和未来的客户的客户提供
安全可靠的供水。

行政服务 停止供水服务

停止供水服务

控制措施号码：

政策负责人： 行政服务总监

政策专家： 客户服务经理

审批日期：

审批人： 管理层

政策

Sweetwater 供水局（“供水局”）可对未按《停止供水服务政策》（“政策”）条款缴费的客户停止供水。

目的

本政策的制定遵守关于对不支付水费账单客户停止供水的法律，规定包括《政府法规》§ 60370 等和《健康与安全守则》§ 116900 等。（加利福尼亚州参议院法案 998）。

适用范围

本政策适用于所有由供水局计算和发出、状态为欠款且计划停水的水费单。



为现在和未来的客户的客户提供
安全可靠的供水。

行政服务 停止供水服务

规程

1. 欠款帐户

- 1.1. 水费须每两月一次或以供水局确定的缴费频率向供水局支付。所有水费必需在供水局寄出日期后的十四（14）个自然日内缴付。未在本期限内缴付的水费单将被视为欠款。在收到账单后，直到账单寄出第73天都可以要求付费，否则供水服务将会停止（请查阅第2节的其他选择方案）。
- 1.2. 帐户欠费后，将会发生以下情况：
 - A. 水费单寄出后的第21天，将向登记客户寄出提醒通知。此外，在以下情况下，供水局将向服务地址的实际住户发出通知：供水使用单个主水表计费，各户使用独立水表计算水费，多单元住宅建筑，移动住宅或公园，农场劳教所且该所有人、经理或雇主为登记客户，或登记客户地址与服务地址不相同。如果服务使用一个主水表计费且供水局无法向住户邮寄通知，供水局将尽力向住户以其他方式递送通知。通知将告诉住户他们有权成为供水局的客户，而无须支付欠费账户的应付余额。住户成为供水局客户的条款和条件请见第5节。
 - B. 在水费单寄出后的第45至50天之间，如果账单仍未缴付，将向登记客户和住户寄出第二份提醒通知。
 - C. 在水费单寄出后的第61至66天之间，自动电话信息和短信将会发送到登记电话通知客户其账户处于欠费状态，如果仍不缴费供水服务将会停止，可能会收取滞纳金，且客户可以要求收到本政策。
 - D. 在水费单寄出后的第71天，账户将会产生滞纳金，欠费通知和本政策将会放置或服务地址的显眼处，通知住户由于水费未缴纳，供水服务将在四十八（48）小时内停止，且账户将产生手续费。
 - E. 在水费单寄出后的第74天，供水局可因未缴付税负停止供水。



为现在和未来的客户的客户提供
安全可靠的供水。

行政服务 停止供水服务

F. 如果费用未支付满一周，账户将会被关闭，关闭日期为账户因未付费停止服务当日。任何想要开始供水服务的新客户可能需要提供让供水局满意的文件，证明其无需对账户欠费时期的用水负责。

2. 住宅供水服务不会被停止的情况。

2.1 最低付款——供水局将把最高不超过七十五（\$75.00）美元的费用转入下一次的水费单而不产生罚款或滞纳金。

2.2 如果供水局批准客户付款延期、分期偿还或按其他付款安排付款，且客户遵守获批准的付款安排，供水局将不会停止服务。在账单寄出后的第 73 天前，供水局可对欠款批准付款延期、分期偿还或其他付款安排，但之后的所有水费账单必需按期付清。

A. 如果客户违反供水局批准的延期、分期偿还或其他付款安排，或在付款安排期间未能支付后续水费账单，供水局可在停止服务至少五（5）天前，在服务地址的显眼处张贴意图停止服务的最终通知，然后停止供水服务。

B. 如果客户在一年内两次违反供水局批准的延期、分期偿还或其他付款安排，在第二次违反日起的一年内，该客户将不具有获得延期、分期偿还或其他付款安排的资格。

2.3 此外，如果满足以下所有条件，供水局将不会停止供水。

A. 客户或客户的租户提交其主诊医生出具的证明，说明停止供水将危及该地址住户的生命或对其健康和构成严重威胁，以及

B. 客户的财政状态使其无法在正常的付款周期内完成支付。这可以由以下其中一项证明：

1) 展示家庭中的任意成员为以下计划的接受对象：

- CalWorks
- CalFresh 一般援助
- Medi-Cal



为现在和未来的客户的客户提供
安全可靠的供水。

行政服务 停止供水服务

- Supplemental Security Income (补充性社保收入) /State Supplementary Payment Program (州补充收入计划)
- California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children (加利福尼亚州妇女和婴幼儿特殊补充营养计划)

2) 或愿意接受作伪证的惩罚, 申明家庭收入低于联邦贫困水平200%; 且

C. 客户愿意接受其他付款安排, 包括延期、分期或针对欠款账单的其他付款安排。

对于满足以上所有条件的客户, 供水局将自行酌情提供以下其中一个选择: (1) 延期; (2) 分期偿还欠款余额; 或 (3) 其他付款安排。

客户须证明满足以上条件。在收到客户文件后, 供水局将在七 (7) 天内审阅, 并采取以下其中一项行动: (1) 通知客户供水局所选择的其他付款安排并要求客户签名同意接受该安排; (2) 要求客户提交更多信息; 或 (3) 通知客户其不满足以上条件。

如果客户在按本节规定获得其他付款安排后, 未能在六十 (60) 天内采取以下行动, 供水局可停止供水服务: (a) 在延长付款到期日支付欠款余额; (b) 按照分期计划付款; (c) 按照其他付款安排付款; 或 (d) 支付其当前供水服务费用。供水局将在停止服务至少五 (5) 天前, 在服务地址的显眼处张贴意图停止服务的最终通知, 然后停止供水服务。最终通知不对客户提供供水局调查或审查的任何权利。

2.4 对水费单提出异议或上诉

- A. 客户可在收到账单的七 (7) 天内以书面形式要求对水费单进行审查。审查期间至审查完成且结果报告至客户前, 账户将不会产生任何滞纳金或罚款。供水局将向客户提供书面决定。供水局可酌情决定审查未及时提交的要求; 但是, 这些要求不可上诉。
- B. 任何客户如果在按时提交审查要求后获得供水局作出的不利决定, 可在管理局邮寄决定书后的十 (10) 个工作日内, 向理事会秘书提出书面上诉通知, 以向理事会提出上诉。在收到上诉通知后, 理事会秘书



为现在和未来的客户的客户提供
安全可靠的供水。

行政服务 停止供水服务

将在理事会会议中安排听审，并在会议至少十（10）天前向客户邮寄书面通知，告知听审的时间和地点。理事会的决定将为最终裁定。此外，在理事会上诉等待结果期间，供水局将不会停止供水服务。

2.5 在房东和租户的情况，住户可依据本政策第 5 节申请供水服务。

3. 恢复供水

3.1 在付款通过以下一种方式完成支付后，供水服务可在一般工作时间恢复，无须收取重新连接费：

- A. 在供水局行政大楼支付。
- B. 在线付款并提供确认号码，且付款获得供水局确认。
- C. 通过供水局的自动付款系统以电话形式付款并提供确认号码，且付款获得供水局确认。
- D. 通过供水局批准的商户进行现金支付并提供确认号码，且付款获得供水局确认。

3.2 在发生以下情况时，供水服务可在一般工作时间内恢复，周一至周五为下午 5 点至 9 点，周末和节假日为早上 7 点至晚上 9 点：

- A. 按照第 3.1 节第 B 至 D 项进行支付。
- B. 客户同意在其下一次的水费单中加入下班时间费用\$150.00。

4. 利息豁免

4.1 对于证明家庭收入低于联邦贫困线 200%的住户客户，供水局将每 12 个月免除欠费款项的利息。供水局将应客户要求，免除当时未支付的任何利息费用。

4.2 在满足以下条件时，供水局将把住户客户的家庭收入视为低于联邦贫困线的 200%：（a）家庭中的任何成员是 CalWORKs、CalFresh 一般援助、Medi-Cal、补充性社保收入/州补充收入计划 或加利福尼亚州妇女和婴



为现在和未来的客户的客户提供
安全可靠的供水。

行政服务 停止供水服务

幼儿特殊补充营养计划的接受对象；或（b）客户愿意接受作伪证的惩罚，申明家庭收入低于联邦贫困水平 200%。

5. 住户或租户成为供水局客户的程序

5.1 本第 5 节仅在登记客户为住宅服务地址的物业所有人、房东、经理或工作人员且因欠费而发出意图停止供水服务的通知时适用。

5.2 如果所有住户同意服务条款和条件，包括押金要求，供水局将对住宅的实际住户提供服务。但是，如果一位或多位住户愿意对账户之后产生的费用按供水局满意的方式承担责任，或如果供水局有合法的具体方式选择性停止不符合供水局规则和规定用户的服务，供水局将对符合要求的住户提供服务。

5.3 要获得成为客户的资格而不支付欠款账户的应付款，住户应确定欠款账户的登记客户为该住所的房东、经理或代理。供水局可酌情选择的证明材料包括但不限于：租约、租赁协议、租金收据、表明住户正在租用该物业的政府文件，或根据《民法》第 1962 条披露的信息。

5.4 如果在此前接受了一段时间的服务是供水局认为客户具有良好信誉的条件，该期间内居住和及时支付租金的证明是能让供水局满意的同等证明材料。

6. 其他规定

6.1 除了停止供水服务之外，供水局可对供水服务欠款采取其他补救措施，包括但不限于：通过对不动产提出留置权、提出索赔、采取法律行动或将未支付的款项转给托收人来保证获得欠款。

6.2 供水局保留权利对欠款之外对供水局任何政策、规则或规定的违反停止供水服务。

7. 联系信息

7.1 如对水费单有疑问或需要协助，请致电 619-420-1413 联系供水局客户服务的工作人员。客户也可以到访供水局的客户服务处，工作时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点，供水局假日除外。



为现在和未来的客户的客户提供
安全可靠的供水。

行政服务
停止供水服务

参考文件

健康与安全守则§ 116900 等。(SB 998, 2018)
政府法规§ 60370 等。