

## 住宅供水服务终止政策

### 一、背景

采取本政策是为了履行韦斯特伯鲁水务局（Westborough Water District，以下简称“水务局”）在《加利福尼亚州政府法典》第 60370 条及以下、《加利福尼亚州公用事业法典》第 10001 条及以下以及《健康和安安全法典》第 116900 条及以下各条项下的义务，这些法条适用于某些公用事业服务的终止。《健康和安安全法典》第 116900 条及以下各条（由 SB 998 颁布的《停水保护法》）要求城市供水公司以及城市和社区供水系统（如水务局）对因未付款而停止住宅服务采取书面政策。

本政策将以英语、西班牙语、中文、塔加拉族语、越南语、韩语和服务区域中至少 10% 居民使用的任何其他语言发布在水务局网站上。

### 二、住宅供水服务付款

从水务局获得供水服务的每个人需要在结算单或账单邮寄后 20 天内付款。除法令禁止外，若未能及时支付全部款项，水务局有权停止供水服务。水务局不会因未付款而终止住宅服务，除非账户拖欠付款至少 60 个日历日。

### 三、对费用提出异议

如果客户认为自己因住宅供水服务被多收费，或未获得住宅供水服务而被收费，则该客户可在收到结算单或账单后五 (5) 个日历日内，通过向水务局发送书面通知的方式，就应付金额提出异议，邮寄地址为 2263 Westborough Boulevard, South San Francisco, CA 94080。水务局将评估客户提供的信息并进行调查。水务局总经理应根据所有信息做出决定，并有权在适当的情况下以公平、公正的方式调整应付金额。

如果客户不同意该决定，则客户可以在水务局总经理做出决定后的 10 个日历日内，以书面形式向董事会提出申诉。董事会将审查记录，并在下一次董事会例会上作出决定。董事会的决定为最终决定。

### 四、住宅服务终止通知

根据法律规定，水务局将向客户和/或实际用户提供拖欠付款和即将终止服务的通知。

### 五、避免住宅服务终止

接受供水服务的客户和/或实际用户可以致电 (650) 589-1435 与水务局代表联系，讨论避免因未付款而终止住宅服务的方案。

在收到终止通知后的十三 (13) 个日历日内或在收到此类通知之前的任何时间内，客户可请求水务局批准一个避免终止的替代付款方案，包括延期付款或减少付款的计划、替代付款计划或分期偿还拖欠款项的协议。在提出此类请求时，客户将向水务局提供文件证明该账单超出了客户在正常付款期间无法全额支付的能力。

通常，水务局可以自行决定是否批准任何此类请求，但如果满足以下所有条件，水务局会批准此类请求且不会终止住宅供水服务：

1. 客户或客户的承租人向水务局提交初级护理机构的证明（定义见《福利与机构法典》第 14088(b)(1)(A) 条），声明停止住宅服务将危及该住宅居民的生命，或对其健康和安安全构成严重威胁；以及
2. 客户满足以下条件之一，即可证明其在经济上无法在水务局的正常计费周期内支付住宅供水服务费：

a. 客户家庭的一名成员目前是 CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、“补助性社会保险收入/州补助性付款计划”、或“加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童补充营养计划”的当前受惠者，或者

b. 客户宣称其家庭年收入低于联邦贫困水平 200%；以及

3. 客户愿意根据本政策签订分期付款协议、替代付款计划或延迟或减少付款计划。

在这种情况下，或在水务局认为合适之时，水务局将向客户提供以下一个或多个方案：

1. 分期偿还余额。

2. 安排替代付款计划。

3. 未付余额的部分或全部减少。

4. 暂时延迟付款。

水务局可自行选择客户同意的付款方式承担的付款选项，并可设置该付款方式的参数。选择的任何还款方式应当能够在 12 个月内全额偿还未付余额，但如果客户的具体情况使其确实难以满足此要求，水务局可以准予更长的期限。