



噴泉谷市 (CITY OF FOUNTAIN VALLEY)

住宅供水服務政策

1. 政策的應用。本《住宅自來水服務政策》(本“政策”)應適用於所有城市自來水服務賬戶以及在同一賬單上開具的其他服務賬戶。除第6節另有規定外，本政策不適用於任何非住宅服務賬戶。如果本政策與政府的其他任何規則，法規或政策(條例除外)相抵觸，則以本政策為準。
2. 聯繫信息。如果對您的水費單有任何疑問或幫助，請致電(714) 593-4420與政府的客戶服務人員聯繫。客戶還可以在工作時間訪問市政廳的客戶服務台。市政廳位於10200 Slater Avenue。
3. 計費程序。水服務費每兩個月向政府支付一次。所有賬單均到期且應在收貨時支付。未在票據上註明的到期日之前支付的任何票據均被視為拖欠。如果未在下午5點前親自或通過郵寄方式支付水費賬單，則水費賬單應視為拖欠。在將帳單郵寄給客戶後的第二十天或之前。如果第二十天是在周六，週日或法定假日，則該帳單應視為在下午五點以後拖欠賬單。下一個工作日。作為罰款，對在規定時間內未支付水費的客戶收取7%的滯納金或\$ 10，以較高者為準。
4. 沒有付款，終止停水服務。如果賬單拖欠了至少六十(60)天，政府可能會中斷向服務地址的供水服務，並收取斷水服務費。
 - 4.1. 給客戶的書面通知。政府將在停水服務之前至少二十(20)天向客戶發送記錄的郵件通知。該通知將包含：
 - (a) 客戶的姓名和地址；
 - (b) 逾期未付款金額；
 - (c) 為避免服務中斷，必須進行付款或付款安排的日期；
 - (d) 客戶可以就服務或收費提出投訴或請求調查或上訴的程序；
 - (e) 對客戶可以請求替代付款安排的過程的描述，其中可能包括延期，分期付款或替代付款時間表；
 - (f) 客戶獲取財務幫助信息的程序(如果適用)；和

噴泉谷市 (CITY OF FOUNTAIN VALLEY)

住宅供水服務政策

- (g) 客戶可以要求付款安排或從政府接收其他信息的電話號碼。

4.2. 給住戶或租客的書面通知。

(a) 在以下情況下，政府還將在終止供水服務之前至少二十 (20) 天向居住在服務地址的居民發送通知：(1) 政府為單戶住宅，多戶住宅提供單獨的計量服務。單位住宅結構，活動房屋公園或農場勞教所，所有者，經理或經營者是記錄的客戶，而該所有者，經理或經營者也不是該住宅的佔用人；或 (2) 記錄在案的客的郵寄地址與服務地址不同。該通知將發給“住戶”，其中將包含以上第4.1節中要求的信息，並將通知居住者他們有權成為政府的客戶，而無需支付欠款的應付款項。下文第9節提供了居民成為政府客戶的條款和條件。

(b) 如果政府通過多單元住宅結構，移動房屋公園或勞改營中的永久住宅結構中的主表提供水，並且所有者，經理或操作員是記錄的客戶，則政府將秉承誠信原則。力求通過在終止前至少二十 (20) 天張貼在每個住宅單元門上的書面通知來通知居住者，該帳戶已欠款，服務將在通知中指定的日期終止。如果在每個單元的門上張貼該通知不合理或不可行，政府將在每個可進入的公共區域以及每個進入該結構的位置張貼兩 (2) 份通知副本。該通知將告知居民，他們有權成為政府的客戶，而無需支付欠款的應付金額。該通知還將明確規定住客必須採取的措施，以防止終止服務或恢復服務；估計的每月服務費用；可以協助居住者繼續服務的政府代表的職務，地址和電話號碼；以及當地縣律師協會推薦的合格法律服務項目的地址或電話號碼。下文第9節提供了居民成為政府客戶的條款和條件。

4.3. 親自通知或電話通知。 政府還將在停止服務之前至少七 (7) 個工作日，採取合理，真誠的努力親自或通過電話與居住在客戶所在地的記錄客戶或成年人聯繫。政府將以書面形式提供本政策的副本，並討論避免因未付款而中斷供水服務的選擇，包括延期或其他付款安排的可能性。

4.4. 在服務地址張貼通知。 如果政府無法親自或通過電話與居住在服務地址上的客戶或成年人聯繫，則政府將盡一切努力留下即將停止居住服務的通知以及本政策的副本。在服務地址的顯眼位置。本政策的通知和副本將在停止服務前至少四十八 (48) 小時留在住所。該通知將包括：

噴泉谷市 (CITY OF FOUNTAIN VALLEY)

住宅供水服務政策

- (a) 客戶的姓名和地址；
- (b) 逾期未付款金額；
- (c) 為避免服務中斷，必須進行付款或付款安排的日期；
- (d) 客戶獲取財務幫助信息的程序（如果適用）；和
- (e) 客戶可以要求付款安排或從政府接收其他信息的電話號碼。

4.5. 在不中斷服務的情況下。在以下情況下，政府不會因未付款而中斷住宅自來水服務：

- (a) 在政府針對下文第5.1節所述的客戶糾紛或上訴進行調查期間； 要么
- (b) 在以下第7節所述的期間內，客戶的付款應遵守市政府批准的延期，分期付款或其他付款時間表，並且客戶仍應遵守批准的付款安排。

4.6. 在這種情況下，將不會中斷通過主義表的服務。如果政府通過多單元住宅結構，活動房屋公園或勞改營中的永久住宅結構中的主表提供水，並且住宅，結構或公園的所有者，經理或經營者是記錄的客戶，在以下情況下，政府將不會因未付款而終止住宅自來水服務：

- (a) 當客戶欠其他公共機構的債務時，或者欠帳或債務所代表的義務是政府自來水公司以外的任何公共機構承擔的；
- (b) 如果欠款帳戶與客戶擁有，管理或經營的其他財產有關；
- (c) 如果公共衛生或建築官員證明終止合同將對居住者或公眾的健康或安全造成重大威脅。

4.7. 在特殊的醫療和財務情況下，不會中斷服務。

- (a) 如果滿足以下所有條件，政府將不會中斷供水服務：
 - (i) 客戶或客戶的租戶向政府提交了持牌基層醫療服務提供者的證明，即終止供水服務將威脅到該住所居民的生命，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅。提供住宿服務的地方；

噴泉谷市 (CITY OF FOUNTAIN VALLEY)

住宅供水服務政策

(ii) 客戶證明他或她在經濟上無法在政府的正常計費周期內支付住宿服務費用。如果出現以下情況，則認為客戶在財務上無法支付正常費用：(a) 客戶家庭的任何成員當前是援助計劃的接受者（即 CalWorks, CalFresh, Medi-Cal, 補充安全收入等）或 (b) 客戶根據偽證罪宣布該家庭的年收入低於聯邦貧困線的200%；和

(iii) 客戶願意就拖欠費用達成另一種付款方式。

(b) 對於滿足以上所有條件的任何客戶，政府應向客戶提供以下選項之一，由政府自行決定：(1) 延長付款期限；(二) 未付餘額的分期付款；或 (3) 另一種付款時間表。政府的財務總監或指定人員將根據客戶提供的信息和文件以及政府的付款需求來選擇最合適的付款方式。

(c) 客戶有責任證明已滿足 (a) 小節中的條件。在收到客戶提供的文件後，政府將審查文件，並：(1) 將政府選擇的替代付款安排通知客戶，並要求客戶簽署同意參加該替代安排；(2) 請求客戶提供其他信息；或 (3) 通知客戶他或她不符合 (a) 小節的條件。

(d) 如果根據本節已獲得替代付款安排的客戶在六十 (60) 天或更長時間內未執行以下任何一項操作，政府可能會中斷供水服務：(a) 在延長付款日期之前支付其未付費用；(b) 支付根據分期付款時間表應支付的任何分期付款額；(c) 根據替代付款時間表支付任何應付款項；或 (d) 支付當前的水費。政府將在終止服務前至少五 (5) 個工作日在服務地址的顯眼和顯眼位置發布最終的終止服務通知。最終通知不會使客戶有權獲得政府的任何調查或審查。

4.8. 停止服務的時間。由於星期六，星期日，法定節假日或政府的辦公室不向公眾開放的任何時間未付款，政府不會中斷供水服務。

4.9. 恢復服務。停水服務的客戶可以通過電話或親自聯繫政府以恢復供水。恢復應支付以下費用：(a) 任何逾期款項，包括適用的利息或罰款；(b) 任何重新連接費，但須遵守第8.1節的限制；(c) 和保證金（如果政府要求的話）。

5. 爭議或上訴不正確帳單的程序。

5.1. 提出投訴或請求調查的時間。客戶可以在收到有爭議的賬單後五 (5) 天內提出投訴或要求對賬單金額進行調查。僅出於本第5.1條的目的，客戶應在寄出郵件後五 (5) 天

噴泉谷市 (CITY OF FOUNTAIN VALLEY)

住宅供水服務政策

並立即通過電子郵件將其視為已收到賬單。客戶可以致電 (714) 593-4420或通過向 Fountain Valley市提交書面請求和證明文件，來發起投訴或請求調查，地址為10200 Slater Avenue, Fountain Valley, CA 92708。

5.2. 政府審查。財務總監或指定人員應審查及時的投訴或調查請求，他們應在收到爭議後的十四 (14) 天內向客戶提供書面決定。審查將考慮客戶是否可以根據第7條收到延期，分期付款或其他付款時間表。政府可自行決定審查不合時宜的投訴或調查請求；但是，此類投訴或請求不可以上訴。

5.3. 市政經理上訴。根據本第5節的規定及時提出投訴或要求進行調查而導致不利決定的任何客戶，可以在市政府寄出後的十四 (14) 天內向市秘書提交書面上訴通知，以向市經理提出上訴。它的決心。如果市政秘書在郵寄答復之日起十四天內收到上訴，則該上訴應轉發給市政經理。城市經理應審查上訴並郵寄或將書面決定信發送給受影響的客戶或代表。城市經理的決定是最終決定。

5.4. 客戶對實際用水的責任。客戶應對物業上的所有實際用水（包括滲漏）負責。這包括維護物業和家庭管道上的灌溉系統的責任，以便及時發現和修復任何洩漏，以減少由於洩漏而造成的使用風險。但是，客戶可能有資格按照下文第6節的規定進行失水調整。

6. 失水調整

6.1. 要求調整；所需文件。儘管有第5.4節的規定，政府仍可應客戶的書面要求，在因客戶無法合理控制的情況（例如機械故障，盲孔漏水，盜竊水，故意破壞，無法解釋的失水或其他異常或緊急情況。不會對水龍頭洩漏進行調整。客戶的要求必須得到維修單或其他適當文件的支持。本第6節適用於政府的住宅和非住宅帳戶。

6.2. 由政府確定。市政府財務總監或其指定人員可以全權決定是否做出調整。該決定將是最終決定，不得上訴。在做出決定時，政府可能會考慮到失水的原因，客戶發現水的機會（如果有的話），客戶與此有關的任何過失或過失以及發現失水的及時性，停止並進行維修。為了使客戶有資格進行調整，調查後，客戶將考慮以下因素：

- (a) 沒有證據表明過度使用是由於客戶的故意或過失行為，或者客戶對警告信號（例如更高的水費和/或下水道費用，洩漏通知，可見水或其他因素）沒有反應而造成的。應該使客戶合理地意識到洩漏的存在；
- (b) 客戶不得追究對客戶財產造成失水負責的第三方；

噴泉谷市 (CITY OF FOUNTAIN VALLEY)

住宅供水服務政策

- (c) 在市政府通過提高收費，信件，上門通知或其他任何方式通知客戶之後，客戶立即採取了合理的措施來確定過度用水的原因並進行糾正；和
- (d) 客戶在發現洩漏或收到洩漏通知後立即採取了糾正措施，並向政府提供了令人滿意的證據，證明洩漏已得到修復（維修服務單副本等）。

6.3. 計算調整金額。如果獲得批准，則客戶帳單的調整將按以下方式計算：

- (a) 超額費用的金額將通過考慮相關票據的公用事業服務總成本減去緊接該票據之前的計費期的公用事業服務總成本之差來確定。
- (b) 客戶負責支付 (a) 款中計算出的一半金額。政府將把該金額的另一半存入客戶的帳戶；但前提是，政府在任何情況下均不得提供超過\$ 300的抵免額。

6.4. 附加條件。

- (a) 失水調整僅限於每五年進行一次調整。五年期從最後一次計費期結束時開始，最後一次計費期已批准了水損失調整。

7. 延期和其他替代性付款安排。

7.1. 請求延期或其他替代性付款安排的時間。如果客戶在正常付款期內無法支付帳單，則該客戶可以請求第7條所述的延期或其他替代付款安排。如果客戶在郵寄付款通知後的十三 (13) 天內提交了他或她的請求，政府終止服務的書面通知，該要求將由財務總監或指定人員進行審核。市財政總監或指定人員可以自行決定在第7節所指的十三 (13) 天之前或之後，考慮對第7節所述的延期或其他替代付款安排的請求。和其他替代付款安排是最終決定，不得向城市經理提出上訴。為誘使您進行付款安排，或出於其他目的使政府受益，政府財務總監或指定人員可自行決定免除一個或多個帳戶滯納金。

7.2. 延期。如果獲得政府的批准，則客戶可以將其未付餘額的付款暫時延期至不超過最初應付餘額的六 (6) 個月。政府的財務總監或指定人員應自行決定向客戶提供延期的時間。客戶應在政府設定的日期之前付清全部未付餘額，並且必須在隨後的任何計費期間保持對所有水費的最新支付。

7.3. 分期付款。如果獲得政府的批准，客戶支付的未付餘額可以在不超過十二 (12) 個月的時間內分期付款，該期限由政府的財務總監或指定人員自行決定。如果批准了分期付

噴泉谷市 (CITY OF FOUNTAIN VALLEY)

住宅供水服務政策

款，則未付餘額將除以分期付款期內的月數，並將該金額添加到客戶的每月水費賬單中，直到全額付款為止。在分期付款期內，客戶必須保持最新狀態，以了解隨後任何計費周期內產生的所有供水費用。市政府財務總監或指定人員全權酌情決定，分期償還期可使用十二（12）個月以上的期限，以避免因個案情況而造成不必要的困難。

7.4. 替代付款時間表。如果得到政府的批准，客戶可以根據政府財務總監或指定人員的決定，按照不超過十二（12）個月的替代付款時間表來支付其未付餘額。如果獲得批准，備用付款時間表可能會允許一次性總付，而不是與政府確定的付款日期一致，或者可能規定比政府的常規付款日期或多或少地進行付款。在替代付款計劃期間，客戶必須保持最新狀態，以了解任何隨後的計費周期內產生的所有水費。

7.5. 不遵守。如果根據本第7條獲得付款安排的客戶未能按照付款安排付款，並且自原始賬單拖欠起碼已經過了60天，政府可以終止供水服務。在這種情況下，政府可以在終止服務前至少五（5）個工作日，在服務地址的顯眼和顯眼位置僅發布最終斷開服務意向通知後終止服務。最終通知不會使客戶有權獲得政府的任何調查或審查。

8. 針對低收入客戶的特定計劃。

8.1. 重新連接費用限額和利息豁免。對於向政府證明其家庭收入低於聯邦貧困線200%以下的住宅客戶，政府將在正常營業時間內將任何重新連接費限制為五十美元（50美元），在非營業時間限制為一百五十美元（\$ 150）。只有在政府的重新連接費用實際上超過了這些金額時，這些限制才適用。自2021年1月1日起，美國勞工統計局針對所有城市消費者的消費者價格指數（CPI-U）的變化將對這些限制進行年度調整。

8.2. 資格。在以下情況下，政府將認為居民客戶的家庭收入低於聯邦貧困線的200%：
(a) 該客戶家庭的任何成員當前是援助計劃的接受者（即CalWorks, CalFresh, Medi-Cal, Supplemental擔保收入等）或 (b) 客戶因偽證罪而宣布家庭的年收入低於聯邦貧困線的200%。

9. 住戶或租戶成為城市客戶的程序。

9.1. 適用性。只有當物業所有人，房東，經理或住宅服務地址的經營者被列為記錄的客戶並且記錄的客戶不是用水的居民並且已經發出通知時，本第9節才適用。有意因未付款而中斷供水服務。

9.2. 同意城市服務條款和條件。如果每個居住者同意成為城市客戶的服務條款和條件並符合政府法規的要求，政府將向實際居住的居民提供服務。儘管如此，如果一個或多個居

噴泉谷市 (CITY OF FOUNTAIN VALLEY)

住宅供水服務政策

住者願意並有能力承擔隨後向帳戶收取的費用，以使政府滿意，或者如果政府有合法的實際手段選擇性地中止向他們的服務，不符合政府法規要求的居民，政府應向符合這些要求的居民提供服務。

9.3. 租約驗證。為了有資格成為客戶而無需支付欠款帳戶上的應付金額，佔用者應核實記錄的欠款帳戶客戶是或曾經是房東，經理或代理商。驗證可能包括但不限於租賃或租賃協議，租金收據，表明居住者正在租賃財產的政府文件，或者由政府自行決定根據《民法》1962節披露的信息。

9.4. 建立信用的方法。如果一定時期內的在先服務是向政府建立信用的條件，則該時期的住所和及時支付租金的證明是令人滿意的。

9.5. 從租金中扣除。根據公用事業法典第10009.1 (d) 條，根據本第9條成為政府客戶的任何居民，其定期付款（例如租金）包括住宅供水服務的費用，但這些費用未單獨說明，可以在每個付款期間從定期付款中扣除居住者在前一個付款期間向政府支付的用於住宅供水的所有合理費用。本小節僅作為對公用事業法典第10009.1 (d) 節中現有法律的陳述；它對房東或房客沒有任何獨立的法律權利或義務，政府也無法執行。

10. 老年人和受撫養成年人的第三方通知服務。政府將向65歲以上的居民客戶或成年成年人（根據《福利和機構法》第15610 (b) (1) 條的定義）提供第三方通知服務，政府將嘗試通知客戶指定的人在客戶的帳戶逾期並可能終止時收到通知。該通知將包含有關防止服務終止所需的信息。政府將在終止服務前至少十（10）天將通知郵寄給指定的第三方。要參與，客戶必須通過電子郵件向政府財務總監或指定人員提交第三方通知請求。通知服務沒有義務讓第三方支付任何逾期費用，也不能阻止或延遲服務的終止。
11. 某些書面通知的語言。本政策第4節和7.5節中的所有書面通知均應以英語，西班牙語，中文，他加祿語，越南語，韓語以及百分之十（10%）或以上的政府服務範圍內所說的任何其他語言提供。
12. 其他補救措施。除了中止供水服務外，政府還可針對未支付的供水服務費用尋求法律或衡平法上可用的任何其他補救措施，包括但不限於：通過對房地產提出留置權，提出索賠或採取法律行動來確保拖欠款項，或將未付金額轉給託收。
13. 中止因違反其他客戶的水服務。本市保留因違反本市條例，細則或規定（除未付款之外）而停止供水的權利。

噴泉谷市 (CITY OF FOUNTAIN VALLEY)

住宅供水服務政策

14. 產生的費用。除非本政策中另有明確規定，否則客戶根據政府其他任何規則，法規或政策所產生的任何費用和收費，包括但不限於拖欠費用，均應按其中的規定繳納和應付。
15. 市政府工作人員的決定。政府財務總監根據本政策可能做出的任何決定都可以由其指定人做出。