

惠蒂尔市 停止供水政策

符合《停止供水保护法》(Water Shutoff Protection Act) (SB 998 Dodd) 相关规定

本政策适用于：

- 分离式独栋住宅
- 多单元住宅建筑
- 拖车式住房园区
- 物业业主或管理者是我们记录中的客户

本政策不适用于：

- 商业客户
- 工业客户
- 园林客户
- 消防客户

账单流程

- 水费账单每两月邮寄一次，内含前两月服务期内产生的费用。
- 账单到期日为自账单生成之日起 15 天。
- 如果到期日后 30 天仍未付款，则将邮寄“提醒通知”(Reminder Notice)。
- 如果到期日后 50 天仍未付款，则将邮寄“最终‘粉色’通知”(Final "Pink" Notice)。“最终‘粉色’通知”随附《停止供水政策》(Water Service Discontinuation Policy) 副本。
- 如果邮局因无法投递而退回“最终‘粉色’通知”，我们将前往相应服务地址，并在门上悬挂吊牌，以告知客户即将停水的日期以及《停止供水政策》副本。
- 如果到期日后 60 天内仍未付款，除非客户已提出书面上诉或就付款安排达成一致，否则将停止供水。

我们会在第 1 份账单寄出后第 55 天左右寄出“最终‘粉色’通知”，提醒客户务必于最后期限内付款，以免被停止供水。最后期限是初始到期日后至少 60 天。

如果客户是该住宅的房东而非实际居住者，则在最后期限前，实际居住者会提前至少 10 天通过门上吊牌收到通知，获知水费账户已欠费，且供水服务即将终止。

上诉流程

如果客户对任何服务账单金额心存疑问，请立即致电 (562) 567-9530 要求客户服务部予以解释。如果客户对所获解释不甚满意或无法理解，可通过书面形式将账单相关疑问寄送至公共事务主管 (Public Works Director)，邮寄地址为 Whittier City Hall, 13230 Penn Street, Whittier, CA 90602。在上诉书中，客户应明确说明认为收费不正确的具体原因。公共事务主管会分析个案的实际情况，并有权对相关收费进行必要调整，以做出公平公正的处理。等待上诉裁决期间，供水服务不会停止。如果客户未在公共事务主管告知上诉最终裁决后 5 个工作日内支付任何拖欠的账单金额，则将会停止供水，且不再另行通知。

付款安排流程

如需获得付款安排，客户需要满足以下**全部**条件：

1. 客户要求安排付款之时，其账户拖欠费用尚未超过 60 天。
2. 客户提交初级保健提供者的证明书，说明停止供水会危害其生命或对其生命构成严重威胁。

3. 客户提供其在财务方面无法按照常规结算周期付款的相关证明。证明包括其加入 CalWorks、CalFresh、一般援助 (General Assistance)、Medi-Cal、SSI 或 CARE (贫困水平的 200%) 等计划。

付款时间安排应以书面形式进行确定。客户需要签字并领取一份副本。付款安排要求客户按时足额支付未来的账单，而已拖欠金额则可分期偿还。

如果客户在 60 天或更长时间内未能遵守约定的付款安排，或在 60 天或更长时间内未能支付当期应付费用，则会在提前 5 个工作日寄送通知后停止供水。

如需请求付款安排，请致电 (562) 567-9530 与客户服务部联系。

服务恢复

客户必须全额支付欠款并缴纳 30 美元的启动费，才能在正常工作时段内恢复服务。