

# **POLICY ON DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL WATER SERVICE**

**Adopted by Resolution 7000 of the City Council of the City of Seal Beach on  
January 27, 2020**

1. **Application of Policy.** This Policy on Discontinuation of Residential Water Service (this “Policy”) shall apply to all City accounts for residential water service, but shall not apply to any accounts for non-residential service. To the extent this Policy conflicts with any other rules, regulations, or policies of the City, this Policy shall control.

2. **Contact Information.** For questions or assistance regarding your water bill, the City’s Customer Service staff can be reached at (562) 431-2527 X 1309. Customers may also visit the City’s Customer Service desk in person Monday through Friday, from 8 a.m. to 5 p.m., except on City holidays.

3. **Billing Procedures.** Water service charges are payable to the City once every 2 months or at such other frequency as determined by the City Council from time to time. All bills for water service are due and payable ten (10) days after mailing [or e-mailing] by the City. Any bills not paid within such period are considered delinquent.

4. **Discontinuation of Water Service for Nonpayment.** If a bill is delinquent for at least sixty (60) days, the City may discontinue water service to the service address.

4.1 Written Notice to Customer. The City will provide a mailed notice to the customer of record at least fifteen (15) days before discontinuation of water service. The notice will contain:

- (a) the name and address of the customer;
- (b) the amount of the delinquency;
- (c) the date by which payment or payment arrangements must be made to avoid discontinuation of service;
- (d) the procedure by which the customer may initiate a complaint or request an investigation or appeal concerning service or charges;
- (e) a description of the procedure by which the customer may request an alternative payment arrangement, which may include an extension, amortization, alternative payment schedule, or payment reduction;
- (f) the procedure for the customer to obtain information on financial assistance, if applicable; and
- (g) the telephone number where the customer may request a payment arrangement or receive additional information from the City.

4.2 Written Notice to Occupants or Tenants.

(a) The City will also send a notice to the occupants living at the service address at least ten (10) days before discontinuation of water service under the following circumstances: (1) the City furnishes individually metered service to a single-

family dwelling, multi-unit residential structure, mobile home park, or farm labor camp and the owner, manager, or operator is the customer of record; or (2) the customer of record's mailing address is not the same as the service address. The notice will be addressed to "Occupant," will contain the information required in Section 4.1 above, and will inform the residential occupants that they have the right to become customers of the City without being required to pay the amount due on the delinquent account. Terms and conditions for occupants to become customers of the City are provided in Section 8 below.

(b) If the City furnishes water through a master meter in a multi-unit residential structure, mobile home park, or permanent residential structures in a labor camp and the owner, manager, or operator is the customer of record, the City will make a good faith effort to inform the occupants, by means of written notice posted on the door of each residential unit at least fifteen (15) days prior to termination, that the account is in arrears and the service will be terminated on a date specified in the notice. If it is not reasonable or practicable to post the notice on the door of each unit, the City will post two (2) copies of the notice in each accessible common area and at each point of access to the structure or structures. The notice will inform the residential occupants that they have the right to become customers of the City without being required to pay the amount due on the delinquent account. The notice will also specify what the occupants are required to do in order to prevent termination of, or to reestablish service; the estimated monthly cost of service; the title, address, and telephone number of a representative of the City who can assist the occupants in continuing service; and the address or telephone number of a qualified legal services project that has been recommended by the local county bar association. Terms and conditions for occupants to become customers of the City are provided in Section 8 below.

4.3 In-Person or Telephonic Notice. The City will also make a reasonable, good faith effort to contact the customer of record or adult person living at the premises of the customer in person or by telephone at least seven (7) days before discontinuation of service. The City will offer to provide in writing a copy of this Policy and to discuss options to avert discontinuation of water service for nonpayment, including the possibility of an extension or other payment arrangement.

4.4 Posting of Notice at Service Address. If the City is unable to make contact with the customer or an adult person living at the service address in person or by telephone, the City will make a good faith effort to leave a notice of imminent discontinuation of residential service and a copy of this Policy in a conspicuous place at the service address. The notice and copy of this Policy will be left at the residence at least forty-eight (48) hours before discontinuation of service. The notice will include:

- (a) the name and address of the customer;
- (b) the amount of the delinquency;
- (c) the date by which payment or payment arrangements must be made to avoid discontinuation of service;

- (d) the procedure for the customer to obtain information on financial assistance, if applicable; and
- (e) the telephone number where the customer may request a payment arrangement or receive additional information from the City.

4.5 Circumstances Under Which Service Will Not Be Discontinued. The City will not discontinue residential water service for nonpayment under the following circumstances:

- (a) During an investigation by the City of a customer dispute or complaint under Section 5.1 below;
- (b) During the pendency of an appeal to the City Council under Section 5.3 below; or
- (c) During the period of time in which a customer's payment is subject to a City-approved extension, amortization, alternative payment schedule, or reduction under Section 6 below, and the customer remains in compliance with the approved payment arrangement.

4.6 Circumstances Under Which Service Through a Master Meter Will Not Be Discontinued. If the City furnishes water through a master meter in a multi-unit residential structure, mobile home park, or permanent residential structures in a labor camp and the owner, manager, or operator of the dwelling, structure, or park is the customer of record, the City will not discontinue residential water service for nonpayment under the following circumstances:

- (a) When the customer's indebtedness is owed to another public agency, or when the obligation represented by the delinquent account or indebtedness was incurred with any public agency other than the City's water utility;
- (b) If a delinquent account relates to another property owned, managed, or operated by the customer;
- (c) If a public health or building officer certifies that termination would result in a significant threat to the health or safety of the residential occupants or the public.

4.7 Special Medical and Financial Circumstances Under Which Services Will Not Be Discontinued.

- (a) The City will not discontinue water service if all of the following conditions are met:
  - (i) The customer, or a tenant of the customer, submits to the City the certification of a licensed primary care provider that discontinuation of water service will be life threatening to, or pose a serious threat to the health and safety of, a resident of the premises where residential service is provided;
  - (ii) The customer demonstrates that he or she is financially unable to pay for residential service within the City's normal billing cycle. The customer is deemed financially unable to pay during the normal billing cycle if: (a) any member of the customer's household is a current recipient of CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, or (b) the customer declares under penalty of perjury that the household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty level; and
  - (iii) The customer is willing to enter into an alternative payment arrangement, including an extension, amortization, alternative payment schedule, or payment reduction with respect to the delinquent charges.
- (b) For any customers who meet all of the above conditions, the City shall offer the customer one of the following options, to be selected by the City in its discretion: (1) an extension of the payment period; (2) amortization of the unpaid balance; (3) an alternative payment schedule; or (4) a reduced payment. The City's Finance Director will select the most appropriate payment arrangement, taking into consideration the information and documentation provided by the customer, as well as the City's payment needs.
- (c) The customer is responsible for demonstrating that the conditions in subsection (a) have been met. Upon receipt of documentation from the customer, the City will review the documentation within seven (7) days and: (1) notify the customer of the alternative payment arrangement selected by the City and request the customer's signed assent to participate in that alternative arrangement; (2) request additional information from the customer; or (3) notify the customer that he or she does not meet the conditions in subsection (a).

- (d) The City may discontinue water service if a customer who has been granted an alternative payment arrangement under this section fails to do any of the following for sixty (60) days or more: (a) to pay his or her unpaid charges by the extended payment date; (b) to pay any amortized amount due under the amortization schedule; (c) to pay any amount due under an alternative payment schedule; (d) to pay the reduced payment amount by its due date; or (e) to pay his or her current charges for water service. The City will post a final notice of intent to disconnect service in a prominent and conspicuous location at the service address at least five (5) business days before discontinuation of service. The final notice will not entitle the customer to any investigation or review by the City.

4.8 Time of Discontinuation of Service. The City will not discontinue water service due to nonpayment on a Saturday, Sunday, legal holiday, or at any time during which the City's office is not open to the public.

4.9 Restoration of Service. Customers whose water service has been discontinued may contact the City by telephone or in person regarding restoration of service. Restoration shall be subject to payment of: (a) any past-due amounts, including applicable interest or penalties; (b) any reconnection fees, subject to the limitations in Section 7.1, if applicable; (c) and a security deposit, if required by the City.

## 5. **Procedures to Contest or Appeal a Bill.**

5.1 Time to Initiate Complaint or Request an Investigation. A customer may initiate a complaint or request an investigation regarding the amount of a bill within five (5) days of receiving a disputed bill. For purposes of this Section 5.1 only, a bill shall be deemed received by a customer five (5) days after mailing [and immediately upon e-mailing].

5.2 Review by City. A timely complaint or request for investigation shall be reviewed by a manager of the City, who shall provide a written determination to the customer. The review will include consideration of whether the customer may receive an extension, amortization, alternative payment schedule, or payment reduction under Section 6. The City may, in its discretion, review untimely complaints or requests for investigation; however, such complaints or requests are not subject to appeal.

5.3 Appeal to City Council. Any customer whose timely complaint or request for an investigation pursuant to this Section 5 has resulted in an adverse determination may appeal the determination to the City Council by filing a written notice of appeal with the City Clerk within ten (10) business days of the City's mailing of its determination. Upon receiving the notice of appeal, the City Clerk will set the matter to be heard at an upcoming City Council meeting and mail the customer written notice of the time and place of the hearing at least ten (10) days before the meeting. The decision of the City Council shall be final.

## 6. Extensions and Other Alternative Payment Arrangements.

6.1 Time to Request an Extension or Other Alternative Payment Arrangement. If a customer is unable to pay a bill during the normal payment period, the customer may request an extension or other alternative payment arrangement described in this Section 6. If a customer submits his or her request within thirteen (13) days after mailing of a written notice of discontinuation of service by the City, the request will be reviewed by a manager of the City. City decisions regarding extensions and other alternative payment arrangements are final and are not subject to appeal to the City Council.

6.2 Extension. If approved by the City, a customer's payment of his or her unpaid balance may be temporarily extended for a period not to exceed six (6) months after the balance was originally due. The City's Finance Director shall determine, in his or her discretion, how long an extension shall be provided to the customer. The customer shall pay the full unpaid balance by the date set by the City and must remain current on all water service charges accruing during any subsequent billing periods. The extended payment date will be set forth in writing and provided to the customer.

6.3 Amortization. If approved by the City, a customer's payment of his or her unpaid balance may be amortized over a period not to exceed twelve (12) months, as determined by the City's Finance Director, in his or her discretion. If amortization is approved, the unpaid balance will be divided by the number of months in the amortization period, and that amount will be added to the customer's monthly bills for water service until fully paid. During the amortization period, the customer must remain current on all water service charges accruing during any subsequent billing periods. The amortization schedule and amounts due will be set forth in writing and provided to the customer.

6.4 Alternative Payment Schedule. If approved by the City, a customer may pay his or her unpaid balance pursuant to an alternative payment schedule that will not exceed twelve (12) months, as determined by the City's Finance Director, in his or her discretion. If approved, the alternative payment schedule may allow periodic lump-sum payments that do not coincide with the City's established payment date or may provide for payments made more or less frequently than the City's regular payment date. During the period of the alternative payment schedule, the customer must remain current on all water service charges accruing during any subsequent billing periods. The alternative payment schedule and amounts due will be set forth in writing and provided to the customer.

6.5 Failure To Comply. If a customer has been granted a payment arrangement under this Section 6 and fails to: (1) pay the unpaid charges by the extension date; (2) pay an amount due under an amortization schedule; (3) pay an amount due under an alternative payment schedule; or (4) pay a reduced payment amount by its due date, then the City may terminate water service. The City will post a final notice of intent to disconnect service in a prominent and conspicuous location at

the service address at least five (5) business days before discontinuation of service. The final notice will not entitle the customer to any investigation or review by the City.

## **7. Specific Programs for Low-Income Customers.**

7.1 Reconnection Fee Limits and Waiver of Interest. For residential customers who demonstrate to the City a household income below 200 percent of the federal poverty line, the City will:

- (a) Limit any reconnection fees during normal operating hours to fifty dollars (\$50), and during non-operational hours to one hundred fifty dollars (\$150). The limits will only apply if the City's reconnection fees actually exceed these amounts. These limits are subject to an annual adjustment for changes in the Bureau of Labor Statistics' Consumer Price Index for All Urban Consumers (CPI-U) beginning January 1, 2021.
- (b) Waive interest charges on delinquent bills once every 12 months. The City will apply the waiver to any interest charges that are unpaid at the time of the customer's request.

7.2 Qualifications. The City will deem a residential customer to have a household income below 200 percent of the federal poverty line if: (a) any member of the household is a current recipient of CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, or (b) the customer declares under penalty of perjury that the household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty level.

## **8. Procedures for Occupants or Tenants to Become Customers of the City.**

8.1 Applicability. This Section 8 shall apply only when the property owner, landlord, manager, or operator of a residential service address is listed as the customer of record and has been issued a notice of intent to discontinue water service due to nonpayment.

8.2 Agreement to City Terms and Conditions of Service. The City will make service available to the actual residential occupants if each occupant agrees to the terms and conditions of service and meets the requirements of the City's rules and regulations. Notwithstanding, if one or more of the occupants are willing and able to assume responsibility for the subsequent charges to the account to the satisfaction of the City, or if there is a physical means, legally available to the City, of selectively discontinuing service to those occupants who have not met the requirements of the City's rules and regulations, the City shall make service available to the occupants who have met those requirements.

8.3 Verification of Tenancy. To be eligible to become a customer without paying the amount due on the delinquent account, the occupant shall verify that the



delinquent account customer of record is or was the landlord, manager, or agent of the dwelling. Verification may include, but is not limited to, a lease or rental agreement, rent receipts, a government document indicating that the occupant is renting the property, or information disclosed pursuant to Section 1962 of the Civil Code, at the discretion of the City.

8.4 Methods of Establishing Credit. If prior service for a period of time is a condition for establishing credit with the City, residence and proof of prompt payment of rent for that period of time is a satisfactory equivalent.

8.5 Deductions from Rental Payment. Pursuant to Government Code Section 60371(d), any occupant who becomes a customer of the City pursuant to this Section 8 and whose periodic payments, such as rental payments, include charges for residential water service, where those charges are not separately stated, may deduct from the periodic payment each payment period all reasonable charges paid to the City for those services during the preceding payment period.

9. **Third Party Notification Service for Seniors and Dependent Adults.** The City will make available, to residential customers who are 65 years or older, or who are dependent adults (as defined in Welfare and Institutions Code Section 15610(b)(1)), a third-party notification service whereby the City will attempt to notify a person designated by the customer to receive notification when the customer's account is past-due and subject to termination. The notification will include information on what is required to prevent termination of service. The City will mail the notification to the designated third party at least ten (10) days before termination of service. To participate, the customer must submit a request for third-party notification on a form provided by the City, and must include the written consent of the designated third party. The notification service does not obligate the third party to pay any overdue charges, nor shall it prevent or delay termination of service.

10. **Language for Certain Written Notices.** All written notices under Section 4 and Section 6.6 of this Policy shall be provided in English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, and any other language spoken by ten percent (10%) or more people within the City's service area.

11. **Other Remedies.** In addition to discontinuation of water service, the City may pursue any other remedies available in law or equity for nonpayment of water service charges, including, but not limited to: securing delinquent amounts by filing liens on real property, filing a claim or legal action, or referring the unpaid amount to collections. In the event a legal action is decided in favor of the City, the City shall be entitled to the payment of all costs and expenses, including attorneys' fees and accumulated interest.

12. **Discontinuation of Water Service for Other Customer Violations.** The City reserves the right to discontinue water service for any violations of City ordinances, rules, or regulations other than nonpayment.

13. **Fees and Charges Incurred.** Except as otherwise expressly stated in this Policy, any fees and charges incurred by a customer under any other rules, regulations, or policies of the City, including, but not limited to, delinquent charges, shall be due and payable as set forth therein.

14. **Decisions by City Staff.** Any decision which may be taken by the City's Finance Director under this Policy may be taken by his or her designee.

# **POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL**

**Adoptado mediante la Resolución 7001 del Consejo Municipal de la Ciudad de  
Seal Beach el 27 de enero de 2020**

1. **Aplicación de la política.** Esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial (esta "Política") se aplicará a todas las cuentas de la Ciudad para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta de servicio no residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, reglamento o política de la Ciudad, esta Política prevalecerá.

2. **Información de contacto.** Para preguntas o asistencia sobre su factura de agua, puede comunicarse con el personal de Atención al Cliente de la Ciudad, llamando al (562) 431-2527 x1309. Los clientes también podrán acudir personalmente al mostrador de Atención al Cliente de la Ciudad de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (cierra para el almuerzo todos los días de 12:00 a 1:00 p.m.), excepto en días festivos de la Ciudad.

3. **Procedimientos de facturación.** Los cargos por el servicio de agua se pagan a la Ciudad una vez cada dos meses, o con la frecuencia que determine el Ayuntamiento de la Ciudad ocasionalmente. Todas las facturas del servicio de agua deben pagarse [diez (10) días] después del envío por correo postal [o por correo electrónico] por parte de la Ciudad. Cualquier factura no pagada dentro de dicho periodo se considera atrasada.

4. **Interrupción del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura tiene un atraso de al menos sesenta (60) días, la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua en el domicilio del servicio.

4.1 Aviso por escrito al cliente. La Ciudad enviará un aviso por correo al cliente registrado al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y el domicilio del cliente;
- (b) el monto atrasado;
- (c) la fecha en la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento por el cual el cliente puede iniciar un proceso de queja o solicitar una investigación o apelación sobre el servicio o los cargos. [Nota: Recomendamos incluir esta información en las facturas de agua de la Ciudad. Si esta información se incluye con las facturas, no es necesario que se incluya en el aviso, y esta subsección (d) se puede eliminar.];
- (e) una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una extensión, amortización, programa de pago alternativo o reducción de pago;

- (f) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (g) El número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

#### 4.2 Aviso por escrito a los ocupantes o inquilinos.

(a) La Ciudad también enviará un aviso por correo a los ocupantes del domicilio de servicio al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio de agua, bajo las siguientes circunstancias: (1) la Ciudad brinda un servicio de medición individual a una vivienda unifamiliar, una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o un campo de trabajo agrícola y el propietario, gerente u operador es el cliente registrado; o (2) la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio. El aviso será dirigido al "Ocupante", incluirá la información requerida en la Sección 4.1 mencionada anteriormente, e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad y que no se les puede exigir que paguen el monto atrasado de la cuenta. Términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Ciudad, como se describe en la Sección 8 a continuación.

(b) Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, gerente u operador es el cliente registrado, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes de las unidades, por medio de un aviso por escrito publicado en la puerta de cada unidad residencial al menos quince (15) días antes de la terminación del servicio, que la cuenta está atrasada y el servicio finalizará en la fecha especificada en el aviso. Si no es razonable o factible publicar el aviso en la puerta de cada unidad, la Ciudad publicará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras. El aviso informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad y que no se les puede exigir que paguen el monto atrasado de la cuenta. El aviso también especificará lo que los ocupantes deben hacer para evitar la interrupción del servicio o para restablecer el servicio; el costo mensual estimado del servicio; el título, la dirección y el número de teléfono de un representante de la Ciudad que puede ayudar a los ocupantes a continuar el servicio; y la dirección o número de teléfono de un proyecto de servicios legales certificado que ha sido recomendado por la asociación local de abogados del condado. Términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Ciudad, como se describe en la Sección 8 a continuación.

4.3 Aviso en persona o por teléfono. La Ciudad también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente registrado o la persona adulta que viva en las instalaciones del cliente, ya sea en persona o por teléfono al menos siete (7) días antes de la interrupción del servicio. La Ciudad ofrecerá proporcionar por escrito una copia de esta Política y la oportunidad de hablar sobre las opciones disponibles para

evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de una extensión u otro acuerdo de pago.

4.4 Publicación del aviso en el domicilio del servicio. Si la Ciudad no puede comunicarse con el cliente o una persona adulta que vive en el domicilio del servicio en persona o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de interrupción inminente del servicio residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en el domicilio del servicio. El aviso y la copia de esta Política se dejarán en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y el domicilio del cliente;
- (b) el monto atrasado;
- (c) la fecha en la cual el pago o los acuerdos de pago deben hacerse para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (e) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

4.5 Circunstancias bajo las cuales no se interrumpirá el servicio. La Ciudad no interrumpirá el servicio residencial debido a la falta de pago bajo las siguientes circunstancias:

- (a) Durante una investigación por parte de la Ciudad de una disputa o queja de un cliente, según la Sección 5.1 a continuación;
- (b) Durante la tramitación de una apelación ante el Ayuntamiento de la Ciudad, bajo la Sección 5.3 a continuación; o
- (c) Durante el periodo en el que el pago de un cliente está sujeto a una extensión, amortización, programa de pago alternativo o reducción aprobada por la Ciudad, según la Sección 6 a continuación, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago aprobado.

4.6 Circunstancias bajo las cuales no se interrumpirá el servicio a través de un medidor maestro. Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad no interrumpirá el servicio residencial debido a la falta de pago bajo las siguientes circunstancias:

- (a) Cuando el endeudamiento del cliente se debe a otra agencia pública, o cuando la obligación representada por la cuenta atrasada o el endeudamiento se

incurrió con cualquier agencia pública que no sea la empresa de servicios de agua de la Ciudad;

(b) Si una cuenta atrasada se relaciona con otra propiedad que sea propiedad del cliente registrado o sea administrada u operada por él/ella;

(c) Si un funcionario de salud pública o de construcción certifica que la terminación del servicio representaría una amenaza significativa para la salud o la seguridad de los ocupantes o el público.

4.7. Circunstancias médicas especiales y financieras bajo las cuales no se interrumpirá el servicio.

(a) La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:

(i) El cliente, o el inquilino del cliente, se somete a la certificación de la Ciudad para determinar si es un proveedor de atención primaria y que la interrupción del servicio de agua podría poner en peligro la vida o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se brinda el servicio residencial;

(ii) El cliente demuestra que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. El cliente se considera financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal si: (a) algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pago Suplementario, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de falso testimonio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del índice federal de pobreza; y

(iii) El cliente está dispuesto a entrar en un acuerdo de pago alternativo, que incluye una extensión, amortización, programa de pago alternativo o reducción de pago con respecto a los cargos atrasados.

(b) Para los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, la Ciudad ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, que la Ciudad seleccionará a su discreción: (1) una extensión del periodo de pago; (2) una amortización del saldo adeudado; (3) un programa de pago alternativo; o (4) un pago reducido. El Director de Finanzas/Tesorero de la Ciudad seleccionará el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y la

documentación proporcionadas por el cliente, así como las necesidades de pago de la Ciudad.

- (c) El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido las condiciones del subsección (a). Al recibir la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro de un plazo de siete (7) días y: (1) notificará al cliente sobre el acuerdo de pago alternativo seleccionado por la Ciudad y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en ese acuerdo alternativo; (2) solicitará información adicional del cliente; o (3) notificará al cliente que él o ella no cumple con las condiciones de la subsección (a).
- (d) La Ciudad puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo de pago alternativo bajo esta sección no hace nada de lo siguiente durante sesenta (60) días o más: (a) pagar sus cargos adeudados antes de la fecha de la extensión del pago; (b) pagar cualquier monto amortizado adeudado conforme al programa de amortización; (c) pagar cualquier monto adeudado en virtud de un programa de pago alternativo; (d) pagar el importe de pago reducido en su fecha de vencimiento; o (e) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a solicitar ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

4.7 Horario de interrupción del servicio. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago en un día sábado, domingo, feriado legal, o en cualquier momento durante el cual la oficina de la Ciudad no esté abierta al público.

4.8 Restauración del servicio. Los clientes cuyo servicio de agua ha sido interrumpido pueden comunicarse con la Ciudad por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. La restauración del servicio estará sujeta al pago de: (a) cualquier monto vencido, incluidos los intereses o multas aplicables; (b) cualquier tarifa de reconexión, sujeta a las limitaciones de la Sección 7.1, si corresponde; (c) y un depósito de seguridad, si lo requiere la Ciudad.

## 5. **Procedimientos para impugnar o apelar una factura.**

5.1 Tiempo para iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar un proceso de queja o solicitar una investigación sobre el monto de una factura dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de una factura en disputa. Para los propósitos de esta Sección 5.1 solamente, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días después del envío por correo postal [e inmediatamente después de enviar un correo electrónico].



5.2 Revisión por parte de la Ciudad. Una queja o solicitud de investigación oportuna será revisada por un gerente de la Ciudad, quien deberá proporcionar una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión, amortización, calendario de pago alternativo o reducción de pago, de acuerdo con la Sección 6. La Ciudad puede, a su discreción, hacer revisiones de quejas o solicitudes de investigación prematuras; sin embargo, tales quejas o solicitudes no están sujetas a una apelación.

5.3 Apelación ante el Ayuntamiento de la Ciudad. Cualquier cliente cuya queja o solicitud oportuna para una investigación de conformidad con la Sección 5 haya resultado en una determinación adversa, puede apelar la determinación ante el Ayuntamiento de la Ciudad presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario de la Ciudad, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que la Ciudad haya enviado su determinación. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario de la Ciudad programará el asunto para que se escuche en una de las próximas reuniones del Ayuntamiento de la Ciudad, y enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión del Ayuntamiento de la Ciudad es definitiva.

## **6. Extensiones y otros acuerdos de pago alternativo.**

6.1 Plazo para solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el periodo de pago normal, el cliente puede solicitar una extensión u otro acuerdo de pago alternativo descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los trece (13) días posteriores al envío por correo de un aviso por escrito sobre la interrupción del servicio por parte de la Ciudad, la solicitud será revisada por un gerente de la Ciudad. Las decisiones de la Ciudad con respecto a extensiones y otros acuerdos de pago alternativos son definitivas, y no están sujetas a una apelación ante el Ayuntamiento de la Ciudad.

6.2 Extensión. Si la Ciudad lo aprueba, el pago del saldo atrasado de un cliente puede extenderse temporalmente por un periodo que no exceda los seis (6) meses posteriores a la fecha original de vencimiento original del saldo. El Director de Finanzas/Tesorero de la Ciudad determinará, a su discreción, el tipo de extensión que se le otorgará al cliente. El cliente deberá pagar el saldo total adeudado en la fecha establecida por la Ciudad, y deberá mantenerse al corriente con todos los cargos por servicios de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior. La extensión de la fecha de pago se establecerá por escrito y se le proporcionará al cliente.

6.3 Amortización. Si la Ciudad lo aprueba, el pago del saldo atrasado de un cliente puede amortizarse temporalmente por un periodo que no exceda los doce (12) meses, según sea determinado por el Director de Finanzas/Tesorero de la Ciudad, a su discreción. Si se aprueba la amortización, el saldo adeudado se dividirá por la cantidad de meses en el periodo de amortización, y ese monto se agregará a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que esté completamente pagado. Durante el periodo de amortización, el cliente debe mantenerse al día con todos los

cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior. El programa de amortización y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

6.4 Programa de pago alternativo. Si la Ciudad lo aprueba, un cliente puede pagar su saldo adeudado de conformidad con un programa de pago alternativo que no excederá los doce (12) meses, según sea determinado por el Director de Finanzas/Tesorero de la Ciudad, a su discreción. Si se aprueba, el programa de pago alternativo puede permitir hacer pagos periódicos de una suma global sin coincidir con la fecha de pago establecida por la Ciudad, o puede permitir hacer pagos con mayor o menor frecuencia que la fecha de pago regular de la Ciudad. Durante el periodo del programa de pago alternativo, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación posterior. El programa de pago alternativo y los montos adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

6.5 Reducción de pago. La Ciudad no autorizará reducciones de pagos a menos que se establezcan mediante el proceso de la Proposición 218 y sean aprobadas por los residentes.

6.6 Incumplimiento. Si a un cliente se le ha otorgado un acuerdo de plan de pago bajo esta Sección 6 y no cumple con lo siguiente: (1) pagar los cargos adeudados antes del vencimiento de la fecha de la extensión; (2) pagar un monto adeudado según un programa de amortización; (3) pagar un monto adeudado según un programa de pago alternativo; o (4) pagar un monto de pago reducido antes de la fecha de vencimiento, entonces la Ciudad puede interrumpir el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a solicitar ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

## **7. Programas específicos para clientes de bajos ingresos.**

7.1 Límites de tarifas de reconexión y exención de intereses. Para los clientes residenciales que demuestren a la Ciudad que tienen un ingreso familiar menor del 200 por ciento del índice de pobreza federal, la Ciudad:

- (a) Limitará cualquier tarifa de reconexión durante las horas normales de operación a cincuenta dólares (\$50), y durante las horas no operativas a ciento cincuenta dólares (\$150). Los límites solo se aplicarán si las tarifas de reconexión de la Ciudad realmente exceden estos montos. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor de la Oficina de Estadísticas Laborales para todos los Consumidores Urbanos (CPI-U), a partir del 1 de enero de 2021.
- (b) Condonará los cargos por intereses de facturas atrasadas una vez cada 12 meses. La Ciudad aplicará la condonación a los cargos por

intereses que no se hayan pagado en el momento de la solicitud del cliente.

7.2 Requisitos. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de índice de pobreza federal si: (a) algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pago Suplementario, o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de falso testimonio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del índice federal de pobreza.

## **8. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes de la Ciudad.**

8.1 Aplicabilidad. Esta Sección 8 se aplicará solo cuando el propietario, el arrendador, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial aparezca como el cliente registrado y haya recibido un aviso de intención de interrupción del servicio de agua debido a la falta de pago.

8.2 Acuerdo con los términos y condiciones de servicio de la Ciudad. La Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales de la unidad, si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las normas y reglamentos de la Ciudad. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico, legalmente disponible para la Ciudad, de interrumpir selectivamente el servicio para los ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de las normas y reglamentos de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con dichos requisitos.

8.3 Verificación de arrendamiento. Para ser elegible para convertirse en un cliente sin pagar el monto adeudado en la cuenta atrasada, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta atrasada es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Ciudad.

8.4 Métodos para establecer crédito. Si el servicio previo por un periodo de tiempo es una condición para establecer crédito con la Ciudad, el comprobante de residencia y pago inmediato del alquiler por ese periodo de tiempo es un equivalente satisfactorio.

8.5 Deducciones del pago del alquiler. De conformidad con la Sección 60371(d) del Código Gubernamental, cualquier ocupante que se convierta en cliente de la Ciudad de conformidad con esta Sección 8 y cuyos pagos periódicos, como los pagos de alquiler, incluyan cargos por el servicio de agua residencial, donde dichos cargos no se declaran por separado, puede deducir del pago periódico de cada periodo de pago

todos los cargos razonables pagados a la Ciudad por esos servicios durante el periodo de pago anterior.

9. **Servicio de notificación de terceros para adultos mayores y adultos dependientes.** La Ciudad pondrá a disposición de los clientes residenciales mayores de 65 años o los adultos dependientes (como se define en la Sección 15610 (b) (1) del Código de Bienestar e Instituciones), un servicio de notificación de terceros mediante el cual la Ciudad intentará notificar a una persona designada por el cliente para recibir avisos cuando la cuenta del cliente esté atrasada y esté sujeta a la interrupción del servicio. La notificación incluirá información sobre lo que se requiere para evitar la terminación del servicio. La Ciudad enviará el aviso por correo a la persona designada al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio. Para participar, el cliente debe presentar una solicitud de notificación a terceros en un formulario proporcionado por la Ciudad, y debe incluir el consentimiento por escrito del tercero designado. El servicio de notificación no obliga al tercero a pagar los cargos vencidos, ni impedirá ni retrasará la terminación del servicio.

10. **Idiomas para ciertos avisos escritos.** Todos los avisos escritos, de conformidad con la Sección 4 y la Sección 6.6 de esta Política se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más personas dentro del área de servicio de la Ciudad.

11. **Otras soluciones.** Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede buscar cualquier otra solución permitida por la ley, o la recuperación del capital por falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluyendo, entre otros: asegurar el pago de las cantidades atrasadas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o una acción legal, o la transferencia del monto adeudado a una agencia de cobranza. En caso de que se decida una acción legal a favor de la Ciudad, la Ciudad tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados e intereses acumulados.

12. **Interrupción del servicio de agua por otros incumplimientos del cliente.** La Ciudad se reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, reglas o reglamentos de la Ciudad, aparte de la falta de pago.

13. **Tarifas y cargos incurridos.** Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, cualquier tarifa y cargo incurrido por un cliente bajo cualquier otra norma, reglamento o política de la Ciudad, incluidos, entre otros, cargos atrasados, se deberán pagar según lo establecido en la misma.

14. **Decisiones por parte del personal de la Ciudad.** Cualquier decisión que pueda tomar el Director de Finanzas/Tesorero de la Ciudad bajo esta Política, puede ser tomada por su designado(a).

# **CHÍNH SÁCH NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ NƯỚC CHO CƯ DÂN**

**Được Thông Qua Theo Nghị Quyết 7001  
của Hội Đồng Thành Phố Seal Beach vào ngày 27 tháng Giêng, 2020**

1. **Chính Sách Áp Dụng.** Chính sách Ngừng Dịch vụ Cấp nước Cho Cư Dân (“Chính sách” này) sẽ được áp dụng cho tất cả các khách hàng trong Thành phố sử dụng Dịch vụ cấp nước cho Cư dân, nhưng sẽ không áp dụng cho bất cứ khách hàng nào sử dụng dịch vụ không dành cho cư dân. Trong trường hợp Chính sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thành phố, Chính sách này sẽ kiểm soát.

2. **Thông Tin Liên Lạc.** Nếu có thắc mắc hay cần được hỗ trợ về hóa đơn tiền nước của quý vị, quý vị có thể liên hệ với nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng của Thành Phố tại (562) 431-2527 x1309. Khách hàng cũng có thể trực tiếp đến phòng Dịch Vụ Khách Hàng của Thành Phố từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều (mỗi ngày đóng cửa vào bữa trưa từ 12 giờ trưa đến 1 giờ chiều), trừ những ngày lễ của Thành Phố.

3. **Quy Trình Trả Hóa Đơn Tiền Nước.** Phí dịch vụ cấp nước có thể được trả cho Thành phố cứ mỗi hai tháng một lần hoặc theo tần suất khác do Hội Đồng Thành phố quyết định theo từng thời điểm. Tất cả các hóa đơn tiền nước đến hạn và phải trả trong vòng [mười (10) ngày] sau khi nhận được hóa đơn qua giấy báo [hoặc email] do Thành Phố gửi. Bất cứ hóa đơn nào không được thanh toán trong khoảng thời gian đó đều sẽ được xem là quá hạn.

4. **Ngừng Dịch Vụ Cấp Nước Vì Chưa Thanh toán.** Nếu một hóa đơn quá hạn ít nhất sáu mươi (60) ngày thì Thành phố có thể sẽ ngừng cấp nước cho địa chỉ sử dụng dịch vụ.

4.1 **Thông Báo Bằng Văn Bản Cho Khách Hàng.** Thành Phố sẽ cung cấp một thông báo bằng thư gửi tới cho khách hàng đứng tên đăng ký ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cấp nước. Thông báo này sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền chưa thanh toán;
- (c) ngày tháng năm cần phải thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh việc bị ngừng cấp nước.
- (d) quy trình mà khách hàng có thể khởi kiện hay yêu cầu điều tra hay kháng cáo liên quan đến dịch vụ hoặc phí nước.  
[Lưu ý: Chúng tôi khuyên quý vị nên bao gồm thông tin này với hóa đơn tiền nước của Thành Phố. Nếu thông tin này được bao gồm trong các hóa đơn, thì không bắt buộc phải đưa vào phần thông báo và tiêu mục này (d) có thể bị xóa.];
- (e) Bản mô tả quy trình theo đó khách hàng có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế, trong đó có thể bao gồm việc gia hạn, trả dần từng phần, lịch thanh toán thay thế hay giảm trừ hóa đơn thanh toán;

- (f) Quy trình để khách hàng có được thông tin về việc hỗ trợ tài chính, nếu có; và
- (g) Số điện thoại khách hàng có thể gọi để yêu cầu thỏa thuận về thanh toán hay nhận thêm thông tin từ Thành Phố.

#### 4.2 Thông Báo Bằng Văn Bản Gửi Đến Người Cư Trú Hoặc Người Thuê Nhà

(a) Thành phố cũng sẽ gửi một thông báo đến cho người cư trú sống ở địa chỉ đăng ký dịch vụ ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cấp nước trong những trường hợp sau: (1) Thành Phố cung cấp dịch vụ đồng hồ đo nước riêng cho một nơi cư trú của một gia đình đơn nhất, cấu trúc nhà ở nhiều đơn vị, khu công viên nhà di động hay khu nhà tạm cư dành cho người làm việc ở nông trại, và chủ nhà, người quản lý hay người điều hành là khách hàng đứng tên đăng ký; hoặc (2) khách hàng theo địa chỉ nhận thư trên hồ sơ khách hàng không cùng địa chỉ với địa chỉ sử dụng dịch vụ. Thông báo để gửi cho “Người cư trú” này sẽ chứa đựng thông tin theo quy định trong Mục 4.1 bên trên, và sẽ thông báo cho người cư trú biết rằng họ vẫn có quyền trở thành khách hàng của Thành Phố mà không bị buộc phải trả số tiền đến hạn trong hồ sơ quá hạn. Điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Thành Phố được cung cấp trong Mục 8 bên dưới.

(b) Nếu Thành Phố cung cấp nước thông qua đồng hồ chuẩn trong cấu trúc nhà ở nhiều đơn vị, công viên nhà di động hay cấu trúc cho cư dân thường trú tại một trại lao động và chủ nhà, người quản lý hay người điều hành là khách hàng đứng tên đăng ký, thì Thành Phố sẽ nỗ lực một cách có thiện chí để thông báo cho chủ nhà, bằng cách thông báo bằng văn bản được dán trên cửa của mỗi hộ ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cấp nước, rằng tài khoản này chưa thanh toán tiền đúng hạn và dịch vụ sẽ ngừng cung cấp vào một ngày cụ thể được ghi trong thông báo. Nếu việc dán thông báo trên cửa của mỗi hộ không hợp lý hay không khả thi, thì Thành Phố sẽ dán hai (2) bản thông báo ở mỗi khu vực chung để thấy và tại mỗi cổng vào của một cấu trúc nhà ở hoặc ở các cấu trúc nhà ở. Thông báo này sẽ báo cho người cư trú biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không bị yêu cầu trả số tiền quá hạn trong hồ sơ quá hạn. Thông báo này cũng sẽ ghi rõ điều người cư trú được yêu cầu phải làm để ngăn chặn việc cắt nước, hay tái thiết lập dịch vụ; phí dịch vụ dự tính hàng tháng; chức vụ, địa chỉ và số điện thoại của đại diện Thành Phố, người có thể hỗ trợ người cư trú trong việc tiếp tục dịch vụ; và địa chỉ hay số điện thoại của một cơ quan pháp lý đủ tiêu chuẩn được đề nghị bởi hội luật sư dân sự địa phương. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Thành Phố được cung cấp trong Mục 8 bên dưới.

4.3 Thông Báo Trực Tiếp Hoặc Qua Điện Thoại. Thành Phố cũng sẽ nỗ lực một cách có thiện chí nhằm liên lạc với khách hàng đứng tên đăng ký hoặc một người lớn sống tại nhà của khách hàng một cách trực tiếp hoặc qua điện thoại ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thành Phố sẽ cung cấp một bản sao của Chính Sách này và thảo luận những chọn lựa nhằm ngăn chặn việc ngừng cấp nước vì không thanh toán, trong đó bao gồm khả năng gia hạn hoặc thỏa thuận cách thanh toán khác.

4.4 Dán Thông Báo Trên Địa Chỉ Sử Dụng Dịch Vụ. Nếu Thành Phố không thể liên lạc được với khách hàng hay một người lớn sống tại địa chỉ sử dụng dịch vụ trực tiếp hoặc qua điện thoại, thì Thành phố sẽ nỗ lực một cách có thiện chí nhằm để lại một thông báo về việc sắp ngừng cấp nước và một bản sao của Chính Sách này ở một nơi dễ thấy tại địa chỉ sử dụng dịch vụ. Thông báo và bản sao của Chính Sách này sẽ được để ở nơi cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) tiếng trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền chưa thanh toán
- (c) ngày thanh toán để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ;
- (d) quy trình cho khách hàng có được thông tin về việc hỗ trợ tài chính, nếu có; và
- (e) điện thoại mà khách hàng có thể dùng để gọi, yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thông tin thêm từ Thành Phố.

4.5 Những Trường Hợp Sẽ Không Bị Ngừng Dịch Vụ. Thành phố sẽ không ngừng cấp nước vì lý do chưa thanh toán cho những trường hợp sau:

- i. Trong thời gian điều tra của Thành Phố về một cuộc tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 5.1 dưới đây;
- ii. Trong thời gian chưa giải quyết đơn kháng cáo đã được gửi lên Hội Đồng Thành Phố theo Mục 5.3 bên dưới; hoặc
- iii. Trong thời gian việc thanh toán của khách hàng đã được Thành Phố chấp thuận gia hạn, trả dần từng phần hoặc trả theo lịch thanh toán thay thế theo Mục 6 bên dưới; và khách hàng đã đồng ý với thỏa thuận thanh toán đã được chấp thuận.

4.6 Những Trường Hợp Theo Đó Dịch Vụ Qua Đồng Hồ Chuẩn Không Bị Ngừng Dịch Vụ. Thành Phố cung cấp nước qua một đồng hồ chuẩn cho cấu trúc nhà ở nhiều đơn vị, công viên nhà di động hoặc cấu trúc cho cư dân thường trú tại một trại lao động, và người chủ, người quản lý hay người điều hành chỗ ở, cấu trúc hoặc công viên là khách hàng đứng tên đăng ký, thì Thành Phố sẽ không cắt nước của cư dân vì chưa thanh toán trong những trường hợp sau:

- (a) Khi khách hàng nợ một cơ quan công cộng khác, hoặc khi nghĩa vụ được thể hiện bởi tài khoản quá hạn hoặc nợ đã phát sinh với bất kỳ cơ quan công cộng nào khác, không phải công ty cấp nước Thành phố;
- (b) Nếu tài khoản quá hạn liên quan tới tài sản sở hữu, quản lý hay điều hành khác;



(c) Nếu một viên chức y tế công cộng hoặc viên chức của tòa nhà chứng nhận rằng việc cắt nước sẽ đe dọa nghiêm trọng tới sức khỏe và sự an toàn của cư dân hoặc của công chúng.

#### 4.7 Các Trường Hợp Đặc Biệt Về Y Tế Và Tài Chính Dựa Theo Đó Các Dịch Vụ Sẽ Không Bị Ngừng.

- (a) Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước nếu tất cả những điều kiện sau được đáp ứng:
- (i) Khách hàng, hay người thuê nhà của khách hàng, nộp cho Thành Phố giấy chứng nhận của nhà chăm sóc y tế có giấy phép rằng việc ngừng dịch vụ nước sinh hoạt sẽ đe dọa tính mạng hoặc có nguy cơ gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại nơi được cung cấp dịch vụ.
  - (ii) Khách hàng chứng minh rằng mình không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ trong chu kỳ đóng tiền bình thường của Thành Phố. Khách hàng được xem là không có khả năng tài chính để thanh toán theo chu kỳ đóng tiền bình thường khi: (a) bất cứ thành viên nào trong hộ gia đình của khách hàng hiện là người nhận trợ cấp CalWORKs, CalFesh, trợ cấp chung, Medi-Cal, Hỗ Trợ An Sinh Bổ Sung/Chương Trình Thanh Toán Bổ Sung Của Tiểu Bang, hoặc Chương Trình Bổ Sung Dinh Dưỡng Đặc Biệt Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ Của California, hay (b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt cho tội khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức hộ nghèo của liên bang; và
  - (iii) Khách hàng sẵn sàng cho thỏa thuận thanh toán thay thế, trong đó bao gồm việc gia hạn, trả dần từng phần hoặc lịch thanh toán thay thế, hoặc giảm trừ hóa đơn liên quan đến khoản phí chậm thanh toán.
- (b) Đối với bất kỳ khách hàng nào đáp ứng tất cả các điều kiện trên, Thành Phố sẽ cung cấp cho khách hàng một trong các tùy chọn sau, được Thành Phố lựa chọn theo quyết định của mình: (1) gia hạn thời gian thanh toán; (2) trả dần từng phần số tiền chưa thanh toán; (3) lịch thanh toán thay thế hoặc (4) giảm khoản thanh toán. Giám Đốc Tài Chính/Thủ Quỹ của Thành Phố sẽ chọn ra cách thanh toán phù hợp nhất, xem xét thông tin và tài liệu do khách hàng cung cấp, cũng như nhu cầu thanh toán của Thành Phố.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu mục (a) đã được đáp ứng. Khi nhận được hồ sơ chứng minh từ khách hàng, Thành Phố sẽ xem xét hồ sơ trong vòng bảy (7) ngày và: (1) báo tin cho

khách hàng về cách thanh toán thay thế mà Thành Phố đã chọn và yêu cầu khách hàng ký nhận tham gia vào thỏa thuận thanh toán thay thế đó; (2) Yêu cầu cung cấp thêm thông tin từ khách hàng; hoặc (3) báo tin cho khách hàng rằng họ không đáp ứng những điều kiện trong tiêu mục (a).

- (d) Thành Phố có thể ngừng cung cấp nước nếu khách hàng đã được cấp một thỏa thuận thanh toán thay thế theo mục này nhưng trong vòng từ sáu mươi (60) ngày trở lên không thực hiện theo bất cứ điều nào sau đây: (a) thanh toán phần phí chưa trả trước ngày thanh toán đã được gia hạn; (b) thanh toán bất cứ số tiền trả dần nào theo lịch trả dần; (c) thanh toán bất cứ số tiền đến hạn nào theo lịch thanh toán thay thế; (d) thanh toán số tiền chi trả đã được giảm trừ trước ngày hết hạn; hoặc (e) thanh toán tiền phí dịch vụ nước hiện tại. Thành Phố sẽ dán một thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp nước tại một địa điểm dễ thấy và nổi bật tại địa chỉ sử dụng dịch vụ trong ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo cuối cùng sẽ không cho phép khách hàng tham gia vào bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Thành Phố.

**4.8 Thời Gian Ngừng Cung Cấp Dịch Vụ.** Thành Phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước do chưa thanh toán vào ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày nghỉ lễ theo luật hay bất kỳ thời điểm nào mà văn phòng Thành Phố không mở cửa.

**4.9 Phục Hồi Dịch Vụ.** Khách hàng đã bị ngừng dịch vụ nước có thể liên hệ để xin phục hồi dịch vụ từ Thành Phố qua điện thoại hoặc gặp mặt trực tiếp. Việc phục hồi này dựa trên việc chi trả: (a) mọi số tiền quá hạn, trong đó có phần lãi suất hoặc tiền phạt đi kèm; (b) bất cứ chi phí nổi lại dịch vụ nào, theo những giới hạn trong mục 7.1, nếu Thành Phố yêu cầu.

## **5. Quy Trình Kiện Tụng Hoặc Kháng Cáo Hóa Đơn Thanh Toán**

**5.1 Thời Gian Để Bắt Đầu Khiếu Nại Hoặc Yêu Cầu Điều Tra.** Khách hàng có thể khởi kiện hoặc yêu cầu điều tra về số tiền của hóa đơn trong vòng năm (5) ngày kể từ khi nhận được hóa đơn có tranh chấp. Chỉ dành cho mục đích của Phần 5.1 này, một hóa đơn sẽ được coi là nhận được bởi một khách hàng năm (5) ngày sau khi gửi thư [và ngay lập tức ngay khi gửi email].

**5.2 Việc Xem Xét Lại Của Thành Phố.** Khiếu nại hay một lời đề nghị điều tra đúng lúc sẽ được một nhà quản lý của Thành Phố xem xét. Người đó sẽ cung cấp quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Việc xem xét lại này sẽ bao gồm việc cân nhắc liệu khách hàng có được gia hạn, trả dần, có lịch thanh toán thay thế hay được giảm số tiền thanh toán theo Mục 6 hay không. Thành Phố có thể, theo quyết định của mình, xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời; tuy nhiên, những khiếu nại hoặc yêu cầu như vậy sẽ không được kháng cáo.

**5.3 Kháng Cáo Lên Hội Đồng Thành Phố.** Bất kỳ khách hàng nào có khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra kịp thời theo Mục 5 này mà dẫn đến một quyết định bất lợi có thể

kháng cáo quyết định lên Hội Đồng Thành Phố bằng cách gửi thông báo kháng cáo bằng văn bản lên Thư Ký của Thành Phố trong vòng mười (10) ngày làm việc tính từ ngày nhận thư quyết định của Thành Phố. Khi nhận được thông báo kháng cáo, Thư Ký Thành Phố sẽ nêu vấn đề được xét xử tại một cuộc họp Hội Đồng Thành Phố sắp tới và gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và địa điểm của phiên điều trần ít nhất mười (10) ngày trước cuộc họp. Quyết định của Hội Đồng Thành Phố sẽ là quyết định cuối cùng.

## **6. Gia Hạn Và Các Thỏa Thuận Thanh Toán Thay Thế Khác**

**6.1 Thời Gian Yêu Cầu Gia Hạn Hoặc Sắp Xếp Thanh Toán Thay Thế Khác.** Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong thời gian thanh toán thông thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc sắp xếp thanh toán thay thế khác như được mô tả trong Mục 6. Nếu khách hàng gửi yêu cầu của mình trong vòng mười ba (13) ngày sau khi gửi thư thông báo bằng văn bản về việc ngừng dịch vụ của Thành Phố, yêu cầu này sẽ được xem xét bởi người quản lý của Thành Phố. Các quyết định của Thành Phố liên quan đến việc gia hạn và các thỏa thuận thanh toán thay thế khác là quyết định cuối cùng và không được kháng cáo lên Hội Đồng Thành Phố.

**6.2 Gia Hạn.** Nếu được Thành Phố chấp thuận, thì việc thanh toán hóa đơn tiền nước chưa trả của khách hàng có thể tạm thời được gia hạn trong khoảng thời gian không quá sáu (6) tháng so với thời điểm hết hạn đóng tiền ban đầu được ghi trên hóa đơn. Giám Đốc Tài Chính/Thủ Quỹ của Thành Phố sẽ quyết định, theo quyết định của mình rằng khách hàng sẽ được gia hạn trong thời gian bao lâu. Khách hàng sẽ phải trả đầy đủ số tiền nước chưa được thanh toán trước ngày Thành Phố đã ấn định, và phải duy trì tất cả các khoản tiền nước hiện tại tích lũy trong bất kỳ thời hạn thanh toán nào sau đó. Ngày thanh toán đã được gia hạn sẽ được ghi bằng văn bản và được cung cấp cho khách hàng

**6.3 Trả Dần Từng Phần.** Nếu được Thành Phố chấp thuận, việc thanh toán khoảng phí chưa trả của khách hàng có thể được trả dần trong một khoảng thời gian không quá mười hai (12) tháng, như đã được Giám Đốc Tài Chính/Thủ Quỹ của Thành Phố quyết định, theo quyết định của Thành Phố. Nếu việc trả dần từng phần được chấp thuận, thì số tiền chưa trả sẽ được chia cho số tháng trong khoảng thời gian trả dần từng phần, và số tiền đó sẽ được cộng vào hóa đơn tiền nước hàng tháng của khách hàng cho tới khi trả xong. Trong suốt khoảng thời gian trả dần, khách hàng vẫn phải tiếp tục trả đúng hạn bình thường tất cả các hóa đơn dịch vụ nước phát sinh trong những giai đoạn lập hóa đơn sau này. Lịch trả dần từng phần và số tiền mỗi lần trả sẽ được ghi bằng văn bản và được cung cấp cho khách hàng.

**6.4 Lịch Thanh Toán Thay Thế.** Nếu được Thành Phố chấp thuận, khách hàng có thể thanh toán tiền phí nước chưa thanh toán căn cứ vào lịch thanh toán thay thế không quá mười hai (12) tháng, như được quyết định bởi Giám Đốc Tài Chính/Thủ Quỹ của Thành Phố, theo quyết định của Thành Phố. Nếu được chấp thuận, thì lịch thanh toán thay thế sẽ cho phép những lần thanh toán gộp lại theo định kỳ, và số lần này không trùng với ngày thanh toán đã được Thành Phố ấn định, hoặc có thể thanh toán với tần suất nhiều hơn hoặc ít hơn so với ngày thanh toán thông thường của Thành phố. Trong

suốt thời gian theo lịch thanh toán thay thế, khách hàng vẫn phải tiếp tục thanh toán theo thời điểm hiện hành tất cả những hóa đơn nước phát sinh trong những giai đoạn lập hóa đơn sau này. Lịch thanh toán thay thế và số tiền đến hạn sẽ được ghi rõ trong văn bản và sẽ được cung cấp cho khách hàng.

6.5 Giảm Khoản Thanh Toán. Thành Phố sẽ không cho phép giảm khoản thanh toán trừ phi được ấn định thông qua quy trình của Dự Luật 218 và được cư dân phê duyệt.

6.6 Không Tuân Thủ. Nếu một khách hàng đã được sắp xếp thanh toán theo Mục 6 nhưng không: (1) trả tiền nước chưa thanh toán trước ngày gia hạn; (2) thanh toán số tiền đến hạn theo lịch trả chậm từng phần; (3) thanh toán số tiền đến hạn theo lịch thanh toán thay thế; hoặc (4) thanh toán số tiền đã được giảm trước ngày đến hạn, thì Thành Phố có thể sẽ ngừng cấp nước. Thành Phố sẽ dán thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp nước ở một nơi dễ thấy và nổi bật theo địa chỉ sử dụng dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng cấp nước. Thông báo cuối cùng này sẽ không cho phép khách hàng bất cứ cơ hội điều tra hay xem xét lại nào của Thành phố.

## 7. Các Chương Trình Cụ Thể Cho Khách Hàng Có Thu Nhập Thấp.

7.1 Giới Hạn Lệ Phí Nổi Lại Dịch Vụ Và Miễn Lãi Suất. Đối với những khách hàng là cư dân đã chứng minh cho Thành Phố thấy hộ gia đình của mình thu nhập dưới 200% chuẩn hộ nghèo liên bang, thì Thành Phố sẽ:

- (a) Giới hạn bất kỳ phí nổi lại dịch vụ nào trong giờ hoạt động bình thường xuống còn năm mươi đô-la (\$50), và trong suốt những giờ không hoạt động xuống còn một trăm năm mươi đô-la (\$150). Những giới hạn này sẽ chỉ áp dụng nếu phí nổi lại dịch vụ của Quận thực sự nhiều hơn hai mức giá này. Những hạn mức này lệ thuộc vào việc điều chỉnh bảng phí hàng năm trong Chỉ Số Giá Tiêu Dùng Cho Tất Cả Khách Hàng Thành Thị (CPI-U) của Cục Thống Kê Lao Động (the Bureau of Labor Statistics' Consumer Price Index for All Urban Consumers (CPI-U)) bắt đầu từ ngày 01 tháng 01 năm 2021.
- (b) Miễn các khoản lãi suất cho các hóa đơn quá hạn cứ sau 12 tháng. Thành Phố sẽ áp dụng miễn trừ cho bất kỳ khoản phí lãi suất nào chưa được thanh toán tại thời điểm yêu cầu của khách hàng.

7.2 Xác Định Điều Kiện. Quận sẽ cho một khách hàng là cư dân có thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức hộ nghèo của bang nếu: (a) bất cứ thành viên nào trong hộ gia đình hiện là người nhận trợ cấp CalWORKs, CalFresh, hỗ trợ tổng quát, Medi-Cal, Hỗ Trợ Thu Nhập An Sinh/Chương Trình Hỗ Trợ Thanh Toán của Tiểu Bang hay Chương Trình Bổ Sung Dinh Dưỡng Đặc Biệt Cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh Và Trẻ Nhỏ, hoặc (b) khách hàng tuyên bố theo hình phạt khai man rằng thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức hộ nghèo của liên bang.

## **8. Quy Trình Để Người Cư Trú Hoặc Người Thuê Nhà Trở Thành Khách Hàng Của Thành Phố.**

8.1 Điều Kiện Áp Dụng. Mục 8 này sẽ được áp dụng chỉ khi người chủ tài sản, chủ nhà, người quản lý hay người điều hành địa chỉ sử dụng dịch vụ của cư dân được liệt kê là khách hàng đứng tên đăng ký và được đưa ra một thông báo về ý định ngừng cấp nước do chưa thanh toán.

8.2 Đồng Ý Với Các Điều Khoản Và Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Của Thành Phố. Thành Phố sẽ sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho người cư trú là cư dân thật sự nếu mỗi người cư trú đồng ý với điều khoản dịch vụ và đáp ứng các yêu cầu theo quy định của Thành Phố. Dù vậy, nếu một hoặc nhiều hơn một người cư trú sẵn sàng và có khả năng tiếp tục chịu trách nhiệm về các hóa đơn sau đó được tính trên tài khoản và thỏa đáp các yêu cầu của Thành Phố, hoặc nếu có một tài liệu pháp lý có sẵn trong Thành Phố, về việc ngừng cấp nước một cách có chọn lọc cho những người cư trú không đáp ứng các yêu cầu theo quy tắc và quy định của Thành Phố, thì Thành Phố sẽ sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho những người cư trú đã đáp ứng các yêu cầu đó.

8.3 Xác Minh Việc Thuê Nhà. Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền dịch vụ nước trễ hạn trên tài khoản quá hạn, người cư trú phải xác minh khách hàng đứng tên đăng ký được ghi trong sổ trễ hạn là, hay đã từng là, chủ nhà, quản lý hay nhân viên của chỗ ở đó. Việc xác minh này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn trong hợp đồng cho thuê, hóa đơn thuê nhà và tài liệu của chính phủ chỉ ra rằng người cư trú này hiện đang thuê tài sản đó, hoặc thông tin được thể hiện căn cứ theo Mục 1962 của Bộ Luật Dân Sự, với sự quyết định của Thành phố.

8.4 Những phương cách thiết lập sự tín nhiệm. Nếu việc sử dụng dịch vụ trong một khoảng thời gian trước đó là một điều kiện để thiết lập sự tín nhiệm với Thành phố, thì quá trình cư trú và bằng chứng về việc thanh toán tiền thuê nhà đúng hạn trong khoảng thời gian đó cũng là một cách thiết lập sự tín nhiệm thỏa đáng.

8.5 Khấu Trừ từ Tiền Thuê Nhà. Căn cứ theo Bộ luật của Chính Phủ Mục 60371(d), bất cứ người cư trú nào trở thành khách hàng của Thành Phố căn cứ vào Mục 8 này và việc thanh toán định kỳ của người đó, chẳng hạn như thanh toán tiền thuê nhà, trong đó có cả tiền phí sử dụng nước của cư dân, mà trong đó những khoản phí như thế này không được nêu riêng, có thể khấu trừ từ tiền trả định kỳ mỗi giai đoạn thanh toán, tất cả những khoản phí hợp phí được trả cho Thành Phố cho những dịch vụ này trong giai đoạn thanh toán trước đó.

**9. Dịch Vụ Thông Báo Của Bên Thứ Ba Cho Người Cao Niên Và Người Lớn Phụ Thuộc.** Thành Phố sẽ cung cấp cho những khách hàng là cư dân từ 65 tuổi trở lên, hoặc những người trưởng thành sống lệ thuộc (như được định nghĩa trong Bộ luật Phúc Lợi và Tổ Chức Mục 15610 (b) (1)), một dịch vụ thông báo cho bên thứ ba nhờ đó Thành Phố nỗ lực thông báo cho một người mà khách hàng chỉ định để nhận được thông báo khi tài khoản của khách hàng bị quá hạn và sắp bị ngừng cấp nước. Thông báo này sẽ bao gồm thông tin về những gì cần thực hiện để ngăn chặn việc bị ngừng cấp nước. Thành Phố sẽ gửi thư thông báo đến cho bên thứ ba đã được chỉ định ít

nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Để tham gia, khách hàng phải gửi yêu cầu thông báo của bên thứ ba theo mẫu do Thành Phố cung cấp và phải có sự đồng ý bằng văn bản của bên thứ ba được chỉ định. Dịch vụ thông báo không bắt buộc bên thứ ba phải trả bất kỳ khoản phí quá hạn nào, cũng như không ngăn chặn hoặc trì hoãn việc chấm dứt dịch vụ.

10. **Ngôn Ngữ Dành Cho Những Thông Báo Bằng Văn Bản Nhất Định.** Tất cả các thông báo bằng văn bản theo Mục 4 và Mục 6.6 của Chính sách này sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được nói bởi mười phần trăm (10%) hoặc nhiều người hơn trong khu vực dịch vụ của Thành Phố.

11. **Các Biện Pháp Khắc Phục Khác.** Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ nước, Thành Phố có thể theo đuổi bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác có sẵn trong luật hoặc tài sản cho việc không trả phí dịch vụ nước, bao gồm, nhưng không giới hạn: đảm bảo số tiền quá hạn bằng cách nộp đơn yêu cầu trở thành chủ bất động sản, nộp đơn khiếu nại hoặc đưa ra một hành động pháp lý hoặc gửi số tiền chưa thanh toán đến cơ quan thu nợ. Trong trường hợp một hành động pháp lý được quyết định có lợi cho Thành Phố, Thành Phố sẽ phải thanh toán tất cả các phí tổn và chi phí, bao gồm phí luật sư và các khoản lãi lũy kế.

12. **Ngừng Cấp Nước Đối Với Những Vi Phạm Khác Của Khách Hàng.** Thành phố có quyền ngừng dịch vụ nước đối với bất kỳ hành vi vi phạm pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định nào của Thành Phố ngoại trừ việc không thanh toán.

13. **Phí và Lệ Phí Phát Sinh.** Trừ khi có quy định rõ ràng khác trong Chính Sách này, mọi khoản phí và lệ phí mà khách hàng phải chịu theo bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thành phố, bao gồm, nhưng không giới hạn, các khoản phí quá hạn, sẽ phải trả và phải trả như quy định.

14. **Các Quyết Định Của Viên Chức Thành Phố.** Bất kỳ quyết định nào được đưa ra bởi Giám Đốc Tài Chính/Thủ Quỹ theo Chính Sách này đều có thể được đưa ra bởi người được chỉ định của người đó.

# 中止住宅供水政策

经海豹滩市议会 2020 年 1 月 27 日第 7001 号决议通过

1. **政策适用条件。**本《中止供水服务政策》（以下简称“本政策”）应适用于所有地区内居民用水账户，但不适用于任何非居民用水账户。如果本政策与地区任何其他规则、条例或政策相冲突，则以本政策为准。

2. **联系方式。**如果您对水费账单有任何疑问或需要帮助，可以通过以下方式与本地区的客户服务人员联系：**(562) 431-2527 x1309**。客户也可以选择在一至周五亲自到本地区的客户服务台询问，工作时间 **8:00 a.m. 至 5:00 p.m**（午休 **12:00 am to 1:00 p.m.**），市假日例外。

3. **计费程序。**供水服务费用每一月或两月向地区部门缴纳一次，或根据董事会间或决定的其他频率。所有水费账单在地区部门邮寄或通过电子邮件后十（10）天内为应付款日期。在此期间内未支付费用视为拖欠。

4. **因欠款而停止供水服务。**如果账单拖欠付款超过六十（60）天，地区部门可停止向服务地址供水。

4.1 给客户的书面通知。地区部门将在中止供水服务之前至少十五（15）天向在案客户发送信件通知。通知包含：

- (a) 客户姓名及地址；
- (b) 拖欠数额；
- (c) 为避免中止供水服务，客户必须付款或进行付款安排的日期；
- (d) 客户就服务或收费提出投诉、要求调查或上诉的程序[注：建议在本地区的水费账单中写明相关信息。如果账单中写明了相关信息，则通知中无须再次重复，则本小节（d）可删去。]；
- (e) 对客户要求替代付款安排的程序说明，包括延期、摊销、替代付款计划或费用扣减；
- (f) 客户获取财务援助信息的程序步骤（如适用）；及
- (g) 客户可以要求进行付款安排、或从地区部门接收其他信息的电话号码。

#### 4.2 面向住户或租客的书面通知

(a) 在下列情况下，地区部门将在停止供水前至少十（10）天向居住在服务地址的住户发出通知：（i）地区部门为单户住宅、多单元住宅结构、活动房屋公园或农场劳教所提供单独的计量服务，并且所有者、经理或操作员登记在案；或（ii）登记客户的邮寄地址与服务地址不同。通知将寄给“住户”，通知中将包含上文第 4.1 节所要求的信息，并将通知住户，他们有权成为地区部门客户，无需支付拖欠账户的应付金额。下文第 8 节规定了住户成为地区部门客户的条款和条件。



(b) 如果地区部门通过主表向住宅供水，地区部门将在中止服务前至少十(10)天尽可能通知住户账户已欠费，并将在通知中指定的日期中止服务。地区部门将通过下列任意一种方式发出通知：(i) 将通知书邮寄至各个住宅单位；(ii) 在各个住宅单位的门上张贴通知，(iii) 如果无法向每个住宅单元发出通知，则在每处可进入的公共区域及进入建筑物的入口处张贴两(2)份通知副本；或(iv) 通过其他合理的方式，向住户提供书面通知。通知将寄给“住户”，通知中将包含上文第4.1节所要求的信息，并将通知住户，他们有权成为地区部门客户，无需支付拖欠账户的应付金额。下文第8节规定了住户成为地区部门客户的条款和条件。

**4.3 亲自通知或电话通知。**地区部门还将在停止服务之前至少七(7)天努力通过合理方式，亲自或通过电话与居住在该客户所在地的在案客户或成年人联系。地区部门将以书面形式提供本政策副本，并讨论如何因未付款而中断供水服务，可能方案包括延期或其他付款计划。

**4.4 在服务地址张贴通知。**如果地区部门无法亲自或通过电话与居住在服务地址上的客户或成年人联系，则地区部门将尽一切努力在服务地点的显眼位置张贴即将停止供水服务的通知，同时张贴本政策的副本。本政策的通知和副本将在服务中止前至少四十八(48)小时在居住地张贴。通知包含：

- (a) 客户姓名及地址；
- (b) 拖欠数额；
- (c) 为避免中止供水服务，客户必须付款或进行付款安排的日期；
- (d) 客户获取财务援助信息的程序步骤（如适用）；及
- (e) 客户可以要求进行付款安排、或从地区部门接收其他信息的电话号码。

**4.5 不会中断服务的情况。**在以下情况下，地区部门不会因未付款而中断住宅自来水服务：

- (a) 地区部门根据以下第5.1节调查客户纠纷或投诉时；
- (b) 根据下文第5.3节向董事会提出的上诉悬而未决期间；或
- (c) 客户根据下文第6节接受地区部门批准的延期、摊销、替代付款时间表或费用扣减的期间内，客户须遵守部门批准的付款计划。

**4.6 不会中断供水服务的特殊的医疗和财务状况。**

- (a) 如果满足以下所有条件，地区部门将不会中断供水服务：

- (i) 客户或客户的承租人向地区部门提交拥有资质的初级护理人员证明，证明停止供水将对接受供水服务居所居民带来生命威胁，或影响居民安全及健康；
  - (ii) 客户证明他或她在经济上无法在地区部门划定的正常计费周期内支付住宅服务费。在正常计费周期内，如果发生以下情况，则认定客户在经济上无法支付费用：（a）客户家庭中的任何成员是CalWORK项目、CalFresh项目、一般性援助项目、加州医疗补助、补充安全收入/州补充付款计划或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划的当前受益人，或（b）客户声明根据伪证处罚法，其家庭年收入低于联邦贫困水平的200%；及
  - (iii) 客户愿意签订替代付款安排，包括延期、摊销、替代付款计划或拖欠费用扣减。
- (b) 若客户满足以上所有条件，地区部门应向客户提供下列服务之一，由地区部门自行决定：（1）延期付款；（2）未付余额摊销；（3）替代付款计划；或（4）费用扣减。地区财务长将根据客户提供的信息和文件以及地区的付款需求，选择最合适的付款安排方式。
  - (c) 客户需要证明其满足（a）小节中的条件。收到客户的文件后，地区部门将在七（7）天内审查文件，并：（1）将地区部门选择的替代付款安排通知客户，并要求客户签署同意书，参与该替代安排；（2）要求客户提供补充资料；或（3）通知客户他或她不符合（a）小节中的条件。
  - (d) 如果根据本节获得替代付款安排的客户在六十（60）天或更长时间内未能执行以下任何一项，地区部门可停止供水：（a）在延期付款日前支付其未付费用；（b）支付按摊销时间表应支付的任何摊销额；（c）根据替代付款时间表支付任何应付款项；（d）在到期日前支付扣减后的应付金额；或（e）支付其当前的供水费用。地区部门将在服务中止前至少五（5）个工作日，在服务地址的显眼位置张贴最终通知，说明将要中断供水服务的意图。一旦张贴最终通知，客户无权对地区部门进行任何调查或审查。

**4.7 中止服务时间。**地区部门不会因周六、周日、法定假日或本市办公室不向公众开放的任何时间居民未付款而停止供水服务。

**4.8 恢复供水应支付：**（a）任何逾期款项，包括适用的利息或罚款；（b）任何重新连接费用，但须受第7.1条的限制（如适用）；（c）及保证金（如地区部门要求）。

## 5. 对法案提出异议或上诉的程序。

**5.1 提出投诉或请求调查的时间。**客户可在收到有争议的账单后五（5）天内就账单金额进行投诉或要求调查。仅就第 5.1 节而言，在邮寄后五（5）天内电子邮件发出之时即视为客户已收到账单。

**5.2 地区部门审查。**地区负责人应及时对提出的投诉或调查请求进行审查，同时需要向客户提供书面决定。审查将考虑客户是否可以根据第 6 节获得延期、摊销、替代付款时间表或费用扣减。地区部门可以酌情审查未及时上报的投诉或调查请求；但是，此类申诉或请求不可上诉。

**5.3 向董事会上诉。**任何客户如根据第 5 条及时提出投诉或要求进行调查，导致作出不利裁定，可在地区部门邮寄裁定后的十（10）个工作日内向地区部门秘书提交书面上诉通知，向董事会提出上诉。在收到上诉通知后，地区秘书将在即将召开的董事会会议上对该事项进行听证，并在会议前至少十（10）天将听证时间和地点的书面通知邮寄给客户。董事会的决定为最终决定。

## **6. 延期和其他替代付款安排。**

**6.1 申请延期或其他替代付款安排的时间。**如果客户在正常付款期内无法支付账单，则客户可以要求延期或第 6 节所述的其他付款方式。如果客户在地区部门发出中止服务的书面通知后的十三（13）天内提交此类请求，地区负责人将就該请求进行审查。地区部门关于延期和其他替代付款安排的决定不可更改，客户不可向地区董事会提出上诉。

**6.2 延期。**如果地区部门批准，客户可以暂时延长未付款的缴费时间，延长期限不得超过缴费期限最初到期后的六（6）个月。地区财务长需自行决定向客户提供延期的时间。客户应在地区部门规定的日期前付清全部未付余额，且必须了解住所在随后的计费周期内产生的所有水费情况。延期付款日期将以书面形式规定并提供给客户。

**6.3 摊销。**如果地区部门批准，客户未缴清的欠款可在不超过十二（12）个月的期限内摊销，摊销期限由地区财务长自行决定。如果批准摊销请求，则未付余额将除以摊销期内的月数，并将该金额加到客户的每月水费账单中，直至全部付清。在摊销期内，客户必须了解住所在随后的计费周期内产生的所有水费情况。摊销时间表和应付款项将以书面形式规定并提供给客户。

**6.4 替代付款计划。**如果获得地区部门的批准，则客户可以按照地区财务长确定的不超过十二（12）个月的替代付款时间表来支付其未付余额，如果获得批准，则根据替代付款时间表，可能允许客户进行不定期一次性付款，而该一次性付款与地区的既定付款日期不符；或者根据付款时间表规定，可能与地区常规付款日期相比，付款频率增加或减少。在替代付款计划期间，客户必须了解住所在随后的计费周期内产生的所有水费情况。替代付款时间表和应付款项将以书面形式规定并提供给客户。

**6.5 费用扣减。**除非通过 218 号提案流程确定并获得居民批准，否则市政府不会授权减免付款。

**6.6 未能遵守条例。**如果客户已根据本第 6 条获得付款安排，且未能：（1）在延期之日之前支付未付的费用；（2）按摊销时间表支付应付款项；（3）根据替代付款时间表支付任何应付款项；或（4）在到期日前支付减少的付款金额，则地区部门可中止供水服务。地区部门将在服务中止前至少五（5）个工作日，在服务地址的显眼位置张贴最终通知，说明将要中断供水服务的意图。一旦张贴最终通知，客户无权对地区部门进行任何调查或审查。

## 7. 针对低收入客户的专项计划。

**7.1 重新连接费用限制和利息豁免。**对于向地区部门证明家庭收入低于联邦贫困线 200%的居民客户，地区部门将：

- (a) 正常工作时间内的任何重新连接费用限制为五十美元（50 美元），非工作时间内的重新连接费用限制为一百五十美元（150 美元）。这些限制只适用于地区的重新连接费用实际超过该规定数额的情况。费用限制情况每年都会因劳工统计局数据变动而调整。2021 年 1 月 1 日开始的所有城市消费者物价指数（CPI-U）。
- (b) 每 12 个月免除拖欠账单利息。对于客户提出要求时未支付的任何利息费用，地区部门将给予豁免。

**7.2 资格认证。**在以下情况下，地区部门认证居民客户的家庭收入低于联邦贫困线的 200%：（a）住所中的任何成员是 CalWORK 项目、CalFresh 项目、一般性援助项目、加州医疗补助、补充安全收入/州补充付款计划或加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划的当前受益人，或（b）客户声明根据伪证处罚法，其家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%。

## 8. 住户或租户成为该地区客户的程序。

**8.1 适用性。**本第 8 条仅适用于住宅服务地址的业主、地主、经理或运营商被列为在案客户，并因未付款而被发出中止供水服务的意向通知的情况。

**8.2 同意城市条款和服务条件。**如果每位居住者同意服务条款和条件，并符合地区规章制度的要求，地区将向实际居住者提供服务。尽管如此，如果一个或多个住户愿意并能够对之后的帐户收费账单负责，且地区部门并无异议，或者地区有合法的有形手段选择性地中止对不符合地区规章制度要求的居民的服务，此类情况下，地区部门应同时为符合要求的居民提供服务。

**8.3 租赁情况核实。**如果希望能够成为客户而不支付拖欠账户的到期金额，居住者应核实在案拖欠账户客户是或曾经是住宅的房东、经理或代理人。核实可包括但不限于租约或租赁协议、租金收据、表明住户正在出租物业的政府文件，或根据民法典 1962 节披露的信息，由地区部门自行决定。

**8.4 建立信用方法。** 如果一定时期内的提前服务是与地区建立信用的条件，则在使其内居住并及时支付租金也可以达到同样的效果。

**8.5 租金减免。** 根据《政府法规》第 60371 (d) 条的规定，任何根据本第 8 条成为地区部门客户且其定期付款（例如租金）包括住宅自来水服务费（但未单独说明）的居民，均可从每个付款期间的定期付款中扣除在上一个付款期间向地区部门支付的所有合理费用。通知将包含防止供水服务中止所需的信息。地区将在服务中止前至少十（10）天将通知邮寄给指定的第三方。若要参与，客户必须按照地区部门提供的表格提交第三方通知请求，并且表格中必须包含指定第三方的书面同意。通知服务不要求第三方支付任何逾期费用，也不会阻止中断服务或延期中断服务。

**9. 特定书面通知的语言。** 本政策第 4 节和第 6.6 节项下的所有书面通知均应以英语、西班牙语、中文、塔加洛语、越南语、韩语和本市服务区域内占总人口百分之十（10%）或以上的人所说的任何其他语言提供。

**10. 针对老年人与受抚养成人之第三方通知服务。** 市政府将向 65 岁或以上之住宅客户或受抚养成人（定义见福利和机构法第 15610(b)(1) 条）提供第三方通知服务，市政府将尝试使用第三方通知服务当客户的账户逾期并可能终止时，通知客户之指定人士接收通知。该通知将包括有关防止服务终止所需的信息。市政府将在服务终止前至少十（10）天将通知邮寄给指定的第三方。如需参与，客户必须使用市提供的表格提交第三方通知请求，并且必须包含指定第三方的书面同意。通知服务并不要求第三方支付任何逾期费用，亦不会阻止或延迟服务的终止。

**11. 其他补救措施。** 除了中止供水服务外，地区部门还可根据法律或权益法中针对未支付的供水服务费用寻求其他任何补救措施，包括但不限于：通过对不动产申请留置权、提出索赔或法律诉讼，或将未付金额转为托收来确保拖欠金额。如果决定采取有利于地区部门的法律诉讼，则地区有权支付所有费用和支出，包括律师费和累积利息。

**12. 因其他客户违规行为而停止供水。** 除不付款外，如有任何违反地区条例、规则或法案的行为，地区部门保留停止供水的权利。

**13. 相关费用及收费。** 除非本政策另有明确规定，否则客户根据地区部门任何其他规则，法规或政策所招致的任何费用和收费，包括但不限于拖欠费用，均应按其中的规定进行应缴。

**14. 地区部门工作人员决定。** 地区财务长根据本政策可能做出的任何决定，都可以由其指定人做出。

# 주택 수도 서비스 중단 정책

2020 년 1 월 27 일 실 비치(Seal Beach) 시 의회 해결책 7001 에 의해 채택

1. **정책 적용.** 주택 수도 서비스 중단 정책 (“정책”)은 시의 모든 주택 수도 서비스에 적용되지만 비거주 지역에 대한 서비스에는 적용되지 않습니다. 본 정책이 시의 다른 규칙, 규정, 또는 정책과 상충되는 경우 본 정책이 우선합니다.
2. **연락처.** 귀하의 수도 요금에 대한 질문이나 도움이 필요하시면 시의 고객 서비스 전화 (562) 431-2527 x1309 번으로 연락하십시오. 또한 시 휴일을 제외하고, 월요일부터 금요일 오전 8시부터 오후 5시 사이(매일 오후 12시에서 1시까지는 점심시간으로 문을 닫음)에 시의 고객 서비스 창구로 직접 오실 수도 있습니다.
3. **청구 절차.** 수도 요금은 두 달에 한 번 또는 시에서 수시로 결정하는 다른 기간에 납부합니다. 수도 서비스에 대한 모든 청구는 시에 의한 청구서 [또는 이메일] 발송 [10 일] 내 납부해야 합니다. 이 기간 내에 납부하지 않으면 미납 처리됩니다.
4. **미납에 의한 수도 서비스 중단.** 수도 요금 미납 기간이 60 일이 넘으면 시는 본 주소에 대한 수도 서비스 중단을 하게 됩니다.

4.1 고객에 대한 서면 통지. 시는 수도 서비스 중단 최소 15 일 전에 고객에게 통지를 발송합니다. 이 통지는 다음과 같은 내용을 포함합니다:

- (a) 고객 이름과 주소;
- (b) 미납 금액;
- (c) 서비스 중단을 막기 위한 납부 또는 납부 조정 일자;
- (d) 고객의 서비스 또는 비용에 대한 항의 또는 조사 요청 절차 [주의: 시의 수도 요금 청구서에 이 정보를 포함하도록 권장합니다. 이 정보가 청구서에 포함되어 있으면 통지문에 포함될 필요가 없고 본 하부 조항 (d)는 삭제될 수 있습니다];
- (e) 고객이 요청하는 기간 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 금액 삭감 등을 포함하는 대체 납부 조정 절차에 대한 설명;
- (f) 가능한 경우, 고객의 재정 지원을 위한 정보 획득 절차; 그리고
- (g) 고객이 시로부터 납부 조정 또는 추가 정보를 얻기 위한 전화번호.

#### 4.2 거주자 또는 입주자에 대한 서면 통지.

(a) 시는 또한 서비스 주소에 사는 거주자에 대해 다음과 같은 경우에 수도 서비스 중단 10 일 전에 통지를 보낼 수 있습니다: (1) 시는 단일 주택, 다세대 주택, 모빌 홈 파크, 또는 농장 노동자 캠프에 별도의 미터 서비스를 제공하고 소유주, 매니저, 또는 운영자는 기록된 고객일 경우; 또는 (2) 기록된 고객의 주소가 서비스 주소와 다를 경우. "거주자"에게 발송된 통지는 상기 섹션 4.1 에서 요구하는 정보를 포함하고 있고 거주자에게 미납 금액을 지불하지 않아도 시의 고객이 될 수 있는 권리가 있다는 것을 알립니다. 시의 고객이 되는 거주자에 대한 계약조건은 아래 섹션 8 에 설명됩니다.

(b) 시가 다세대 주택, 모빌 홈 파크, 또는 노동자 캠프의 영구 주택 시설에 마스터 미터를 통해 수도를 공급하고 소유주, 매니저, 또는 운영자가 기록된 고객인 경우, 서비스 중단 최소 15 일 전에 수도 요금 연체로 정해진 날짜에 서비스가 중단된다는 서면 통지를 각 주택 문에 게시하여 거주자들에게 최선을 다해 알립니다. 문에 통지 게시가 쉽지 않으면 공동 구역과 입구에 각각 1 장씩 게시합니다. 이 통지는 거주자에게 미납 금액을 지불하지 않아도 시의 고객이 될 수 있는 권리가 있다는 것을 알립니다. 이 통지는 또한 거주자가 서비스 종료 방지, 또는 서비스 재설정을 위해 필요한 사항; 월 예상 서비스 사용료; 거주자의 지속적인 서비스를 지원하는 시 공무원의 직위, 주소, 전화번호; 그리고 카운티 변호사 협회에서 추천한 법률 프로젝트의 주소 또는 전화번호 등을 명시해야 합니다. 시의 고객이 되는 거주자에 대한 계약조건은 아래 섹션 8 에 제공됩니다.

4.3 방문 또는 전화 통지. 시는 또한 서비스 중단 전 최소 7 일 내에 기록된 고객 또는 주소지에 사는 성인과의 연락을 위해 합리적이고 성실하게 노력하여 통지하거나 전화를 통해 통지합니다. 시는 본 정책의 서면 사본을 제공하고 납부일 연장 또는 기타 납부 조정 등을 포함한 수도 서비스 중단 취소를 위한 논의를 합니다.

4.4 서비스 주소에 통지 게시. 시에서 고객 또는 서비스 주소에 살고 있는 성인을 직접 방문 또는 전화로 연락할 수 없으면 서비스에 대한 중단 통지와 본 정책 사본을 서비스 주소의 눈에 띄는 곳에 놓아 두도록 최대한 노력을 합니다. 이 통지와 정책 사본은 서비스 중단 전 최소 48 시간 동안 비치됩니다.

(a) 고객 이름과 주소

(b) 미납 금액

(c) 서비스 중단을 막기 위한 납부 또는 납부 조정 일자



(d) 가능한 경우, 고객의 재정 지원을 위한 정보 입수 절차 그리고

(e) 고객이 시로부터 납부 조정 또는 추가 정보를 얻기 위한 전화번호.

4.5 서비스가 중단되지 않는 경우. 시는 다음과 같은 경우에는 미납에 의한 수도 서비스 중단을 하지 않습니다:

(a) 아래 섹션 5.1 에 의한 고객 분쟁 또는 항의에 대한 시의 조사 과정 중

(b) 아래 섹션 5.3 에 의한 시 의회에 대한 항소 계류 중

(c) 고객의 납부가 아래 섹션 6 에 의한 시 승인 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 감액 조정되는 기간에는 고객은 승인된 납부 조정을 준수하는 것으로 간주됩니다.

4.6 마스터 미터를 통한 서비스가 중단되지 않는 경우. 시가 다세대 주택, 모빌 홈 파크, 또는 노동자 캠프의 영구 주택 시설에 마스터 미터를 통해 수도를 공급하고 소유주, 매니저, 또는 운영자, 구조물, 또는 공원이 기록된 고객인 경우 시는 다음과 같은 경우 미납에 의한 주택 수도 서비스를 중단하지 않습니다:

(a) 고객의 채무가 다른 공공기관에 대한 것이거나 연체 또는 부채에 대한 책임이 시의 수도국이 아닌 다른 공공기관에 대해 발생한 경우

(b) 연체가 고객이 소유, 운영, 또는 영업하는 다른 재산에 의한 것인 경우

(c) 공공기관 또는 건물 관리국이 서비스 종료는 거주자 또는 주민들의 건강 및 안전에 커다란 위협을 가할 수 있다고 확인한 경우.

4.7 서비스가 중단되지 않는 특별한 의료 및 재정 상태.

(a) 시는 다음과 같은 모든 조건을 충족시킬 때는 수도 서비스를 중단하지 않습니다:

(i) 고객, 또는 고객의 입주자는 시에 허가 받은 1 차 의료기관 증명을 하여 수도 서비스 중단은 건물 거주자의 건강 및 안전에 심각한 위협을 준다는 것을 시에 제출해야 합니다;

(ii) 고객은 시의 정상적인 납부 기간 내에 재정적으로 사용료를 낼 수 없다는 것을 입증해야 합니다. 정상적인 납부 기간 내에 재정적으로 사용료를 낼 수 없는 경우는: (a) 고객 가구의 구성원이 현재 CalWorks, CalFresh, 일반 보조, Medi-Cal, SSI/주정부 보조 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 California 특별 보조 영양 프로그램의 수혜자인 경우, 또는 (b) 고객이 위증 선서를 하며 가구의 연소득이 연방 빈곤수준의 200% 미만이라고 증언하는 경우 그리고

(iii) 고객이 연체금에 대해 납부 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 금액 삭감 등의 대체 납부 조정 의사를 보이는 경우.

(b) 상기한 모든 조건을 충족하는 고객에게 시는 시가 재량으로 선택할 수 있는 다음과 같은 옵션 중의 하나를 제시합니다: (1) 납부 기간 연장; (2) 할부 납부; (3) 대체 납부 일정 또는 (4) 금액 삭감. 시의 경리부장/시 회계 담당자가 고객과 시의 납부 조건에 의해 제공되는 정보와 문서를 고려하여 가장 적절한 납부 방식을 선택하게 됩니다.

(c) 고객은 하부 조항 (a)의 조건 충족을 입증할 책임이 있습니다. 고객으로부터 문서를 수령한 후, 시는 7 일 내에 이를 검토하고: (1) 시가 선택한 대체 납부 방식을 고객에게 알리고 이 대체 방식에 참여한다는 고객의 승낙 서명을 요구합니다. (2) 고객에게 추가 정보 요구하거나 또는 고객의 하부 조항 (a) 조건 미달에 대해 통보합니다.

(d) 시는 본 섹션의 대체 납부 방식을 승낙 받은 고객이 60 일 이상 다음과 같은 사항을 이행하지 않으면 수도 서비스를 중단합니다: (a) 연장 납부 기간 내에 미납 사용료 납부 (b) 할부 납부 일정에 할부금 납부 (c) 대체

납부 일정에 따른 납부; (d) 삭감 사용료 납부 또는 (e) 현재 수도 사용료 납부. 시는 서비스 주소의 눈에 잘 보이는 곳에 서비스 중단에 대한 최종 통지를 서비스 중단 5 일 전에 게시합니다. 최종 통지에 대해서 고객은 조사 또는 검토를 시에 요구할 권리가 없습니다.

4.8 서비스 중단 시행 시간. 시는 토요일, 일요일, 법정 공휴일, 또는 시 업무를 하지 않는 시간에는 수도 서비스 중단을 하지 않습니다.

4.9 서비스 재개. 서비스가 중단된 고객은 서비스 재개에 대하여 시에 전화 또는 직접 방문하여 논의할 수 있습니다. 서비스 재개는: (a) 미납액과 모든 이자 또는 벌금 납부 (b) 섹션 7.1 에 따른 모든 재연결 비용 (c) 그리고 시가 요구하는 보증금 납부 후 가능합니다.

## 5. **청구서에 대한 이의 및 항소 절차.**

5.1 항의 또는 조사 요구 가능 시기. 고객은 청구서를 받은 후 5 일 내에 청구서 액수에 대한 항의 또는 조사를 요구할 수 있습니다. 본 섹션 5.1 을 설명하기 위해 청구서는 발송 [및 이메일 발송 직후] 5 일 후 고객이 받은 것으로 간주합니다.

5.2 시에 의한 검토. 정해진 시한 내에 요청된 항의 또는 조사는 시의 매니저에 의해 검토되고 서면 결정 내용이 고객에게 제공됩니다. 이 검토 과정은 고객이 섹션 6 에 의해 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 삭감 조건을 받았는지를 고려합니다. 시는 시의 재량으로 정해진 시한을 넘긴 항의 또는 조사 요청을 검토할 수 있지만 이에 대해 항소는 할 수 없습니다.

5.3 시 의회에 대한 항소. 섹션 5 에 의해 시한 내에 항의 또는 조사 요청을 하고 불리한 결정을 받은 고객은 이 결정에 대해 시의 결정 발송 후 10 일 내에 시서기관에게 서면 항소 통지를 접수하여 시 의회에 항소할 수 있습니다. 항소 통지를 받은 후, 시서기관은 다음 시 의회 회의에서의 청문회를 준비하여 청문회 최소 10 일 내에 고객에게 시간과 장소에 대한 서면 통지를 합니다. 시 의회의 결정은 최종 결정입니다.

## 6. **납부 연장과 대체 납부 방식**

6.1 납부 연장과 다른 대체 납부 방식 요청 기한. 고객이 정상적인 납부 기간에 청구서를 납부할 수 없는 경우 섹션 6 에 설명된 납부 연장 또는 대체 납부 방식을 신청할 수 있습니다. 고객이 시에 의한 서비스 중지에 대한 서면 통지 발송 후 13 일 내에 신청할 수 있고 이 요청은 시의 매니저에 의해 검토됩니다. 납부 연장 및 대체 납부 방식에 대한 시의 결정은 최종적이고 시 의회에 항소할 수 없습니다.

6.2 납부 연장. 시의 승인이 나면, 미납액은 6 개월 미만의 기간으로 일시적으로 연장됩니다. 시의 경리부장/시 회계 담당자 가 재량으로 고객에 대한 연장 기간을 결정합니다. 고객은 시가 정한 연장 기간 내에 전체 미납액을 납부해야 하고 이후 발생한 수도 사용료는 기한 내에 납부해야 합니다. 연장 납부일은 서면 작성되어 고객에게 제공됩니다.

6.3 할부 납부. 시의 승인이 나면, 미납액은 시의 경리부장/시 회계 담당자 가 재량으로 결정한 12 개월 미만의 기간으로 할부 납부 가능합니다. 할부 납부가 승인되면 미납액은 할부 기간으로 나누어지고 이 액수는 완납할 때까지 고객의 차후 청구서에 포함됩니다. 고객은 할부 납부 기간 동안 차후 발생한 모든 수도 사용료를 기한 내에 납부해야 합니다. 할부 납부 일정과 액수는 서면 작성되어 고객에게 제공됩니다.

6.4 대체 납부 일정. 시의 승인이 나면, 시의 경리부장/시 회계 담당자가 재량으로 12 개월 미만의 기간으로 결정한 대체 납부 일정에 따라 미납액을 납부합니다. 승인이 나면, 대체 납부 일정은 시가 설정한 납부일과 일치하지 않는 날짜에 일시불로 납부하거나 시의 납부 일정보다 많거나 적게 납부할 수 있습니다. 이 대체 납부 일정 기간 동안, 고객은 차후 발생한 모든 수도 사용료를 기한 내에 납부해야 합니다. 대체 납부 일정과 액수는 서면 작성되어 고객에게 제공됩니다.

6.5 금액 삭감. 발의안 제 218 호 절차에 의해 수립되고 주민들에 의해 승인되지 않은 한 시에 의해 승인된 금액 삭감은 없습니다.

6.6 준수 위반. 고객이 섹션 6 에 의한 납부 조정 승인을 받고 다음과 같은 사항; (1) 연장 기한 내에 미납 사용료 납부 (2) 할부 납부 일정에 따른 납부 (3) 대체 납부 일정에 따른 납부 또는 (4) 삭감 액수 납부 등을 준수하지 않으면 시는 수도 서비스를 종료합니다. 시는 서비스 중단 최소 5 일 전에 서비스 주소의 잘 보이는 곳에 서비스 중단에 대한 최종 통지를 게시합니다. 이 최종 통지에 대해 고객은 조사 또는 검토를 요구할 수 없습니다.

## 7. 저소득 고객을 위한 특별 프로그램

7.1 재연결 비용 제한 및 이자 면제. 시에 연방빈곤수준의 200% 이하의 가구 소득에 대한 입증을 한 고객에 대해:

- (a) 재연결 비용은 영업 시간에는 \$50, 비영업 시간에는 \$150 로 제한됩니다. 이 제한은 시의 재연결 비용이 이 액수를 초과할 때만 적용됩니다. 이

제한은 2021 년 1 월부터 시작되는 노동국의 도시 고객의 소비자 물가지수 (CPI-U)에 따라 매년 조정됩니다.

- (b) 미납액에 대해 12 개월마다 이자를 면제해 줍니다. 시는 고객의 요청 시점에서 미납액에 대한 이자 면제를 적용합니다.

7.2 자격 조건. 시는 (a) 고객 가구의 구성원이 현재 CalWorks, CalFresh, 일반 보조, Medi-Cal, SSI/주정부 보조 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 California 특별 보조 영양 프로그램의 수혜자인 경우, 또는 (b) 고객이 위증 선서를 하며 가구의 연소득이 연방빈곤수준의 200% 미만이라고 증언하는 경우 고객이 연방빈곤수준 200% 이하라고 간주합니다.

## 8. 거주자 또는 입주자의 고객 절차

8.1 적용. 본 섹션 8 은 서비스 주소의 건물 소유주, 임대주, 매니저, 또는 운영자가 기록된 고객이고 미납에 의한 서비스 중단 통지를 받은 경우에 적용됩니다.

8.2 시의 서비스 조건에 대한 동의. 시는 거주자가 시의 서비스 제공에 대한 조건에 동의하고 시의 규정 요건을 충족시키면 서비스를 제공합니다. 하지만, 한 명 이상의 거주자가 차후 발생하는 사용료에 대한 책임을 지거나, 또는 시에 법적으로 가능한 시의 규정을 지키지 못하는 거주자에 대해 선별적으로 서비스 중단을 할 수 있는 방법이 있는 경우 시는 이런 요건을 충족시킨 거주자에 대한 서비스를 제공합니다.

8.3 임차 입증. 미납 사용료를 지불하지 않고 고객이 되려면, 거주자는 미납 사용료는 임대인, 매니저, 또는 에이전트에 대한 것이라는 것을 입증해야 합니다. 입증은 리스 또는 임대 계약서, 렌트비 납부 영수증, 거주자가 임대하고 있다는 정부 문서, 또는 민법 섹션 1962 에 따른 정보를 포함하고 이에 국한되지 않습니다.

8.4 신용 쌓기. 이전의 일정 기간 서비스가 시에 대한 신용 쌓기의 조건이었다면, 이 기간 동안 거주 및 렌트비 납부로 충분합니다.

8.5 임대료에서 공제. 정부법 섹션 60371(d)에 따라, 본 섹션 8 에 의해 시의 고객이 된 거주자로 주택 수도 서비스 비용을 포함한 임대료를 지불하는 거주자는 이런 비용이 개별적으로 설명되지 않은 경우, 이전 기간에 시에 납부된 금액으로부터 공제를 받을 수 있습니다.

9. **노인 및 부양 성인에 대한 제 3 자에의 대한 통지 서비스.** 시는 65 세 이상 또는 부양 성인 (복지 및 기관법 섹션 15610(b)(1)에 의한 정의) 고객에 대해 체납 통지 및 서비스 종료에 대한

고객이 지정한 제 3 자에 대한 통지 서비스를 제공합니다. 이 통지는 서비스 종료를 막기 위한 정보를 포함합니다. 시는 이 통지를 서비스 종료 최소 10 일 전에 지정된 제 3 자에게 발송합니다. 이 서비스를 이용하려면 시가 제공하는 제 3 자 통지 서비스 신청서를 제출해야 하고 지정된 제 3 자의 서면 승낙이 필요합니다. 이 통지 서비스는 제 3 자에 대한 미납액에 대한 책임을 주지 않으며 서비스 종료를 방지 또는 지연시키지 않습니다.

10. **특정 서면 통지에 대한 언어.** 본 정책의 섹션 4 와 섹션 6.6 에 의한 서면 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로어, 베트남어, 한국어 그리고 시의 서비스 지역에서 10% 이상의 주민이 사용하는 언어로 제공됩니다.

11. **기타 구제 방법.** 수도 서비스 중단 외에 시는 법이 허용하는 기타 구제 방법 또는 다음을 포함하고 이에 국한되지 않는 방법을 통해 구제받을 수 있습니다: 부동산에 유치권 신청, 법적 조치, 또는 콜렉션 회사에 의뢰 등. 법적 조치로 시가 승소하면 시는 변호사 비용과 이자를 포함한 모든 비용에 대해 변제 받을 권리를 갖습니다.

12. **기타 고객 위반에 의한 수도 서비스 중단.** 시는 미납 외에 시 조례, 규칙, 또는 규정 위반에 대해 수도 서비스를 중단할 수 있는 권리를 가집니다.

13. **발생 수수료 및 비용.** 본 정책에서 설명한 사항 외에, 연체액을 포함하고 이에 국한되지 않는 다른 규칙, 규정 또는 시 정책에 따른 고객에 의해 발생한 수수료 및 비용은 기한 내에 납부되어야 합니다.

14. **시 공무원에 의한 결정.** 본 정책에 따라 시의 경리부장/시 회계 담당자 에 의해 선택된 결정은 다른 지명인에 의해 수행될 수 있습니다.

# **PATAKARAN SA PAGHINTO NG SERBISYO SA TUBIG NA PANGRESIDENSIAL**

**Inangkop ng Resolusyon 7001 ng Konseho ng Lungsod sa Lungsod ng Seal  
Beach noong Enero 27, 2020**

1. **Aplikasyon ng Patakarang.** Ang Patakarang ito sa Paghinto ng Serbisyo sa Tubig na Pangresidensyal ("Patakarang") ay gagamitin sa lahat ng account sa Lungsod para sa serbisyo sa tubig na pangresidensyal, pero hindi gagamitin sa anumang account para sa serbisyonang hindi pang-residensyal. Anumang pagkakasalungatan sa Patakarang ito sa iba pang mga tuntunin, regulasyon, patakarang ng Lungsod, ang Patakarang ito ang susundin.

2. **Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan.** Para sa mga tanong o tulong tungkol sa iyong bayarin sa tubig, puwedeng makipag-ugnayan sa kawani ng Customer Service ng Lungsod sa (562) 431-2527 x1309. Puwede ring bumisita ang mga customer sa Customer Service desk ng Lungsod mula Lunes hanggang Biyernes, simula 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. maliban kung piyesta opisyal ng Lungsod.

3. **Mga Pamamaraan sa Pagsingil.** Ang mga singilin sa serbisyo sa tubig ay mababayaran sa Lungsod isang beses tuwing dalawang buwan o sa dalas na itinalaga pana-panahon ng Konseho ng Lungsod. Lahat ng bayarin para sa serbisyo sa tubig ay dapat bayaran at mababayaran sa loob ng [sampung (10) araw] makaraang ipadala ng Lungsod sa koreo [o sa email]. Anumang mga bayarin na hindi bayad sa yugtong iyon ay ituturing na delingkwente.

4. **Paghinto ng Serbisyo sa Tubig para sa Hindi Pagbabayad.** Kung ang bayarin ay delingkwente na nang di bababa sa animnapung (60) araw, posibleng ihinto ng Lungsod ang serbisyo sa tubig sa mga address kung saan ginagamit ang serbisyo (service address).

4.1 Nasusulat na Abiso sa Customer. Magbibigay ang Lungsod ng abiso sa customer na nasa tala ng hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago ihinto ang serbisyo sa tubig. Ang abiso ay maglalaman ng:

- (a) pangalan at address ng customer;
- (b) ang delingkwenteng halaga;
- (c) petsa ng pagbabayad o pagsasaayos ng pagbabayad na dapat gawin upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo;
- (d) paraan na puwedeng gawin ng customer kung magreklamo ito o hihiling ng imbestigasyon o aapela ng may kaugnayan sa serbisyo o mga singilin [Tandaan: Inirerekumenda namin na isama ang impormasyong ito sa mga singil sa tubig ng Lungsod. Kung ang impormasyong ito ay kasama sa mga bayarin, hindi kinakailangang isama sa paunawa, at ang subseksiyon (d) na ito ay maaaring alisin.];
- (e) paglalarawan ng pamamaraan ng paghiling ng customer ng kaayusan sa alternatibong pagbabayad, na maaaring kasama dito ang ekstensiyon ng petsa, amortisasyon, alternatibong iskediyul ng pagbabayad, o pagbawas ng bayarin.



- (f) pamamaraan para makakuha ang customer ng impormasyon patungkol sa tulong pinansyal, kung naangkop; at
- (g) numero ng telepono kung saan puwedeng humiling ang customer ng kaayusan sa pagbabayad o makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Lungsod.

#### 4.2 Nasusulat na Abiso para sa mga Nakatira o mga Nangungupahan.

(a) Magpapadala rin ang Lungsod ng abiso sa mga nakatira sa service address hindi bababa sa sampung (10) araw bago ihinto ang serbisyo ng tubig sa ilalim ng sumusunod na kalagayan: (1) ang pang-indibidwal na nakametrong serbisyo na inilaan ng Lungsod para sa pang-isang pamilya, maramihang yunit na pangresidenteng gusali, paradahan ng mobile home, o kampo ng manggagawa sa bukid at ang may-ari, manager, o nagpapatakbo nito ay ang customer sa tala; o (2) ang address sa koreo ng customer sa tala ay hindi kapareho ng service address. Ang abiso ay ipapadala sa “Nakatira”, maglalaman ng impormasyon na hinihingi sa Seksyon 4.1 sa itaas, at ipapaalam sa mga nakatira sa residensyal na may karapatan silang maging customer ng Lungsod nang hindi kailangang magbayad ng sinisingil na halaga sa delingkwenteng account. Makikita sa Seksyon 8 sa ibaba ang mga tuntunin at kundisyon para maging mga customer ng Lungsod ang mga nakatira.

(b) Kung isinusuplay ng Lungsod ang tubig sa pamamagitan ng master meter sa maramihang yunit sa loob ng gusaling pangresidensyal, paradahan ng mobile home, o sa permanenteng mga gusaling pangresidensyal sa isang kampo ng trabahador, at ang may-ari, manager, o nagpapatakbo nito ay ang customer sa record, sisikapin ng Lungsod na ipaalam sa mga nakatira, sa pamamagitan ng nasusulat na abiso na ipapaskil sa pinto ng bawat yunit na residensyal ng hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago putulin ang serbisyo, at na ang account ay may pagkakautang at ang serbisyo ay puputulin na sa petsang nakalagay sa abiso. Kung hindi makatwiran o praktikal na magpaskil ng abiso sa pinto ng bawat yunit, magpapaskil ang Lungsod ng dalawang (2) kopya ng abiso sa bawat lugar na napupuntahan ng lahat na madaling makita at sa bawat pasukan ng gusali. Ipapaalam ng abiso sa mga nakatira sa residensyal na may karapaan silang maging customer ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang sinisingil na halaga sa delingkwenteng account. Tutukuyin din ng abiso kung ano ang kinakailangang gawin ng mga nakatira para maiwasang maputulan ng serbisyo, o para muling maitatag ang serbisyo; tinatayang buwanang gastos sa serbisyo; ang titulo, address at numero ng telepono ng kinatawan ng Lungsod na puwedeng tumulong sa mga nakatira para patuloy na makatanggap ng serbisyo; at ang address at numero ng telepono ng kuwalipikadong legal na mga proyektong serbisyo na inirekumenda ng lokal na county bar association. Makikita sa Seksyon 8 sa ibaba ang mga tuntunin at kundisyon para maging mga customer ng Lungsod ang mga nakatira.

4.3 Abiso na Ihahatid ng Personal o sa Pamamagitan ng Telepono. Sisikapin din ng Lungsod na makatwiran at may mabuting intensyon na aktuwal na makausap ang customer sa tala o isang adulto na nakatira sa nasasakupan ng customer o sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono hindi bababa sa pitong (7) araw bago ihinto ang

serbisyo. Mag-aalok ang Lungsod na magbibigay ng isang kopya ng nakasulat na Patakarang ito at ipakikipag-usap ang mga opsyon para maiwasan ang paghinto ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad, kabilang ang posibilidad ng ekstensiyon o iba pang kaayusan sa pagbabayad.

4.4 Pagpaskil ng Abiso sa Service Address. Kung hindi aktuwal na makausap ng Lungsod ang customer o ang isang adulto na nakatira sa service address o sa pamamagitan ng telepono, sisikapin ng Lungsod na makapag-iwan ng abiso ng nalalapit na paghinto ng serbisyo sa residensyal at makapag-iwan ng isang kopya ng Patakarang ito sa isang lugar na madaling makita sa service address. Mag-iiwan ng abiso at kopya ng Patakarang ito sa residensyal hindi bababa sa apatnapu't walong (48) araw bago ihinto ang serbisyo. Isasama sa abiso ang:

- (a) pangalan at address ng customer;
- (b) halagang babayaran dahil sa pagiging delingkwente;
- (c) petsa ng pagbabayad o isinaayos na pagbabayad na dapat gawin para maiwasan ang paghinto ng serbisyo;
- (d) pamamaraan para makakuha ang customer ng impormasyon tungkol sa tulong pinansyal, kung naangkop; at
- (e) numero ng telepono kung saan puwedeng humiling ang customer ng kaayusan sa pagbabayad o makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Lungsod.

4.5 Mga Kalagayan Kung Saan Hindi Ihihinto ang Serbisyo. Hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo sa tubig na pangresidensyal dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na kalagayan:

- (a) Sa panahon ng imbestigasyon na ginawa ng Lungsod sa customer, nakipagkatwiranan o nagreklamo ito sa ilalim ng Seksyon 5.1 sa ibaba;
- (b) Sa panahon ng pagkakabinbin ng apela sa Konseho ng Lungsod sa ilalim ng Seksyon 5.3 sa ibaba; o
- (c) Sa yugto ng panahon kung saan ang pagbabayad ng customer ay sumasailalim sa ekstensiyon na aprubado ng Lungsod, amortization, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o pagbabawas ng bayarin sa ilalim ng Seksyon 6 sa ibaba, at ang customer ay nananatiling sumusunod sa inaprubahang kaayusan sa pagbabayad.

4.6 Mga Kalagayan Kung Saan Hindi Ihihinto ang Serbisyo sa Pamamagitan ng Master Meter. Kung isinusuplay ng Lungsod ang tubig sa pamamagitan ng master meter sa maramihang yunit sa loob ng gusaling pangresidensyal, paradahan ng mobile home, o sa permanenteng mga gusaling pangresidensyal sa isang kampo ng trabahador,

at ang may-ari, manager, o nagpapatakbo ng tirahan, gusali, paradahan nito ay ang customer sa record, hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo sa tubig na pangresidensyal dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga sumusunod na kalagayan:

(a) Kapag ang pagkakautang ng customer ay utang nito sa isa pang ahensyang pampubliko, o kapag ang pananagutan ay kinakatawan ng delingkwenteng account o ang pagkakautang ay ipinataw ng ahensyang pampubliko maliban sa water utility ng Lungsod.

(b) Kung ang delingkwenteng account ay nauugnay sa isa pang ari-arian na pag-aari, pinamamahalaan, o pinatatakbo ng customer;

(c) Kung pinatutunayan ng opisyal ng pampublikong kalusugan o gusali na ang paghinto sa serbisyo ay magdudulot ng malubhang panganib sa kalusugan o kaligtasan ng mga nakatira sa residensyal o sa publiko.

4.7 Espesyal na mga Kalagayang Medikal at Pinansyal Kung Saan Hindi Ihihinto ang mga Serbisyo.

- (a) Hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo sa tubig kung natutugunan ang lahat ng sumusunod kundisyon:
  - (i) Ang customer, o nangungupahan sa customer, ay magpapasakop sa Lungsod sa sertipikasyon ng lisensyadong tagapagbigay ng pangunahing pangangalaga, na ang paghinto sa serbisyo sa tubig ay magsasapanganib ng buhay sa, o maglalagay sa seryosong panganib sa kalusugan at kaligtasan ng residente sa mga nasasakupan kung saan ibinibigay ang serbisyong pangresidensyal;
  - (ii) Ipinakikita ng customer na wala itong kakayahang bayaran ang serbisyong pangresidensyal sa normal na billing cycle ng Lungsod. Masasabi lang na walang pinansyal na kakayahan ang customer na magbayad sa panahon ng normal na billing cycling kung: (a) mayroong miyembro ang sambahayan ng customer na kasalukuyang tumatanggap ng tulong ng CalWORKS, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program para sa Kababaihan, mga Sanggol at mga Bata, o (b) idinideklara ng customer sa ilalim ng penalty of perjury na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa kaysa sa 200 porsyento sa antas ng pagiging mahirap sa pederal, at
  - (iii) Pumapayag ang customer na pumasok sa kaayusan ng alternatibong pagbabayad, kasama na ang ekstensiyon, amortization, iskedyul ng alternatibong pagbabayad, o pagbabawas ng bayarin may kaugnayan sa delingkwenteng mga singilin.
- (b) Para sa sinumang customer na makakatugon sa lahat ng kundisyon sa itaas, mag-aalok ang Lungsod sa customer ng isa sa mga sumusunod na opsyon, na pipiliin ng Lungsod na nasa kapasyahan nito: (1) isang ekstensiyon ng yugto ng pagbabayad; (2) amortization ng hindi pa bayad na balanse; (3) isang iskedyul ng alternatibong pagbabayad; o (4) binawangang bayarin. Pipili ang Direktor ng Pananalapi/Ingat-Yaman ng Lungsod ng pinakaangkop na kaayusan sa pagbabayad, na isinasaalang-alang ang impormasyon at dokumentong ibinigay ng customer, at ayon sa pagbabayad na kailangan ng Lungsod.

- (c) Pananagutan ng customer na ipakitang natutugunan niya ang mga kundisyon sa subsection (a). Pagkatanggap ng dokumento mula sa customer, rerepasuhin ng Lungsod ang dokumento sa loob ng pitong (7) araw at: (1) aabisuhan ang customer ng tungkol sa kaayusan sa alternatibong pagbabayad na pinili ng Lungsod at hihilinging pirmahan ng customer ang pagpayag na makibahagi sa kaayusan sa alternatibo; (2) hihiling ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o (3) aabisuhan ang customer na hindi siya nakatugon sa mga kundisyon sa subsection (a).
- (d) Posibleng ihinto ng Lungsod ang serbisyo sa tubig kung ang customer na pinagkalooban ng kaayusan sa alternatibong pagbabayad sa ilalim ng seksyong ito ay nabigong gawin ang alinman sa mga sumusunod na umabot na ng (60) araw o higit pa: (a) na bayaran ang kanyang mga balanse bago matapos ang pinalawig na petsa ng pagbabayad; (b) na bayaran ang anumang halaga na huhulug-hulugan sa ilalim ng iskedyul ng amortization ; (c) na bayaran ang anumang halagang dapat bayaran sa ilalim ng iskedyul ng alternatibong pagbabayad; (d) na bayaran ang binawasang halagang dapat bayarin sa takdang petsa nito; o (e) na bayaran ang kanyang mga kasalukuyang singilin para sa serbisyo sa tubig. Magpapaskil ang Lungsod ng panghuling abiso ng intensyong paghinto ng serbisyo sa isang lugar na madaling makita sa service address nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ihinto ang serbisyo. Dahil sa panghuling abiso, hindi na karapat-dapat ang customer para sa anumang imbestigasyon o pagrepaso ng Lungsod.

4.8 Panahon ng Paghinto ng Serbisyo. Hindi ihihinto ng Lungsod ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad sa mga araw ng Sabado, Linggo, ligal na piyesta opisyal, o sa anumang panahon kung kailan hindi bukas para sa publiko ang opisina ng Lungsod.

4.9 Pagsasauli ng Serbisyo. Maaaring makipag-ugnayan sa Lungsod ang mga customer na naputulan ng serbisyo sa tubig sa pamamagitan ng telepono o aktuwal na makausap para sa pagsasauli ng serbisyo. Ang pagsasauli ay nakadepende sa pagbabayad ng: (a) anumang halagang dapat bayaran na lampas na sa takdang petsa, kasama na ang naangkop na interes o mga penalty; (b) anumang babayaran sa pagbabalik ng koneksyon, ay sasailalim sa mga limitasyon sa Seksyon 7.1, kung naangkop; (c) at paunang bayad (security deposit), kung kailangan ng Lungsod.

## 5. **Mga Pamamaraan para Ilaban o Iapela ang isang Bayarin.**

5.1 Panahon kung kailan Sisimulan ang Reklamo o Paghiling ng Imbestigasyon. Puwedeng magreklamo o humiling ang customer ng imbestigasyon tungkol sa halaga na nasa bayarin sa loob ng limang (5) araw pagkatanggap ng di-pinagkakasunduang bayarin. Para sa layunin ng Seksyon 5.1 na ito lamang, masasabi

lamang na natanggap na ng customer ang bayarin limang (5) araw matapos ito ipadala sa koreo [at kaagad pagka-email].

5.2 Pagrepaso ng Lungsod. Ang nasa tamang panahong reklamo o paghiling ng imbestigasyon ay rerepasuhin ng manager ng Lungsod, na siyang magbibigay sa customer ng nasusulat na kapasyahan. Kasama sa pagrepaso ang pagsasaalang-alang kung makakatanggap ba o hindi ang customer ng ekstensiyon, amortization, iskedyul ng alternatibong pagbabayad, o pagbabawas ng bayarin sa ilalim ng Seksyon 6. Puwedeng repasuhin ng Lungsod, na nasa kapasyahan nito, ang wala sa tamang panahong mga reklamo o paghiling ng imbestigasyon; gayunman, ang gayong mga reklamo o paghiling ay hindi sasailalim sa apela.

5.3 Pag-apela sa Konseho ng Lungsod. Sinumang customer na ang nasa tamang panahong reklamo o paghiling ng imbestigasyon alinsunod sa Seksyon 5 na ito na ang resulta ay hindi kaaya-ayang kapasyahan, ay puwedeng umapela sa Konseho ng Lungsod sa pamamagitan ng pagsampa ng nasusulat na abiso ng apela sa Clerk ng Lungsod sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo pagkapadala ng Lungsod ng kapasyahan. Pagkatanggap ng abiso ng apela, isasaayos ng Clerk ng Lungsod na madinig ang bagay na ito sa susunod na pagpupulong ng Konseho ng Lungsod at padadalhan ang customer ng nasusulat na abiso kung kailan at saan magaganap ang pagdinig nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pagpupulong. Panghuli na ang desisyon ng Konseho ng Lungsod.

## 6. **Mga Ekstensiyon at Iba Pang Mga Kaayusan sa Alternatibong Pagbabayad.**

6.1 Panahon kung Kailan Gagawin ang Paghiling ng Ekstensiyon o Iba Pang Kaayusan sa Alternatibong Pagbabayad. Kung ang isang customer ay hindi makabayad ng bayarin sa normal na yugto ng pagbabayad, puwede siyang humiling ng ekstensiyon o iba pang kaayusan sa alternatibong pagbabayad na inilarawan sa Seksyon 6 na ito. Kung ang isang customer ay magsusumite ng kanyang kahilingan sa loob ng labintatlong (13) araw pagkaraang maipadala sa kanya ng Lungsod ang nasusulat na abiso ng paghinto ng serbisyo, rerepasuhin ng manager ng Lungsod ang kahilingan. Ultimatum ang mga desisyon ng Lungsod may kaugnayan sa mga ekstensiyon at sa iba pang mga kaayusan sa alternatibong pagbabayad at hindi kasama sa puwedeng iapela sa Konseho ng Lungsod.

6.2 Ekstensiyon. Kung aaprubahan ng Lungsod, pansamantalang palalawigin ang pagbabayad ng customer ng kanyang hindi pa bayad na balanse hanggang sa yugto na hindi lalampas sa anim (6) na buwan pagkatapos ng petsa ng orihinal na balanse. Titiyakin ng Direktor ng Pananalapi/Ingat-Yaman ng Lungsod, na nasa kapasyahan nito, kung gaano katagal ang ekstensiyong ibibigay sa customer. Babayaran ng customer ang lahat ng hindi pa bayad na balanse sa petsa na itinakda ng Lungsod at dapat na nananatiling nakakabayad sa lahat ng mga singilin sa serbisyo sa tubig na naidadagdag mga susunod na yugto ng billing. Ang pinalawig na petsa ng pagbabayad ay ilalakip sa sulat at ibibigay ito sa customer.

6.3 Hulug-hulugang pagbabayad (Amortization). Kung aaprubahan ng Lungsod, posibleng sisingilin nang unti-unti ang customer sa kanyang hindi pa bayad na balanse hanggang sa yugto na hindi lalampas sa anim (12) na buwan, na pagpapasyahan ng Direktor ng Pananalapi/Ingat-Yaman ng Lungsod, na nasa kapasyahan nito. Kung maaprubahan ang amortization, ang hindi pa bayad na balanse ay hahatiin sa bilang ng mga buwan ng amortization period, at ang halaga ay idadagdag sa mga buwanang bayarin ng customer para sa serbisyo sa tubig hanggang sa mabayaran na lahat. Sa panahon ng amortization period, dapat na nananatiling updated ang pagbabayad ng customer sa lahat ng singilin sa serbisyo sa tubig na naidadagdag sa kasunod na mga billing period. Ang iskedyul ng amortization at ang halagang dapat bayaran ay ilalakis sa sulat at ibibigay ito sa customer.

6.4 Iskedyul ng Alternatibong Pagbabayad. Kung aaprubahan ng Lungsod, posibleng bayaran ng customer ang kanyang hindi pa bayad na balanse alinsunod sa iskedyul ng alternatibong pagbabayad na hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, na pagpapasyahan ng Direktor ng Pananalapi/Ingat-Yaman ng Lungsod, na nasa kapasyahan nito. Kung maaprubahan, dahil sa iskedyul ng alternatibong pagbabayad, puwedeng gawin ang pana-panahong lump-sum na pagbabayad na hindi kasabay ng itinalagang petsa ng pagbabayad na itinakda ng Lungsod o maaaring magbigay ng bayad na mas madalas o mas madalang kaysa sa petsa ng regular na pagbabayad na itinakda ng Lungsod. Sa panahon ng yugto ng iskedyul ng alternatibong pagbabayad, dapat na nananatiling updated ang customer sa lahat ng singilin sa serbisyo sa tubig na natatanggap sa panahon ng kasunod na mga yugto ng billing. Ang iskedyul ng alternatibong pagbabayad at ang sinisingil na halaga ay ilalakis sa sulat at ibibigay ito sa customer.

6.5 Pagbabawas ng Babayaran. Walang pinapahintulutan ang Lungsod na mga pagbawas sa pagbabayad, maliban kung itinatag sa pamamagitan ng proseso ng Proposisyon 218 at inaprubahan ng mga residente.

6.6 Hindi Pagsunod. Kung ang customer ay binigyan ng kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 6 na ito at nabigong: (1) bayaran ang mga hindi pa bayad na singilin sa itinakdang petsa ng ekstensiyon; (2) bayaran ang halagang kailangang bayaran sa ilalim ng iskedyul ng amortization; (3) bayaran ang halagang kailangang bayaran sa ilalim ng iskedyul ng alternatibong pagbabayad; o (4) bayaran ang halaga ng binawasang bayarin sa takdang petsa nito, pagkatapos nito, maaaring putulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig. Magpapaskil ang Lungsod ng panghuling abiso na ihihinto na ang serbisyo sa isang lugar na madaling makita sa service address nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ihinto ang serbisyo. Dahil sa panghuling abiso, wala nang karapatan ang customer para sa anumang imbestigasyon o pagrepaso ng Lungsod.

## **7. Espesipikong mga Programa para sa mga Customer na Mababa ang Kita.**

7.1 Mga Limitasyon sa Bayad sa Pagbabalik ng Koneksyon at Pagpapaubaya ng Interes. Para sa mga residensyal na customer na nakapagpamalas sa Lungsod na

ang kanilang kita ng sambahayan ay mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng pagiging mahirap, lilimitahan ng Lungsod ang:

- (a) Ang anumang bayad sa pagbabalik ng koneksyon sa panahon ng normal na mga oras ng operasyon sa limampung dolyar (\$50), at sa mga oras na walang operasyon ay isang daan at limampung dolyar (\$150). Ang mga limitasyong ito ay ipapatupad lamang kung ang mga bayad sa pagbabalik ng koneksyon ng Lungsod ay lalampas sa mga halagang ito. Ang ganitong mga limitasyon ay sumasailalim sa taunang pagsasaayos ng mga pagbabago sa Bureau of Labor Statistics' Consumer Price Index for All Urban Consumer (CPI-U) pasimula sa Enero 1, 2021.
- (b) Hindi na sisingilin ang interes sa mga singilin sa delingkwenteng mga bayarin isang beses kada 12 buwan. Gagamitin ng Lungsod ang pagpapaubaya sa anumang interes sa mga singilin na hindi pa bayad sa panahong hilingin ito ng customer.

7.2 Mga Kuwalipikasyon. Ituturing lang ng Lungsod ang residensyal na customer na ang sambahayan ay may kitang mababa sa 200 porsyento ng pagiging mahirap ng pederal kung: (a) sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng tulong ng CalWORKSs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/Programang Pantulong sa Pagbabayad ng Estado, o Programang Espesyal na Pantulong sa Nutrisyon ng California para sa Kababaihan, mga Sanggol at mga Bata, o (b) idinideklara ng customer sa ilalim ng penalty of perjury na ang kanilang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa kaysa sa 200 porsyento sa antas ng pederal sa pagiging mahirap, at

## **8. Mga Pamamaraan para Maging mga Customer ng Lungsod ang mga Nakatira o mga Nangungupahan.**

8.1 Pagiging Naangkop. Gagamitin lamang ang Seksyon 8 na ito kapag ang may-ari ng ari-arian, landlord, manager, o operator ng service address ng residensyal ay nakalista bilang customer sa record at naabisuhan na ng intensyong ihinto ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad.

8.2 Kasunduan sa mga Tuntunin at Kundisyon sa Serbisyo ng Lungsod. Gagawing available ng Lungsod ang serbisyo sa aktuwal na mga nakatira sa residensyal kung ang bawat nakatira ay sumasang-ayon sa mga tuntunin at kundisyon sa serbisyo at natutugunan ang mga kinakailangan sa mga alituntunin at regulasyon ng Lungsod. Sa kabila nito, kung may isa o higit pa sa mga nakatira ay nagkukusa at makakaya nilang aakuin ang pananagutan ng mga kasunod na singilin sa account sa ikakukuntento ng Lungsod, o kung may pisikal na kakayahan, available sa ligal na paraan sa Lungsod, ng piniling ihinto ang serbisyo sa mga nakatira na hindi nakatugon sa mga kinakailangan sa mga alituntunin at regulasyon ng Lungsod, gagawing available ng Lungsod sa mga nakatira na nakatugon sa mga kinakailangang nabanggit.



8.3 Pagpapatunay ng Pagiging Nangungupahan. Para maging karapat-dapat na maging customer nang hindi kaialangang magbayad ng halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account, ibe-verify ng nakatira kung ang delingkwenteng account ng customer sa record ay ang landlord, manager, o ahente ng tirahan. Posibleng kasama sa pagpapatunay ang, pero hindi limitado sa, isang kasunduan sa pagpapauapa, mga resibo ng renta, dokumento ng pamahalaan na nakalagay dito na inuupahan ng nakatira ang ari-ariang ito, o impormasyong isiniwalat alinsunod sa Seksyon 1962 ng Kodigo ng Sibil, na nasa kapasyahan ng Lungsod.

8.4 Mga Paraan ng Pagtatatag ng Credit. Kung ang naunang serbisyo para sa isang yugto ng panahon ang siyang kundisyon para sa pagtatatag ng credit sa Lungsod, ang pagiging residente at patunay ng napapanahong pagbabayad ng renta para sa yugtong ito ng panahon ay sapat na

8.5 Mga Pagbabawas mula sa Bayad ng Renta. Alinsunod sa Government Code Section 60371(d), sinumang nakatira na naging customer ng Lungsod alinsunod sa Seksyon 8 na ito at ang mga buwanang pagbabayad, tulad ng mga pagbabayad ng renta, ay may mga kasamang singilin para sa serbisyo sa tubig na pangresidensyal, kung saan ang gayong mga singilin ay hindi magkahiwalay na tinukoy, ay maaaring ibawas mula sa buwanang pagbabayad sa bawat yugto ng pagbabayad lahat ng makatwirang mga singilin na binayaran sa Lungsod para sa gayong mga serbisyo sa kasunod na yugto ng pagbabayad.

9. **Serbisyong Notipikasyon ng Third Party para sa mga Senior at mga Umaasang Adulto.** Gagawing available ng Lungsod sa mga residensyal na customer na nasa edad 65 taong gulang o mas matanda pa, o sinumang umaasang adulto (gaya ng ipinaliwanag sa Welfare and Institutions Code Section 15610(b)(1)), ang serbisyong notipikasyon ng third party na gagamitin ng Lungsod para subukang abisuhan ang tao na inatasan ng customer na tatanggap ng notipikasyon kapag lampas na sa takdang petsa ang account ng customer at isasailalim na sa paghinto ng serbisyo. Kabilang sa notipikasyon ang impormasyon kung ano ang kailangan para maiwasan ang paghinto ng serbisyo. Ipapadala ng Lungsod sa pamamagitan ng koreo ang notipikasyon sa nakatalagang third party hindi bababa sa sampung (10) araw bago ihinto ang serbisyo. Para makibahagi, dapat magsumite ang customer ng paghiling ng notipikasyon ng third-party sa form na inilalaan ng Lungsod, at dapat may kasamang nasusulat na pagsang-ayon ng itinalagang third party. Hindi inuubliga ng serbisyong abiso ang third party na bayaran ang anumang mga singilin na lampas na sa takdang petsa, ni hahadlangan man nito o iaantala ang paghinto ng serbisyo.

10. **Wika para sa Partikular na Nasusulat na mga Abiso.** Lahat ng nasusulat na abiso sa ilalim ng Section 4 at Seksyon 6.6 ng Patakarang ito ay ilalaan sa wikang English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at sa iba pang wikang ginagamit ng sampung porsiyento (10%) o higit pa na mga tao sa loob ng lugar ng serbisyo ng Lungsod.

11. **Iba pang mga Remedyo.** Dagdag pa sa paghinto ng serbisyo sa tubig, posibleng gawin pa ng Lungsod ang iba pang remedyo na available sa batas o katarungan dahil sa

hindi pagbabayad ng mga singilin sa serbisyo sa tubig kabilang na ang, pero hindi limitado sa: pag-secure ng mga delingkwenteng account sa pamamagitan ng pagsampa ng pagkuha ng ari-arian bilang prenda, pagsampa ng claim o ligal na aksyon, o ire-refer sa koleksyon ang hindi pa bayad na halaga. Kung sakaling ang ligal na aksyon ay pinagpasyahan pabor sa Lungsod, karapat-dapat ang Lungsod na mabayaran para sa lahat ng kailangang bayaran at nagastos, kasama na ang bayad sa abogado at naipong interes.

12. **Paghinto ng Serbisyo sa Tubig para sa Iba pang mga Paglabag ng Customer.** May karapatan ang Lungsod na ihinto ang serbisyo sa tubig dahil sa mga paglabag sa mga ordinansa, alituntunin, o regulasyon ng Lungsod bukod pa sa hindi pagbabayad.

13. **Ipinataw na mga Kailangang Bayaran at Singilin.** Maliban sa hindi malinaw na tinukoy sa Patakarang ito, anumang kailangang bayaran at singiling ipinataw sa customer sa ilalim ng iba pang mga alituntunin, regulasyon, o patakaran ng Lungsod, kabilang na, pero hindi limitado sa, delingkwenteng mga singilin, ay kailangang bayaran at mababayaran gaya ng ipinakita doon.

14. **Mga Desisyon ng Kawani ng Lungsod.** Anumang desisyon na posibleng gawin ng Direktor ng Pananalapi/Ingat-Yaman ng Lungsod sa ilalim ng Patakarang ito ay posibleng gawin ng kanyang itinalaga.