

### 6.1.1. 拖欠处理流程

所有发票金额都应该在收到发票时支付。考虑到因拖欠付费停供处理流程，账户最低余额必须有 50 美元。从拖欠日期起至少 60 天或之后，账户可能会因拖欠而被关闭。如果在下一期账单签发时尚未收到付款，则后续发票将附带第二次通知。第二次通知将载有客户的姓名和地址；拖欠金额；为避免停止供水服务，必须付款或必须做出付款安排的截止日期；客户针对账单投诉或提起上诉的程序；客户如要求付款安排，应采取的具体步骤；客户如要获得经济援助（若适用），应采取的具体步骤；客户的电话号码，以便客户可以要求付款安排或接收本区的其他信息。

本区将在停止供水服务前至少七（7）个工作日，尽合理真诚的努力打电话联系记录在案的客户或与客户同住的成年人。本区将以书面形式提供一份停止供水服务政策，并提供避免停止供水服务的方案信息，包括如何要求替代付款安排。如果本区无法通过电话联系上客户或与客户同住的成年人，则本区将做出真诚的努力，将在停止供水服务前至少四十八（48）内，在服务地址显眼位置张贴**最终停供通知**和本政策。通知须提供有关账户总余额、最低应付余额和必须付款日期的信息。将收取相关费用。如果账户因欠费按关闭处理，本区将征收和收取行政拖欠关闭程序费用、（实际）关闭和停供费，以及可退还的无息付款保证金。请参阅第 6.5.6 条“重新接驳费”和第 6.5.7 条“付款保证金”中的信息。

- a) 如果在**最终停供通知**发出后四十八（48）小时内，客户未支付其之前接受的供水服务费，则可能会因未付款停止对客户的供水服务。
- b) 付款时间为周一至周五上午 8:00 至下午 5:00（不包括法定节假日和本区节假日），如未付款，会停止供水服务。
- c) 如果居民客户无法在正常付款期限内支付账单费用，客户可能会请求延期或付款计划。客户有资格每十二个月收到一份付款计划。如果客户在邮寄第二次通知后提交请求，则本区经理将审核该请求。本区有权自行决定是否批准延期或付款计划，并确定延期或计划的条款和条件。本区有关延期和付款计划的决定是最终决定，不得向本区董事会提起上诉。如果客户未遵守本条项下批准的延期或付款计划，则本区可在停止供水服务前至少四十八（48）小时内，在服务地址的显眼位置张贴停止供水服务意图的最终通知，再停止供水服务。最终通知不会让客户有权请求本区进行调查或审核。违反付款计划的客户将在十二个月内没有资格参加计划。

- d) 如果未付费者符合以下三（3）个条件，则本区将会停止向其提供居民供水服务：
- i. 客户或客户的租户向本区提交持证初级保健提供者提供的证明，说明停止供水服务将威胁到房屋居住者的生命或对房屋居住者的健康和安全性造成严重威胁；
  - ii. 客户在受伪证罪处罚的约束下声明，其家庭年收入低于联邦贫困线的200%，或提供证明，即其家庭成员目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充安全收入/州补充付款计划或加州妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划的接受者；
  - iii. 客户愿意同意本区批准的延期或付款计划。

对于满足上述条件的客户，本区会向客户提供延期或计划，让他们在数月内（最多六个月；或者经主管批准后十二个月）支付过去到期应付金额的部分金额。在延期或计划期限内暂停支付滞纳金并暂停提供违约通知。记录在案的客户必须签署协议接受本区条款，并同意准时支付后续账单，包括付款计划规定的每月分期付款。如果客户收到本条规定的延期或付款计划，未能遵守延期或付款计划，或者在六十（60）天或更多日期内未支付当期供水服务费用，则本区可能会停止供水服务。本区将在停止供水服务前至少五（5）个工作日内，在服务地址的显眼位置张贴停止供水服务意图的最终通知。最终通知不会让客户有权要求本区进行调查或审核。

- e) 只要客户继续遵守批准的条款并保持支付当期费用，则不会停止提供本区批准的延期或付款计划中包括的服务。
- f) 因未付费而被停止供水服务的客户可打电话联系本区或亲自前往本区恢复服务。要恢复服务，客户须支付过去到期应付的所有金额、罚金、费用和付款保证金（如果本区要求）。
- g) 对水费单有任何疑问或需要任何协助，或若要请求延期或付款计划，以避免停止服务，可拨打电话(949) 459-6420 联系本区客户服务部的工作人员。

#### **6.1.2. 租户居住住宅房产的拖欠付款通知**

除了向客户提供通知外，本区也会通知居住在服务地址的实际居民账户欠款，并在通知规定日期停止服务。通知将按以下规定提供：

- a) 如果本区向单户住宅、多单元住宅结构、移动住房园区或农场劳动所提供单独水表计费服务，而业主、管理人或运营人是记录在案的客户，或者如果记录在案的客户的通信地址与服务地址不同，则本区将在停止供水服务前至少十（10）天向服务地址邮寄通知。

b)如果本区通过总表提供住宅供水服务，则本区将做出真诚的努力，在终止服务前至少十（10）天内通知居住者。本区将按以下方式提供通知：(I)将通知邮寄给每个住宅单元；(ii)将通知张贴在每个住宅单元的门上；(iii)如果向每个单元提供通知不切实际或不可行，则在每个可出入的公共区域和构筑物的每个出入点张贴两（2）张通知；或（iv)做出一些其他诚信的合理努力通知住户。通知将发送给“居住者”，并告诉住宅居住者他们有权成为本区的客户，无须支付拖欠账户的应付金额。

上述通知将发送给“居住者”，并告诉住宅居住者他们有权成为本区的客户，无须支付拖欠账户的应付金额。如果每位居住者同意服务条款和条件并满足本区规章制度的要求，则本区将向实际居住者提供服务。尽管如果一位或多位居住者愿意并能够承担后续为向本区付款而向账户收取的费用，或者如果本区有实际的合法方法选择性终止向不满足本区规章制度要求的那些居住者提供服务，则本区将向满足要求的居住者提供服务。为了有资格成为客户且不支付拖欠账户的到期应付金额，居住者必须证明记录在案的拖欠账户客户目前或过去是房屋的房东、管理人员或代理人。证明可由本区自行决定，包括但不限于租赁协议、租金收据、说明居住者租赁房产的政府文件，或根据《民法典》第 1962 条披露的信息。

### **6.1.3. 终止服务**

所有客户均对活跃账户承担责任，直到他们通知本区终止服务为止。他们须至少提前 24 小时发送通知。如果客户在接到电话或在线通知的当天（周一至周五）要求终止服务，则本区会通知客户支付服务费。如果客户承认并接受该费用，则会在当天处理终止请求。所有客户均须全权负责服务，直到他们满足这一要求。在请求终止服务时会向所有客户提供一个确认号码，如果将来对最终责任日期有任何疑问，那么这个号码可以帮助客户和本区。客户接到通知后，需要在其记录中保留该号码。在正常情况下，客户未能向本区提供确认号码，则其对本区的义务不会解除。在新地点启动服务不会减少在现有地点的责任。

### **6.1.4. 逾期账户**

本区可以根据法律规定或者通过本区可获得的任何其他方法，通过申请对不动产设立留置权来作为拖欠费用的担保。如果提起诉讼以收取未付费用，则本区应有权获得所有费用，包括律师费和累积利息。如本区胜诉，则被告应承担所有相关法律费用。

### **6.1.5. 账单争议**

任何客户都可以在账单拖欠账款之前的任何时候以书面方式对账单提出异议。在调查之前争议账单必须全额付清并包括书面争议说明。投诉或调查请求由本区管理人员及时进行审核，管理人员须向客户提供书面决定。审核包括考虑客户是否可以获得延期或付款计划。如果本区认定争议费用有误，则调整金额应支付到客户的账户中或退还给客户。如果客户不服本区的书面决定，那么他们可以在从决定日期起十（10）天内向董事会对争议账单提起上诉。所有上诉须以书面方式提

交给董事会秘书。这一事项将分配给工作人员进行研究、审核和提供意见。收到上诉通知后，董事会秘书将安排在即将举行的董事会会议上审议该事项，并在会议召开前至少七（7）天向客户邮寄会议时间和地点的书面通知。董事会的决定是终局决定。如争议或上诉未及时得到解决，则本区将会停止向未付费者提供居民供水服务。

如果在完成上述程序前其他账单到期应付，则客户须将后续账单的全部金额汇给本区。否则，会因未付款可能导致终止服务，所有相关费用将到期应付。

#### **6.1.6. 针对低收入客户的具体计划。**

对于能够证明家庭收入低于联邦贫困线 200%的居民客户，本区将：

- a) 在正常工作时间将重新接驳费限制在五十（50）美元，在非正常工作时间为一百五十（150）美元。这一限额只有在本区重新接驳费实际超过这些金额时适用。这些限额从 2021 年 1 月 1 日起，会因劳动统计局的所有城市消费者的消费者价格指数的变动而变动。
- b) 每 12 个月会免除一次拖欠账单的利息费。本区将豁免在客户提出请求时未付的任何利息费。

如果居民客户属于以下情况，则本区将认为其家庭收入低于联邦贫困线的百分之 200：(a)客户家中的任何成员目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充付款计划或加州女性、婴儿和儿童的特殊补充营养计划的接受者；或(b)客户在受伪证罪处罚的约束下声称其家里的年收入低于联邦贫困线的百分之 200。

### **6.2. 计费规定**

#### **6.2.1. 节约用水**

所有客户均应努力节约用水，并且不得故意允许漏水或有其他浪费水的行为。如果客户在房屋内用水浪费或粗心大意，那么本区将有权在向客户发出通知（在合适的情况下）后停止服务。本区已通过《节水条例》（Water Conservation Ordinance），该条例适用于所有客户，并规定了严禁行为的具体细节。

#### **6.2.2. 生活用水状况**

在本区启动或重新接驳服务过程期间，因水从任何露天或有故障的管线、固定装置或与水相关的设备中流出造成的任何损害，本区概不承担任何责任。本区的责任到水表为止。本区对因管道故障或破裂或水线破裂造成的任何损害概不承担任何责任。

#### **6.2.3. 压力状况**

如果《橙县管道规范》（County of Orange Plumbing Code）要求，客户应按要求负责购买、安装、维护和操作压力调节器组件。到目前为止，在水表上的水管压力为 80 磅/平方英寸（PSI）或更大时，任何供水服务都需要压力调节器组件。客户要求由本区进行压力检查，费用将按检查时批准的费用表收取。

#### **6.2.4. 未经申请擅自使用供水服务**

未经已接受的服务申请的废水处理服务应涉及所有经水表读数证实的水、循环水和/或废水处理服务，对区域财产的任何损害（包括锁和角撑）以及任何相关费用。此时可能需要一笔无息付款保证金，保证金金额等于该住所单笔最大未偿余额的两倍或 100.00 美元，以金额较大者为准。

#### **6.2.5. 欺诈或滥用**

为了保护本区免受欺诈或滥用，如果必要，可能会停止服务，并收取维修费用和罚款。欺诈是任何人实施、授权、请求、帮助或尝试以下任何行为的行为：

- a) 通过任何方式转移或让人转移供水或废水处理服务。
- b) 未经本区的授权同意，接驳或重新接驳或安排让人接驳或重新接驳本区的水系统。在本条中，“水系统”是指本区拥有的用于传输、收集、存储或处理水或废水的所有财产。
- c) 篡改或以其他方式安排人干扰准确衡量用水量。
- d) 篡改本区拥有或用于提供水或废水服务的任何财产。
- e) 在知道或有理由相信使用或接收此类服务并未获得授权的情况下，使用或获得本区系统中的水或废水服务的利益。

如果客户或使用或接收本区供水或废水服务直接利益的个人或个人拥有或控制的房屋发生上述任何状况，则存在违规行为。

#### **6.2.6. 向租客占用房屋提供的服务**

当租户向租赁的物业提交服务申请时，租户对所有水费、循环水费和废水费用负主要责任。

#### **6.2.7. 接触设施**

本区人员有权出于水、循环水和废水服务有关的任何目的接触所有设施。本区将根据要求向员工提供适当的身份证明，以便向客户出示。客户有责任在本区员工进出期间为其提供安全的条件。

#### **6.2.8. 水表受阻**

如果水表因客户的景观或其他物体受阻而无法读取读数，则本区应给予记录在案

的客户 25 天时间纠正这种情况。如果客户未能在规定时间内纠正这种情况到令本区满意的水平，或者如果在本区维护、修理或关闭水表过程中水表受阻，则本区人员可清除障碍物并向客户收取相关时间、材料和设备的费用。不付款可能会导致违法行为。

### **6.2.9. 计费错误**

如果出现计费错误，并且发现本区为过错方，则将从发现之日起对帐户进行相应的调整，最长期限为两年。如果发生计费错误，而本区并非过错方，则将从发现之日起对帐户进行相应的调整，最长期限为两年。不论是否有过失，调整期不得超过两年。有关水表故障的特定错误，请参阅第 4.4 条。

## **6.3 账单收费**

### **6.3.1. 收取费用**

如果由于未付款而将帐户提交给收款公司，则客户应承担该收款公司在收款工作中产生的所有费用。

### **6.3.2. 非法篡改费**

如果发生第 6.4.5 条“欺诈或滥用”所述情况，则每发生一次这种事件都将收取篡改费。此外，纠正状况所涉及的所有费用，包括时间、材料和设备，也会向客户逆向收取。经董事会批准，本区可以根据《加州民法典》第 1882.1 条提起民事诉讼，以追回本区所遭受的实际损失的三倍金额，加上诉讼费用和合理的律师费。

### **6.3.3. 水表测试-保证金**

任何客户都可以要求对其水表进行准确度测试，但必须先支付与测试水表费用相等的保证金，加上本区拆除费和重新安装费。欲知更多详情，请参阅第 4.4 条。

### **6.3.4. 被退还的物品费用**

应就所有退还的款项向客户收取退还的物品费用。除根据 1983 年《加州民法典》第 522 章第 1719 条授权收取的诉讼费、律师费和服务费之外，本区有权起诉要求被退还物品面值三倍的费用或 100.00 美元（以较高者为准）。如果客户未能在十个工作日内用现金或信用卡来支付相当于被退还物品的面值加上被退还物品费用，以代替被退还的物品，则所有退还的付款均视为未付款，并将被追究违约。只有在浮动的 12 个月内提交第二件被退还的物品后，所有帐户才可以变现。退还多个物品可能需要支付额外费用。该帐户将保留仅现金状态一年。对于确定为仅现金且客户可接受的付款方式为现金、银行本票和汇票。

### **6.3.5. 最终停供通知费**

所有收到最终停供通知的账户将根据通知规定支付费用。

### **6.3.6. 终止服务的行政处理费**

行政处理费包括在关闭阶段的追踪、筛查和处理拖欠帐户的费用，以及在公用事

业计费系统中更新帐户文件的费用。该费用在关闭日期日的前一天晚上收取。

### **6.3.7. 重新接驳费**

该费用包括两次实地考察费；第一次关闭和锁定水表，第二次进行现场考察以恢复服务。如果客户在预定的关闭日期的早上 8 点之前尚未付款，则将收取这项费用。

损坏或拆除任何锁会产生锁费。

如果本区发现锁被切断，并且未经批准打开了自来水系统，则会拔掉水表并堵塞住管线。同时会收取额外的重新接驳费。

恢复服务的所有款项必须采用现金、汇票、旅行支票、经认证的银行支票、通过 **E.BILL** 付款处理的信用卡或以上方式的任意组合形式来支付。不接受任何第三方、个人支票或电子 ACH 交易。

如果客户在因未付款而关闭的地点申请供水服务，则其必须提供适当的文件，证明客户是新业主或新租户。文件将由主管/经理自行决定。

### **6.3.8. 付款保证金**

在下列任何一种情况下，可能会要求帐户提供付款保证金：

- a) 当前的客户帐户（活跃或不活跃）因违法正在按关闭处理。
- b) 申请服务的客户有不良/拖欠付款记录。
- c) 未经授权使用服务，如 6.4.4 条所定义。
- d) 欺诈或滥用，如第 6.4.5 条所定义。
- e) 非法篡改，如第 6.5.2 条所定义。

住宅付款保证金最多为平均每月帐单的三倍。居民账户可以按 100.00 美元的增量支付费用；但是，本区保留要求全额支付保证金的权利。所有其他客户费率类别均应单独审查和收取付款保证金。保证金没有利息。连续十二个月的良好付款记录（即没有拖欠的帐单或因未付款而关闭）后，保证金将退还给记录在案的客户。保证金不能用于支付以后的任何拖欠账单，但在服务终止时将被保留并用于支付最终账单。