



有关终止住宅供水服务的规定

2.3.2 水区的供水服务的终止

对于所有住宅用户，水区应尽合理的努力至少提前 48 小时通过电话或亲自通知。对于这些客户，如果无法进行电话或个人联系，则应至少在终止服务前 48 小时之前在服务地址的显眼位置张贴终止服务的通知。

在向商业用户提供服务的条件下，学区应竭尽全力通过电话，当面或在欠费帐户中通过通知的方式通知用户，该服务将在 48 小时内停止。48 小时停产通知书应张贴在商业单位的显眼位置。

除已作出特殊付款安排外，在供水服务中断之前将发出 48 小时服务中断通知。

客户的住宅或非住宅服务可能会因未支付先前在水区服务的任何地点提供的住宅服务账单而中止，不会因未支付单独的非住宅服务的账单而中断住宅服务。

如果向第三方租户（单户，多户住宅出租单位，汽车旅馆等）的帐户提供了住宅服务，则水区人员应做出合理的尝试，从水区记录里可使用的信息中识别此类第三方帐户。而且，如果合理确定，则不得因未付款而中止服务。错误终止的帐户应根据租赁证明和房东的付款责任予以恢复。

如果服务中断并且客户切断了电表上的挂锁或以其他方式篡改了水区设施，则客户将支付实际维修费用，但不得少于董事会确定的最低费用（有关现行最低费用，请参阅第 4.1 条）

2.3.2.1 未付帐单

根据加州政府法规§§60373 及以下和《健康与安全法规》§§116900 及以下版本：

过期帐单。如果每月付款，则如果在开票之日起 19 天内未付款，则将视为过期。除非水区首先给出以下内容，否则水区不得因未付款项而停止服务：

- 第二张账单中有从第一张账单中结转的余额；
- 从第一次计费之日起 45 天或之后寄出的提醒通知；
- 真诚地通过电话或亲自联系居住地成年居住者来解释 48 小时通知的规定，和/或者从第一次计费之日起 58 天或之后交付给客户或服务地址的 48 小时停工通知；和
- 从首次计费之日起至少 60 天内支付账单。

为了恢复服务，客户必须根据条例 2.3.3.1 支付重新连接费用，任何逾期余额，并可能需要根据条例 2.2.2.2 重新建立信用。

在任何星期六，星期日，法定假日或水区的营业厅不向公众开放的任何时间，都不会因不付款而中止服务。

2.3.2.2 违反规则

在向客户提供至少 5 天的书面通知后，水区可因违反这些规则而中止其供水服务。如果系统操作员的安全受到威胁，则可立即停止服务，恕不另行通知。

2.3.2.3 浪费水

如果客户房屋中存在疏忽或浪费用水的情况，在向客户发出书面通知后 48 小时内仍未采取纠正措施，则水区可中止服务。

为了保护自己免受严重和不必要的浪费或滥用废水收集系统的影响，如果客户在水区已给客户书面通知以纠正这种做法 48 小时后仍继续滥用废水，水区可以计量任何废水流量，并按照《废水费率条例》中的定期确定的商业费率收费。

2.3.2.4 对于不安全的设备或对地区或其客户造成危害或损害的服务

如果发现客户的住所存在不安全或危险的状况，或者发现使用设备，电器，设备或其他方式的用水对水区或其客户有害或有损害，则供水服务可能会在不另行通知的情况下关闭。水区将在恢复服务之前立即将中断供水服务的原因和要采取的纠正措施通知客户。

2.3.2.5 欺诈性使用服务

当水区发现某个客户通过欺诈手段获得了服务，或将服务转用于未经授权的使用时，可能会终止对该客户的服务，恕不另行通知。在客户遵守该水区的所有规则和合理要求之前，该水区不会恢复为该客户提供服务。将向水区补偿全部服务费用和因欺诈性使用而产生实际费用。

2.3.2.6 避免服务中断

具有以下条件的任何客户（无论是住宅用户还是非住宅用户）：

- 发起了帐单投诉；
- 在收到有争议的账单后的 5 天内要求进行调查；
- 在服务中断之前，要求延长付款期限；

在水区进行任何调查期间，不得因未付款而中止服务。

2.3.2.6.1 账单投诉，调查和安装计划

应客户要求，总经理或行政服务经理应给予客户审查其帐户的机会。审查应考虑是否应按照政府法规第 60372 (c) 条规定，允许客户在不超过 12 个月的合理时间内对欠款帐户的任何未付款项进行分期付款。如果调查得出的结论是 12 个月的付款计划会带来不必要的困难，则总经理或行政服务经理可以根据《健康与安全法》第 116910 (b) (2) 节授予更长的还款期。

对于遵守与水区签订的分期付款协议的任何客户，该服务不得因未付款而中止，但前提是该客户还保持其当前的服务帐户，因为在随后的每个计费期中都会产生费用。如果客户在 60 天或更长时间内未遵守分期付款协议，则水区将提前五个工作日在住所张贴停工通知后停止服务。

如果客户的投诉或调查请求导致总经理做出不利决定，则可以书面形式向董事会提出上诉。争议或投诉随后向董事会提出的任何上诉均应按照董事会通过的有关上诉的任何规则进行。

2.3.2.6.2 付款延期

如果在收到账单，提醒通知或 48 小时服务终止通知后，住宅客户无法在指定的到期日之前付款，则他必须在最后的到期日之前联系水区办公室安排付款，以避免服务终止。如果在做出付款安排后，客户确定他们无法在选定的到期日之前付款，则客户可以致电更改一次日期。无法延期付款。

根据政府法规§60372 (c) 摊销了到期账单的客户，不得获得任何其他延期付款的机会。

如果客户在联系水区办公室后声称无法付款，并且无法与总经理进行付款安排，则可以写信给水区董事会对总经理的决定进行非正式上诉。该书面上诉必须在最后截止日期之前提出，以避免供水服务终止。

住宅和非住宅客户均未遵守上述时限，将导致服务中断，恕不另行通知。