

喜瑞都市
停水政策

依照《停水保護法案》 Water Shutoff Protection Act — SB 998

1. **目的：**本項因欠付水費中斷居民供水服務的政策符合2018年9月28日頒佈的法律——參議院第998號法案，稱為《停水保護法案》。
2. **政策應用：**本項政策僅適用於居民自來水服務賬戶，包括獨戶住宅和多單元住宅。本項政策不適用於商業、工業、景觀或消防服務賬戶。
3. **聯繫電話號碼：**喜瑞都市水費賬單科的電話號碼是 (562) 916-1235。
4. **因欠付水費中斷居民供水服務：**
 - A. **水費賬單付款：**每兩個月向每位居民用戶發送一份水費賬單。水費賬單在發出日期到期並應立即支付，如果在賬單日期後六十（60）個日曆日內未付款，將終止服務。居民用戶有責任確保喜瑞都市水費賬單科按時收到付款。不接受部分付款（除非作出事先安排），並且不以郵戳日期為準。在停水之前，本市應至少提前七（7）個工作日打電話或發出書面通知，與居民用戶聯繫。
 - B. **書面通知要求：**以下規定適用於在帳單日期後十五（15）個日曆日內未支付水費的居民自來水服務帳戶：
 1. **提醒通知：**如果在賬單日期後三十（30）天未收到水費付款，將向居民用戶發出郵寄提醒通知。
 2. **最後通知：**如果在賬單日期後五十（50）天未收到水費付款，將由專人遞送最終通知，將通知掛在自來水用戶的房門上。如果在該通知日期後十（10）個工作日內未收到付款或未作出付款安排，將停水。該通知會隨附一份本政策文本。

如果用戶地址與供水地址不同，本市將由專人遞送通知，並將通知掛在接受供水住宅的房門上。該通知將通知住戶，如果在通知日期後十（10）個工作日內未收到付款或未作出付款安排，將停水。該通知會隨附一份本政策文本。
 3. **友好提示電話：**在停水之前至少七（7）個工作日，本市將打電話通知居民用戶即將停水。該友好提示電話將是本市在停水前為收取逾期未付賬單做出的最后一次努力。在友好提示電話中，本市應主動提供本政策文本，並應請求向居民用戶說明付款安排選擇和用戶帳單上訴程序。
 4. **停水：**停水日期不得早於賬單日期後60天。
 - C. **不得停水的情形：**如果符合以下所有條件，不得因不付款停水：
 1. 用戶願意作出賬單付款安排。用戶必須在賬單日期六十（60）天內請求作出付款安排。
 2. 用戶提供初級醫療保健提供者出具的證明，說明停水可能會威脅居民的生命或嚴重威脅居民的健康或安全。

3. 用戶提供在正常水費付款週期內經濟上無力付款的證明。證明可包括參加CalWorks、CalFresh、General Assistance、Medi-Cal、SSI或CARE（貧困綫200%）。
5. **上訴程序**：如果對居民水費賬單金額有疑問，用戶應及時致電 (562) 916-1235，與喜瑞都市水費賬單科聯繫，要求對該賬單作出解釋。如果用戶對解釋感到不滿，用戶可以書面形式向財務經理提出上訴，要求進行審查。所有書面上訴均應提交至：**City of Cerritos, 18125 Bloomfield Avenue, Cerritos, CA 90703, c/o Finance Manager**上訴書必須陳述用戶認為賬單不正確的理由。財務經理將審查案例，並有權在需要糾正賬單錯誤時對賬單作出調整。上訴待決期間不得停水。一旦發出上訴最終決定，第4節中所列停水政策將繼續適用。如果在上訴待決期間自賬單日期起已超過六十（60）天，用戶在最終上訴決定下達後七（7）個工作日內必須支付任何欠付水費。
6. **付款安排程序**：本市致力於與我們的自來水用戶合作，為供水服務提供付款安排，避免不必要的困難。請電洽水費賬單科，請求作出付款安排，電話號碼 (562) 916-1235。

以下是付款安排政策：

本市將與用戶合作，制訂有關拖欠水費賬單付款條款共同協議。一旦獲得批准，將以書面形式確認付款安排日程表。用戶需要在付款安排文件中簽名，並得到一份文件副本。付款安排將要求未來賬單全額和準時付款，拖欠的款項可以在不超過十二（12）個月的期間內分期支付。

如果用戶未遵守約定的付款安排或未按照第4節中規定的付款要求支付當前水費，則會在發出停水通知的十（10）個工作日後停水。

7. **恢復服務**：如果停水，一旦收到未付的拖欠餘額和15美元重新連接費，則會恢復供水服務。