



## *El Segundo* 市 欠費帳戶及關停服務政策

本資訊以西班牙語提供。請致電 310-524-2319 或電郵 [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) (以西班牙語書寫)

本資訊以韓語提供。請致電 310-524-2319 或電郵 [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) (以韓語書寫)

本資訊以塔加拉語提供。請致電 310-524-2319 或電郵 [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) (以塔加拉語書寫)

本資訊以中文提供。請致電 310-524-2319 或電郵 [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) (以中文書寫)

本資訊以越南語提供。請致電 310-524-2319 或電郵 [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) (以越南語書寫)

### 宗旨/背景:

本管理政策列舉了El Segundo市收取水費欠費的措施，包括通知、費用轉讓和未付款的關停。本政策在市政府的網站上向公眾提供。還可通過310-524-2319致電市政府根據本政策條款協商避免因未付款關停供水服務的選項。

### 政策:

El Segundo市政府，作為加州議會第998號法案規定的城市或社區供水系統主管部門，授權下列規定於2020年2月1日起向其供水用戶生效。

### 欠費帳戶:

如果在發出帳單後22日，仍然未支付帳單，則該帳戶被視為欠費。一旦帳戶欠費，將收取滯納金。滯納金的標準將由市議會決議確定。

### 關停及重新開通流程

1. 欠費達10日的商業使用者服務帳戶可能因欠費被關停服務。市政府將至少在計畫關停日前兩個營業日向該地址出具立即關停通知。如果市政府出具立即關停的通知，將向帳戶收取“紅色標籤”費。如果帳戶因欠費被關停服務，將收取關停費。關停費的標準將由市議會決議確定。



## *El Segundo 市* **欠費帳戶及關停服務政策**

2. 欠費達60日的居民使用者服務帳戶可能因欠費被關停服務。市政府將在向記錄在案的使用者出具逾期通知後10日內出具州強制執行通知。市政府還會通知該住宅的租戶或業主，如果適用。市政府至少在立即關停的警告出具之前10日在物業張貼書面通知，以及市政府的政策和流程。如果市政府張貼立即關停的通知，將向帳戶收取“紅色標籤”費。如果帳戶因欠費被關停服務，將收取關停費。關停費的標準將由市議會決議確定。
3. 因欠費被關停服務的任何居民或商業使用者帳戶需要將帳戶保持正常，以重新開通服務。此外，將對帳戶收取重新開通費。重新開通費的標準將由市議會決議確定。已根據本政策條款向市政府證明是低收入的用戶，其重新開通費最高為 \$50.00。

### 居民用戶帳戶的通知要求

- a. 市政府應在初始警告通知發出後10日內向記錄在案的使用者以及物業的租戶出具書面的州強制執行通知。信函應發送至帳戶地址以及帳戶所提供的任何其它地址。如果記錄在案的使用者提供了其它郵寄位址，發送至服務郵寄位址的信函應提供給“佔有人”。信函應包括下列資訊：
  1. 記錄在案的使用者姓名及地址
  2. 欠費金額
  3. 需付款或完成付款安排以避免關停的日期
  4. 申請延長支付欠費的期限的流程說明
  5. 申請帳單審核和申訴的流程說明
  6. 使用者可以要求對欠費實施付款計畫的流程的說明
- b. 市政人員將通過電話或電郵聯繫記錄在案的使用者。
- c. 市政府將在其網站或按需提供本政策以及與關停服務相關的通知的下列語言的翻譯版本：英語、西班牙語、中文、塔加拉語及韓語。

### 避免居民用水關停

居民供水服務使用者可以通過下列方式使其帳戶保持正常。只要在計畫關停日營業結束之前採取下列措施之一，且客戶遵守本政策，不會關停服務。



## *El Segundo 市*

### *欠費帳戶及關停服務政策*

- a. 付款計畫：居民供水服務使用者可以針對當前或欠費的水費帳單書面申請最長為12個月的付款計畫。如果用戶證明更短的期限會造成不正當的負擔，其可以申請高於12個月的期限。用戶在其未來的帳單之外，要保持付款計畫的正常。如果用戶未能履行付款計畫，其將被視為違約。違約達60日將導致關停服務。市政府至少在欠費60日後，在關停前5個營業日出具立即關停通知。
- b. 審核帳單：如果使用者認為水費帳單存在錯誤，其額可以通過書面請求財務部主管或其指定人員對帳單提出爭議。對帳單存在爭議時，市政府不會關停服務。市政府可以審查過往的用量，指派技術人員檢查水錶，或使用任何可獲得的其它資料來做出結論。結論會以電話和電郵通知您。在您要求時，將提供結論的信函。
- c. 生命危險情況：如果關停服務會造成生命威脅或對用戶或居民的健康和安全造成嚴重威脅，市政府不會在記錄在案的使用者同意下列條件時關停服務：
  - i. 其基礎醫療機構填寫市政府的醫療狀況關停服務證明表，證明記錄在案的使用者或其租戶將因關停服務受到不利影響。
  - ii. 記錄在案的使用者證明其財務上無法支付水費。應成功證明家庭收入等於或低於聯邦貧困線200%。所有 El Segundo CARE/生命線計畫客戶均滿足該要求。
  - iii. 如果面臨關停的使用者是記錄在案的使用者的租戶，租戶可以在下列情況之一繼續用水服務而無需支付先前的欠費：
    - d. 在多戶型住宅的一位租戶，如果其所在的物業的每套住宅有單獨的水錶，可以通過完成服務申請，接受用水服務條款條件，並提供證明租賃的檔，用本人的名義申請用水服務。這些檔包括但不限於：租約副本、租賃協定或租金付款憑證。檔必須包括申請人姓名，必須表明房東是記錄在案的使用者。
    - e. 在僅有一個水錶計量居民用水的任何其它戶型的租戶，可以通過完成服務申請，接受用水服務條款條件，並提供證明租賃的檔繼續整套物業的用水服務。這些檔包括但不限於：租約副本、租賃協定或租金付款憑證。檔必須包括申請人姓名，必須表明房東是記錄在案的使用者。



## *El Segundo 市* 欠費帳戶及關停服務政策

### 避免商業用水關停

商業用水服務使用者必須全額支付水費，以避免因欠費被關停。

### 證明責任

記錄在案的使用者在申請符合本政策的任何規定時，有義務向El Segundo市政府提供證明其收入、租賃和/或醫療狀況的文件。