



奇諾市 住宅用水服務中止政策

您可通過親自上門或致電 (909) 334-3264 與奇諾市（簡稱市政廳）公用事業帳單部的工作人員取得聯繫，討論《住宅用水服務中止政策》（簡稱政策）條款中避免因未繳費而遭遇供水服務中止的選項。該政策已發佈在市政廳網站上，覆蓋以下語言版本：英語、西班牙語、韓語、越南語、他加祿語和中文（普通話）。

1) 按客戶要求中止服務：

- a. 客戶可自行要求中止服務，但無須承擔額外費用。
- b. 在收到客戶請求後，市政廳將獲得一個郵件轉發位址、一個最新水錶讀數，並在一個工作日內中止服務。
- c. 最新的帳單將被郵寄到文件注明的郵寄地址。
- d. 如果最新帳單的金額未在截止日期前繳付，其帳戶將被歸入託收行列。
- e. 所有已獲批的退款將郵寄至已註冊的郵寄地址。

2) 因未繳費而中止服務：

- a. 帳單拖欠 60 天后，服務將會停止。
- b. 市政廳須在供水服務中止前不少於七（7）天通過電話或書面通知（“斷水通知”）來告知客戶。
 - i. 若通過電話通知——市政廳將給出書面政策並討論備選繳費方案。市政廳應提供避免服務中止的選項，如備選繳費方案、延期繳費計畫、最低繳費選項以及請求對帳單進行審查和上訴。
 - ii. 若客戶收到書面通知，市政廳將向其服務位址發送書面通知，內容包括如下：
 1. 客戶的姓名和位址。
 2. 拖欠金額。
 3. 繳費日期或繳費安排，以避免斷水。
 4. 一份申請延期的書面程式。
 5. 一份申請法案複審和上訴的書面程式。
 6. 一份可申請延期、減免或備選繳費方案的書面程式。

3) 避免供水服務中止的備選繳費選項：

- a. 在 12 個月內，任何客戶可申請某一筆短期繳費延期，最多 3 次。

01225.0023/624397.1

有關此政策以及所有城市公用事業計費服務的多種語言版本可在以下地點獲取：13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 或 <https://www.cityofchino.org/> 市政廳的正常工作時間為星期一至星期五上午 7:30 至 5:30 pm。您還可以通過在正常工作時間致電公用事業收費人員，電話是 909-334-3264。您還可以親自繳費或線上繳費，網址是 <https://www.onlinebiller.com/chino-city/>

修訂 於 12/29/2019

- b. 任何客戶如未能在正常帳單週期內繳納服務費用，如符合下列所有條件，可申請備選繳費方案，以避免服務中斷：
- i. 如《福利和機構法》第 14088 (b) (1) (A) 條中規定，客戶具備一份“家庭醫生”出示證明，聲明如中斷為居民提供用水服務，將會危及居民的生命，或對居民的健康和安全構成嚴重威脅；以及
 - ii. 客戶證明其經濟上無繳費能力，並證明其家庭成員目前正在接受 CalWORKs、CalFresh、一般援助、加州醫保、附加保障收入/國家補充援助計畫或加州女性、嬰兒及兒童特別營養補充計畫；或者客戶聲稱其家庭收入低於聯邦貧困線的 200%；以及
 - iii. 客戶願意自行加入由市政廳選擇的以下備選繳費方案之一：(1) 分期償還協議，(2) 備選繳費方案，(3) 未償餘額的部分或全部減免，或 (4) 針對所有拖欠款項的臨時延期繳費計畫，避免服務中斷。
- c. 客戶有責任證明其符合第 3 (b) 條所述條件。為了讓市政廳擁有足夠時間來處理任一客戶的援助請求，鼓勵客戶儘早在任何建議的服務中止日期之前向市政廳提供必要的檔以證明其醫療問題、財務能力，以及參與任何備選繳費計畫的意願。收到文件後，市政廳應在七 (7) 天內審查文檔並回復客戶，或要求提供更多資訊，包括現有備選計畫可行性的相關資訊，或通知客戶市政廳允許其參與的備選繳費方案以及條款。如市政廳已要求提供額外資訊，則客戶應當在收到市政廳通知後五 (5) 個日曆日內提供。收到附加資訊後五 (5) 個日曆日內，市政廳應當以書面形式通知客戶，是否不滿足條件，或書面通知客戶市政廳允許加入的繳費計畫選項及其條款。
- d. 分期償還：如果市政廳選擇了這種備選繳費方式，客戶應按照以下條款對未償餘額進行書面分期繳費：
- i. 客戶應在市政廳規定的期限內繳清未償餘額，自帳單開具之日起不超過 12 個月。
 - ii. 分期償還將與客戶的定期帳單到期日相結合。
 - iii. 在按繳費計畫結清拖欠費用時，客戶不得要求進一步對任何後續未償費用進行分期。
- e. 備選繳費方案。如果市政廳選擇了這種備選繳費方式，客戶應按照以下條款就未償餘額簽訂書面備選繳費方案：
- i. 客戶應在市政廳規定的期限內結清未償餘額，自帳單日期起不超過十二 (12) 個月。
 - ii. 市政廳應為客戶制定備選繳費方案。備選方案可包括與既定繳費日不一致的定期一次性付款，也可選擇比月付頻率更高或更低的繳費方式，但是無論如何，未償餘額和管理費都應在市政廳規定的期限內全額支付。
 - iii. 在按繳費計畫支付拖欠費用時，客戶不得就任何後續的未償費用請求選擇其他繳費方案。

01225.0023/624397.1

有關此政策以及所有城市公用事業計費服務的多種語言版本可在以下地點獲取：13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 或 <https://www.cityofchino.org/> 市政廳的正常工作時間為星期一至星期五上午 7:30 至 5:30 pm。您還可以通過在正常工作時間致電公用事業收費人員，電話是 909-334-3264。您還可以親自繳費或線上繳費，網址是 <https://www.onlinebiller.com/chino-city/>

修訂 於 12/29/2019

- f. 未償餘額減免。如果市政廳選擇了這種備選繳費方案，客戶應以書面形式寫下需減免的未償餘額，且未經市議會批准和行動，不得超過該餘額的 30%；但任何此等扣減的資金來源不得導致對其他客戶徵收額外費用。任何減少的比例應根據客戶的財務需要、市政廳的財務狀況和需要以及可用資金來抵消客戶未償餘額的減免。客戶應在市政廳規定的到期日前繳納減免後的餘額。

臨時延期繳費：如果市政廳選擇了這種備選繳費計畫，客戶應在繳費到期後的六（6）個月內，提交未償餘額暫時延期付款。市政廳應自行決定應向客戶提供延遲的時長。客戶應按市政廳規定的延期日結清未償餘額。

- g. 所有備選繳費選項均要求客戶簽署一份財務困難協定（協定）。如未能遵守本協議，或未能在其後每一結算期支付應繳費用，服務將會中止。
- h. 如果客戶在六十（60）個日曆日或更長時間內不遵守任何備選繳費方案的條款，或在六十（60）個日曆日或更長時間內不繳清當期水費，市政廳將發出書面斷水通知。斷水通知將在服務中止前不少於五（5）个工作日送達物業處。

4) 合法承租人到客戶：

- a. 因未以業主或其授權代理人的名義繳費而導致服務中止的物業內合法租戶可以自己的名義開立帳戶，並對未來的帳單承擔責任。租戶可以個人名義或與同一物業處的其他租戶一起開設帳戶，支付押金，並向市政廳提供合法租賃證明，從而變成客戶。目前未償帳單仍由往來帳戶持有人負責。

5) 服務恢復：

- a. 因未繳費而造成服務中斷的客戶將承擔所有未償帳單和相關費用。當住宅供水服務停止後，重新接駁供水服務必須符合下列其中一項條件：
 - i. 包括罰款在內的逾期未償餘額全部付清。
 - ii. 客戶已建立/可申請分期償還方案、備選繳費計畫、臨時延遲繳費、延期繳費、及/或拖欠帳單的部分/全部減免，並簽署了財務困難協定。
 - iii. 合法承租人成為客戶並支付相關押金。
- b. 除非有醫療需要，否則無法保證當天能立即完成接駁。非工作時間進行重新接駁的費用應立即支付。
- c. 若在供水服務停止後重新接駁，對於收入低於聯邦貧困線 200%的家庭，或客戶本人或其家庭成員之一目前在接受 CalWORKs、CalFresh、一般援助、加州醫保、附加保障收入國家額外補助計畫，或加州女性、嬰兒及兒童特別營養補充計畫，在市政廳任何正常工作時間內，這項重新接駁的費用均不能超過 50 美元，在非工作時間內不能超過 150 美元。
- d. 對家庭收入低於低於聯邦貧困線 200%的客戶，或客戶本人或其任何家庭成員目前在接受 CalWORKs、CalFresh、一般援助、加州醫保、附加保障收入/國家額外補助

01225.0023/624397.1

有關此政策以及所有城市公用事業計費服務的多種語言版本可在以下地點獲取：13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 或 <https://www.cityofchino.org/> 市政廳的正常工作時間為星期一至星期五上午 7:30 至 5:30 pm。您還可以通過在正常工作時間致電公用事業收費人員，電話是 909-334-3264。您還可以親自繳費或線上繳費，網址是 <https://www.onlinebiller.com/chino-city/>

修訂 於 12/29/2019

計畫，或加州女性、嬰兒和兒童特別補充營養計畫，市政廳都應每 12 個月免收其拖欠帳單的利息。

6) 異議

- a. 如果您認為您的帳單出錯了，請立即與市政廳聯繫。
 - i. 您可以親自上門、通過電話或電子郵件提出異議。
 - ii. 您的異議將由公用事業帳單部主管審核。
 - iii. 在異議審查期間，服務不會中斷。
 - iv. 當公用事業帳單主管審查異議後，將與您聯繫提出解決方案。所有無爭議的金額均應在正常結算週期內繳納。
 - v. 任何超額收費將會反映在客戶的下一份定期帳單上，或直接退還給客戶。

01225.0023/624397.1

有關此政策以及所有城市公用事業計費服務的多種語言版本可在以下地點獲取：13220 Central Avenue, Chino, CA 91710 或 <https://www.cityofchino.org/> 市政廳的正常工作時間為星期一至星期五上午 7:30 至 5:30 pm。您還可以通過在正常工作時間致電公用事業收費人員，電話是 909-334-3264。您還可以親自繳費或線上繳費，網址是 https://www.onlinebiller.com/chino_city/

修訂 於 12/29/2019