



POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

居民用水服务中止政策

주거용 수도 서비스 중단에 관한 정책

PATAKARAN SA PAGPUTOLNG PANTAHANANG SERBISYO SA TUBIG

CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

# POLICY ON DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL WATER SERVICE

## THE CITY OF POMONA

ADOPTED BY RESOLUTION 2020-10 THE CITY  
OF POMONA ON JANUARY 27, 2020

# CITY OF POMONA

Adoptada por la Resolución 2020-10 del Ayuntamiento de la Ciudad de Pomona el 27 de enero de 2020

2020 年1月27日，波莫纳市议会第2020-10号决议通过

2020 年 1 月 27 日 포모나 시의회 결의 2020-10에 의해 채택

Pinagtibay ng Resolusyon 2020-10 ng Konseho ng Lungsod ng Pomona noong Enero 27, 2020

Được thông qua tại Nghị quyết 2020-10 của Hội đồng thành phố Pomona vào ngày 27 tháng 1 năm 2020

## POLICY ON DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL WATER SERVICE

1. **Application of Policy.** This Policy on Discontinuation of Residential Water Service (this "Policy") shall apply to all City accounts for residential water service, but shall not apply to any accounts for non-residential service. To the extent this Policy conflicts with any other rules, regulations, or policies of the City, this Policy shall control.

2. **Contact Information.** For questions or assistance regarding your water bill, the City's Customer Service staff can be reached by phone at (909) 620-2241 or in person at 505 S. Garey Avenue, Pomona, CA 91766. Customer Service is available Monday through Thursday, from 7:30 a.m. to 6:00 p.m., except on City holidays.

3. **Billing Procedures.** Water service charges are payable to the City once every two months or at such other frequency as determined by the City from time to time. All bills for water service are due and payable upon presentation and shall become delinquent if unpaid within twenty (20) days thereafter. Any bills not paid within such period will be subject to a delinquency charge.

4. **Discontinuation of Water Service for Nonpayment.** If any water bill is not paid in full within eighty (80) days after presentation, the City may discontinue water service to the service address.

4.1 Written Notice to Customer. The City will provide a mailed notice to the customer of record at least fifteen (15) days before discontinuation of water service. The notice will contain:

- (a) the name and address of the customer;
- (b) the amount of the delinquency;
- (c) the date by which payment or payment arrangements must be made to avoid discontinuation of service;
- (d) the procedure by which the customer may initiate a complaint or request an investigation or appeal concerning service or charges;
- (e) a description of the procedure by which the customer may request an alternative payment arrangement, which may include an extension, amortization, or alternative payment schedule;
- (f) the procedure for the customer to obtain information on financial assistance, if applicable; and
- (g) the telephone number where the customer may request a payment arrangement or receive additional information from the City.

4.2 Written Notice to Occupants or Tenants.

(a) The City will also send a notice to the occupants living at the service address at least fifteen (15) days before discontinuation of water service under the following circumstances: (1) the City furnishes individually metered service to a single-family dwelling, multi-unit residential structure, mobile home park, or farm labor camp and the owner, manager, or operator is the customer of record; or (2) the customer of record's mailing address is not the same as the service address. The notice will be addressed to "Occupant," will contain the information required in Section 4.1 above, and will inform the residential occupants that they have the right to become customers of the City without being required to pay the amount due on the delinquent account. Terms and conditions for occupants to become customers of the City are provided in Section 8 below.

(b) If the City furnishes water through a master meter in a multi-unit residential structure, mobile home park, or permanent residential structures in a labor camp and the owner, manager, or operator is the customer of record, the City will make a good faith effort to inform the occupants, by means of written notice posted on the door of each residential unit at least fifteen (15) days prior to termination, that the account is in arrears and the service will be terminated on a date specified in the notice. If it is not reasonable or practicable to post the notice on the door of each unit, the City will post two (2) copies of the notice in each accessible common area and at each point of access to the structure or structures. The notice will inform the residential occupants that they have the right to become customers of the City without being required to pay the amount due on the delinquent account. The notice will also specify what the occupants are required to do in order to prevent termination of, or to reestablish service; the estimated monthly cost of service; the title, address, and telephone number of a representative of the City who can assist the occupants in continuing service; and the address or telephone number of a qualified legal services project that has been recommended by the local county bar association. Terms and conditions for occupants to become customers of the City are provided in Section 8 below.

4.3 In-Person or Telephonic Notice. The City will also make a reasonable, good faith effort to contact the customer of record or adult person living at the premises of the customer in person or by telephone at least seven (7) days before discontinuation of service. The City will offer to provide in writing a copy of this Policy and to discuss options to avert discontinuation of water service for nonpayment, including the possibility of an extension or other payment arrangement.

4.4 Posting of Notice at Service Address. If the City is unable to make contact with the customer or an adult person living at the service address in person or by telephone, the City will make a good faith effort to leave a notice of imminent discontinuation of residential service and a copy of this Policy in a conspicuous place at the service address. The notice and copy of this Policy will be left at the residence at least forty-eight (48) hours before discontinuation of service. The notice will include:

- (a) the name and address of the customer;
- (b) the amount of the delinquency;
- (c) the date by which payment or payment arrangements must be made to avoid discontinuation of service;
- (d) the procedure for the customer to obtain information on financial assistance, if applicable; and

- (e) the telephone number where the customer may request a payment arrangement or receive additional information from the City.

4.5 Circumstances Under Which Service Will Not Be Discontinued. The City will not discontinue residential water service for nonpayment under the following circumstances:

- (a) During an investigation by the City of a customer dispute or complaint under Section 5.1 below;
- (b) During the pendency of an appeal to the City Council under Section 5.3 below; or
- (c) During the period of time in which a customer's payment is subject to a City-approved extension, amortization, or alternative payment schedule under Section 6 below, and the customer remains in compliance with the approved payment arrangement.

4.6 Circumstances Under Which Service Through a Master Meter Will Not Be Discontinued. If the City furnishes water through a master meter in a multi-unit residential structure, mobile home park, or permanent residential structures in a labor camp and the owner, manager, or operator of the dwelling, structure, or park is the customer of record, the City will not discontinue residential water service for nonpayment under the following circumstances:

- (a) When the customer's indebtedness is owed to another public agency, or when the obligation represented by the delinquent account or indebtedness was incurred with any public agency other than the City's water utility;
- (b) If a delinquent account relates to another property owned, managed, or operated by the customer;
- (c) If a public health or building officer certifies that termination would result in a significant threat to the health or safety of the residential occupants or the public.

4.7 Special Medical and Financial Circumstances Under Which Services Will Not Be Discontinued.

- (a) The City will not discontinue water service if all of the following conditions are met:
  - (i) The customer, or a tenant of the customer, submits to the City the certification of a licensed primary care provider that discontinuation of water service will be life threatening to, or pose a serious threat to the health and safety of, a resident of the premises where residential service is provided;
  - (ii) The customer demonstrates that he or she is financially unable to pay for residential service within the City's normal billing cycle. The customer is deemed financially unable to pay during the normal billing cycle if: (a) any member of the customer's household is a current recipient of CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State

Supplementary Payment Program, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, or (b) the customer declares under penalty of perjury that the household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty level; and

- (iii) The customer is willing to enter into an alternative payment arrangement, including an extension, amortization, or alternative payment schedule with respect to the delinquent charges.
- (b) For any customers who meet all of the above conditions, the City shall offer the customer one of the following options, to be selected by the City in its discretion: (1) an extension of the payment period; (2) amortization of the unpaid balance; or (3) an alternative payment schedule. The Finance Director, or his or her designee, will select the most appropriate payment arrangement, taking into consideration the information and documentation provided by the customer, as well as the City's payment needs.
- (c) The customer is responsible for demonstrating that the conditions in subsection (a) have been met. Upon receipt of documentation from the customer, the City will review the documentation within seven (7) days and: (1) notify the customer of the alternative payment arrangement selected by the City and request the customer's signed assent to participate in that alternative arrangement; (2) request additional information from the customer; or (3) notify the customer that he or she does not meet the conditions in subsection (a).
- (d) The City may discontinue water service if a customer who has been granted an alternative payment arrangement under this section fails to do any of the following for sixty (60) days or more: (a) to pay his or her unpaid charges by the extended payment date; (b) to pay any amortized amount due under the amortization schedule; (c) to pay any amount due under an alternative payment schedule; or (d) to pay his or her current charges for water service. The City will post a final notice of intent to disconnect service in a prominent and conspicuous location at the service address at least five (5) business days before discontinuation of service. The final notice will not entitle the customer to any investigation or review by the City.

4.8 Time of Discontinuation of Service. The City will not discontinue water service due to nonpayment on a Saturday, Sunday, legal holiday, or at any time during which the City's office is not open to the public.

4.9 Restoration of Service. Customers whose water service has been discontinued may contact the City by telephone or in person regarding restoration of service. Restoration shall be subject to payment of: (a) any past-due amounts, including applicable interest or penalties; (b) any reconnection fees, subject to the limitations in Section 7.1, if applicable; (c) and a security deposit, if required by the City.

## **5. Procedures to Contest or Appeal a Bill.**

5.1 Time to Initiate Complaint or Request an Investigation. A customer may initiate a complaint or request an investigation regarding the amount of a bill within ten (10) days of the bill date by contacting the City's Customer Service staff by phone or in writing.

5.2 Review by City. A timely complaint or request for investigation shall be reviewed by a manager of the City, who shall provide a written determination to the customer. The review will include consideration of whether the customer may receive an extension, amortization, or alternative payment schedule under Section 6. The City may, in its discretion, review untimely complaints or requests for investigation; however, such complaints or requests are not subject to appeal.

5.3 Appeal to City Council. Any customer whose timely complaint or request for an investigation pursuant to this Section 5 has resulted in an adverse determination may appeal the determination to the City Council by filing a written notice of appeal with the City Clerk within ten (10) business days of the City's mailing of its determination. Upon receiving the notice of appeal, the City Clerk will set the matter to be heard at an upcoming City Council meeting and mail the customer written notice of the time and place of the hearing at least ten (10) days before the meeting. The decision of the City Council shall be final.

## **6. Extensions and Other Alternative Payment Arrangements.**

6.1 Time to Request an Extension or Other Alternative Payment Arrangement. If a customer is unable to pay a bill during the normal payment period, the customer may request an extension or other alternative payment arrangement described in this Section 6. If a customer submits his or her request in writing within thirteen (13) days after mailing of a written notice of discontinuation of service by the City, the request will be reviewed by a manager of the City. City decisions regarding extensions and other alternative payment arrangements are final and are not subject to appeal to the City Council.

6.2 Extension. If approved by the City, a customer's payment of his or her unpaid balance may be temporarily extended for a period not to exceed six (6) months after the balance was originally due. The Finance Director, or his or her designee, shall determine how long an extension shall be provided to the customer. The customer shall pay the full unpaid balance by the date set by the City and must remain current on all water service charges accruing during any subsequent billing periods. The extended payment date will be set forth in writing and provided to the customer.

6.3 Amortization. If approved by the City, a customer's payment of his or her unpaid balance may be amortized over a period not to exceed twelve (12) months, as determined by the Finance Director, or his or her designee. If amortization is approved, the unpaid balance will be divided by the number of months in the amortization period, and that amount will be added to the customer's monthly bills for water service until fully paid. During the amortization period, the customer must remain current on all water service charges accruing during any subsequent billing periods. The amortization schedule and amounts due will be set forth in writing and provided to the customer.

6.4 Alternative Payment Schedule. If approved by the City, a customer may pay his or her unpaid balance pursuant to an alternative payment schedule that will not exceed twelve (12) months, as determined by the Finance Director, or his or her designee. If approved, the

alternative payment schedule may allow periodic lump-sum payments that do not coincide with the City's established payment date or may provide for payments made more or less frequently than the City's regular payment date. During the period of the alternative payment schedule, the customer must remain current on all water service charges accruing during any subsequent billing periods. The alternative payment schedule and amounts due will be set forth in writing and provided to the customer.

6.5 Failure To Comply. If a customer has been granted a payment arrangement under this Section 6 and fails to: (1) pay the unpaid charges by the extension date; (2) pay an amount due under an amortization schedule; or (3) pay an amount due under an alternative payment schedule, then the City may terminate water service. The City will post a final notice of intent to disconnect service in a prominent and conspicuous location at the service address at least five (5) business days before discontinuation of service. The final notice will not entitle the customer to any investigation or review by the City.

## **7. Specific Programs for Low-Income Customers.**

7.1 One-Percent Reduction in Delinquency Charge. Pursuant to Ordinance No. 4154 and Pomona City Code section 62-299, those City water customers who are "living within the City of Pomona lower income poverty rate" may apply for a one-percent reduction of the water service delinquency charge. The water customer must apply for the reduction of the delinquency charge to the City Treasurer. The City Treasurer shall then follow the criteria set forth in section 50-218 of the Pomona City Code and, if the water customer's application meets such criteria, the City Treasurer shall grant the one percent reduction of the delinquency charge. The foregoing shall only apply to City water customers.

7.2 Reconnection Fee Limits. For residential customers who demonstrate to the City a household income below 200 percent of the federal poverty line, the City will also:

- (a) Limit any reconnection fees during normal operating hours to fifty dollars (\$50), and during non-operational hours to one hundred fifty dollars (\$150). The limits will only apply if the City's reconnection fees actually exceed these amounts. These limits are subject to an annual adjustment for changes in the Bureau of Labor Statistics' Consumer Price Index for All Urban Consumers (CPI-U) beginning January 1, 2021.

For purposes of this Section 7.2, the City will deem a residential customer to have a household income below 200 percent of the federal poverty line if: (a) any member of the household is a current recipient of CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, or (b) the customer declares under penalty of perjury that the household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty level.

## **8. Procedures for Occupants or Tenants to Become Customers of the City.**

8.1 Applicability. This Section 8 shall apply only when the property owner, landlord, manager, or operator of a residential service address is listed as the customer of record and has been issued a notice of intent to discontinue water service due to nonpayment.



8.2 Agreement to City Terms and Conditions of Service. The City will make service available to the actual residential occupants if each occupant agrees to the terms and conditions of service and meets the requirements of the City's rules and regulations. Notwithstanding, if one or more of the occupants are willing and able to assume responsibility for the subsequent charges to the account to the satisfaction of the City, or if there is a physical means, legally available to the City, of selectively discontinuing service to those occupants who have not met the requirements of the City's rules and regulations, the City shall make service available to the occupants who have met those requirements.

8.3 Verification of Tenancy. To be eligible to become a customer without paying the amount due on the delinquent account, the occupant shall verify that the delinquent account customer of record is or was the landlord, manager, or agent of the dwelling. Verification may include, but is not limited to, a lease or rental agreement, rent receipts, a government document indicating that the occupant is renting the property, or information disclosed pursuant to Section 1962 of the Civil Code, at the discretion of the City.

8.4 Methods of Establishing Credit. If prior service for a period of time is a condition for establishing credit with the City, residence and proof of prompt payment of rent for that period of time is a satisfactory equivalent.

8.5 Deductions from Rental Payment. Pursuant to Government Code Section 60371(d), any occupant who becomes a customer of the City pursuant to this Section 8 and whose periodic payments, such as rental payments, include charges for residential water service, where those charges are not separately stated, may deduct from the periodic payment each payment period all reasonable charges paid to the City for those services during the preceding payment period. This subsection is intended only as a statement of existing law under Government Code Section 60371(d); it does not establish any independent legal rights or duties on landlords or tenants and is not enforceable by the City.

9. **Third Party Notification Service for Seniors and Dependent Adults.** The City will make available, to residential customers who are 65 years or older, or who are dependent adults (as defined in Welfare and Institutions Code Section 15610(b)(1)), a third-party notification service whereby the City will attempt to notify a person designated by the customer to receive notification when the customer's account is past-due and subject to termination. The notification will include information on what is required to prevent termination of service. The City will mail the notification to the designated third party at least ten (10) days before termination of service. To participate, the customer must submit a request for third-party notification on a form provided by the City, and must include the written consent of the designated third party. The notification service does not obligate the third party to pay any overdue charges, nor shall it prevent or delay termination of service.

10. **Language for Certain Written Notices.** All written notices under Section 4 and Section 6.5 of this Policy shall be provided in English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, and any other language spoken by ten percent (10%) or more people within the City's service area.

11. **Other Remedies.** In addition to discontinuation of water service, the City may pursue any other remedies available in law or equity for nonpayment of water service charges, including, but not limited to: securing delinquent amounts by filing liens on real property, filing a claim or legal action, or referring the unpaid amount to collections. In the event a legal action is

decided in favor of the City, the City shall be entitled to the payment of all costs and expenses, including attorneys' fees and accumulated interest.

12. **Discontinuation of Water Service for Other Customer Violations.** The City reserves the right to discontinue water service for any violations of City ordinances, rules, or regulations other than nonpayment.

13. **Fees and Charges Incurred.** Except as otherwise expressly stated in this Policy, any fees and charges incurred by a customer under any other codes, ordinances, rules, regulations, or policies of the City, including, but not limited to, delinquent charges and notification fees, shall be due and payable as set forth therein.

## POLÍTICA SOBRE LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

1. **Aplicación de la política.** Esta política sobre la discontinuación del servicio de agua residencial (esta "Política") se aplicará a todas las cuentas de la ciudad para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta para el servicio de agua no residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, regulación o política de la Ciudad, prevalecerá esta Política.

2. **Información de contacto.** Para preguntas o asistencia con respecto a su factura de agua, el personal de Servicio al Cliente de la ciudad puede ser contactado por teléfono al (909) 620-2241 o presencialmente en 505 S. Garey Avenue, Pomona, CA 91766. El Servicio al Cliente está disponible de lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 6:00 p.m., excepto en los días festivos de la ciudad.

3. **Procedimientos de facturación.** Los cargos por el servicio de agua son pagaderos a la Ciudad cada bimestre o con otra frecuencia que la Ciudad determine de vez en cuando. Todas las facturas del servicio de agua son pagaderas a su presentación y quedarán en mora si no se pagan dentro de los veinte (20) días siguientes. Las facturas que no se paguen en ese plazo estarán sujetas a un cargo por mora.

4. **Interrupción del servicio de agua por falta de pago.** Si alguna factura de agua no es pagada en su totalidad dentro de los ochenta (80) días después de la presentación, la Ciudad puede suspender el servicio de agua al domicilio del servicio.

4.1 Aviso escrito al cliente. La Ciudad proveerá un aviso por correo al cliente registrado al menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua. El aviso contendrá:

- (a) el nombre y el domicilio del cliente;
- (b) la cantidad no pagada;
- (c) la fecha en la que debe hacerse el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento por el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación o apelación en relación con el servicio o los cargos;
- (e) una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un acuerdo de pago alternativo, que puede incluir una prórroga, una amortización o un plan de pago alternativo;
- (f) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la asistencia financiera, en su caso; y
- (g) el número telefónico donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

4.2 Aviso escrito a los ocupantes o inquilinos.

65318.52100\32595457.2

(a) La Ciudad también enviará un aviso a los ocupantes que viven en el domicilio de servicio por lo menos quince (15) días antes de la interrupción del servicio de agua bajo las siguientes circunstancias: (1) la Ciudad proporciona servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas móviles o campo de trabajo agrícola y el propietario, administrador u operador es el cliente registrado; o (2) la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio. La notificación se dirigirá al "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1 supra, e informará a los ocupantes residenciales de que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les exija que paguen la cantidad adeudada en la cuenta en mora. Los términos y condiciones para que los ocupantes sean clientes de la Ciudad se encuentran en la Sección 8 a continuación.

(b) Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, administrador u operador es el cliente registrado, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes por medio de una notificación escrita colocada en la puerta de cada unidad residencial por lo menos quince (15) días antes de la suspensión, de que la cuenta está en mora y se suspenderá el servicio en una fecha especificada en el aviso. Si no es razonable o practicable colocar el aviso en la puerta de cada unidad, la Ciudad colocará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras. La notificación informará a los ocupantes residenciales de que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les exija que paguen la cantidad adeudada en la cuenta en mora. En la notificación también se especificará lo que los ocupantes deben hacer para evitar la terminación o el restablecimiento del servicio; el costo mensual estimado del servicio; el título, la dirección y el número telefónico de un representante de la Ciudad que pueda ayudar a los ocupantes a continuar el servicio; y la dirección o el número telefónico de un proyecto de servicios jurídicos calificados que haya sido recomendado por el colegio de abogados del condado local. Los términos y condiciones para que los ocupantes sean clientes de la Ciudad se encuentran en la Sección 8 a continuación.

4.3 Aviso presencial o por teléfono. La Ciudad también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar, de manera presencial o por vía telefónica, al cliente registrado o a la persona adulta que vive en las instalaciones del cliente por lo menos siete (7) días antes de la interrupción del servicio. La Ciudad ofrecerá proporcionar por escrito una copia de esta Política y discutir las opciones para evitar la interrupción del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de una prórroga u otro arreglo de pago.

4.4 Envío del aviso a la dirección de servicio. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o con una persona adulta que viva en la dirección del servicio de manera presencial o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de la inminente interrupción del servicio residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso y la copia de esta Política se dejarán en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la interrupción del servicio. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y el domicilio del cliente;
- (b) la cantidad no pagada;
- (c) la fecha en la que debe hacerse el pago o los arreglos de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre la asistencia financiera, en su caso; y

- (e) el número telefónico donde el cliente puede solicitar un acuerdo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

4.5 Circunstancias en las que no se interrumpirá el servicio. La ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- (a) Durante una investigación de la Ciudad de una disputa o queja de un cliente bajo la Sección 5.1 a continuación;
- (b) Durante la espera de una apelación al Consejo de la Ciudad bajo la Sección 5.3 a continuación; o
- (c) Durante el período en que el pago de un cliente está sujeto a una prórroga, amortización o programa de pago alternativo aprobado por la Ciudad, de conformidad con la Sección 6 a continuación, y el cliente sigue cumpliendo el acuerdo de pago aprobado.

4.6 Circunstancias en las que el servicio con medidor maestro no se interrumpirá. Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de unidades múltiples, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad no interrumpirá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:

- (a) Cuando la deuda del cliente se debe a otra agencia pública, o cuando la obligación representada por la cuenta en mora o la deuda se incurrió con cualquier agencia pública que no sea el servicio de agua de la Ciudad;
- (b) Si una cuenta en mora se relaciona con otro inmueble propiedad, administrado u operado por el cliente;
- (c) Si un funcionario de salud pública o de la construcción certifica que el cese resultaría en una amenaza significativa para la salud o la seguridad de los ocupantes de la vivienda o del público.

4.7 Circunstancias especiales médicas o financieras en las que no se interrumpirá el servicio.

- (a) La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua si se cumplen todas las condiciones siguientes:
  - (i) El cliente, o un arrendatario del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia de que la interrupción del servicio de agua será una amenaza para la vida o una grave amenaza para la salud y la seguridad de un residente del local donde se presta el servicio residencial;
  - (ii) El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación de la Ciudad. Se considera que el cliente es financieramente incapaz de pagar durante el ciclo normal de facturación si: (a) cualquier miembro del hogar del cliente es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa

Estatal de Pago Suplementario, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo protesta que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal; y

- (iii) El cliente está dispuesto a concertar un acuerdo de pago alternativo, incluida una prórroga, una amortización o un plan de pago alternativo con respecto a los cargos en mora.
- (b) Para los clientes que cumplan con todas las condiciones anteriores, la Ciudad ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones, para ser seleccionada por la Ciudad a su criterio: 1) una prórroga del período de pago; 2) la amortización del saldo no pagado; o 3) un plan de pago alternativo. El Director de Finanzas, o la persona que este designe, seleccionará el acuerdo de pago más apropiado, teniendo en cuenta la información y la documentación proporcionadas por el cliente, así como las necesidades de pago de la Ciudad.
- (c) El cliente es responsable de demostrar que las condiciones del apartado a) se han cumplido. Una vez recibida la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación en siete (7) días y: (1) notificará al cliente del acuerdo de pago alternativo seleccionado por la Ciudad y solicitará el consentimiento firmado del cliente para participar en dicho acuerdo alternativo; (2) solicitará información adicional del cliente; o (3) notificará al cliente que no cumple con las condiciones del apartado (a).
- (d) La Ciudad puede interrumpir el servicio de agua si un cliente al que se le ha concedido un arreglo de pago alternativo bajo esta sección no hace nada de lo siguiente durante sesenta (60) días o más: a) pagar sus cargos no pagados antes de la fecha de pago prorrogada; b) pagar cualquier cantidad amortizada que deba con arreglo al plan de amortización; c) pagar cualquier cantidad que deba con arreglo a un plan de pago alternativo; o d) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

4.8 Tiempo de interrupción del servicio. La Ciudad no interrumpirá el servicio de agua por falta de pago en sábado, domingo, día festivo legal, o en cualquier momento durante el cual la oficina de la Ciudad no esté abierta al público.

4.9 Restablecimiento del servicio. Los clientes cuyo servicio de agua ha sido interrumpido pueden contactar a la Ciudad por teléfono o en persona para el restablecimiento del servicio. El restablecimiento estará sujeto al pago de: (a) cualquier cantidad vencida, incluyendo intereses o penalidades aplicables; (b) cualquier cargo de reconexión, sujeto a las limitaciones de la Sección 7.1, en caso de ser aplicable; (c) y un depósito de seguridad, si la Ciudad lo requiere.

## **5. Procedimientos para impugnar o apelar un proyecto de ley.**

5.1 Tiempo para iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación sobre el monto de una factura dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la misma, comunicándose con el personal de Servicio al Cliente de la Ciudad por teléfono o por escrito.

5.2 Revisión por la Ciudad. Una queja oportuna o una solicitud de investigación será revisada por un gerente de la Ciudad, quien proporcionará una determinación escrita al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una prórroga, una amortización o un plan de pago alternativo según la Sección 6. La Ciudad puede, a su criterio, revisar las quejas o solicitudes inoportunas de investigación; sin embargo, dichas quejas o solicitudes no están sujetas a apelación.

5.3 Apelación al Consejo de la Ciudad. Cualquier cliente cuya queja o petición oportuna para una investigación según esta Sección 5 ha resultado en una determinación adversa puede apelar la determinación al Consejo de la Ciudad archivando una nota escrita de la apelación con el Funcionario de la Ciudad dentro de diez (10) días hábiles del envío de la Ciudad de su determinación. Al recibir la notificación de apelación, el Funcionario de la Ciudad fijará el asunto para ser escuchado en una próxima reunión del Consejo de la Ciudad y enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión del Consejo de la Ciudad será definitiva.

## **6. Prórrogas y otros acuerdos de pago alternativos.**

6.1 Tiempo para solicitar una prórroga u otro acuerdo de pago alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, puede solicitar una prórroga u otro arreglo de pago alternativo descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud por escrito dentro de trece (13) días después de que la Ciudad envíe por correo un aviso escrito de interrupción del servicio, la solicitud será revisada por un gerente de la Ciudad. Las decisiones de la Ciudad con respecto a las extensiones y otros arreglos de pago alternativos son definitivas y no están sujetas a apelación al Consejo de la Ciudad.

6.2 Prórroga. Si la Ciudad lo aprueba, el pago de un cliente de su saldo no pagado puede ser prorrogado temporalmente por un período que no exceda los seis (6) meses después de que el saldo se haya vencido originalmente. El Director de Finanzas, o la persona que este designe, determinará la duración de la prórroga que se le concederá al cliente. El cliente deberá pagar el saldo total no pagado en la fecha establecida por la Ciudad y debe mantenerse al corriente de todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. La fecha de pago prorrogada se establecerá por escrito y se proporcionará al cliente.

6.3 Amortización. Si la Ciudad lo aprueba, el pago de un cliente de su saldo no pagado puede ser amortizado en un período que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas, o la persona que este designe. Si se aprueba la amortización, el saldo no pagado se dividirá entre el número de meses del período de amortización, y esa cantidad se sumará a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que se pague en su totalidad. Durante el período de amortización, el cliente debe mantenerse al corriente de todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. El calendario de amortización y las cantidades adeudadas se establecerán por escrito y se facilitarán al cliente.

6.4 Programa de pago alternativo. Si la Ciudad lo aprueba, el cliente puede pagar su saldo no pagado de acuerdo con un programa de pago alternativo que no exceda los doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas, o su designado. Si se aprueba, el

programa de pago alternativo puede permitir pagos únicos periódicos que no coinciden con la fecha de pago establecida por la Ciudad o puede proveer pagos realizados más o menos frecuentemente que la fecha de

pago regular de la Ciudad. Durante el período del programa de pago alternativo, el cliente debe mantenerse al corriente de todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. El calendario de pagos alternativos y las cantidades adeudadas se establecerán por escrito y se facilitarán al cliente.

6.5 Incumplimiento. Si a un cliente se le ha concedido un acuerdo de pago en virtud de esta Sección 6 y: (1) no paga los cargos no pagados para la fecha de prórroga; (2) no paga una cantidad debida bajo un programa de amortización; o (3) no paga una cantidad debida bajo un programa de pago alternativo; entonces la Ciudad puede terminar el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

## 7. **Programas específicos para clientes de bajos ingresos.**

7.1 Descuento del uno por ciento en el cargo en mora. De conformidad con la Ordenanza No. 4154 y la sección 62-299 del Código de la Ciudad de Pomona, los clientes de agua de la Ciudad que "viven dentro de la tasa de pobreza de ingresos más bajos de la Ciudad de Pomona" pueden solicitar un descuento del 1% del cargo en mora en el servicio de agua. El cliente de agua debe solicitar la reducción del cargo en mora ante el Tesorero de la Ciudad. El Tesorero de la Ciudad seguirá entonces los criterios establecidos en la Sección 50-218 del Código de la Ciudad de Pomona y, si la solicitud del cliente de agua cumple con tales criterios, el Tesorero de la Ciudad concederá el uno por ciento de descuento del cargo en mora. Lo anterior solo se aplicará a los clientes de agua de la Ciudad.

7.2 Límites del cargo de reconexión. Para los clientes residenciales que demuestren a la Ciudad un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la Ciudad también:

- (a) limitará cualquier cargo de reconexión durante las horas normales de servicio a cincuenta dólares (\$50), y durante las horas no operativas a ciento cincuenta dólares (\$150). Los límites sólo se aplicarán si los cargos de reconexión de la Ciudad superan realmente estas cantidades. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por los cambios en el Índice de Precios al Consumidor para Todos los Consumidores Urbanos (IPC-U) de la Oficina de Estadísticas Laborales a partir del 1 de enero de 2021.

Para los propósitos de esta Sección 7.2, la Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal si: (a) cualquier miembro del hogar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pago Suplementario, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo protesta que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal.

## 8. **Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes de la Ciudad.**

8.1 Aplicabilidad. La presente Sección 8 se aplicará únicamente cuando el propietario, el arrendador, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial figure como cliente registrado y se le haya notificado la intención de interrumpir el servicio de agua por falta de pago.

8.2 Acuerdo de los términos y condiciones del servicio de la Ciudad. La Ciudad pondrá el



servicio a disposición de los actuales ocupantes residenciales si cada ocupante está de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las reglas y regulaciones de la Ciudad. No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad para los cargos subsiguientes a la cuenta a la satisfacción de la Ciudad, o si hay un medio físico, legalmente disponible a la Ciudad, de interrumpir selectivamente el servicio a esos ocupantes que no han cumplido con los requisitos de las reglas y regulaciones de la Ciudad, la Ciudad hará disponible el servicio para los ocupantes que han cumplido con esos requisitos.

8.3 Verificación del arrendamiento. Para tener derecho a convertirse en cliente sin pagar la cantidad adeudada en la cuenta en mora, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta en mora es o fue el arrendador, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad, o información revelada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a criterio de la Ciudad.

8.4 Métodos para establecer el crédito. Si el servicio previo durante un período es una condición para establecer el crédito con la Ciudad, la residencia y la prueba del pago puntual de la renta para ese período es un equivalente satisfactorio.

8.5 Deducciones del pago de la renta. Conforme a la Sección 60371(d) del Código de Gobierno, cualquier ocupante que se convierte en cliente de la Ciudad conforme a esta Sección 8 y cuyos pagos periódicos, tales como pagos de renta, incluyen cargos por el servicio de agua residencial, donde esos cargos no se indican por separado, puede deducir del pago periódico cada período de pago todos los cargos razonables pagados a la Ciudad por esos servicios durante el período de pago anterior. Este apartado está pensado sólo como una declaración de la ley existente bajo la Sección 60371(d) del Código de Gobierno; no establece ningún derecho u obligación legal independiente para los propietarios o inquilinos y no es aplicable por la Ciudad.

9. **Servicio de notificación a terceros para ancianos y adultos dependientes.** La Ciudad pondrá a disposición de los clientes residenciales de 65 años o más, o de los adultos dependientes (como se define en la Sección 15610(b)(1) del Código de Bienestar e Instituciones), un servicio de notificación a terceros por el cual la Ciudad intentará notificar a una persona designada por el cliente para recibir la notificación cuando la cuenta del cliente esté vencida y sujeta a suspensión. La notificación incluirá información sobre lo que se requiere para evitar la terminación del servicio. La Ciudad enviará por correo la notificación al tercero designado al menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio. Para participar, el cliente debe presentar una solicitud de notificación a terceros en un formulario proporcionado por la Ciudad, y debe incluir el consentimiento por escrito del tercero designado. El servicio de notificación no obliga al tercero a pagar ningún cargo atrasado, ni impedirá o retrasará la suspensión del servicio.

10. **Lenguaje para ciertos avisos escritos.** Todos los avisos escritos en virtud de la Sección 4 y la Sección 6.5 de esta Política se proporcionarán en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más de personas dentro de la zona de servicio de la Ciudad.

11. **Otros recursos.** Además de la interrupción del servicio de agua, la Ciudad puede buscar cualquier otro remedio disponible en la ley o en la equidad por la falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluido, entre otros, asegurar las cantidades morosas mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de una reclamación o acción legal, o referir la cantidad no pagada a cobranza. En el caso de que una acción legal sea

decidida a favor de la Ciudad, la Ciudad tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos las costas de abogados y los intereses acumulados.

12. **Interrupción del servicio de agua por otras violaciones de los clientes.** La Ciudad reserva el derecho de interrumpir el servicio de agua para cualquier violación de ordenanzas de la Ciudad, las reglas, o las regulaciones de otra manera que el no pago.

13. **Honorarios y cargos incurridos.** Excepto como de otro modo expresamente indicado en esta Política, cualquier honorario y cargos incurridos por un cliente bajo cualquier otro código, las ordenanzas, las reglas, las regulaciones, o las políticas de la Ciudad, incluyendo, entre otros, los cargos en mora y los honorarios de notificaciones serán debidos y pagaderos como se establece.

## 居民用水服务中止政策

1. **政策应用。**《居民用水服务中止政策》（以下简称本“政策”）适用于本市为所有居民提供的用水服务帐户，但不适用于任何非居民服务帐户。如果本政策与本市的任何其他规则、法规或政策相抵触，则以本政策为准。
2. **联系信息。**如果您对水费账单存有疑问或需要帮助，可致电（909）620-2241，也可以上门联系本市的客户服务人员，地址为 505 S. Garey Avenue, Pomona, CA 91766。客服工作时间为周一至周四上午 7:30 至下午 6:00，本市假期除外。
3. **计费程序。**本市每两个月收取一次水费，或者本市有时还会规定其他的计费周期。所有自来水费帐单均应在交单时缴清，如在此后二十（20）天内未付清，则计入拖欠帐单。在此期间内任何未付账单都将产生滞纳金。
4. **因欠费而停止供水服务。**如果在交单后八十（80）天内仍未全额缴清水费，本市可能会停止向该服务地址供水。
  - 4.1 给客户的书面通知。本市将在停水之前至少十五（15）天向登记在案的客户发送信件通知。该通知将包含：
    - (a) 客户的姓名和地址；
    - (b) 欠费金额；
    - (c) 为避免服务中断而必须遵守的缴费日或缴费计划日期；
    - (d) 客户可以针对服务或收费提出投诉或请求调查或上诉的程序；
    - (e) 一段关于客户可请求设置备选缴费计划的程序描述，其中可能包括延期、分期缴费或备选缴费时间表；
    - (f) 客户获取财务资助信息的程序（如适用）；以及
    - (g) 客户可请求设置缴费计划或从本市接收其他信息的电话号码。

- 4.2 给住客或租客的书面通知。

(a) 出现以下情况，本市还将在停水服务至少十五（15）天之前向在该服务地址的居民发送通知：（1）本市为单户住宅、多单元住宅结构、活动房屋公园或农场劳教所提供单独的计费服务，并且其产权人、经理或经营者为注册在案的客户；或（2）注册客户的邮寄地址与服务地址不同。该通知将发给“住户”，其中包含以上第 4.1 节中要求的信息，并将通知住户，他们有权在无需缴清拖欠款项的条件下成为本市的客户。下文第 8 节列出了居民成为本市客户的条款和条件。

(b) 如果本市通过多单元住宅结构、活动房屋公园或劳改营中永久住宅结构中的主表进行供水，而其产权人、经理或经营者是注册在案的客户，则本市将至少在停水前十五（15）天前通过在各住宅单元门上张贴书面通知，以诚意告知住客，该帐户已欠款，服务将在规定的日期终止。如果在各单元的门上张贴该通知不合理或不可行，本市将在每处可进入的公共区域以及每个进入该建筑结构的位置张贴两（2）份通知副本。该通知将告知居民，他们有权在无需支付欠款的条件下就成为本市的客户。该通知还将明确规定为避免服务中止或用于恢复服务，住户必须采取的措施；每月服务费用估算值；可协助住户继续使用该服务的本市代表职务、地址和电话号码；以及当地律师协会推荐的合格法律服务项目的地址或电话号码。下文第 8 节提供了居民成为本市客户的条款和条件。

4.3 上门拜访或电话通知。本市还将在服务停止之前至少七（7）天采取合理、真诚的努力，亲自上门或通过电话与居住在客户所在地且注册在案的客户或成年人进行联系。本市将提供本政策的书面副本，并讨论避免因欠费而遭遇中断供水服务的选项，包括延期缴费或其他缴费计划的可能性。

4.4 在服务地址张贴通知。如果本市人员无法亲自上门或通过电话与居住在服务地址上的客户或成年人联系，则本市将尽一切努力在服务地址的显眼位置留下即将停止居民（用水）服务的通知以及本政策的副本。本政策的通知和副本将在服务中止前至少四十八（48）小时放在住宅处。该通知将包括：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) 欠费金额；
- (c) 为避免服务中断而规定的缴费日或缴费计划日期；

- (d) 客户获取财务资助信息的程序 (如适用) ; 以及
- (e) 客户可请求设置缴费计划或从本市接收其他信息的电话号码。

4.5 服务不中断的情况。 在下列情况中, 本市将不会因客户欠费而中断住宅自来水服务:

- (a) 针对以下第 5.1 条所述, 本市针对客户纠纷或投诉进行调查期间;
- (b) 根据以下第 5.3 条, 处于向市议会提出上诉的待决期间; 或者
- (c) 在以下第 6 节规定的时间内, 客户的延期缴费、分期缴费或备选缴费计划需接受本市批准, 并且客户仍遵守经批准的缴费安排。

4.6 主仪表服务不中断的情况。 如果本市通过多单元住宅结构、活动房屋公园或劳改营中永久住宅结构中的主表进行供水, 并且其住宅、结构或公园的产权人、经理或经营者是注册在案的客户, 在以下情况中, 本市将不会因客户欠费而中止住宅自来水服务:

- (a) 客户欠的债务属于其他公共机构, 或者欠费账户或债务所代表的义务是由本市自来水服务机构以外的公共机构所引发;
- (b) 如欠款帐户与客户拥有、管理或经营的另一财产相关;
- (c) 如果公共卫生或建筑官员证明, 终止合同将对住户或公众的健康或安全造成重大威胁。

4.7 在特殊医疗和财务情况下, 服务将不会中断。

- (a) 如满足以下所有条件, 本市将不会中断供水服务:
  - (i) 客户或客户的一位租户向市政府提交持牌家庭医生的证明, 声明供水停止将危及住宅处居民的生命, 或对居民的健康和安全构成严重威胁;
  - (ii) 客户证明他或她在经济上无法在本市正常计费周期内支付住宿服务费用。如果满足以下条件, 则认为客户在财务上无法正常缴费: (a) 客户家庭的任何成员当前正在接受 CalWORK、CalFresh、一般补助、Medi-Cal、社安补助金/州立保障性付款计划, 或加州妇女、婴儿和儿童特殊营养补充计划, 或 (b) 客户家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%, 承诺如造假则接受惩罚; 以及

- (iii) 客户愿意就拖欠费用设置其他缴费安排，包括延期缴费，分期付款或备选缴费时间表。
  - (b) 对于满足以上所有条件的任何客户，由本市酌情决定向客户提供以下选项之一：（1）延长付款期限；（二）未偿余额的分期支付；或（3）备选缴费时间表。财务主管或其指定人员将根据客户提供的信息和文件以及本市的缴费需求来选择最合适的付款方式。
  - (c) 客户有责任证明其满足（a）项的条件。收到客户提供的文件后，本市将在七（7）日内审查文件，并：（1）通知客户本市选择的其他缴费计划，并要求客户签名同意参加该缴费安排；（2）要求客户提供其他信息；或（3）通知客户他或她不符合（a）小节的条件。
  - (d) 根据本节，若客户获得准许执行备选缴费安排，在六十（60）天或更长时间内未执行以下任何一项操作，则本市可中止其供水服务：（a）在延长的缴费日期之前支付未偿费用；（b）根据分期偿还计划，缴清分期付款金额；（c）根据备选缴费计划，缴清任何应付款项；或（d）缴付其当前的供水费用。本市将在服务中止之前至少五（5）个工作日在服务地址的显眼位置发布最后的服务中止通知。最后通知不规定客户接受本市的任何调查或审查。
- 4.8 在周六、周日、法定节假日或本市办公室不对公众开放的任何时间段内，本市不会因欠费而中断供水服务。
- 4.9 服务恢复。被停水的客户可通过电话或上门拜访联系本市以恢复供水。恢复用水应支付以下费用：（a）任何逾期款项，包括适用的利息或罚款；（b）任何重新接驳供水的费用，但须遵守第 7.1 节的限制（如适用的话）；（c）以及保证金（如果本市要求的话）。
5. **争议或上诉法案的程序。**
- 5.1 提出投诉或请求调查的时间。客户可在帐单日期后的十（10）天内，通过电话或书面联系本市客户服务人员，对帐单金额进行投诉或要求调查。
- 5.2 本市审查。本市管理员应对及时提出的投诉或调查请求进行审查，该管理员应向客户提供书面决定。审查将考虑客户是否可以根据第 6 条获批延期缴费、分期付款或执行备选缴费计划。本市可酌情决定审查不合时宜的投诉或调查请求；但是，此类投诉或请求不应上诉。

5.3 向市议会提出上诉。根据第 5 条及时进行了投诉或要求调查，但裁决结果对其不利的客户，可在本市寄出其裁决书后十（10）个工作日内，向市秘书提交书面上诉通知，向市议会提出上诉。收到上诉通知后，市秘书将在即将举行的市议会会议上进行听证，并在距离会议召开时间至少十（10）天内，将有关听证会时间和地点的书面通知邮寄给客户。市议会的裁决为最终裁决。

## 6. **延期缴费及其他备选缴费安排。**

6.1 申请延期或其他备选缴费安排的时间。如果客户在正常缴费期内无法支付帐单，则该客户可以根据第 6 条所述，请求延期或其他备选缴费安排。如果客户在本市寄出服务中止的书面通知后十三（13）天内以书面形式提出其请求，该请求将由本市管理员进行审核。本市关于延期缴费和其他备选缴费安排的裁决是最终的，不得向市议会上诉。

6.2 延期缴费。如获得本市批准，客户可以将其未偿余额的缴付暂时延期至最多不超过最初应付余额后的六（6）个月。财务主管亦或他或她的指定人选应确定向客户提供的延期时间。客户应在本市设定的日期之前缴清全部未偿余额，并且必须在后续任何计费期间保持结清所有当前水费。延长的缴费日期将以书面形式列出并提供给客户。

6.3 分期缴费。如获得本市批准，客户的未偿余额可在十二（12）个月的期间内进行分期支付，具体期限由财务主管或其指派人员确定。如果分期缴费获批，则未偿余额除以分期月数得到的金额，将添加到客户的每月水费中，直到全额付清为止。在分期付款期限内，客户必须结清当前以及后续任何计费周期内产生的所有供水费用。分期付款时间表和应付款额将以书面形式列出并提供给客户。

6.4 备选缴费计划。如获得本市批准，则客户可根据财务主管或其指定人员所确定的、最高为十二（12）个月的备选缴费计划来支付其未偿余额。如获得批准，备选缴费时间表可能会允许与本市固定缴费日不一致的一次性总付，或者可能规定比本市常规缴费周期更长或更短的间隔。在备选缴费计划期间，客户必须保持结清当前以及任何后续计费周期内产生的所有水费。备选缴费时间表和到期金额将书面形式列出并提供给客户。

6.5 未能遵守条例。如客户已根据本第 6 节获批缴费安排，但未能：（1）在延期日之

前缴清未偿款项； (2) 按分期偿还时间表缴清应付款项；或 (3) 根据备选缴费时间表支付，则本市可中止其供水服务。本市将在服务中止之前至少五 (5) 个工作日在服务地址的显眼位置发布最后的服务中止通知。最后通知不会要求客户受到本市任何调查或审查。

## 7. 针对低收入客户的特殊计划。

7.1 减免百分之一的拖欠费用。根据第 4154 号法令和波莫纳市法规第 62-299 条，那些“在波莫纳市内生活在低收入贫困率以下”的本市用水客户可申请 1% 的供水服务的滞纳金减免。用水客户必须向本市财务主管申请拖欠费用的减免。然后，本市财务主管应遵循《波莫纳城市法》第 50-218 条中规定的标准，如自来水用户的申请符合该标准，则本市财务主管应将滞纳金减少 1%。前述内容仅适用于本市自来水客户。

7.2 重新接驳用水费用限额。对于向本市证明其家庭收入低于联邦贫困线 200% 的居民，本市还将：

(a) 将正常营业时间内的任何重新接驳费用限制为五十美元 (50 美元)，而在非营业时间内限制为一百五十美元 (150 美元)。只有在本市的实际重新接驳费用超过了这些金额时，该限制才适用。从 2021 年 1 月 1 日起，根据美国劳工统计局消费者价格指数 (CPI-U) 的变化，这些限制还会进行年度调整。

本 7.2 节而言，在以下情况下，本市将认为居民客户的家庭收入低于联邦贫困线的 200%：(a) 该家庭的任何成员目前正在接受 CaWORK、CalFresh、一般补助、加州医保、社安补助金/州立保障性付款计划，或加州妇女、婴儿及儿童特殊营养补充计划，或 (b) 客户家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，承诺如造假则接受惩罚。

## 8. 住户或租户成为本市客户的程序。

8.1 适用范围。只有当物业产权人、房东、经理或住宅服务地址的经营者被列为登记在案的客户，并且因欠费而被告中止供水服务时，第 8 节才适用。



- 8.2 同意城市服务条款和条件。如每个住户都同意服务条款和条件并满足本市法规的要求，本市将向实际居住的居民提供服务。但是，如果一名或多名住户愿意并能够为后续帐户费用承担责任，满足本市要求，或如果本市能通过合法的实际手段，选择性地针对那些不符合本市法规要求的居民停止服务，本市也应向符合这些要求的居民提供服务。
- 8.3 租赁验证。为了满足客户资格，而无需缴付欠款帐户上的未偿余额，住户应核实登记在案的欠款帐户所有人目前是或曾经是其房东、经理或代理商。该验证可能包括但不限于租赁或租赁协议、租金收据、表明住户正在租赁财产的政府文件，或者由本市根据《民法》1962 节披露的信息，酌情决定。
- 8.4 建立信用的方法。如果先前一定时期内的服务是与本市建立信用的条件，则该时期的住宅和及时支付租金的证明亦可满足要求。
- 8.5 租金扣除。根据《政府法规》第 60371 (d) 条，根据本第 8 条，任何一位成为本市客户且其定期缴费（例如租金），包括（未单独说明的）住宅自来水服务费的住户，均可从每段缴费期间的定期扣款中减去在前一个缴费期间向本市支付的所有合理费用。本小节仅作为对政府法规第 60371 (d) 条下的现有法律的声明；该条款对房东或房客不规定任何独立的法律权利或义务，本市也无法执行该条例。
9. **老年人和需抚养成年人的第三方通知服务**。本市将向（根据《福利和机构法》第 15610 (b) (1) 条定义的）65 岁以上的居民客户或需抚养的成年人提供第三方通知服务。本市将尝试在客户的帐户逾期且服务可能中止时通知客户指定人。该通知将包含有关避免服务中止所需的信息。本市将在服务中止前至少十（10）天将通知邮寄给指定的第三方。客户必须使用本市提供的表格来提交第三方通知请求，并且必须包括指定第三方的书面同意，才能参与该服务。通知服务没有义务让第三方支付任何逾期费用，也不能阻止或延迟服务的中止。
10. **书面通知的特定语言**。本政策中第 4 节和第 5 节中的所有书面通知均应提供英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、韩语以及本市服务范围内百分之十（10%）以上人口说的任何其他语言版本。
11. **其他补救措施**。除了中止供水服务外，本市还可就供水费用拖欠事宜寻求法律或衡平法上可用的任何其他补救措施，包括但不限于：通过对房地产提出留置权，提出索赔或采取法律行动，或将未偿金额转给托收来确保收回拖欠款项。如果法律诉讼裁决有利于本市，则本市应支付所有成本和费用，包括律师费和累积利息。

12. **因其他客户违规行为而中止供水服务。**本市保留因违反本市法令、规则或法规（除欠费之外）而停止供水的权利。

13. **产生的费用及收费。**除非本政策另有明确规定，否则根据本市任何其他法典、条例、规则、法规或政策产生的任何费用和收费，包括但不限于拖欠费用和通知费用，客户均应按规定支付。

## 주거용 수도 서비스 중단에 관한 정책

1. **정책 적용.** 본 요금 미납으로 인한 거주 지역 수도 서비스 해지 정책(이하 "정책")은 사업소내 모든 거주 지역 수도 서비스 계정에 적용되지만, 어떠한 비거주 지역 서비스 계정도 적용되어서는 안됩니다. 본 정책의 범위가 수도 및 수자원 사용자에게 관한 루비도 지역 서비스 사업소(이하 "사업소")의 기존 규정, 결의 및 정책의 조항과 상충되는 경우에는, 본 정책이 우선권을 갖습니다.

2. **연락처 정보.** 수도 요금과 관련하여 질문이나 도움이 필요한 경우, 시청의 고객 센터에 (909) 620-2241으로 전화하시거나 505 S. Garey Avenue, Pomona, CA 91766 에 직접 방문하실 수 있습니다. 고객 센터는 시청 공휴일을 제외한 월요일 - 금요일 오전 7 시 30 분부터 오후 6 시까지 운영합니다.

3. **청구 절차.** 수도 요금은 2 개월에 한 번 또는 때때로 시가 정하는 특정 기간에 의거해 시에 지불해야 합니다. 수도 서비스에 대한 모든 청구서는 청구서 수령 이후 납부 가능하며 청구일로부터 20 일 이내에 납부하지 않으면 연체로 간주됩니다. 기간 내에 납부하지 않은 요금에는 연체료가 부과됩니다.

4. **요금 미납으로 인한 수도 서비스 해지.** 청구서가 80 일 이상 연체된 경우, 시는 서비스 주소로의 수도 서비스를 해지할 수 있습니다.

4.1 **고객에 대한 서면 통지.** 시는 수도 서비스 해지 15 일 전에 기록 고객에게 서면 통지를 제공합니다. 통지에는 다음 내용을 포함합니다:

- (a) 고객 성명 및 주소;
- (b) 연체 금액;
- (c) 수도 서비스 해지를 피하기 위해 납부 또는 납부 협정이 이루어져야 하는 날짜;
- (d) 서비스 혹은 요금 청구에 대해 고객이 불만을 제기하거나 조사 또는 이의 신청을 요청할 수 있는 절차;
- (e) 고객이 납부 연장, 분할 상환 또는 대체 납부 일정을 포함하여 대체 납부 협약을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명;
- (f) 해당되는 경우 고객이 재정적 지원에 대한 정보를 얻는 절차; 및
- (g) 고객이 납부 협정을 요청하거나 시로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

#### 4.2 거주자 또는 세입자에 대한 서면 통지.

(a) 시는 다음과 같은 경우에 수도 서비스 해지 15 일전에 서비스 주소에 거주하는 거주자에게 통지를 보냅니다: (1) 시가 단독 주택, 다세대 주택 구조, 이동 주택 공원 또는 농장 노동자 숙소에 개별 계량 서비스를 제공하고 재산 소유자 또는 관리자가 기록 고객인 경우; 또는 (2) 기록 고객의 우편 주소가 서비스 주소와 동일하지 않은 경우. 통지는 상기 제 4.1 항에 서술된 필요한 정보를 포함하여 “거주자”에게 전달되며, 실제 거주자에게 체납 계정으로 인한 금액을 지불하지 않고도 시의 고객이 될 권리가 있음을 안내합니다. 거주자가 시의 고객이 되기 위한 이용 약관은 아래 제 8 항에 제공되어 있습니다.

(b) 시가 중앙 계량기를 통해 다세대 주택 구조, 이동 주택 공원 또는 농장 노동자 숙소에 수도 서비스를 제공하고 재산 소유자 또는 관리자가 기록 고객인 경우, 시는 서비스 해지 최소 15 일 전에 거주자에게 계정이 연체되었고 통지서에 명시된 날짜에 서비스가 종료될 것임을 알리기 위해 최선의 노력을 기울일 것입니다. 개별 주거 단위에 통지를 제공할 수 없거나 실행 불가능한 경우, 건물의 각 접근 가능한 공동 영역 및 각 출입 지점에 통지 사본 2 부를 게시할 것입니다. 본 통지서는 실제 거주자에게 체납 계정으로 인한 금액을 지불하지 않고도 시의 고객이 될 권리가 있음을 안내합니다. 본 통지서에는 또한 예상 월간 서비스 비용; 거주자가 서비스를 계속하도록 도울 수 있는 시청 직원의 직함, 주소 및 전화 번호; 지역 카운티 변호사 협회에서 권장한 적절한 법률 서비스 프로젝트의 주소 또는 전화 번호와 함께 서비스 종료를 방지하거나 서비스를 재개하기 위해 고객이 해야 할 일이 명시되어 있습니다. 거주자가 시의 고객이 되기 위한 이용 약관은 아래 제 8 항에 제공되어 있습니다.

4.3 방문 혹은 전화 통지. 시는 또한 서비스를 해지하기 최소 7 일 전에 직접 방문 또는 전화로 서비스 주소에 거주하는 기록 고객이나 성인에게 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 시는 본 정책의 사본을 서면으로 제공하고 납부 연장 또는 대체 납부 협약을 포함하여 요금 미지급으로 인한 수도 서비스 해지를 피할 수 있는 선택에 대해 논의할 것입니다.

4.4 서비스 주소에 통지 게시. 시가 방문 또는 전화로 서비스 주소에 거주하는 고객 또는 성인과 연락할 수 없는 경우, 시는 거주지의 수도 서비스 해지가 임박했음을 알리는 통지와 본 정책의 사본을 서비스 주소의 눈에 띄는 곳에 게시하기 위해 성실히 노력할 것입니다. 본 정책의 통지 및 사본은 서비스 해지 최소 48 시간 이전에 거주지에 게시됩니다. 본 통지에는 다음의 내용을 포함합니다:

- (a) 고객 성명 및 주소;
- (b) 연체 금액;
- (c) 서비스 해지를 피하기 위해 납부 또는 납부 협정이 이루어져야 하는 날짜;
- (d) 해당되는 경우 고객이 재정적 지원에 대한 정보를 얻는 절차; 및

- (e) 고객이 납부 협정을 요청하거나 시로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

4.5 서비스가 해지되지 않는 상황. 시는 다음과 같은 상황에서는 요금 미납으로 인한 주거용 수도 서비스를 해지하지 않습니다:

- (a) 아래 제5.1항에 따른 고객 분쟁 또는 이의 제기에 대해 시가 조사중인 경우;
- (b) 아래 제5.3항에 따라 시의회에 민원이 계류중인 경우; 또는
- (c) 고객의 요금 납부가 아래 제 6 항에 따라 시에서 승인한 납부 연장, 분할 상환 또는 대체 납부 협정의 적용을 받으며 고객이 승인된 납부 협정 내용을 준수하는 경우.

4.6 중앙 계량기를 통한 서비스가 중단되지 않는 상황. 시가 중앙 계량기를 통해 다세대 주택 구조, 이동 주택 공원 또는 농장 노동자 숙소에 수도 서비스를 제공하고 재산 소유자 또는 관리자가 기록 고객인 경우, 시는 다음과 같은 상황에서 요금 미납에 대한 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다:

- (a) 고객 다른 공공 기관에 부채가 있는 경우, 또는 연체 계정 또는 부채로 대표되는 의무가 시의 수도 시설 이외의 다른 공공 기관에서 발생한 경우;
- (b) 연체 계정이 고객이 소유, 관리 또는 운영하는 다른 자산과 관련된 경우;
- (c) 공중 보건 또는 건축 책임자가 수도 서비스 중단이 거주자 또는 대중의 건강 또는 안전에 중대한 위협을 초래할 것이라고 인정한 경우.

4.7 서비스 해지가 이루어지지 않는 특별한 의료 및 재정적 상황.

- (a) 다음의 모든 조건이 충족되는 경우 사업소는 수도 서비스를 해지하지 않습니다:
  - (i) 고객 또는 고객의 임차인이 수도 서비스 해지가 거주 서비스가 제공되는 곳의 거주자의 건강과 안전에 대한 심각한 위협을 초래하거나 생명을 위협할 수 있다는 면허를 소지한 1 차 진료 제공자의 인증서를 사업소에 제출합니다;
  - (ii) 고객은 아래 제 7.2 항의 자격 요건에 따라 시의 일반 요금 청구 주기 내에서 주거용 수도 서비스에 대해 재정적으로 납부할 수 없음을 입증합니다. 다음과 같은 경우 고객은 일반 청구 주기 내에 요금을 납부할 수 없다고 간주됩니다: (a) 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충 안전 소득 / 주 보충 보조금 프로그램, 또는 여성, 유아

및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수령인, 또는 (b) 고객은 위증 시 처벌을 받을 것을 서약한 이후 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 신고한 경우; 및

(iii) 고객은 연체 요금과 관련하여 납부 연장, 분할 상환 또는 대체 납부 일정을 포함한 대체 납부 협약을 기꺼이 받아들일 용의가 있습니다.

(b) 위의 모든 조건을 충족하는 경우, 시는 재량에 따라 시가 선택한 다음 사항 중 하나를 고객에게 제공합니다: (1) 납부 기간 연장; (2) 미지급 잔액의 분할 상환; 또는 (3) 대체 납부 일정. 재무국 국장 또는 그 지명인은 고객이 제공 한 정보 및 문서와 함께 시의 납부 요구를 고려하여 가장 적절한 납부 방식을 선택합니다.

(c) 고객은 위 (a)의 자격을 충족하고 있음을 증명할 책임이 있습니다. 고객으로부터 문서를 수령하면, 시는 7 일 이내에 문서를 검토하고 다음 중 하나를 수행합니다. (1) 사업소가 선택한 대체 납부 협정을 고객에게 통보하고 납부 계획 동의서에 고객의 서명을 요구합니다. (2) 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 또는 (3) 고객에게 위 (a)의 자격 요건을 충족하지 못함을 통보합니다.

(d) 이 항목에 따라 대체 납부 협정을 받은 고객이 60 일 이상 기간 중 다음의 하나라도 이행하지 않을 경우 사업소는 수도 서비스를 해지 할 수 있습니다: (a) 납부 연장일까지 미납 금액을 납부; (b) 분할 상환 일정에 따라 분할 금액을 납부; (c) 대체 납부 일정에 따라 납부해야 할 금액을 납부; 또는 (d) 수도 서비스에 대한 현재의 요금을 지불하는 것. 시는 서비스 중단 최소 5 일 (업무일 기준) 전에 서비스 주소의 확인이 눈에 띄는 위치에서 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지는 고객이 시에 조사 또는 검토를 요청할 권한을 부여하지 않습니다.

**4.8 서비스 해지 시기.** 시는 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 시의 고객 센터가 일반에게 공개되지 않은 시간에 요금 미납으로 인한 수도 서비스 해지를 실시하지 않습니다.

**4.9 서비스 재연결.** 수도 서비스가 해지된 고객은 서비스 재연결에 대해 전화 또는 사업소 방문을 통해 문의할 수 있습니다. 서비스 재연결은 다음과 같은 납부 내용을 요구합니다: (a) 해당 이자 또는 과태료를 포함한 모든 연체 금액; (b) 적용되는 경우 제 7.1 항의 제한을 받는 모든 재연결 수수료; (c) 시에서 요구하는 경우 안전 보증금.

## 5. 수도 청구서에 이의를 제기하는 절차.

**5.1 이의 제기 혹은 조사 요청 기간.** 고객은 이의가 있는 청구서 수령 후 10 일 이내에 시의 고객 센터에 방문 또는 전화를 통해 청구 금액에 관한 이의를 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다.

**5.2 시에 의한 검토.** 요청 기간내 접수 받은 이의 제기 혹은 조사 요청은 시의 관리자가 검토해야 하며, 해당 관리자는 고객에게 서면 결정을 제공해야 합니다. 검토에는 고객이 아래 제 6 항에 설명된 납부 연장, 분할 상환 또는 대체 납부 일정 등을 받을 수 있는지에 대한 고려가 포함됩니다. 시는 단독 재량으로 시기를 놓친 이의 제기를 검토할 수 있습니다. 그러나 이러한 이의 제기는 민원 청구의 대상이 아닙니다.

**5.3 시 의회에 민원 제기.** 본 제 5 항에 따라 요청 기간내 민원 청문회를 요청한 고객은 시 의회가 내린 고객에게 불리한 결정에 대해 시가 결정문을 우편 발송한 후 10 일(업무일 기준) 이내에 시 의회의 서기에게 민원 통지서를 제출하여 민원을 청구할 수 있습니다. 민원 청구 통지를 받으면, 시 의회의 서기는 다가오는 시 의회 회의에서 그 문제에 대한 청취를 예정하고 최소 회의 10 일 전에 청문회 시간과 날짜를 서면으로 고객에게 통지합니다. 시 의회의 결정은 최종 결정입니다.

## **6. 연장 및 기타 대체 납부 계획.**

**6.1 연장 및 기타 대체 납부 협의를 요청할 시기.** 정상적인 요금 납부 기간 동안 고객이 청구된 금액을 납부할 수 없는 경우 고객은 이 제 6 항에 설명된 연장 또는 기타 대체 납부 협정을 요청할 수 있습니다. 시가 서비스 해지에 대한 서면 통지를 우편으로 보낸 후 13 일 이내에 요청을 제출하면 시의 관리자가 요청을 검토합니다. 연장 및 기타 대체 납부 협정에 관한 사무소의 결정은 최종적이며 사무소 이사회에 항소할 수 없습니다.

**6.2 연장.** 시에서 승인한 경우 고객의 미납 금액 납부는 최초 납부 마감일에서 6 개월을 넘지 않는 범위내에 일시적으로 연장될 수 있습니다. 재무국 국장 또는 그 지명인은 고객에게 얼마간의 연장을 제공할 것인지를 결정해야 합니다. 고객은 시가 정한 날짜까지 전체 미납액을 납부해야 하며 이후 청구 기간 동안 발생하는 모든 수도 요금에 대해 최신 상태를 유지해야 합니다. 연장된 납부 날짜는 서면으로 작성되어 고객에게 제공됩니다.

**6.3 분할 상환.** 시가 승인한 경우, 고객의 미납 잔액에 대한 납부는 재무국 국장 또는 지명인의 결정에 따라 12 개월을 초과하지 않는 기간 동안 분할 상환 할 수 있습니다. 분할 상환이 승인되면, 미납 잔액은 분할 상환 기간의 개월 수로 나뉘며, 그 금액은 미납 금액이 완납될 때 까지 고객의 월별 수도 서비스 청구서에 추가됩니다. 분할 상환 기간 동안 고객은 이후의 청구 기간 동안 발생하는 모든 상수도 요금에 대해 최신 상태를 유지해야 합니다. 분할 상환 일정 및 금액은 서면으로 작성되어 고객에게 제공됩니다.

**6.4 대체 납부 일정.** 시가 승인한 경우, 고객은 재무국 국장 또는 그 지명인의 재량에 따라 결정된 12 개월을 초과하지 않는 대체 납부 일정에 따라 미납 잔액을 지불할 수 있습니다. 대체 납부 일정이 승인된 경우, 대체 납부 일정은 시의 정기 납부 날짜와 일치하지 않을 수도 있는 주기적인 총액 납부를 허용하거나, 시의 정기 납부 날짜보다 더 많거나 적은 횟수의 납부기간을 제공 할 수 있습니다. 대체 납부 협약 기간 동안 고객은 이후 청구 기간 동안 발생하는 모든 수도 요금을 최신 상태로 유지해야 합니다. 대체 납부 일정 및 납부 금액은 서면으로 제시되며 계약 및 일정 준수를 나타내기 위해 고객의 서명을 요청합니다.

**6.5 이행 미준수.** 이 제 6 항에 따라 고객에게 납부 협의가 부여된 후 (1)납부 연장일까지 미납 금액을 납부하지 못하였거나; (2) 분할 상환 하에 청구된 금액을 납부하지 못하였거나; 또는 (3) 대체 납부 일정에 따라 납부 기한까지 청구액을 지불 완료하지 못한 경우, 시는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 사업소는 서비스 해지 최소 5 일(업무일 기준) 전에 서비스 주소에서 현저하게 눈에 잘 보이는 위치에 서비스 해지를 알리는 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지는 고객이 시에 조사 또는 검토를 요청할 권한을 부여하지 않습니다.

## 7. 저소득 고객을 위한 특별 프로그램.

**7.1 연체 요금 1% 감면.** 조례 번호 4154 및 포모나 시 조례 제 62-299 에 따라 "포모나 시의 저소득 빈곤 비율 이내"에 해당하는 도시 수도 사용 고객은 수도 서비스 연체 요금의 1% 감면을 신청할 수 있습니다. 고객은 연체료 감면 신청을 시 재무국에 신청해야 합니다. 시 재무국은 포모나 시 조례 제 50-218 조에 명시된 기준을 준수해야 하며, 수도 사용 고객의 신청이 이러한 기준을 충족하는 경우 시 재무국은 연체료 1% 감면을 승인해야 합니다. 본 내용은 도시 수도 사용 고객에게만 적용됩니다.

**7.2 재연결 비용 제한.** 연방 빈곤 수준 200% 미만의 가구 소득을 보이는 거주 고객을 위해 시는 다음의 내용을 제공합니다:

- (a) 정규 근무 시간 동안은 \$50 를 초과하지 않는 금액에서, 정규 근무 시간 이외에는 \$150 를 초과하지 않는 금액에서 서비스 재연결 비용을 제한합니다. 본 제한은 재연결 비용이 실제로 위 금액을 초과하는 경우에 적용됩니다. 재연결 비용은 2021년 1월 1일부터 소비자 물가 지수의 변화에 따라 매년 조정됩니다.

제 7.2 항의 실행을 위해, 시는 다음과 같은 경우 고객은 연방 빈곤 수준의 200% 미만의 소득을 가진 것으로 간주됩니다. (a) 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, California SSI/SSP, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수령인, 또는 (b) 고객은 위증 시 처벌을 받을 것을 서약한 이후 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 신고한 경우.

## 8. 사업소의 고객이 되기 위한 입주인 또는 임차인을 위한 절차.

**8.1 지원 자격.** 본 제 8 항은 거주 서비스 주소의 부동산 소유자, 집주인, 관리자 또는 운영자가 기록 고객으로 표시되고 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 해지하겠다는 통지를 받은 경우에만 적용됩니다.

**8.2 수도 서비스에 대한 시의 이용 약관 동의.** 각 거주자가 시의 이용 약관에 동의하고 시의 규칙 및 규정의 요구 사항을 충족하는 경우 시는 거주자에게 수도 서비스를 제공합니다. 그러나 최소 1 명의



거주자가 모든 후속 청구에 대해 책임을 지게 되거나, 시의 규칙 및 요구 사항을 충족하지 않는 거주자에게 서비스를 중단할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 시는 요구 조건을 충족하는 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다.

**8.3 임차 증명.** 연체 계정에 부과된 요금에 대한 납부 없이 고객이 되기 위한 자격요건을 갖추기 위해서는, 거주자는 연체 계정의 기록 고객이 임대인, 관리자 또는 대리인인지/였는지 증명해야 합니다. 증명에는 임대차 계약서, 임차 영수증, 거주자가 부동산을 임차하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 사업소의 재량에 따라 민법 1962 항에 따라 공개된 정보가 포함될 수 있습니다.

**8.4 신용 확립 방법.** 특정 기간 동안의 사전 서비스가 시의 신용도를 확립하기 위한 조건인 경우, 해당 기간 동안의 거주지 및 임차료의 신속한 지불 증거는 만족할 만한 증가성을 지닙니다.

**8.5 임차 금액에서 공제.** 정부 규칙 제 60371(d)항에 의거하여, 본 제 8 항에 따라 사업소의 고객이 되고 임대료 지불과 같은 정기적 지불이 주거용 수도 서비스에 대한 비용을 포함하는 모든 거주자는, 이러한 비용이 별도로 표시되지 않는 경우, 이전 납부 기간 동안 해당 서비스에 대해 해당 시에 납부한 모든 합리적인 비용에 대해 납부 기간마다 공제할 수 있습니다. 이 항은 정부 규칙 제 60371 (d)에 의거한 기존 법률의 진술로만 사용됩니다. 임대인이나 임차인에 대한 독립적인 법적 권리나 의무를 확립하지 않으며 시에서 강제로 시행 할 수 없습니다.

**9. 노인 및 부양 성인을 위한 제 3 자 통지 서비스.** 시에서는 65 세 이상이거나 (복지 및 기관 법 제 15610(b)(1)항의 정의에 근거한) 부양 성인인 거주 고객에 대해 고객의 계정이 연체되어 서비스가 해지될 때 고객이 지정한 사람에게 알림을 받도록 통지 할 수 있는 제 3 자 통지 서비스를 제공합니다. 통지에는 서비스 종료를 예방하는 데 필요한 정보가 포함됩니다. 시는 서비스 종료 최소 10 일 전에 지정된 제 3 자에게 통지서를 발송합니다. 본 서비스에 참여를 희망하는 고객은 시에서 제공한 양식에 따라 제 3 자 통지 요청서를 제출해야 하며 지정된 제 3 자의 서면 동의를 포함해야 합니다. 본 통지 서비스는 제 3 자에게 기한이 지난 요금을 납부할 의무를 묻지 않으며, 서비스 종료를 방지하거나 지연시킬 권한을 부여하지 않습니다.

**10. 특정 서면 통지를 위한 언어.** 본 정책 제 4 항 및 제 6.5 항 하에 발행된 모든 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 시의 서비스 지역 내 인구의 10% 이상이 사용하는 기타 언어로 제공됩니다.

**11. 다른 구제책.** 수도 서비스 해지와 더불어, 시는 수도 서비스 요금 미납에 대해 다음을 포함하되 이에만 국한되지 않는 방법으로 법률 또는 법규로 제공되는 다음과 같은 다른 구제책을 추구할 수 있습니다: 부동산에 대한 유치권을 제출하여 연체 금액 확보, 청구 또는 법적 조치 제출, 또는 미납 금액을 징수액에 회수. 사업소에 유리한 법적 조치가 결정될 경우, 사업소는 변호사 비용 및 누적 비용을 포함한 모든 비용과 지출에 대해 청구 권리가 있습니다.

12. **다른 고객 위반에 대한 수도 서비스 해지.** 시는 요금 미납 이외에 시 조례, 규칙 또는 규정에 따른 위반에 대해 수도 서비스를 해지할 권리를 보유합니다.

13. **발생 요금 및 수수료.** 본 정책에 달리 명시적으로 언급된 경우를 제외하고, 연체 요금 및 통지서 수수료와 같이 도시의 다른 규정, 조례, 규칙, 규정 또는 정책에 따라 고객의 연체에 의해 발생한 요금 및 수수료는 이후 명시된 대로 기한 내에 납부되어야 합니다.

**PATAKARAN SA PAGPUTOL NG  
PANTAHANANG SERBISYO SA TUBIG**

1. **Kaangkupan ng Patakaran.** Ang Patakarang ito sa Pagputol ng Pantahanang Serbisyo sa Tubig (ang “Patakaran” na ito) ay naaangkop sa lahat ng mga account sa Lungsod para sa pantahanang serbisyo sa tubig, ngunit hindi naaangkop sa anumang mga account na hindi pantahanang serbisyo. Sa lawak kung saan sumasalungat ang Patakarang ito sa anumang iba pang mga panuntunan, regulasyon, o patakaran ng Lungsod, mananaig ang Patakarang ito.

2. **Impormasyon sa Pakikipag-ugnay.** Para sa mga tanong o tulong tungkol sa iyong bill sa tubig, maaaring makipag-ugnay sa kawani ng Customer Service ng Lungsod sa pamamagitan ng telepono sa (909) 620-2241 o nang personal sa 505 S. Garey Avenue, Pomona, CA 91766. Available ang Customer Service Lunes hanggang Huwebes, mula 7:30 a.m. hanggang 6:00 p.m., maliban sa mga holiday ng Lungsod.

3. **Mga Patakaran sa Billing.** Ang mga singil sa serbisyo sa tubig ay dapat bayaran sa Lungsod kada dalawang buwan o sa dalas na tinukoy ng Lungsod sa pana-panahon. Ang lahat ng bill para sa serbisyo sa tubig ay dapat bayaran kapag ipinresenta at magiging delingkuwente kung hindi nabayaran sa loob ng dalawampung (20) araw pagkatapos nito. Ang anumang bill na hindi nabayaran sa loob ng naturang panahon ay pagpatawan ng singil sa pagkadelingkuwente.

4. **Pagputol ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbayad.** Kung may anumang bill sa tubig na hindi nabayaran nang buo sa loob ng walumpung (80) araw pagkatapos ipresenta, maaaring putulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig sa address kung saan ipinagkakaloob ang serbisyo.

4.1 Nakasulat na Abiso sa Customer. Magbibigay ang Lungsod ng abiso sa pamamagitan ng koreo sa customer na nasa record nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago putulin ang serbisyo sa tubig. Nakasaad sa abiso ang:

- (a) pangalan at address ng customer;
- (b) delingkuwenteng halaga;
- (c) petsa kung kailan dapat isagawa ang pagbabayad o mga kaayusan sa pagbabayad para maiwasan ang pagputol ng serbisyo;
- (d) patakaran kung paano maaaring maghain ng reklamo o humiling ng imbestigasyon o mag-apela ang customer na nauukol sa serbisyo o mga singil;
- (e) paglalarawan ng patakaran kung paano maaaring humiling ang customer ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad, na maaaring kabilang ang palugit, amortisasyon, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad;
- (f) patakaran para makakuha ang customer ng impormasyon sa

pinansyal na tulong, kung naaangkop; at

- (g) numero ng telepono kung saan maaaring humiling ang customer ng kaayusan sa pagbabayad o makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Lungsod.

#### 4.2 Nakasulat na Abiso sa mga Naninirahan o Nangungupahan.

65318.52100\32595457.2

(a) Magpapadala rin ang Lungsod ng abiso sa mga nakatira sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago ang pagputol ng serbisyo sa tubig sa ilalim ng mga sumusunod na kalagayan: (1) nagbibigay ang Lungsod ng indibidwal na metrong serbisyo sa tirahan na pang-isahang pamilya, istrakturang pantahanan na maraming yunit, parke para sa mga mobile na tirahan, o farm labor camp at ang may-ari, manager, o operator ang customer na nasa record; o (2) hindi pareho ang mailing address ng customer na nasa record sa address ng serbisyo. Ipapangalan ang abiso sa "Taong Naninirahan," at magsasaad ng impormasyong kinakailangan sa Seksyon 4.1 sa itaas, at ipapaalam sa mga nakatira na may karapatan silang maging customer ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran para sa delingkuwenteng account. Nakasaad sa Seksyon 8 sa ibaba ang mga Tuntunin at Kondisyon para maging customer ng Lungsod ang mga naninirahan.

(b) Kung nagkaloob ang Lungsod ng tubig sa pamamagitan ng isang pangunahing metro sa isang istrakturang pantahanan na maraming yunit, parke ng mobile na tirahan, o mga permanenteng istrakturang pantahanan sa isang labor camp at ang may-ari, manager o operator ang customer na nasa record, magsisikap ang Lungsod nang may mabuting hangarin na abisuhan ang mga nakatira, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na nakapaskil sa pinto ng bawat yunit ng tirahan nang hindi bababa sa labinlimang (15) araw bago ang pagputol, na ang account ay may mga utang na hindi nabayaran at ang serbisyo ay puputulin sa petsang nakasaad sa abiso. Kung hindi makatuwiran o praktikal na ipaskil ang abiso sa pinto ng bawat yunit, ipapaskil ng Lungsod ang dalawang (2) kopya ng abiso sa bawat common area na madaling puntahan at sa bawat pasukan ng istraktura o mga istraktura. Ipapaalam ng abiso sa mga nakatira na may karapatan silang maging customer ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkuwenteng account. Nakasaad din sa abiso kung ano ang kailangang gawin ng mga nakatira upang maiwasan ang pagputol ng, o upang maipanumbalik ang serbisyo; ang tinatayang buwanang halaga ng serbisyo; ang titulo, address, at numero ng telepono ng kinatawan ng Lungsod na maaaring makatulong sa mga naninirahan upang maipagpatuloy ang serbisyo; at ang address o numero ng telepono ng isang kwalipikadong programa para sa legal na serbisyo na inirekomenda ng lokal na asosasyon ng mga abugado ng county. Nakasaad sa Seksyon 8 sa ibaba ang mga tuntunin at kondisyon para maging customer ng Lungsod ang mga naninirahan.

4.3 Abisong Personal o sa Telepono. Magisisikap ang Lungsod nang may mabuting hangarin na makipag-ugnay nang personal o sa telepono sa customer na nasa record o sa isang nasa gulang na taong nakatira sa bahay ng customer nang hindi bababa sa pitong (7) araw bago ang pagputol ng serbisyo. Mag-aalok nang nakasulat ang Lungsod na magbigay ng kopya ng Patakarang ito at talakayin ang mga opsyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad, kabilang ang posibilidad na magbigay ng palugit o iba pang kaayusan sa pagbabayad.

4.4 Pagpaskil ng Abiso sa Address ng Serbisyo. Kung hindi makontak ng Lungsod nang personal o sa telepono ang customer o isang nasa gulang na taong nakatira sa address ng serbisyo, magsisikap ang Lungsod nang may mabuting hangarin na mag-iwan ng abiso tungkol sa nalalapit na pagputol ng serbisyong pantahanan at kopya ng Patakarang ito sa isang

kapansin-pansin na lugar sa address ng serbisyo. Iwanan ang abiso at ang kopya ng Patakarang ito sa tirahan nang hindi bababa sa apatnapu't walong (48) oras bago ang pagputol ng serbisyo. Nakasaad sa abiso ang:

- (a) pangalan at address ng customer;
- (b) delingkuwenteng halaga;
- (c) petsa kung kailan dapat isagawa ang pagbabayad o mga kaayusan sa pagbabayad para maiwasan ang pagputol ng serbisyo;
- (d) patakaran para makakuha ng impormasyon ang customer tungkol sa pinansyal na tulong, kung naaangkop; at
- (e) numero ng telepono kung saan maaaring humiling ang customer ng kaayusan sa pagbabayad o makatanggap ng karagdagang impormasyon mula sa Lungsod.

4.5 Mga Kalagayan Kung Saan Hindi Puputulin ang Serbisyo. Hindi puputulin ng Lungsod ang pantahanang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad sa ilalim ng mga sumusunod na kalagayan:

- (a) Sa panahon ng imbestigasyon ng Lungsod sa isang pagtutol o reklamo ng customer sa ilalim ng Seksyon 5.1 sa ibaba;
- (b) Habang nakabinbin ang isang apela sa Konseho ng Lungsod sa ilalim ng Seksyon 5.3 sa ibaba; o
- (c) Sa panahon kung kailan ang pagbabayad ng customer ay napapailalim sa palugit, amortisasyon o alternatibong iskedyul ng pagbabayad na inaprubahan ng Lungsod sa ilalim ng Seksyon 6 sa ibaba, at nananatiling tumatalima ang customer sa naaprubahang kaayusan sa pagbabayad.

4.6 Mga Kalagayan Kung Saan Hindi Puputulin ang Serbisyo sa Pamamagitan ng isang Pangunahing Metro. Kung nagkakaloob ang Lungsod ng tubig sa pamamagitan ng isang pangunahing metro sa isang istrakturang pantahanan na marami ang yunit, parke ng mobile na tirahan, o mga permanenteng istrakturang pantahanan sa isang labor camp at ang may-ari, manager, o operator ng tirahan, istraktura, o parke ay ang customer na nasa record, hindi puputulin ng Lungsod ang pantahanang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad sa ilalim ng mga sumusunod na kalagayan:

- (a) Kapag ang pagkakautang ng customer ay sa isa pang ahensyang pampubliko, o kung ang obligasyong kinakatawan ng delingkuwenteng account o ang pagkakautang ay sa anumang ahensyang pampubliko maliban sa utility ng tubig ng Lungsod;
- (b) Kapag ang delingkuwenteng account ay nauugnay sa isa pang property na pagmamay-ari, pinamamahalaan, o pinapatakbo ng customer;
- (c) Kapag pinatotohanan ng isang pampublikong opisyal ng kalusugan o ng opisyal ng gusali na ang pagputol ay magdudulot ng malubhang banta sa kalusugan o kaligtasan ng mga naninirahan sa isang bahay o sa publiko.

4.7 Espesyal na mga Kalagayang Medikal at Pinansyal Kung Saan Hindi Puputulin ang Serbisyo.

- (a) Hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig kung natutugunan ang lahat ng mga sumusunod na kondisyon:
- (i) Nagsumite sa Lungsod ang customer, o ang nangungupahan sa customer, ng sertipikasyon ng isang lisensyadong tagapagkaloob ng pangunahing pangangalaga na ang pagputol ng serbisyo sa tubig ay magiging banta sa buhay, o magdudulot ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng taong nakatira sa lugar kung saan ipinagkakaloob ang pantahanang serbisyo;
  - (ii) Ipinapakita ng customer na siya ay walang kakayahang bayaran ang serbisyong pantahanan sa loob ng normal na siklo ng billing ng Lungsod. Itinuturing ang customer na walang kakayahang pinansyal para magbayad sa loob ng normal na siklo ng billing kung: (a) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang benepisyaryo ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o (b) idineklara ng customer (at maaari siyang maparusahan sa pagpapahayag ng pawang kasinungalingan sa ilalim ng panunumpa) na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan; at
  - (iii) Handa ang customer na pumasok sa isang alternatibong kaayusan sa pagbabayad, kabilang ang pagbibigay ng palugit, amortisasyon, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad na may kaugnayan sa mga delinkuwenteng singil.
- (b) Para sa sinumang customer na nakakatugon sa lahat ng mga kondisyon sa itaas, mag-aalok ang Lungsod sa customer ng isa sa mga sumusunod na opsyon, na pipiliin ng Lungsod sa tanging pagpapasya nito: (1) isang palugit sa petsa ng pagbabayad; (2) amortisasyon ng hindi nabayaranang balanse; o (3) isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad. Pipiliin ng Direktor ng Pananalapi, o ng kanyang itinalagang kinatawan, ang pinakanaaangkop na kaayusan sa pagbabayad, habang insinasaalang-alang ang impormasyon at dokumentasyon na ibinigay ng customer, pati ang mga kinakailangang pagbabayad ng Lungsod.
- (c) Responsable ang customer sa pagpapatunay na ang mga kondisyon sa subsection (a) ay natugunan. Pagkatanggap ng dokumentasyon mula sa customer, susuriin ng Lungsod ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw at: (1) aabisuhan ang customer tungkol sa alternatibong kaayusan sa pagbabayad na pinili ng Lungsod at hihilingin ang pirmadong pahintulot ng customer na lumahok sa alternatibong kaayusan na iyon; (2) hihiling ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o (3) aabisuhan ang customer na hindi niya natutugunan ang mga kondisyon sa subsection (a).
- (d) Maaaring putulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig kung nabigo ang

isang customer na nabigyan ng alternatibong kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng seksyong ito na isagawa ang alinman sa mga sumusunod sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa: (a) bayaran ang mga hindi bayad na singil pagdating ng petsa ng palugit para sa pagbabayad; (b) bayaran ang anumang amortisadong halaga na dapat bayaran sa ilalim ng iskedyul ng amortisasyon; (c) bayaran ang anumang halaga na dapat bayaran sa ilalim ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad; o (d) bayaran ang mga kasalukuyang singil sa kanya para sa serbisyo sa tubig. Magpapaskil ang Lungsod ng panghuling abiso tungkol sa nilalayong pagputol ng serbisyo sa isang kita at kapansin-pansin na lokasyon sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago ang pagputol ng serbisyo. Ang panghuling abiso ay hindi nagbibigay ng karapatan sa customer para sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Lungsod.

4.8 Oras ng Pagputol ng Serbisyo. Hindi magpuputol ang Lungsod ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad sa araw ng Sabado, Linggo, legal na holiday, o anumang oras na hindi bukas sa publiko ang tanggapan ng Lungsod.

4.9 Pagpapanumbalik ng Serbisyo. Ang mga customer na naputulan ng serbisyo sa tubig ay maaaring makipag-ugnay sa Lungsod sa pamamagitan ng telepono o nang personal tungkol sa pagpapanumbalik ng serbisyo. Ang pagpapanumbalik ay sasailalim sa pagbabayad ng: (a) anumang mga halaga na lipas na sa takdang petsa ng pagbabayad, kabilang ang naaangkop na interes o mga multa; (b) anumang mga bayarin sa muling pagkonekta, na sasailalim sa mga limitasyon na nakasaad sa Seksyon 7.1, kung naaangkop; (c) at panseguridad na deposito, kung kinakailangan ng Lungsod.

## 5. **Mga Patakaran sa Pagtutol o Pag-apela ng Bill.**

5.1 Panahon para Maghain ng Reklamo o Humiling ng Imbestigasyon. Maaaring maghain ng reklamo o humiling ng imbestigasyon ang customer tungkol sa halaga sa isang bill sa loob ng sampung (10) araw mula sa petsa ng bill sa pamamagitan ng pakikipag-ugnay sa kawani ng Customer Service ng Lungsod sa pamamagitan ng telepono o sulat.

5.2 Pagsusuri na Isasagawa ng Lungsod. Susuriin ang isang napapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon ng manager ng Lungsod, na siyang magbibigay ng nakasulat na pagpapasya sa customer. Kasama sa pagsusuri ang pagsasaalang-alang kung maaaring mabigyan ng palugit, amortisasyon, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad ang customer sa ilalim ng Seksyon 6. Maaaring suriin ng Lungsod, sa pagpapasya nito, ang mga hindi nasasapanahong reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon; gayunpaman, hindi maaaring i-apela ang mga naturang reklamo o kahilingan.

5.3 Apela sa Konseho ng Lungsod. Ang sinumang customer na may nasa oras na reklamo o kahilingan para sa imbestigasyon alinsunod sa Seksyon 5 na nagresulta sa hindi magandang pagpapasya ay maaaring mag-apela ng pagpapasya sa Konseho ng Lungsod sa pamamagitan ng paghain ng nakasulat na abiso ng apela sa Clerk ng Lungsod sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo mula sa petsa kung kailan ipinadala ng Lungsod ang pagpapasya nito. Pagkatanggap ng abiso ng apela, ii-iskedyul ng Clerk ng Lungsod para madinig ang isyu sa paparating na pagpupulong ng Konseho ng Lungsod at magpapadala sa customer ng nakasulat na abiso tungkol sa oras at lugar ng pagdinig nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pagpupulong. Pinal ang magiging desisyon ng Konseho ng Lungsod.

## 6. Mga Palugit at Iba Pang mga Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad.

6.1 Oras para Humiling ng Palugit o Iba Pang Alternatibong Kaayusan sa Pagbabayad. Kung hindi mabayaran ng customer ang bill sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad, maaaring humiling ang customer ng palugit o iba pang alternatibong kaayusan sa pagbabayad na inilarawan sa Seksyon 6. Kung nagsumite ang customer ng kanyang nakasulat na kahilingan sa loob ng labintatlong (13) araw mula sa petsa na ipinadala ang nakasulat na abiso ng pagputol ng serbisyo ng Lungsod, susuriin ng manager ng Lungsod ang kahilingan. Pinal ang magiging desisyon ng Lungsod tungkol sa mga palugit at iba pang alternatibong kaayusan sa pagbabayad at hindi maaaring i-apela sa Konseho ng Lungsod.

6.2 Palugit. Kung inaprubahan ng Lungsod, maaaring pansamantalang bigyan ng palugit ang pagbabayad ng hindi nabayaranang balanse ng customer nang hindi lalampas sa anim (6) na buwan mula sa orihinal na takdang petsa ng pagbabayad ng balanse. Ang Direktor ng Pananalapi, o ang kanyang itinalagang kinatawan, ang magpapasya kung gaano katagal na palugit ang ibibigay sa customer. Babayaran ng customer ang buong hindi bayad na balanse sa petsang itinakda ng Lungsod at dapat manatiling bayad sa lahat ng dumadating na singil sa serbisyo sa tubig sa anumang mga sumusunod na panahon ng billing. Ang petsa ng palugit sa pagbabayad ay itatakda nang nakasulat at ibibigay sa customer.

6.3 Amortisasyon. Kung inaprubahan ng Lungsod, maaaring gawing amortisado ang pagbabayad ng customer ng kanyang hindi bayad na balanse sa panahong hindi lalampas ng labindalawang (12) buwan, ayon sa napagpasyahan ng Direktor ng Pananalapi, o ng kanyang itinalagang kinatawan. Kung naaprubahan ang amortisasyon, ang hindi bayad na balanse ay hahatiin sa bilang ng buwan sa panahon ng amortisasyon, at ang halagang iyon ay idadagdag sa mga buwanang bill ng customer para sa serbisyo sa tubig hanggang mabayaran nang buo. Sa panahon ng amortisasyon, dapat manatiling bayad ang customer sa lahat ng singil sa tubig na dumadating para sa mga sumusunod na panahon ng billing. Ang iskedyul ng amortisasyon at ang mga halagang dapat bayaran ay itatakda nang nakasulat at ibibigay ito sa customer.

6.4 Alternatibong Iskedyul ng Pagbabayad. Kung naaprubahan ng Lungsod, dapat bayaran ng customer ang kanyang hindi bayad na balanse alinsunod sa alternatibong iskedyul ng pagbabayad nang hindi lalampas sa labindalawang (12) buwan, ayon sa napagpasyahan ng Direktor ng Pananalapi, o ng kanyang itinalagang kinatawan. Kung naaprubahan, ang alternatibong iskedyul ng pagbabayad ay maaaring magpahintulot ng pana-panahong pagbayad nang buo (lump-sum payment) na hindi kasabay ng itinalagang petsa ng pagbabayad ng Lungsod o maaaring magpahintulot ng pagbabayad nang mas madalas kaysa sa regular na petsa ng pagbabayad ng Lungsod. Sa panahon ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad, dapat manatiling bayad ang customer sa lahat ng singil sa serbisyo sa tubig na dumadating sa mga sumusunod na panahon ng billing. Ang alternatibong iskedyul ng pagbabayad at ang mga halagang dapat bayaran ay itatakda nang nakasulat at ibibigay sa customer.

6.5 Pagkabigong Tumalima. Kung ang customer ay pinahintulutang magkaroon ng kaayusan sa pagbabayad sa ilalim ng Seksyon 6 at nabigong: (1) bayaran ang mga hindi bayad na sinisingil pagdating ng petsa ng palugit sa pagbabayad; (2) bayaran ang halagang dapat bayaran na sa ilalim ng isang iskedyul ng amortisasyon; o (3) bayaran ang halagang dapat bayaran na sa ilalim ng alternatibong iskedyul ng pagbabayad, maaaring putulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig. Magpapaskil ang Lungsod ng panghuling abiso sa nilalayong pagputol ng serbisyo sa isang kita at kapansin-pansin na lugar sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago putulin ang serbisyo. Ang panghuling abiso ay hindi nagbibigay karapatan sa customer sa anumang imbestigasyon o pagsusuri ng Lungsod.



## **7. Mga Partikular na Programa para sa mga Customer na Mababa ang Kita.**

7.1 Isang Porsyentong Bawas sa Singil sa Pagiging Delingkuwente. Alinsunod sa Ordinansa Blg. 4154 at seksyon 62-299 ng Pomona City Code, ang mga customer sa tubig ng Lungsod na "namumuhay sa loob ng antas ng kahirapan para sa mga mababang kita sa Lungsod ng Pomona " ay maaaring mag-apply para sa isang porsyentong pagbawas sa singil sa pagiging delingkuwente ng bayad sa serbisyo sa tubig. Dapat mag-apply ang customer sa tubig ng pagbawas sa singil sa pagiging delingkuwente sa City Treasurer. Ang City Treasurer ay susunod sa pamantayang itinakda sa seksyon 50-218 ng Pomona City Code at, kung natugunan ng customer ng tubig ang mga naturang pamantayan, igagawad ng City Treasurer ang isang porsyentong pagbawas sa singil sa pagiging delingkuwente. Ito ay naaangkop lang sa mga customer ng tubig ng Lungsod.

7.2 Mga Limitasyon sa Singil sa Muling Pagkonekta. Para sa mga customer na pantahanan na nagpapatunay sa Lungsod na pumapatak sa ibaba ng 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan ang kita ng kanilang sambahayan, gagawin ng Lungsod ang:

- (a) Limitahan ang anumang mga singil sa muling pagkonekta sa loob ng normal na oras ng negosyo sa limampung dolyares (\$50), at sa labas ng normal na oras ng negosyo sa isang-daang at limampung dolyares (\$150). Malalapat lang ang mga limitasyon kung ang mga singil ng Lungsod sa muling pagkonekta ay lampas sa mga halagang ito. Ang mga limitasyong ito ay sasailalim sa taunang adjustment dahil sa mga pagbabago sa Consumer Price Index for All Urban Consumers (CPI-U) ng Bureau of Labor Statistics simula Enero 1, 2021.

Para sa mga layunin ng Seksyon 7.2, ituturing ng Lungsod na ang kita ng sambahayan ng isang customer na pantahanan ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan kung: (a) sinumang miyembro ng sambahayan ay kasalukuyang benepisyaryo ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o (b) idineklara ng customer (at maaari siyang maparusahan sa pagpapahayag ng pawang kasinungalingan sa ilalim ng panunumpa) na ang taunang kita ng kanyang sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan.

## **8. Mga Patakaran Para Maging Customer ng Lungsod ang mga Taong Naninirahan.**

8.1 Pagiging Angkop. Ang Seksyon 8 na ito ay maaangkop lang kung ang may-ari ng property, kaser, manager, o operator ng address ng serbisyo na pantahanan ay nakalista bilang customer na nasa record at nabigyan ng abiso tungkol sa nilalayong pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbayad.

8.2 Pagsang-ayon sa mga Tuntunin at Kondisyon ng Serbisyo ng Lungsod. Gagawing available ng Lungsod ang serbisyo sa mga talagang naninirahan kung ang bawat naninirahan ay sumang-ayon sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo at nakakatugon sa mga inaatas ng mga panuntunan at regulasyon ng Lungsod. Sa kabila nito, kung ang isa o higit pa sa mga naninirahan ay handa at kayang akuin ang responsibilidad para sa mga sumusunod na singil sa account sa ikasisiya ng Lungsod, o kung may pisikal at legal na paraan na maaaring gawin ng Lungsod, ng piling pagputol ng serbisyo sa mga naninirahan lang na hindi nakakatugon sa mga inaatas ng mga panuntunan at regulasyon ng Lungsod, gagawing available ng Lungsod ang serbisyo sa mga naninirahan na nakakatugon sa mga inaatas na iyon.

8.3 Pagberipika ng Pangungupahan. Para maging kwalipikado na maging customer nang hindi kailangang bayaran ang halagang dapat bayaran sa delingkuwenteng account, dapat beripikahin ng naninirahan na ang customer na nasa record ng delingkuwenteng account ay ang kasero, manager, o ahente ng tirahan. Kabilang sa pagberipika ang, ngunit hindi limitado sa, isang kasunduan sa pagpapaupa, mga resibo ng upa, isang dokumento mula sa gobyerno na nagsasaad na ang naninirahan ay nangungupahan sa property, o impormasyong ibinunyag alinsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code, sa tanging pagpapasya ng Lungsod.

8.4 Mga Paraan Para Maitatag ang Credit. Kung kondisyon ang pagkakaroon ng serbisyo dati para sa isang partikular na panahon para maitatag ang credit sa Lungsod, katanggap-tanggap na katumbas ang paninirahan at katibayan ng nasa oras na pagbayad ng upa para sa panahong iyon.

8.5 Mga Pagbawas sa Bayad sa Upa. Alinsunod sa Seksyon 60371(d) ng Government Code, sinumang naninirahan na naging customer ng Lungsod alinsunod sa Seksyon 8 at kabilang sa pana-panahong pagbabayad niya, tulad ng mga bayad sa upa, ang mga singil para sa pantahanang serbisyo sa tubig, kung saan ang mga singil na iyon ay hindi hiwalay na nakasaad, ay maaaring magbawas mula sa pana-panahong pagbayad sa bawat panahon ng pagbayad ng lahat ng makatuwirang singil na binayaran sa Lungsod para sa mga serbisyong iyon noong nakaraang mga panahon ng pagbabayad. Ang subsection na ito ay nilalayon lang bilang pahayag ng umiiral na batas sa ilalim ng Seksyon 60371(d) ng Government Code; hindi nito itinataguyod ang anumang independienteng legal na karapatan o tungkulin ng mga kasero o nangungupahan at na hindi maaaring ipatupad ng Lungsod.

9. **Serbisyo ng Abiso sa Ikatlong Partido para sa mga Senior at Nakaasang mga Nasa Gulang.** Gagawing available ng Lungsod, sa mga pantahanang customer na edad 65 pataas, o sa mga nakaasang nasa gulang (tulad ng binigyang kahulugan sa Seksyon 15610(b)(1) ng Welfare and Institutions Code), ang isang serbisyo ng abiso sa ikatlong partido kung saan susubukan ng Lungsod na abisuhan ang taong itinalaga ng customer na tumanggap ng abiso kapag ang account ng customer ay lampas na sa takdang petsa ng pagbabayad at sasailalim sa pagputol. Nakasaad sa abiso ang impormasyon sa kung ano ang kinakailangan para maiwasan ang pagputol ng serbisyo. Ipapadala ng Lungsod sa pamamagitan ng koreo ang abiso sa itinalagang ikatlong partido nang hindi bababa sa sampung (10) araw bago putulin ang serbisyo sa tubig. Para makilahok, dapat magsumite ang customer ng kahilingan para sa abiso sa ikatlong partido sa form na inilaan ng Lungsod, at dapat kasama dito ang nakasulat na pahintulot ng itinalagang ikatlong partido. Ang serbisyo ng abiso ay hindi nag-oobliga sa ikatlong partido na bayaran ang anumang mga singil na lampas na sa takdang petsa ng pagbabayad, ni hindi rin ito nag-iiwas o nag-aantala sa pagputol ng serbisyo.

10. **Wika ng Ilang Partikular na Abiso.** Ang lahat ng nakasulat na abiso sa ilalim ng Seksyon 4 at Seksyon 6.5 ng Patakarang ito ay mababasa sa English, Spanish, Chinese, Tagalog, Vietnamese, Korean, at anumang iba pang wikang sinasalita ng sampung porsyento (10%) o higit pa ng mga tao sa loob ng lugar ng serbisyo ng Lungsod.

11. **Iba Pang mga Remedyo.** Bukod pa sa pagputol ng serbisyo sa tubig, maaaring gawin ng Lungsod ang anumang iba pang mga remedyo na maaari sa ilalim ng batas o equity dahil sa hindi pagbayad ng mga singil sa serbisyo sa tubig, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa: paniniguro sa mga halagang delingkuwente sa pamamagitan ng pag-file ng prenda sa bahay o lupa (real property), pag-file ng paghahabol o legal na aksyon, o pag-refer ng hindi bayad na halaga sa mga ahensyang tagakolekta. Kung sakaling napagpasyahan mula sa legal na aksyon na nasa tama ang Lungsod, may karapatan ang Lungsod na mabayaran ng lahat ng gastusin, kabilang ang mga bayarin sa abugado at ang mga naipatong na interes.

12. **Pagputol ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Iba pang mga Paglabag ng Customer.** Inilalaan ng Lungsod ang karapatan na magputol ng serbisyo sa tubig para sa anumang mga paglabag sa mga ordinansa, panuntunan, o regulasyon ng Lungsod maliban sa hindi pagbabayad.

13. **Mga Bayarin at Singil na Natamo.** Maliban kung iba ang nakasaad sa Patakarang ito, dapat bayaran ayon sa pagkakatakda dito ang anumang mga bayarin at singil na natamo ng customer sa ilalim ng anumang mga code, ordinansa, panuntunan, regulasyon, o patakaran ng Lungsod, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, mga singil sa pagkadelingkuwente at mga bayarin sa abiso.

## CHÍNH SÁCH NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC SINH HOẠT

1. **Phạm vi áp dụng chính sách.** Chính sách Ngừng Cung cấp Dịch vụ Cấp nước Sinh hoạt ("Chính sách") sẽ áp dụng với dịch vụ cấp nước sinh hoạt cho tất cả các tài khoản của Thành phố và không áp dụng đối với dịch vụ ngoài mục đích sinh hoạt cho các tài khoản khác. Trong trường hợp Chính sách này mâu thuẫn với bất kỳ quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thành phố, Chính sách này được ưu tiên áp dụng.

2. **Thông tin liên hệ.** Để được giải đáp hoặc hỗ trợ liên quan đến hóa đơn tiền nước của quý vị, vui lòng liên hệ nhân viên Dịch vụ Khách hàng của Thành phố theo số điện thoại (909) 620-2241 hoặc trực tiếp tại địa chỉ 505 S. Garey Avenue, Pomona, CA 91766. Văn phòng Dịch vụ khách hàng làm việc từ thứ Hai đến thứ Năm, từ 7:30 sáng đến 6:00 tối, trừ các ngày lễ của Thành phố.

3. **Thủ tục thanh toán.** Chi phí dịch vụ nước phải được thanh toán cho Thành phố hai tháng một lần hoặc theo lịch thanh toán do Thành phố quyết định tại từng thời điểm. Tất cả các hóa đơn dịch vụ cấp nước phải được thanh toán theo hóa đơn và sẽ được coi là trả chậm nếu không được thanh toán trong vòng hai mươi (20) ngày kể từ ngày ghi hóa đơn. Các hóa đơn không được thanh toán trong khoảng thời gian đó sẽ phải chịu khoản phí trả chậm.

4. **Ngừng Cung cấp Dịch vụ Cấp nước do Chưa thanh toán** Nếu các hóa đơn nước không được thanh toán đầy đủ trong vòng tám mươi (80) ngày kể từ ngày phát hành, Thành phố sẽ ngừng dịch vụ cấp nước cho địa chỉ cung cấp dịch vụ.

4.1 Thông báo bằng Văn bản cho Khách hàng. Thành phố sẽ gửi thư thông báo cho khách hàng đứng tên ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước. Thông báo sẽ bao gồm các thông tin:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền chậm thanh toán;
- (c) ngày phải tiến hành thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ;
- (d) quy trình mà khách hàng có thể nộp khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra hoặc kháng cáo liên quan đến dịch vụ hoặc chi phí;
- (e) thông tin mô tả quy trình mà theo đó khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán thay thế, trong đó có thể bao gồm gia hạn thanh toán, trả góp hoặc kế hoạch thanh toán thay thế;
- (f) quy trình để khách hàng thu thập thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và,
- (g) số điện thoại mà khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc nhận thêm thông tin từ Thành phố.

4.2 Thông báo bằng văn bản cho Người cư trú hoặc Người thuê nhà.

- (a) Thành phố cũng sẽ gửi thông báo cho những người cư trú tại địa chỉ cung

cấp dịch vụ ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi ngừng dịch vụ cấp nước trong các trường hợp sau: (1) Thành phố cung cấp dịch vụ gắn đồng hồ nước cho nhà riêng, khu chung cư, khu nhà di động hoặc khu nhà cho người lao động và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành ngôi nhà là khách hàng đứng tên hoặc (2) nếu địa chỉ gửi thư của khách hàng đứng tên khác với địa chỉ cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ được gửi tới “Người cư trú”, bao gồm các thông tin cần thiết như liệt kê tại Mục 4.1 ở trên và cũng sẽ thông báo cho người cư trú được biết họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố không phải trả số tiền dư nợ của chủ tài khoản. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Thành phố được miêu tả trong Mục 8 dưới đây.

(b) Nếu Thành phố cung cấp dịch vụ gắn đồng hồ nước cho khu chung cư, khu nhà di động, hoặc khu nhà ở cố định cho người lao động, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành là khách hàng đứng tên, Thành phố sẽ thông báo trước ít nhất mười lăm ngày (15) ngày, bằng cách đăng thông báo tại cửa ra vào của mỗi đơn vị dân cư khi tài khoản phát sinh nợ quá hạn, để người cư trú biết rằng dịch vụ sẽ bị ngừng cung cấp. Nếu việc đăng thông báo tại cửa ra vào của mỗi đơn vị dân cư là không phù hợp hoặc không khả thi, Thành phố sẽ đăng hai (2) bản thông báo ở mỗi khu vực sử dụng chung và tại mỗi điểm ra vào của khu dân cư. Thông báo sẽ thông báo cho người cư trú được biết họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố không phải trả số tiền dư nợ của chủ tài khoản. Thông báo cũng sẽ xác định rõ yêu cầu đối với người cư trú để tránh bị ngừng cung cấp hoặc khôi phục lại dịch vụ; ước tính chi phí dịch vụ hàng tháng; chức danh, địa chỉ và số điện thoại của nhân viên đại diện Thành phố - người có thể hỗ trợ người cư trú tiếp tục sử dụng dịch vụ; và địa chỉ hoặc số điện thoại của dịch vụ pháp lý đủ điều kiện được hiệp hội luật sư quận khuyến nghị. Các điều khoản và điều kiện để người cư trú trở thành khách hàng của Thành phố được miêu tả trong Mục 8 dưới đây.

4.3 Thông báo trực tiếp hoặc Qua điện thoại. Thành phố cũng sẽ cố gắng liên hệ trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng đứng tên hoặc người trưởng thành sống tại địa chỉ tiếp nhận dịch vụ của khách hàng ít nhất bảy (7) ngày trước khi ngừng cấp nước. Thành phố sẽ đề nghị cung cấp bằng văn bản một bản sao của Chính sách này và thảo luận về phương án nhằm tránh việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước do chưa thanh toán, bao gồm khả năng gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán khác.

4.4 Đăng thông báo tại Địa chỉ Tiếp nhận Dịch vụ. Nếu Thành phố không thể liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng hoặc người trưởng thành sống tại địa chỉ tiếp nhận dịch vụ, Thành phố sẽ để lại thông báo ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt và bản sao của Chính sách này ở địa điểm dễ quan sát tại địa chỉ tiếp nhận dịch vụ. Thông báo và bản sao của Chính sách này sẽ được để lại tại địa điểm cư trú ít nhất bốn mươi tám (48) giờ trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ bao gồm các thông tin:

- (a) tên và địa chỉ của khách hàng;
- (b) số tiền chậm thanh toán;
- (c) ngày phải tiến hành thanh toán hoặc thỏa thuận thanh toán để tránh ngừng cung cấp dịch vụ;
- (d) quy trình để khách hàng thu thập thông tin về hỗ trợ tài chính, nếu có; và,
- (e) số điện thoại mà khách hàng có thể yêu cầu thỏa thuận thanh toán hoặc

nhận thêm thông tin từ Thành phố.

4.5 Các trường hợp không ngừng Cung cấp Dịch vụ. Thành phố sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ nước sinh hoạt do khách hàng chưa thanh toán trong các trường hợp sau:

- (a) Thành phố đang điều tra tranh chấp hoặc khiếu nại của khách hàng theo Mục 5.1 như dưới đây;
- (b) Đang trong thời gian chờ kháng nghị lên Hội đồng Thành phố theo Mục 5.3; hoặc
- (c) Khoản thanh toán của khách hàng đang được xem xét tùy thuộc vào thỏa thuận thanh toán trả dần, trả góp hoặc thay thế của Thành phố theo Mục 6 dưới đây, đồng thời khách hàng vẫn tuân thủ thỏa thuận thanh toán đã được phê duyệt.

4.6 Các trường hợp không ngừng Cung cấp Dịch vụ. Nếu Thành phố cung cấp dịch vụ gắn đồng hồ nước cho khu chung cư, khu nhà di động, hoặc khu nhà ở cố định cho người lao động, và chủ sở hữu, người quản lý hoặc người điều hành nhà riêng, khu chung cư, khu nhà là khách hàng đứng tên, Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước sinh hoạt do không thanh toán trong các trường hợp sau:

- (a) Khi khách hàng có một khoản nợ với một cơ quan dịch vụ công khác hoặc khi nghĩa vụ nợ quá hạn của tài khoản phát sinh với một cơ quan dịch vụ công khác ngoài công ty cấp nước Thành phố;
- (b) Nếu một tài khoản nợ quá hạn liên quan đến một ngôi nhà khác được khách hàng sở hữu, quản lý hoặc điều hành;
- (c) Nếu một nhân viên y tế công cộng hoặc nhân viên xây dựng xác nhận rằng việc ngừng cung cấp dịch vụ sẽ ảnh hưởng đáng kể đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của người cư trú hoặc người dân.

4.7 Các trường hợp Đặc biệt về Tài chính và Y tế mà Dịch vụ sẽ không bị ngừng Cung cấp.

- (a) Thành phố sẽ không chấm dứt dịch vụ cấp nước nếu tất cả các điều kiện sau được đáp ứng:
  - (i) Khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp cho Thành phố văn bản xác nhận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu được cấp phép, trong đó nêu rõ việc chấm dứt dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa đến tính mạng hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của cư dân tại các khu vực dân cư;
  - (ii) Khách hàng chứng minh rằng họ không có khả năng tài chính để thanh toán cho dịch vụ trong chu kỳ thanh toán thông thường của Thành phố. Khách hàng được xác định là không có khả năng tài chính để chi trả trong chu kỳ thanh toán thông thường nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình của khách hàng hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung của

tiểu bang/Phúc lợi an sinh bổ sung hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ hoặc ( b) khách hàng đang chịu hình phạt do khai man khi cho rằng mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang; và,

- (iii) Khách hàng sẵn sàng tham gia thỏa thuận thanh toán thay thế, bao gồm gia hạn thanh toán, kế hoạch khấu hao hoặc kế hoạch thanh toán thay thế liên quan đến các khoản chi phí quá hạn.
- (b) Đối với các khách hàng đáp ứng được tất cả các điều kiện trên, Thành phố sẽ quyết định và cung cấp cho khách hàng một trong các lựa chọn sau: (1) gia hạn thời hạn thanh toán; (2) khấu hao các khoản nợ chưa thanh toán; hoặc (3) kế hoạch thanh toán thay thế. Giám đốc tài chính hoặc người được chỉ định sẽ lựa chọn thỏa thuận thanh toán phù hợp nhất sau khi xem xét các thông tin, tài liệu do khách hàng cung cấp cũng như nhu cầu thanh toán của Thành phố.
- (c) Khách hàng có trách nhiệm chứng minh rằng các điều kiện trong tiểu mục (a) đã được đáp ứng. Khi nhận được tài liệu chứng minh từ khách hàng, Thành phố sẽ xem xét tài liệu trong vòng bảy (7) ngày và: (1) thông báo cho khách hàng về thỏa thuận thanh toán thay thế do Thành phố lựa chọn và yêu cầu khách hàng ký tên vào biểu đồng ý tham gia thỏa thuận thay thế đó; (2) yêu cầu thông tin bổ sung từ khách hàng; hoặc (3) thông báo cho khách hàng về việc không đáp ứng các điều kiện trong tiểu mục (a).
- (d) Thành phố có thể ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước nếu một khách hàng đã tham gia thỏa thuận thanh toán thay thế theo mục này không thực hiện các nghĩa vụ sau đây trong vòng ít nhất sáu mươi (60) ngày: (a) thanh toán các khoản phí chưa thanh toán của mình trước ngày thanh toán được gia hạn; (b) thanh toán các khoản khấu hao theo kế hoạch khấu hao; (c) thanh toán một khoản tiền đến hạn theo lịch trình thanh toán thay thế; hoặc (d) thanh toán các chi phí dịch vụ nước hiện tại. Thành phố sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Với thông báo cuối cùng này, khách hàng sẽ không được tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Thành phố.

4.8 Thời gian ngừng cung cấp dịch vụ. Khi khách hàng chậm thanh toán, Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước vào Thứ Bảy, Chủ Nhật, ngày lễ hợp pháp hoặc bất cứ khoảng thời gian nào mà văn phòng của Thành phố không làm việc.

4.9 Phục hồi Dịch vụ. Những khách hàng đã bị ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước có thể liên hệ trực tiếp hoặc qua điện thoại với Thành phố để yêu cầu phục hồi dịch vụ. Để phục hồi chi phí, khách hàng sẽ phải thanh toán: (a) mọi khoản chi phí chưa thanh toán, bao gồm tiền lãi hoặc phạt nếu có; (b) các khoản chi phí kết nối lại, tuân theo các quy định trong Mục 7.1 nếu có; (c) và tiền đặt cọc theo yêu cầu của Thành phố.

## 5. **Thủ tục khiếu nại hóa đơn dịch vụ.**

5.1 Thời gian để nộp Khiếu nại hoặc Yêu cầu điều tra. Khách hàng có thể nộp khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về số tiền trên hóa đơn trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày phát

hành hóa đơn bằng cách liên hệ với nhân viên Dịch vụ Khách hàng của Thành phố qua số điện thoại hoặc văn bản.

5.2 Đánh giá của Thành phố. Khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra trong thời hạn quy định sẽ được quản lý của Thành phố đánh giá trước khi đưa ra quyết định bằng văn bản cho khách hàng. Đánh giá sẽ bao gồm việc xem xét liệu khách hàng có thể nhận được gia hạn, trả góp hoặc lịch trình thanh toán thay thế theo Mục 6 hay không. Thành phố có thể, theo quyết định của mình, xem xét các khiếu nại hoặc yêu cầu kịp thời để điều tra; tuy nhiên, khách hàng không được kháng cáo với các khiếu nại hoặc yêu cầu đó.

5.3 Kháng cáo lên Hội đồng thành phố. Khi nhận được quyết định bất lợi từ phía Hội đồng thành phố sau khi gửi khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra theo Mục 5, khách hàng có thể kháng nghị quyết định đó bằng cách gửi thư kháng cáo đến Thư ký Thành phố trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Thành phố gửi thư quyết định của Hội đồng thành phố. Khi nhận được thông báo kháng nghị, Thư ký Thành phố sẽ xác định vấn đề cần được thảo luận tại cuộc họp tiếp theo của Hội đồng Thành phố và gửi thông báo bằng văn bản cho khách hàng về thời gian và địa điểm điều trần ít nhất mười (10) ngày trước ngày tổ chức cuộc họp. Quyết định của Hội đồng Thành phố sẽ là quyết định cuối cùng.

## 6. Gia hạn và các Thỏa thuận Thanh toán Thay thế khác

6.1 Thời gian để yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác. Nếu khách hàng không thể thanh toán hóa đơn trong thời hạn thông thường, khách hàng có thể yêu cầu gia hạn hoặc thỏa thuận thanh toán thay thế khác được mô tả trong Mục 6 này. Nếu khách hàng gửi yêu cầu bằng văn bản trong vòng mười ba (13) ngày kể từ ngày Thành phố gửi văn bản thông báo ngừng cung cấp dịch vụ, quản lý của Thành phố của xem xét yêu cầu đó. Các quyết định của Thành phố về việc gia hạn và thỏa thuận thanh toán thay thế là quyết định cuối cùng và khách hàng không được kháng cáo lên Hội đồng thành phố.

6.2 Gia hạn. Nếu được Thành phố chấp thuận, thời gian thanh toán các khoản nợ của khách hàng có thể được gia hạn tạm thời trong thời gian không quá sáu (6) tháng kể từ ngày thanh toán đến hạn. Giám đốc Tài chính, hoặc người được chỉ định, sẽ xác định thời gian gia hạn đối với từng khách hàng. Khách hàng sẽ thanh toán toàn bộ số dư chưa thanh toán trước ngày được ấn định của Thành phố và phải thanh toán đúng hạn tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước tích lũy trong kỳ hạn thanh toán tiếp theo. Ngày thanh toán được gia hạn sẽ được quy định bằng văn bản và gửi đến khách hàng.

6.3 Trả góp: Nếu được Thành phố chấp thuận, các chi phí chưa thanh toán của khách hàng có thể được khấu hao trong thời gian không quá mười hai (12) tháng, theo quyết định của Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định. Nếu kế hoạch khấu hao được phê duyệt, các chi phí chưa thanh toán sẽ được chia đều cho số tháng trong thời gian khấu hao và số tiền đó sẽ được cộng thêm vào hóa đơn tiền nước hàng tháng của khách hàng cho đến khi khách hàng đã thanh toán đầy đủ. Trong thời gian thanh toán trả góp, khách hàng phải cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước tích lũy trong kỳ hạn thanh toán sau đó. Lịch trình thanh toán trả góp và số tiền đến hạn sẽ được quy định bằng văn bản và gửi đến khách hàng.

6.4 Lịch trình thanh toán thay thế. Nếu được Thành phố chấp thuận, khách hàng có thể trả các chi phí chưa thanh toán của mình theo kế hoạch thanh toán thay thế trong thời gian tối đa mười hai (12) tháng, theo quyết định của Giám đốc Tài chính hoặc người được chỉ định. Nếu được phê duyệt, lịch trình thanh toán thay thế có thể cho phép tiến hành thanh toán một lần định kỳ không trùng với ngày thanh toán theo quy định của Thành phố hoặc có thể cho phép tiến hành thanh toán với tần suất dài hoặc ngắn hơn so với ngày thanh toán thông thường của Thành



phố. Trong thời gian của lịch trình thanh toán thay thế, khách hàng phải cập nhật tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước tích lũy trong kỳ hạn thanh toán sau đó. Lịch trình thanh toán thay thế và số tiền đến hạn sẽ được quy định bằng văn bản và gửi đến khách hàng.

6.5 Không tuân thủ. Nếu khách hàng được tham gia một thỏa thuận thanh toán theo Mục 6 này và không: (1) thanh toán các khoản chi phí chưa thanh toán trước ngày gia hạn; (2) thanh toán các chi phí đến hạn theo kế hoạch khấu hao; hoặc (3) thanh toán các chi phí đến hạn theo kế hoạch thanh toán thay thế, Thành phố sẽ ngừng dịch vụ cấp nước. Thành phố sẽ đăng thông báo cuối cùng về ý định ngừng cung cấp dịch vụ ở một vị trí nổi bật và dễ thấy tại địa chỉ nhận cung cấp dịch vụ ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi ngừng dịch vụ. Với thông báo cuối cùng này, khách hàng sẽ không được tham gia bất kỳ cuộc điều tra hoặc đánh giá nào của Thành phố.

## 7. Chương trình Cộ thể cho Khách hàng Thu nhập thấp

7.1 Giảm một phần trăm trong phí trả chậm. Theo Quy định số 4154 và Mục 62-299 của Bộ luật Thành phố Pomona, khách hàng dịch vụ nước của Thành phố đang “sống dưới chuẩn nghèo của Thành phố Pomona” có thể đề nghị giảm một phần trăm phí trả chậm. Khách hàng dịch vụ nước phải nộp đơn đề nghị giảm phí trả chậm cho Thống đốc ngân khố thành phố. Sau đó, Thống đốc ngân khố thành phố sẽ tuân thủ các tiêu chí được quy định trong Mục 50-218 của Bộ luật Thành phố Pomona và, nếu đơn đề nghị của khách hàng dịch vụ nước đáp ứng các tiêu chí đó, Thống đốc ngân khố thành phố sẽ giảm một phần trăm phí trả chậm. Những quy định trên chỉ áp dụng với khách hàng sử dụng dịch vụ nước của Thành phố.

7.2 Mức trần chi phí kết nối lại dịch vụ. Đối với những khách hàng dân cư chứng minh được thu nhập hộ gia đình dưới 200% mức nghèo của liên bang, Thành phố sẽ:

- (a) Giới hạn các chi phí kết nối lại trong thời gian làm việc thông thường ở mức năm mươi đô la (50 đô la) và ngoài thời gian làm việc thông thường ở mức một trăm năm mươi đô la (150 đô la). Mức trần chi phí sẽ chỉ áp dụng nếu phí kết nối lại của Thành phố thực tế lớn hơn số tiền này. Mức trần chi phí có thể được điều chỉnh hàng năm theo những thay đổi trong Chỉ số giá tiêu dùng của Cục thống kê lao động với tất cả khách hàng tại các khu đô thị (CPI-U) kể từ ngày 1 tháng 1 năm 2021.

Riêng với Mục 7.2 này, Thành phố đánh giá một khách hàng là có thu nhập hộ gia đình dưới hai trăm phần trăm mức nghèo của liên bang nếu: (a) bất kỳ thành viên nào trong gia đình hiện là đối tượng thụ hưởng của CalWORKs, CalFresh, các chương trình trợ giúp nói chung, Medi-Cal, Chương trình thanh toán bổ sung của tiểu bang/Phúc lợi an sinh bổ sung hoặc Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt của California dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ hoặc (b) khách hàng đang chịu hình phạt do khai man khi cho rằng mức thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200 phần trăm chuẩn nghèo của liên bang;

## 8. Thủ tục để Người cư trú hoặc Người thuê nhà Trở thành Khách hàng của Thành phố

8.1 Phạm vi áp dụng. Mục 8 này chỉ được áp dụng khi chủ sở hữu, chủ nhà, người quản lý hoặc người điều hành ngôi nhà tại một địa chỉ tiếp nhận dịch vụ được liệt kê là khách hàng đứng tên và đã được phát hành thông báo về việc chấm dứt dịch vụ cấp nước do lỗi không thanh toán.

8.2 Thỏa thuận với các Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ của Thành phố. Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư trú thực tế nếu mỗi người cư trú đồng ý với các điều khoản, điều kiện cung cấp dịch vụ, đồng thời đáp ứng các yêu cầu theo quy tắc và quy định của

Thành phố. Mặc dù vậy, nếu một hoặc nhiều người sử dụng nhà ở sẵn sàng và chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí cho một tài khoản theo yêu cầu của Thành phố, hoặc nếu Thành phố có thể áp dụng một hành động giải pháp cụ thể theo luật định về việc ngừng cung cấp dịch vụ cho những người sử dụng nhà ở không đáp ứng các yêu cầu theo quy tắc và quy định của Thành phố, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người sử dụng nhà ở đáp ứng các yêu cầu đó.

8.3 Xác minh hợp đồng thuê nhà. Để đủ điều kiện trở thành khách hàng mà không phải trả số tiền dư nợ của chủ tài khoản, người thuê nhà cần xác minh rằng khách hàng đứng tên của tài khoản quá hạn hiện thanh toán hiện đang hoặc đã từng là chủ nhà, người quản lý hoặc đại lý nhà ở. Việc xác minh có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, hợp đồng thuê hoặc cho thuê, biên lai cho thuê, giấy tờ của cơ quan quản lý để xác minh rằng người sử dụng nhà ở đang thuê tài sản, hoặc thông tin được chia sẻ theo Mục 1962 của Bộ luật Dân sự, theo quyết định của Thành phố.

8.4 Phương thức Thiết lập Tín dụng. Nếu việc sử dụng dịch vụ trong một khoảng thời gian trước đó là điều kiện để thiết lập tín dụng với Thành phố, bằng chứng về địa chỉ cư trú và thanh toán tiền thuê nhà nhanh chóng trong khoảng thời gian đó sẽ đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ.

8.5 Các khoản khấu trừ từ thanh toán tiền thuê. Căn cứ theo 60371(d) của Bộ luật Chính phủ, bất kỳ người cư trú nào trở thành khách hàng của Thành phố theo Mục 8 này và có các khoản thanh toán định kỳ, như thanh toán tiền thuê, bao gồm các khoản phí cho dịch vụ cấp nước sinh hoạt, trong đó các khoản phí không được nêu riêng rẽ, có thể khấu trừ từ khoản thanh toán cho thuê định kỳ mỗi kỳ thanh toán tất cả các khoản phí hợp lý đã trả cho Thành phố cho các dịch vụ đó trong kỳ hạn thanh toán trước đó. Tiêu mục này chỉ nhằm mục đích tuyên bố các quy định hiện hành theo Bộ luật Chính quyền, Mục 60371(d); mà không xác lập bất kỳ quyền hoặc nghĩa vụ pháp lý độc lập nào đối với chủ nhà hoặc người thuê nhà và không được Thành phố thực thi.

9. **Dịch vụ thông báo của bên thứ ba đối với người cao tuổi và người lớn phụ thuộc .** Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ thông báo của bên thứ ba cho khách hàng dân cư từ 65 tuổi trở lên hoặc người lớn phụ thuộc (theo quy định tại Bộ luật Phúc lợi và Định chế, Mục 15610 (b)(1)), theo đó Thành phố sẽ cố gắng để thông báo cho một người được khách hàng chỉ định nhận thông báo khi tài khoản của khách hàng quá hạn thanh toán và sẽ bị ngừng cung cấp dịch vụ. Thông báo sẽ xác định rõ yêu cầu đối với người cư trú để tránh bị ngừng cung cấp dịch vụ. Thành phố sẽ gửi thư thông báo cho bên thứ ba được chỉ định ít nhất mười (10) ngày trước khi ngừng cung cấp dịch vụ. Để sử dụng dịch vụ thông báo này, khách hàng phải gửi yêu cầu nhận thông báo qua bên thứ ba theo mẫu do Thành phố cung cấp, theo kèm văn bản xác nhận của bên thứ ba được chỉ định. Dịch vụ thông báo không yêu cầu bên thứ ba phải thanh toán các khoản chi phí quá hạn, cũng như không ngăn chặn hoặc trì hoãn việc ngừng cung cấp dịch vụ.

10. **Ngôn ngữ sử dụng với một số văn bản thông báo cụ thể.** Tất cả các thông báo bằng văn bản được ban hành theo Mục 4 và Mục 6.5 của của Chính sách này được cung cấp bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Hàn và bất kỳ ngôn ngữ nào khác được sử dụng bởi ít nhất mười phần trăm (10%) dân cư trong khu vực dịch vụ của Thành phố.

11. **Biện pháp Khắc phục khác** Ngoài việc ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước, Thành phố có thể áp dụng bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác theo luật hoặc luật công lý đối với khách hàng chưa thanh toán phí dịch vụ cấp nước, bao gồm, nhưng không giới hạn ở: đảm bảo số tiền quá hạn bằng cách nộp quyền nắm giữ bất động sản thực tế, nộp đơn khiếu nại hoặc khởi kiện hoặc chuyển số tiền chưa thanh toán sang dịch vụ thu nợ. Trong trường hợp một hành động

pháp lý được quyết định có lợi cho Thành phố, Thành phố sẽ được nhận thanh toán cho toàn bộ phí và chi phí, bao gồm phí luật sư và lãi lũy kế.

12. **Ngừng Cung cấp Dịch vụ Cấp nước do Vi phạm khác của Khách hàng** Thành phố có quyền ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước đối với bất kỳ hành vi vi phạm pháp lệnh, quy tắc hoặc quy định nào của Thành phố ngoài việc chưa thanh toán.

13. **Phí và Lệ phí Phát sinh.** Trừ khi Chính sách này có quy định rõ ràng khác, mọi khoản phí và lệ phí mà khách hàng phải chi trả theo bất kỳ bộ luật, quy tắc, quy định hoặc chính sách nào khác của Thành phố, bao gồm, nhưng không giới hạn ở, chi phí trả chậm và phí thông báo, sẽ phải thanh toán theo quy định của Chính sách này.