

第 3700 节 客户服务政策

<u>节</u>	<u>标题</u>	<u>页码</u>
3701	一般原则	1
3702	服务条件	1
3703	服务区域	1
3704	服务连接和水表	1
3705	服务详情	3
3706	申请程序	6
3707	特殊合约	6
3708	禁止转售供水或将供水运送到其他场所	7
3709	押金	7
3710	通知	9
3711	用水账户计费	9
3712	账单付款	10
3713	欠费及住宅供水服务停止	11
3714	争议账单	13
3715	付款安排	13
3716	登记客户	13
3717	欠费外的服务中断	14
3718	水表错误	15
3719	客户/用户账户信息	16
3720	漏水积分	16

第 3700 节 客户服务政策

§ 3701. 一般原则

本节规定了区供水局为客户/用户提供用水服务的条款和条件，这些条款和条件可能会由董事会酌情决定，不定时更改。董事会有权对规定作出解释，并就本政策未具体涵盖的任何方面制定规则。

无歧视地提供用水服务应为本区的服务政策，并应遵守合理的业务原则；费率将合理地适用于所有类别的客户，供水价格将以对客户提供服务的实际成本为基础，而不针对特定社会或经济类别客户制定特殊费率类别。

这些政策旨在为本区客户和员工提供指导，以实现高效、安全地提供用水的共同目标。

§ 3702. 服务条件

要获得本区供水服务，须以下述方式完成用水服务申请。除非董事会另有决定，如果在供水服务连接费用报价发出后的三年内，服务连接仍未确立，则报价失效。

§ 3703. 服务区域

区供水局可能仅在区域界限内提供服务；但是董事会可能会通过订立交换协议，在特殊条件和费率下，授权将多余用水出售给其他实体。

§ 3704. 服务连接和水表

A. 安装。区供水局将使用水表计量所有供水服务，并应用费率表进行收费。除另有书面协议规定之外，本区将根据申请人要求（并按照第 2500 节的“费率、费用和收费标准”）提供服务连接，在申请人要求的位置安装所需尺寸的水表；但是，区供水局保留对各服务连接和水表的大小和位置做出最终决定的权利。服务连接和水表将与本区供水系统相连，并应在区域（或公共）的通行权或地役权范围之内。

B. 连接费用付款。申请服务时须完成连接费用的支付。经区供水局接受并批准后，自批准之日起一年内，申请人可连接到供水系统。如果供水连接未在一（1）年内建立，须重新提交新的申请，包括自该申请之日起有效的收费。申请人此前支付的费用将作为已付费用记入应付费用中。如果申请人未更新申请，申请将被撤销，已付款将在扣除行政费用后退还。

C. 水表位置变更/私自篡改

1. 为方便客户/用户而移动水表或服务分支管道的位置，费用由客户/用户承担。因区供水局原因移动水表或服务分支管道，费用将由区供水局承担。客户/用户要求移动仪表或服务分支管道，将根据移动位置所需的实际时间和材料计费。对水表用户端重新进行连接，费用由客户/用户承担。

2. 水表、水表箱和服务分支管道为本区供水局财产，非本区工作人员不得篡改或移动。如果区供水局认为水表或服务分支管道受到任何方式的影响或更改，或受到任何方式的损坏或污损，客户/用户将会收到通知，须承担修理损坏和/或将水表或服务分支管道移到区域确定位置所产生的所有费用。

D. 变更水表尺寸和/或类别

1. 如果区供水局认为需要用其他尺寸的水表替换现有水表，更改费用将为新水表的实际费用加新服务管道安装费用（如有）。水表尺寸增加可能导致需要更大的服务管道。所有费用均由客户/用户承担。
2. 改换大号水表或更改任何服务连接类别的设施费用为申请服务时区供水局最初收到的金额与当前要求较大尺寸设施费用之间的差额。此外，客户/用户负责支付其他任何适用费用（如圣地亚哥县水务局容量费等）。
3. 将现有服务更改为小号设施将不能获得账面积分；不对水表或相关材料提供账面积分。
4. 如果客户/用户的水表在使用中而其地块被细分，该客户/用户将有资格获得申请时支付金额等额的账面积分。该账面积分仅能用于原服务区域内地水表服务，不得用于其他物业。水表状态超过五年处于“使用中”的将不具有获得积分资格。不对水表、服务管道或相关材料提供积分。
5. 区供水局在公开工作时间提供服务。为方便客户而提供任何服务，以致区工作人员加班，将根据第 2500 节“费率、费用和收费标准”的规定收取加班费。就本政策而言，在工作日下午 4 点 30 分后提出的服务要求都将被认为是加班。该服务不对因未付款而导致服务中断的客户提供。如果在营业结束之前尚未收到付款，此类客户必需等到下一工作日才能恢复服务。加班提供紧急服务的人员不接受任何付款。

E. 所有权。服务连接和水表是区供水局的财产，区供水局保留维修、更换和维护的权利，并在服务中断时收回。

F. 维护。服务连接，包括水表和水表箱，由区供水局自费维修和保养，因客户/用户或客户/用户的家人、客人、被邀请人或代理商疏忽而造成损坏的情况除外，在这种情况下，客户/用户须向去办公室支付维修费用。区供水局不负责水表排放端外阀门、调节器、过滤器或任何输水管线或设备的安装或维护。

G. 阻塞水表箱。任何人都不得在水表或其他区供水局设施上或附近放置、处置或允许放置、处置或存放油、有毒、危险或受污染的液体或废物、垃圾、泥土、建筑材料或其他物质、物体或障碍物。任何人不得允许水表箱或其他区供

水局设施被树木、灌木和植物阻塞或遮盖，或以任何其他方式阻碍其预期用途或使用。

在接到去办公室通知后，客户/用户将有十（10）天时间清理、修剪和/或以其他方式清除任何妨碍使用区水表或服务的障碍物。如果不对此类物质、物体或障碍物作出清理和清除，区供水局将完成对任何该等物质或物体的清理和/或清除，费用由客户/用户承担。此服务的费用将算入客户/用户下一结算周期的帐单中。

H. 使用设施。一旦接受服务，即表明客户/用户同意授予区供水局不可撤销的授权，进入客户/用户的物业，以安装、操作、维护、读取、维修、更换或删除服务（包括水表和水表盒）。不提供准入足以对服务作出终止。

§ 3705. 服务详情

A. 供应。区供水局将尽合理努力和谨慎向客户/用户供应持续、充足的用水，避免用水短缺或中断，但区供水局不能也不保证供水的水量或水压。

B. 水质。在提供用水时，区供水局将努力满足州和联邦指引对安全分配饮用水要求的所有水质标准。

C. 系统操作费。所有水表服务均需按第 2500 节“费率、费用和收费标准”所述收取系统操作费。

D. 服务分类。区供水局安装的所有服务将按以下用户类型分类：

1. 独立住宅——独立或同等住宅及相关土地，由一个水表计费

例子：

- 独立屋
- 单一移动房屋
- 所有其他（公寓、联排别墅、复式公寓、三层公寓和单独使用水表计费的单元式住宅）
- 防火——单个居民用户的防火仪表

2. 多户住宅——多于一个用户使用水表的多户住宅单元（不包括机构情况）

例子：

- 安装了主水表的公寓
- 安装了主水表的移动房屋
- 所有其他（安装了主水表的公寓、联排别墅、复式公寓、三层公寓和单元式住宅）
- 防火——多个居民用户的防火仪表

3. 灌溉——用于户外灌溉的水表

例子:

- 不间断农业——专用水表
 - 不间断农业——组合式农用/家用水表
 - 可间断农业——专用水表
 - 可间断农业——组合式农用/家用水表
 - 景观
4. 单一商业机构——提供/分发服务和/或产品（或其他商业场所）的用户，各用户使用独立水表

例子:

- 办公室
- 服务
- 餐厅
- 酒店/汽车旅馆/旅馆
- 施工现场
- 加油站
- 洗衣房
- 洗车场
- 房车停泊场
- 健身俱乐部/健身房
- 零售
- 汽车修理
- 化学品储存
- 混凝土搅拌站
- 救护车服务
- 油漆及车身维修店
- 海洋船只测试设施
- 散热器维修/销售店
- 其他
- 防火——用于单个商业机构的防火用水表

5. 多个商业机构——提供/分发服务和/或产品（或其他商业场所）的用户，多用户使用一个水表

例子:

- 办公室
- 服务
- 零售
- 混合商业园/购物中心
- 其他
- 防火——多个商业机构建筑防火使用水表

6. 工业——制造或加工材料和/或产品的用户（如 SIC 代码 2000-3999 所定义）

例子:

- 生产设施
- 加工设施
- 其他
- 防火——用于工业设施的防火用水表

7. 机构——致力于公共服务的用户（不管所有人是谁）

例子:

- 医院/医疗设施
- 教堂
- 公立学校
- 政府
- 市政设施
- 特殊地区
- 专科护理设施
- 其他非营利组织
- 防火——机构建筑的防火用水表

8. 再生水——根据州法规规定，经区供水局批准用于特定地点的特定再生水用户

例子:

- 景观灌溉
- 特定商业/工业用途
- 防火

§ 3706. 申请程序

A. 要求。总经理或指定人员可能会要求申请供水服务或安装水表的物业顾客/用户提供签名。申请人负责支付所有费率、费用和收费，并且必须遵守区供水局的规章制度。如第 2500 节“费率、费用和收费标准”所规定的，客户/用户建立、转移或重新激活服务时，须收取不可退还的帐户设置费。申请人须提供确定有关服务要求或信誉度的所有必要信息。除新服务连接申请外，所有服务申请应在所需激活日期的至少一个工作日前提出。启动服务的申请人将负责恢复服务的费用以及第 2500 节“费率、费用和收费标准”所述的任何适用加班收费。

B. 此前为申请人提供的服务。申请人须向区供水局对此前提供的服务全额付费，包括适用的服务连接、基本设施和安装费用、押金、罚款和罚金，才能获得服务。

C. 限制。供水服务仅限于申请所示的场所和/或地块。原地块中分出的任何地块须重新提交新的服务和水表申请。

D. 未提交区供水局申请情况下的用水。持有房屋但未提交供水申请而用水的人，除第 2500 节“费率、费用和收费标准”要求的适用罚款外，须负责承担自上次抄表日起供水的费用。如果发现仪表无法正常运作，将基于相应时间段内前两年使用的平均值估算用水量。如果参考信息不足两年，则与在同一时间段内获得相同等级服务的其他客户/用户进行比较来估算账单。

E. 共同服务中的个人责任。为一项服务进行申请的两个或两个以上的当事人应共同并分别对该等服务的费用负责，在双方提交书面申请且申请通过后可定期收到账单。

F. 客户/用户设备或场所用水的变更。客户/用户预期供水服务的设备或设施的大小、特性或范围会发生重大变化，或者设施变化可能会导致用水量大幅增加，必须提前向区供水局发出相关更改性质的书面通知。“重大变化”和“大幅增加”两个词是指区供水局酌情决定需要更大的仪表、容量和/或其他设施时的变化。此外，有更改预期的客户/用户必须事先获得区供水局批准。否则可能会导致供水中断。在收到此类通知或发现此类变更时，在去供水局对设备或用途变更作出确认后，区供水局可能会改变供水服务的条件，包括但不限于供水类型/水源、服务管线尺寸、水表尺寸、交叉连接控制设备和计费频率。如果用水量增加导致水表设备出现故障，除安装适当的水表外，区供水局还将根据相应时段前两年的平均用水量估算用水量。如果参考信息不足两年，则与在同一时间段内获得相同等级服务的其他客户/用户进行比较来估算账单。与设备或用水或服务变更有关的所有费用，将由客户/用户按照本《管理法规》的其他适用规定承担。

§ 3707. 特殊合约

在以下情况下，除了申请书外，服务之前可能还需要合约：

A. 如第 2500 节“费率、费用和收费标准”有所规定。合约有效期将由合约具体说明。

B. 当需要建造永久主水管延长管道时

C. 服务为临时服务

D. 服务为连接其他合格设施

E. 服务为备用服务或消防服务

F. 交换协议

G. 经董事会批准

§ 3708. 禁止转售供水或将供水运送到其他场所

任何客户/用户不得转售其从区供水局获得的任何供水，且除客户/用户服务申请书及《加州政府法规》中指定的场所外，供水将不会被送至其他场所和/或地块。

§ 3709. 押金

A. 权限。董事会特此授权总经理，在以下情况时适当对新的、现有的或重新申请的帐户上收取押金。押金金额的确定参考第 2500 节“费率、费用和收费标准”。

B. 在申请新服务时，如果申请人未提供足够信息让区供水局确定申请人的信誉，则需要支付押金。

C. 住宅。如果发生以下任何情况，可根据需要向住宅客户/用户收取押金：

1. 在进行申请时，客户/用户无法提供令人满意的、向相当资质水电公司的付款记录。令人满意的付款记录定义如下：

a) 在 12 个月内出现不多于一笔拖欠费用

b) 无退还费用

c) 不因未付款中断服务

d) 无破产或留置权申请

2. 如果新客户/用户之前没有支付区供水局或其他水电公司的账单历史记录，客户/用户可提供当前令人满意的信用报告，用于确定信用度。如果报告包含以下任何一项，客户会被评为信誉不佳：止赎、破产、留置或审判。

3. 客户/用户以前曾获得本区服务，并且出现以下任何情况：

a) 在 12 个月内出现多于一次拖欠费用

- b) 在 12 个月内出现超过一次服务锁定（48 小时通知）费用
 - c) 因未付款而中断服务
 - d) 一项或多项费用退还
 - e) 旧坏账核销
 - f) 由区供水局要求的财产留置权
4. 如果发生以下任何情况，则可能对在使用中的帐户收取押金：
- a) 在 12 个月内出现超过一次 48 小时服务锁定通知费用
 - b) 因未付款而中断服务
 - c) 在 12 个月内出现不止一项费用退还
 - d) 客户/用户申请破产并重新申请服务
5. 如果发生以下情况，可重新评估和增加现有使用中的帐户的押金：
- a) 在 12 个月内出现超过一次 48 小时服务锁定通知费用
 - b) 因未付款而中断服务
 - c) 在 12 个月内出现不止一项费用退还
 - d) 调查发现锁/标签已被切断，区供水局设备损坏或未经授权使用供水
 - e) 客户/用户不遵守任何/所有区供水局规则 and 规定
6. 如果根据以下标准，客户/用户建立并维护令人满意的付款记录，自上次支付押金之日起的 24 个月内，押金将全额退还给客户/用户：
- a) 每 12 个月可容许帐户出现一笔费用拖欠
 - b) 未出现 48 小时锁定通知
 - c) 服务并未因未付款而中断
 - d) 没有退款
 - e) 没有申请破产或留置权
 - f) 当前无付款安排或分期付款计划

D. 非住宅押金指引

1. 区供水局将按照第 2500 节“费率、费用和收费标准”规定，对所有新申请收取押金。区政府将持有押金直到账户关闭，并在以下情况对现有使用中的账户重新评估和增加押金：

- a) 在 12 个月内出现超过一次（48 小时服务通知）锁定费用
- b) 因未付款而中断服务
- c) 在 12 个月内出现不止一项费用退还
- d) 客户切断锁/标签，损坏区供水局设备或未经授权使用供水
- e) 客户/用户已申请破产和/或留置权，并已重新申请服务
- f) 客户/用户不遵守任何/所有区供水局规则 and 规定

E. 退还押金

服务终止后，押金金额将首先按申请人应支付给区供水局的任何未偿金额进行扣除，然后将余额退还给客户/用户。

§ 3710. 通知

A. 发送给客户/用户的通知。向客户/用户发出的通知通常为书面形式，发送或邮寄到客户/用户的当前地址。在条件允许或紧急情况下，区供水局可以通过任何可用的实际手段来发生通知，包括邮件、电话、短信、电子邮件或挂在门上。

- 1. 客户/用户有责任确保区供水局有其最新的联系信息。
- 2. 欠费通知将发送至供水局记录上的客户/用户。如果记录上客户/用户的邮寄地址与接受服务的地址不同，服务地址将收到一份欠费通知的副本。
- 3. 如果物业的租户是记录上的客户/用户，区供水局保留权利将账单和其他通知的副本发送给财产所有者。

B. 发送自客户/用户的通知。除与启动或终止供水服务有关的通知外，客户/用户发送给区供水局的所有通知将由客户/用户自身或其授权代表口头在区办公室提供或以书面形式通过邮寄或本人送达至授权区代表。

§ 3711. 用水账户计费

A. 抄表和计费。水表抄表将定期进行，或按首次收费、末次收费和特殊计费要求进行。账单将定期发送到登记客户的邮寄地址。费率表所述一个月的服务指计费期，不一定是一个日历月。区供水局保留抄表并发出较长或较短服务期账单的权利。

B. 首次收费和末次收费。如果供水服务期不到一个月，系统操作费及任何其他适用收费将按实际服务天数按比例收取。

C. 开具对账单。抄水表并确定适用费用后，供水和其他费用的对账单将在实际可行的情况下尽快邮寄或出示。

D. 到期日。区供水局对收费开具的对账单应在邮寄或以其他方式向客户出示当日到期并支付。

E. 最终付款日。对账单所有费用必须在对账单所示最终付款日期或之前付款，即邮寄或出示对账单之日起 21 个日历日后。

§ 3712. 账单付款

A. 付款方式。账单应在收到时即到期且支付。付款可以通过邮件、电话、在线或通过自动付款方式在区办公室进行。区供水局接受现金、支票（收款人为“Rincon Water”）、汇票、直接付款及授权的借记卡或信用卡。客户/用户有责任确保区供水局及时收到付款。过去接受过部分付款并不表示区供水局放弃将来要求全额付款的权利。区供水局保留收取第 2500 节“费率、费用和收费标准”所述便利费的权利。如果客户/用户的支票/储蓄帐户在最近 12 个月内有一笔或多笔退还的款项，该账户的直接付款将不予接受。

连同账单随附凭证一起发送的付款将在收到之日进行处理。付款未附凭证可能会产生额外处理时间，并且只有在付款完全处理后才能视为已付款。区供水局保留退还没有凭证付款的权利。

B. 末次收款。终止供水服务后，账单收到时即到期并应支付。

C. 责任方。所有服务费用将由记录上所有客户/用户共同并分别负责。

D. 所有权便跟。就收费、供水费率、押金或供水服务而言，所有权或居住类型的任何变化均不会影响本《管理法规》的适用性。

E. 未付的先前帐户余额。客户/用户欠区供水局的所有未偿余额，包括但不限于重新连接费、拖欠费用、罚款、罚金和押金（如适用），将要在供水或恢复供水之前付清。

F. 退款。如果金融机构付款并退回款项，则按照第 2500 节“费率、费用和收费标准”规定，收取项目退费处理手续费。帐单、退回项目的费用和所有未清费用将按未付款进行评估，以确定应否收取滞纳金或中断服务。在恢复服务之前，可能需要支付押金。

对于此前曾开出不能兑现支票或表明资金不足以支付任何所开具支票的任何客户/用户，区供水局保留确定付款方式（现金、汇票、银行出纳支票、信用卡等）的权利。

如果住宅客户/用户发出付款以避免供水服务终止，而该付款后来由金融机构退还，区供水局可在向客户/用户发出 48 小时通知后终止服务。

G. 拖欠账单。邮寄后二十一日内未付款的帐单被视为欠费，并会产生第 2500 节“费率、费用和收费标准”中规定的适用欠费费用。在此之后，区供水局可随时启动程序终止服务，并可能收取额外的管理费。

H. 空置物业后。停止用水的客户必须在撤离房屋之前通知区供水局。除非要求中止服务，否则，无论是否用水，客户/用户均应对所有费用负责。

I. 取消欠费。在 12 个月内，客户/用户的帐户仅可取消一次拖欠费用，前提是其账户被认为信誉良好。

§ 3713. 欠费及住宅供水服务停止

本部分已经过修订，以遵守与住宅用户因未付款停止供水相关的法律，具体为《政府法规》第 60370 条及其后各条和《健康与安全法规》第 116900 条及其后各条（加利福尼亚州参议院第 998 号法案——（停业保护法））。

A. 欠费账户。区供水局按月收取水费。所有水费在账单日期后二十一（21）个日历日内到期支付。在此期限内未支付的账单均被视为欠费，并将处以 10% 的罚款。收到帐单后，直到停水前，即发出帐单后 82 天或更长，客户都可要求付款安排。

B. 欠费/停水行动。在账户欠费后，将会发生以下情形：

1. 账单日期后 70 天，区供水局将邮寄欠费通知至登记客户（并发送副本至房东）。欠费通知将表明如果 12 天后仍未付款，区供水局将中止供水服务。红色通知会产生第 2500 节“费率、费用和收费标准”所述的费用。
2. 帐单日期后第 76 天，区供水局将向登记电话号码拨出自动电话，通知客户其帐户处于欠费状态，且须在锁定日期前一天付款。
3. 如果区供水局无法通过信函或电话与客户取得联系，将在账单日期后第 78 天在物业发出紧急通知，并附上本政策副本。
4. 在账单日期后 83 天，区供水局将因欠费停止供水。如因未付款导致供水服务中断，将产生 2500 节“费率、费用和收费标准”所述的费用。

C. 停水服务例外情况。在以下情况下，供水服务将不会中断：

1. 客户可往将最多不超过十五美元（15.00 美元）余额转入下一次水费账单，而不产生罚款或滞纳金。
2. 当帐单处于区供水局批准的付款安排，且客户仍然遵守批准的付款安排，区供水局将不会停止服务。
3. 区供水局进行的有关客户/用户账单争议正在未决调查中。
4. 客户或客户的租户提交主诊医生开具的证明，说明中断供水服务将会危及生命或严重威胁住所居民的健康和安全。
5. 客户的财务无法在正常结算周期内付款。这可通过以下任一方式证明：
 - i. 证明家庭成员接受以下任一计划：

1. CalWorks

2. CalFresh 一般补助
 3. Medi-Cal
 4. 补充安全收入/州补充支付计划 (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program)
 5. 加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children)
- ii. 愿意接受作伪证的惩罚, 申明家庭收入低于联邦贫困水平 200%

为了避免本节所述的服务中断, 客户负责证明其满足适当条件, 并且必须愿意为第 3715 节所述的欠费接受付款安排。

D. 主水表住宅帐户。如果区供水局通过主水表为住宅用户提供用水, 其将在帐户欠款并计划终止服务时尽最大努力对服务的实际用户发出通知。区供水局将在该发出欠费通知时 (账单日期后 70 天) 提供通知, 并告知该用户无需支付欠款帐户的应付金额而成为客户的权利。通知将挂在门上留给物业中的单个住宅或张贴在显眼的地方, 例如物业的会所或管理处。如果一个或多个实际用户愿意并在经济上能够在区供水局满意的程度上承担整个帐户, 为了避免服务中断, 该用户可被允许暂时成为帐户的登记客户。对于主水表帐户, 在所有者或物业经理付清帐户欠费时, 其将再次成为登记客户。

E. 非住宅账户。除非在姑宽到期日前达成了其他付款安排, 未按时付款的非住宅客户/用户在付款到期日后服务将立即终止。

F. 服务恢复条件。在所有欠款、押金、常规账单、管理费, 以及锁、水表、AMI 收音机和水表箱损坏赔偿得到支付后, 服务即可恢复。恢复因未付款而中断的供水服务将第 2500 节“费率、费用和收费标准”所述的费用。恢复欠款帐户服务只能在公开工作进行。

G. 错误中断。任何由区供水局错误终止的服务将免费恢复。

H. 区供水局措施。账单拖欠超过 21 天后, 区供水局有权执行以下一项或多项措施:

1. 根据加利福尼亚州《水法典》第 72100 条规定, 将欠费金额列入财产税。
2. 对客户/用户提出投诉、诉讼、起诉并强制要求收取费用。
3. 根据加利福尼亚州《水法典》第 72100 条规定, 对财产提出留置权。
4. 拒绝向客户/用户提供任何区公共服务, 但是对供水服务的终止将遵从上述规定。

5. 采取总经理认为适当的其他措施，以保护区供水局的利益。

§ 3714. 争议账单

A. 对账单提出争议。客户/用户可以就与水费单相关的争议或要求正式提出调查要求。争议必须在账单日期后的 14 天内，以书面形式通过《账单争议表》送达区供水局。争议必须明确说明争议的原因，且须与水费单列算费用或消耗量错误相关。请浏览区供水局网站查找《账单争议表》，或联系客户服务获得。区供水局可酌情决定审查争议或调查请求；但客户不可对此类投诉或请求提出上诉。在审核期间，直到审核完成，帐户不会产生任何滞纳金或罚款。

正确提出的争议将由行政和财务总监审查。审查和调查后，行政和财务总监将以书面形式将争议裁定通知客户。如果没有发现错误，客户将须按水费单付款。如果审查结果对水费金额带来修改，客户将收到修改通知及修改后的付款信息。

B. 对争议裁定提出上诉。如果客户认为行政和财务总监的裁定对其不利，客户可在初次裁定十天内向总经理提出上诉。总经理将根据地区政策对所有问题、调查和要求进行最终行政审查和审议，总经理的决定将为最终行政裁定。

如果客户不同意总经理的最终行政裁定，客户可以在总经理作出裁定后的十天内通知总经理，向董事会提出最终上诉。收到上诉通知后，总经理将安排把该事项列入下一次董事会会议议程举行听证，并通知客户董事会听取上诉的日期和时间。董事会的决定将为最终决定。上诉待决期间，区供水局不会中断供水服务。

§ 3715. 付款安排

A. 资格。账单日期后第 82 天之前，客户/用户都可要求付款安排，以支付未结余额。如果客户符合第 3713 节第 C 小节所述的终止服务例外情况，因欠费而导致服务即将中断的客户也可要求付款安排，以避免服务中断。

B. 条款。客户必须同意遵守付款安排的条款，且在付款安排生效时，付清后续所有帐单。如果客户不遵守区供水局批准的付款安排，或在付款安排有效时未支付后续水费单，客户的帐户将变成欠费状态，并立即触发第 3713 节所述的欠费程序。

仅对住宅用户考虑未付水费的付款安排。住宅客户/用户可允许对一张账单进行付款安排，最长还款期限为 12 个月，每月分期付款。

只要客户/用户在付款安排期内保持良好的账户纪录，区供水局就不会终止服务。此外，在付款安排纪录良好的情况下，付款安排中的拖欠金额将不会产生额外的费用或罚款。

如果住宅客户/用户不遵守付款安排的条款，其帐户将进入欠费状态，并立即触发第 3713 节所述的欠费程序。

§ 3716. 登记客户

A. 客户/用户类型。区供水局将允许财产所有人、房东、财产管理人或租户（居住者）成为帐户的登记客户/用户。

B. 所有人责任。根据加州《水法典》第 72102 条，水费最终归物业所有，并最终由物业所有人负责。区供水局将尽一切努力向所有人外的实际客户、租户或居住者收取费用，但是，区供水局保留要求所有人支付与其财产相关费用的权利，最终在必要时通过留置权或征税方式支付。

C. 租户/住户成为客户的权利。本节仅适用于住宅服务地址的业主、房东或物业经理为登记客户且因未付款终止供水服务的通知（欠费通知）已发出的情况。

1. 区供水局将提供服务，并为避免由于业主、房东或物业经理的过失而导致服务中断，允许房产的实际租户/住户成为登记客户。为此，各租户/住户必须同意服务条款和条件，包括押金要求。
2. 如果一个或多个住户愿意以区供水局满意的程度承担帐户的后续费用，或如果区供水局有合法的物理手段，有选择地对不遵守区供水局规则和规定要求的住户中断服务，区供水局将仅向满足要求的住户提供服务。
3. 要获得成为客户的资格，租户/住户应确认拖欠帐户上的登记客户是或曾经是房屋的财产所有人、房东或财产管理人。区供水局可酌情要求的证明材料包括但不限于租约、租赁协议、租金收据，表明住户正在出租该物业的政府文件，或根据《民法》第 1962 节规定的披露信息。
4. 如果符合资格并愿意接受服务条款和条件，租户/住户可成为该财产的登记客户，而无需支付业主、房东或物业经理的欠款。
5. 如果租户/住户无法提供物业的租赁或居住证明或不愿意接受服务条款和条件，区供水局保留拒绝向租户/住户提供服务的权利。

§ 3717. 欠费外的服务中断

A. 仪器不安全。

1. 如果用水设备或装置有危险、不安全或不符合本区规章、法规或法律，区供水局可能会拒绝和中断对任何场所的供水。
2. 区供水局不承担检查客户/用户物业仪器或设备的任何责任。但是，如果有理由相信设备不安全，区供水局保留检查的权利。

B. 对他人有害的服务。如果一个客户/用户的需求过多或有可能损害向其他客户/用户提供的服务或会导致对他人的服务有所不足，区供水局可能会拒绝向该场所供水。

C. 欺诈或滥用。区供水局有权拒绝或中止向任何场所供水，以防止欺诈、滥用或未经授权的用水或设施使用。

D. 不遵守规定。如果客户不遵守区供水局的《管理法规》，在收到书面通知后的五个工作日内仍不遵守规定，区供水局可中断向客户/用户的供水服务。如果该违规行为影响到公共卫生和/或安全，在条件许可的情况下，区供水局可立即停止供水，不另行通知。

E. 客户/用户要求中止服务。客户/用户可通知区供水局要求中止供水。服务将在 48 小时内终止，周末和节假日除外。如果未发出通知，在发出该通知之前，客户/用户仍须支付水费。

F. 恢复供水重新连接费用。因违反《管理法规》而中止服务的，区供水局将按照第 2500 节“费率、费用和收费标准”规定，收取恢复供水服务的费用。

§ 3718. 水表错误

A. 水表认证。

1. 区供水局安装的所有仪表均已通过制造商的测试认证，并按照美国水务协会（AWWA）规定获得评级。仪表效率测试依 AWWA 规定条件进行。
2. 仪表测试。
 - a. 客户/用户可通过向区供水局提供至少十天的书面通知，要求区供水局测试客户/用户场所的水表。
 - b. 区供水局将要求客户/用户支付现金押金，来支付测试费用。
 - c. 如果水表不符合 AWWA 标准，押金将被退还，且水表会被更换。如果水表确实符合 AWWA 标准，则押金将会用于支付测试费用。
 - d. 客户/用户或指定人员有权在测试执行时进行观察。
 - e. 区供水局收到测试结果后的十天内，将向客户/用户提供提供该书面报告。

B. 水表错误而进行的账单调整。

1. 水表过快。如果测试后发现水表跳转比 AWWA 标准要快，区供水局将按照水表校正后，使用该用水表期间（不超过四个月）的水表读数，退还给客户/用户全部超额收费。
2. 水表过慢。如果测试后发现水表跳转比 AWWA 标准要慢，区供水局将按照水表校正后，使用该用水表期间（不超过四个月）的水表读数，收取客户/用户未缴收费。
3. 水表不跳转。如果水表不跳转，区供水局可能会向客户/用户对供水的收取费用。账单将基于相应时间段内前两年的平均使

用量估算。如果参考信息不足两年，则与在同一时间段内获得相同等级服务的其他客户/用户进行比较来估算账单。

§ 3719. 客户/用户帐户信息

除法律要求的范围外，区供水局不向公众提供本区客户/用户和纳税人的姓名、地址和记录。区供水局任何官员或员工不得向公众公开依据区记录汇编的邮递清单。特定帐户信息披露须根据客户同意，或在未经客户同意的情况下，可能会根据法院命令进行披露，或根据联邦或州法律以其他方式披露。在建立和管理客户帐户时，或在帐户欠款的情况下，区供水局可能会定期向第三方代理商提供客户记录。

客户/用户有责任向区供水局提供准确、最新的联系信息。

§ 3720. 漏水账面积分

对于水管泄漏并提供泄漏已修复证据的客户/用户。区供水局可提供一次性水管泄漏账面积分。泄漏积分的提供“仅有一次”，按不超过两次收费期水费降至最低梯度来计算。区供水局不负责通知客户潜在的漏水。