6.10.5 账单异议或申诉程序

6.10.5.1 发起

客户可在收到有争议的账单后十 (10) 天内发起投诉或要求调查。就本政策而言，账单应视为在邮寄后五 (5) 天送达客户。

6.10.5.2 地区审核

及时提出的投诉或调查请求将由地区经理审核，地区经理将向客户提供书面决定。审核内容将包括考虑客户是否可以获得替代付款安排。地区可酌情审核逾期提出的投诉或调查请求。

6.10.5.3 申诉

任何客户如因及时提出的投诉或调查请求而导致地区做出不利决定，均可对该决定提出申诉。申诉通知必须在地区寄出决定后的十 (10) 个工作日内送达地区。收到申诉或复核请求后，总经理或其授权代表应立即安排听证日期。总经理或其授权代表在评估客户提供的证据以及区政府存档的有关水费的信息后，应就账单上所列水费的准确性作出决定，并向提出申诉的客户提供一份简要的书面决定摘要。

6.10.6 低收入客户的重新连接费限额和利息豁免

如果符合以下条件，本区将认定住宅客户的家庭收入低于联邦贫困线的 200%：(a) 家庭成员中有任何一人目前正在领取加州工作机会计划 (CalWORKs)、加州食品券计划 (CalFresh)、一般援助、加州医疗补助计划 (Medi-Cal)、补充保障收入/州补充支付计划 (SSI/SPP) 或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划 (SWIC) 的福利；(b) 客户在作伪证处罚下声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%。本区保留要求提供文件以核实家庭成员在该住所领取福利的权利。

对于向本区证明家庭收入低于联邦贫困线200%的居民用户，本区将按标准费率收取重新连接费用，但有以下限制：

1. 正常营业时间内重新连接费用上限为50美元（$50）。
2. 非营业时间内重新连接费用上限为150美元（$150）。

这些限制仅在本区实际收取的重新连接费用超过上述金额时适用。

这些限制将根据美国劳工统计局发布的城市消费者价格指数（CPI-U）自2021年1月1日起进行年度调整。

对于向本区证明家庭收入低于联邦贫困线200%**并申**请免息的居民用户，本区将每**12个月免除一次逾期**账单的利息。

6.10.7 住户或租户成为客户的程序

6.10.7.1 适用范围

本节仅适用于以下情况：**住宅服**务地址的业主、房东、经理或经营者被列为登记客户，**并已收到因欠**费而终止供水服务的通知。

6.10.7.2 同意区服务条款和条件

如果每位住户同意服务条款和条件，并符合区规章制度的要求，包括填写服务申请表和满足押金要求，区将向住户提供服务。**但是，如果至少有一位住**户愿意承担所有后续费用，**或者如果存在可以**终止向不符合区规章制度的住户提供服务的实际方法，则区将向符合规定的住户提供服务。

6.10.7.3 租户身份核实

为了无需支付拖欠款项即可成为客户，**住**户应核实拖欠款项的记录客户是或曾经是该住所的房东、经理或代理人。核实方式可能包括但不限于租赁协议或租房协议、租金收据、表明承租人正在租赁该房产的政府文件，或根据《民法典》第1962**条披露的信息，具体由区政府酌情决定。**

6.10.8 其他补救措施

除停止供水外，对于未支付水费的情况，区政府可采取法律或衡平法规定的任何其他补救措施，包括但不限于：通过对不动产设置留置权来确保欠款，提起诉讼或法律诉讼，或将未付款项移交催收机构。如果诉讼结果对区政府有利，区政府有权获得所有费用和支出，包括律师费和累计利息。

6.10.9 因其他客户违规行为而停止供水

除欠费外，本区保留因违反本区条例、规则或规章而停止供水的权利。