

住宅供水服務停止政策

1. **本政策之適用。**本《住宅供水服務停止政策》(以下簡稱「政策」)適用於根據《健康與安全法規》第 116900 至 116922 節(“SB 998”)所施行的停止住宅供水服務。
2. **聯絡資訊。**若有水費帳單的相關問題或需要協助，可以撥打電話 949-644-3141 聯繫本市客戶服務人員，或傳電子郵件至 revenuehelp@newportbeachca.gov。客戶也可以於週一至週四上午 7:30 至下午 5:30、週五上午 7:30 至下午 4:30 親自至本市客戶服務台(城市假日除外)。
3. **因未付款而停止供水服務。**如果帳單遲付超過六十(60)日曆日，城市可能會中斷該服務地址的供水服務。本市不會因未付款，而於週六、週日、法定節假日或任何市政府辦公室未對公眾開放的時間中斷供水服務。
4. **帳單的投訴或上訴程序。**
 - 4.1 提出投訴或要求調查的時間。客戶可以對帳單金額提出投訴或要求調查，(帳單金額的日期可查至遲付通知書中所載明的停止供水日的前一日曆日)，客戶可在正常工作時間內撥打電話 949-644-3141 聯絡本市稅務處。本市得酌情審核不符時間規定的投訴或調查請求；但是，此類投訴或請求不接受上訴。
 - 4.2 向財務主管申訴。在規定時間內根據本第 4 節的規定提出投訴或要求調查而得到不利裁決的任何客戶，可以向財務主管對該裁決提出上訴，或該客戶的指定人可於稅務處作出關於投訴或調查請求的決定後的七(7)個日曆日內提交水費帳單申訴表格。水費帳單申訴表格可以在市政府的網站下載，或是在正常工作時間內於稅務部門索取。
5. **替代付款安排。**
 - 5.1 要求延期或其他替代付款安排的時間。如果客戶無法在正常付款期內付款，且客戶符合根據 NBMC 第 14.12.090(C)(3)或 14.12.090(C)(4)節的替代付款安排資格，客戶可以要求本第 5 節所述的延期或其他替代付款安排。如果客戶希望提出申訴要求帳單審核和上訴，應遵循本政策中第 4 節的程序。
 - 5.2 市政府審核。市政府應審核客戶的要求。此類審核應包括考慮是否將允許客戶：
 - (a) 延遲帳單付款三十(30)天；或
 - (b) 參加付款替代方案時間表，每月支付帳戶拖欠的未付餘額，並應在不超過十二(12)個月的時間內清償完畢。