

B. 断开供水服务

1. 在客户的付款拖欠60天之前，纽约市不得中断不付款的供水服务。
2. **提醒通知：**如果在开票日期后三十（30）天仍未支付任何费用，则应向客户发送“提醒通知”，规定截止日期为自通知上打印之日起十五（15）天。
3. **注意：**纽约市将在终止不付款服务前至少七（七）天，以合理、真诚的方式书面或通过电话与客户联系。停止服务的书面警告将发送到帐户中指定的邮寄地址。如果邮寄地址和提供水服务的物业的地址不同，则将第二条通知邮寄到服务地址并寄给“居住者”。书面停止服务通知将包括以下内容：
 - 客户的姓名和地址
 - 违约金额
 - 为了避免供水中断，必须付款或安排付款的日期
 - 说明申请付款安排的过程
 - 对法案提出异议或上诉的过程的描述
 - 纽约市的联系信息

纽约市应向拖欠帐户**支付二十九（\$ 29.00）美元的滞纳金。**

4. **48小时张贴：**在实际终止服务之前，应至少在终止服务前四十八（48）小时将终止通知张贴在房屋的显眼位置。一个**\$ 10.00 收费**将被应用到该帐户。
5. **切断供水服务的限制：**如果满足以下**所有条件**，纽约市不得因未付款而中断供水服务：
 - 客户或客户的承租人向纽约市提交《福利和机构守则》第14088（b）（1）（a）条所定义的初级保健提供者的证明，即断水将是终身的对提供服务的场所的居民威胁或严重威胁其健康和安全

- 客户证明他或她在经济上无法在纽约市的正常计费周期内支付自来水费用。如果客户家庭的任何成员当前是Cal WORKs, CalFresh, 一般帮助, Medi-Cal, 补充安全收入/州补充支付计划或加利福尼亚州女性特别补充营养计划的接受者, 则该客户在财务上将无法支付, 婴儿和儿童, 或客户声明该家庭的年收入低于联邦贫困线的200%。
- 客户愿意按照本政策第七 (7) 节的规定选择其他付款方式。

如果满足**所有三个条件**, 纽约市应向客户提供本政策第7 (7) 节所述的一种或多种选择。

6. 未能遵守替代付款安排后断开连接: 如果纽约市在以下明显且明显的位置张贴了终止服务的最终意向通知, 则服务将在不超过五 (5) 个工作日后断开:

- 客户在60天或更长时间内未遵守替代付款安排, 或
- 客户在选择其他付款方式时, 无法支付60天或更长时间的当前服务费用

此通知无权使客户根据现有的付款安排要求其他付款安排。

7. 替代付款安排: 无法在正常付款期内支付水费的客户可以请求替代付款计划, 以避免服务中断。纽约市将考虑与请求相关的所有情况, 并确定是否需要其他付款计划。注意事项将包括以下内容:

- a) 基层医疗服务提供者认证-如果城市提供水服务的场所的任何居民提供基层医疗服务提供者的证明, 则市政府有义务制定摊销替代付款计划, 该服务将终生-威胁或严重威胁任何居民的健康和安全。
- b) 财务上无法支付费用-客户通过提供证明客户家庭的任何成员当前是Cal Works, CalFresh, 一般帮助, Medi-Cal的收款人的方式, 证明自己在正常计费周期内无法支付服务费用-Cal, 补充安全收入/州补

充付款计划，加利福尼亚州针对妇女，婴儿和儿童的特殊补充营养计划或客户声明，该家庭的年收入低于联邦贫困线的**200%**。

延至下一个计费期的付款计划被视为付款分期计划，必须以书面形式并由客户签名。这样的计划将在纽约市和客户同意的期限内摊销未付余额，自欠款之日起不超过十二（12）个月。分期付款将与客户常规账单的到期日合并并受其约束。客户必须遵守分期付款的条款，并在以后的每个计费期中累积产生的费用保持最新。客户不得按照现有分期付款计划在支付拖欠费用的同时要求进一步分期支付任何后续未付费用。如果不遵守分期付款计划的条款，将导致发出书面停产通知，并将在终止服务之前至少五（5）天以物理方式交付给房屋。

8.服务的重新连接： 如果因未能支付账单或不遵守规定而关闭服务，纽约市除恢复所有已逾期的账单外，还要求用户支付**五十美元（50.00美元）**的服务重新连接费，并在恢复服务前支付押金。如果在正常工作时间之外要求重新连接，将收取不超过**一百五十（\$ 150.00）美元的较高费用**。

9.在主仪表房客租用情况下的断开连接： 本节适用于通过单个仪表到多单元综合大楼的城市服务，其中记录的客户是住宅的所有者，经理或经营者，并且有房东租客居住者与建筑物的所有者，经理或经营者之间的关系。

a) 纽约市应尽一切努力以书面通知的方式通知占用人，直至帐户欠款，并且服务将在终止前至少十（10）天终止。该通知应进一步告知居民，他们有权成为城市客户，然后向其收取服务费，而无需支付任何可能欠款的款项。

b) 除非每个居住者同意城市供水服务的条款和条件并符合法律和城市条例，规则，法规和政策的要求，否则纽约市无需向居住者提供服务。但是，如果一个或多个居住者愿意并能够为随后的帐户费用承担责任，以使纽约市满意，或者如果纽约市

有合法手段选择性地终止对那些未达到城市条例·细则·法规和政策的要求的·纽约市应向已满足这些要求的居民提供服务。

c) **如果是独户住宅**·纽约市可以采取以下任何措施：

- **在建议的终止日期至少提前7天发出终止通知**
- **要求成为客户的占用人核实记录的拖欠帐户客户是或曾经是房东·经理或房屋代理**·以便免除帐户上的拖欠金额。

10. 程序提出异议或上诉一笔账： 客户可以提出上诉或以任何账单自来水依照以下程序提出质疑设定的数值：

a) 客户可以在开票日期后的十五（15）天内对帐单提出异议或要求调整费用。

b) 该请求必须以书面形式提出·并附有支持上诉的文件和审查理由·并交付给纽约市水务局。

c) 只要有待解决的上诉·纽约市将不会中断向客户的供水服务·只要及时支付后续账单。

d) 水务部门应就账单上水费的准确性做出决定·并应在收到上诉后的十（10）天内向上诉客户提供答复。

e) 如果确定水费不正确·纽约市将提供一个更正的金额·并且应在修订金额通知后的十（10）天内支付修订后的费用。如果在通知已更正的金额后超过六十（60）天仍未支付经修订的金额·则将按照（IV）（B）所述开始断开连接程序。

f) 如果确定水费是正确的·则应在通知决定后的三（3）天内或到期日（以较晚的日期为准）内支付水费。