



RESOLUTION NO. 7591

供水服务企业政策

I. 政策适用与联系电话。

本政策适用于所有供水服务帐户（以下简称“政策”）。为防止服务中断，您可在正常营业时间致电909-820-2546，并获取有关水费支付和本政策中规定的替代支付方式的更多帮助。

II. 总体收入。

A. 通过服务费、连接费以及罚金和利息收取的总体收入，应纳入水基金，并用于水或供水设施的获取、建设、改建、维护和运营；偿还建设或改建此类供水设施所发行债券的本金和利息；偿还联邦、州或其他为建设此类供水设施而进行的贷款或垫款；但前提是，这些收入不得用于购置或建设新的当地街道干线或支路，以区别于输水和配水管线。

B. 城市经理或其指定人员负责执行与水系统的运营、扩展、改善、维修和维护的相关规则 and 规定。根据本规则 and 规定做出的且未明确授权给另一城市官员的任何自由裁量决定应由城市经理或其指定人员负责，并据此委托给他们作出，且应根据本政策的目的是意图行使。

C. 城市首席财务官/财务总监负责与财务相关事务，包括客户押金、账单、收取费用和欠款。当其认为适当时，首席财务官/财务总监可以执行其他行政财务和收款惯例，除非另有说明，此等惯例应与本政策中阐述的财务规则 and 规定的意图和目的一致。

III. 供水企业的水费和收费。

City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



A. 在为每个地址或位置开通服务之前（若该等地址已有一个以上的仪表），供水开户申请人应支付开户费和押金，若为新开户账户，则数额与仪表容量相对应；若为既有物业，应为先前居住者过去十二个月每月平均水费的两倍，开户费用和押金明细详见《费用明细表》。如若申请人能够证明其在City of Rialto有良好的付款历史，则首席财务官/财务总监或他/她的指定人可以放弃要求其支付任何押金。若客户/申请人在本市已有不少于两（2）年的连续用水记录，并且没有因延迟付款而被中断供水，则可认定其在本市具有良好的付款历史，无须在他或她的帐户上预存水费。对于城市已收取押金的住宅账户，若在两（2）年内未出现因未付款而被中断供水，则将此类押金记入该账户供后续水费账单扣缴。若客户在城市其他地址尚有水费未缴清，则必须在批准该客户的供水服务申请之前全额支付。供水押金不得转让给其他住宅、物业或人员。

B. 最低每月服务费、每月用水费、特殊费用和仪表费。所有本节中规定的最低每月服务费、每月用水费、特殊费用和仪表费，其定义详见《费用明细表》并根据其规定收取。

特殊费用及相关规定。

a. 消防费用。消防专用的私人消防管道，无论是否与自动洒水系统或软管附件连接（消防栓除外），其消火栓用水，消火栓的仪表租金和租用仪表的押金，均应按《费用明细表》中的规定收取。

b. 消防栓仪表规定。在退还消火栓表的押金时，需扣除按适用费率计算的用水费，且退还的仪表状况良好。应从该笔押金中扣除相应的费用用于支付任何因仪表损坏所必要的维修或更换费用，或支付仪表退回应支付的任何其他费用。

c. 仪表和仪表安装费用。仪表费、仪表安装和连接费以及开发影响费应按《费用明细表》中的规定收取。

City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



- d. 仪表相关的规定。此外，以下规定应适用于在城市安装的仪表：
- i. 所有新建住宅以及所有新建的工业、商业或专业建筑均应配备3/4英寸或更大的仪表。
 - ii. 所有消防连接点均应至少配备一个探测器检查仪表组件。该组件应由客户安装，每年测试、修理或更换。
 - iii. 申请人应为每个连接提前按《费用明细表》中规定的费用向城市支付连接费用和/或开发影响费。
 - iv. 在每个计费周期内，每个连接点都可以免费拨打一次服务电话。在同一计费周期内，任何额外的服务电话均应按照《费用明细表》中的规定收费，除非城市自行确定由于城市设备运行不正常而需要进行服务电话。

IV. 收取水费。

A. 当城市通过美国邮件向客户寄出水费单时即为到期应付，该日即视为开票日期，自开票日期起二十五（25）天后未支付即视为拖欠。自拖欠之日起六十（60）天内未支付水费单的，则将终止服务。

B. 如果帐户拖欠付款，则每期相应的拖欠费用应纳入下一个计费周期。

C. 如果在拖欠后的第二十五（25）天或之前未付款，则将在断开连接前至少十（10）个工作日将断开连接通知邮寄给客户。逾期付款通知应包含以下内容：

1. 客户的姓名和地址；
2. 拖欠金额；
3. 为避免服务中断，必须付款或安排付款的日期；

City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



-
4. 说明申请延期支付欠款的程序；
 5. 要求对费用进行复核和申诉的程序说明；和
 6. 客户要求延期、分期偿还、减免或替代付款时间表的程序说明。
- D. 如果在断开连接前五（5）天或之前未付款，则将向客户提供断开连接通知。
- E. 如果城市无法通过书面通知（例如，退回的邮件通知视为无法送达）与客户联系，则城市将尽最大努力去访问该住所并留下即将因未付款而终止服务的通知以及本政策的副本，或进行其他安排以将上述通知和政策副本放置在明显的位置。
- F. 如果在断开连接通知上的断开连接日期之后帐户仍拖欠，并且已按要求提供了通知，则将断开服务连接。客户将收到礼貌的门标，告知他们断开连接以及有关如何恢复住宅服务的信息。
- G. 在从帐单中扣除押金后，可以采取法律允许的收款程序和/或法律行动，追回任何未偿还的款项。
- V. 罚金
- A. 根据决议或《费用明细表》计算的每期罚金应累计纳入拖欠的款项，直至全额支付。
- B. 任何篡改或损坏仪表或供水系统其他部分的人均应对系统的所有修复费用负责，并应据此付费。
- C. 任何个人、公司或企业在没有事先申请服务的情况下就从流动的服务连接中取水，将被收取自上次结算时仪表读取的数据至最新读取的数据的差额所产生的费用，另加上任何其他费用。

City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



VI. 禁止中断供水的情况。

如果满足以下所有条件，城市将不中断住宅供水服务：

A. 健康情况。客户或客户的租户提交了《福利与机构法规》第14088 (B) (1)

(A) 条所定义的“初级治疗机构”的证明，中断供水服务将 (i) 威胁生命，或 (ii) 对居住在该物业的人的健康和安全构成严重威胁。

B. 财务无力。客户证明他或她的经济状况在城市的计费周期内无法支付水费。如果客户家庭中的任何成员出现以下情况，则该客户被视为“财务上无法支付”：(i) 是当前接受以下福利的人：CalWORKS、CalFresh、普通救助、Medi-Cal、SSI/州补充支付计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特殊营养补充计划；或 (ii) 客户声明该家庭的年收入低于联邦贫困线的200%。

C. 替代付款时间表。客户按照下文第七节的规定订立分期偿还、替代付款时间表、部分或全部减免未付余额或暂时推迟付款的书面协议，并根据该协议、时间表或计划的要求进行付款。

VII. 确定禁止中断服务的条件。

证明符合第VI节所述条件的责任在于客户。为了给城市足够的时间来处理客户的任何协助请求，我们鼓励客户向城市提供必要的文件，以证明第VI (A) 节中的医疗问题，第VI

(B) 节中的财务无力以及愿意在建议的任何终止日期之前尽可能早地根据第VI (C) 节订立任何其他付款方式。收到此类文件后，城市应在七 (7) 个日历日内审查该文件并答复客户以请求包括替代支付安排可行性信息在内的其他信息，或将城市允许客户采用的其他付款方式及其条款通知客户。如果城市要求提供更多信息，则客户应在收到城市请求后的五 (5) 个日历日内提供所需信息。城市应在收到该额外信息后的五 (5) 个日历日



内，以书面形式通知客户其是否符合第VI节中的条件，或者以书面形式将城市允许客户采用的其他付款方式及其条款通知客户。

VIII. 替代付款时间表。

城市应自行决定向客户提供以下一种或多种其他付款安排：(i) 第(A)分节规定的分期偿还未付余额；(ii) 第(B)分节规定的替代付款时间表；(iii) 第(C)分节规定的部分或全部减免未付余额；或(iv) 第(D)分节规定的暂时推迟付款。在查看客户提供的信息和文件并考虑客户的财务状况和城市的付款需求后，城市应自行决定选择最合适的替代付款方式。客户一次只能进行一(1)次替代付款安排，每个日历年两(2)次。如果客户满足第VI节中规定的情况，则客户可以一次签订一(1)种替代付款安排，每个日历年可以根据需要多次进行。所选的其他付款安排应以书面形式提出并提供给客户。

A. 分期偿还。如果城市选择了该替代方案，则客户应按照以下条款签订书面分期偿还计划：

1. 期限。客户应在不超过十二(12)个月的时间内支付未付余额，具体期限由城市决定，但是，城市应合理地酌情决定采用短于或超过十二(12)个月的分期偿还期限，以避免给客户和城市造成不必要的困难。未付余额以及任何适用的管理费和任何应收取的利息，应除以分期偿还期内的月数，并将该金额每月加到当前客户水费中。

2. 按计划还款：客户必须遵守分期偿还计划，并按期支付随后的每个计费周期累计产生的费用。客户在按照分期偿还计划支付拖欠费用时，不得要求进一步的分期偿还任何后续未付款项。如果客户在六十(60)个日历日或更长时间内未遵守分期偿还计划的条款，或者在六十(60)个日历日或更长时间内未支付客户的当期服务费用，城市可以在其住所张贴终止服务的最终通知至少五(5)个工作日后终止向其物业供水。



B. 替代付款时间表：如果客户同时满足第VI节“禁止中断供水的情况”中的A和B要求，并且城市选择了该替代方案，则客户应根据以下规定为未付余额订立替代付款时间表：

1. **还款期限：**客户应在不超过十二（12）个月的时间内支付未付余额，具体期限由城市决定，但是，城市应合理地酌情决定延长十二（12）个月的分期偿还期限，以避免给客户和城市造成不必要的困难。

2. **时间表：**城市应为客户制定替代付款时间表。该替代时间表可以规定与定期总付日期不一致的付款日期，可以规定比每月更频繁地付款，或者可以规定比每月更不频繁地付款，前提是应在上述第（1）分节规定的期限内全额支付未付余额和管理费。

3. **遵守付款计划：**客户必须遵守约定的付款时间表，并按期支付随后的每个计费周期累计产生的费用。客户在按照先前约定的时间表支付拖欠费用的同时，不得要求任何后续未付费用的付款时间表。如果客户在六十（60）个日历日或更长时间内未遵守时间表计划的条款，或者在六十（60）个日历日或更长时间内未支付客户的当期服务费用，城市可以在其住所张贴终止服务的最终通知至少五（5）个工作日后终止向其物业供水。

C. 减免未付余额：如果客户同时满足第VI节“禁止中断供水的情况”中的A和B要求，并且城市选择了该替代方案，无须城市服务机构批准并采取行动，客户即可获得欠款未付余额的减免，但不超过该余额的百分之三十（30%）；前提是，任何此类减免的费用的资金来源均不会造成其他客户的额外费用。减免的比例应由客户的财务需求、城市的财务状况和需求以及可用来抵消客户未付余额减免额的资金来确定。

1. **还款期限：**客户应在城市确定的到期日（“减免后的付款日”）之前支付减免后的余额。

2. **遵守减免后的付款日：**客户必须在减免后的付款日当天或之前支付减免后的余额，并且必须按期足额支付在随后每个结算期产生的任何费用。如果客户在减免后的付款



日后六十（60）个日历日内未支付减免后的付款余额，或者在六十（60）个日历日或更长时间未支付客户的当期服务费用，城市可以在其住所张贴终止服务的最终通知至少五（5）个工作日后终止向其物业供水。

D. 暂时推迟付款：如果城市选择了此替代方案，则客户应在应付款到期后的最长六（6）个月内暂时推迟支付未付余额。城市应酌情决定向客户提供多长时间的延期。

1. 还款期限：客户应在城市确定的延期日期（“延期付款日期”）之前支付未付余额。延期付款日期应在未付款余额拖欠之日起六（6）个月内；但前提是，城市可以自行决定超过六（6）个月的延期付款日期，以避免对客户和城市造成不必要的麻烦。

2. 遵守减免后的付款日：客户必须在延期付款日期或之前支付减免后的余额，并且必须按期足额支付在随后每个结算期产生的任何费用。如果客户在延期付款日期之后的六十（60）个日历日内未支付未付的付款金额，或在六十（60）个日历日或更长时间未支付客户的当期服务费用，城市可以在其住所张贴终止服务的最终通知至少五（5）个工作日后终止向其物业供水。

IX. 房东-租户场景。

以下程序适用于单独计量的独立式单户住宅、多单元住宅和活动屋住宅区，这些物业的所有人或管理人是记录在册的客户，并负责支付水费单。

A. 必需的通知。

1. 如果该物业是多单元住宅，活动屋住宅区或独立式单户住宅，在可能终止供水服务之前至少十（10）个日历日，城市必须以诚实信用的方式书面通知物业的租户/居住者供水服务即将停止。

City of Rialto/Rialto Utility Authority Water Rules and Regulations



2. 书面通知还必须告知租户/居住者，他们有权成为自行支付服务费用的客户，而不必支付任何当期的拖欠金额。

B. 租户/居住者成为客户。

1. 除非每个租户/居住者均同意服务条款和条件并符合城市的要求和规则，否则城市无需向租户/居住者提供服务。

2. 但是，如果 (i) 租户/居住者中的一个或多个负责支付帐户随后产生的费用并达到城市的要求，或者 (ii) 有一种物理手段可以选择性地中止那些未满足城市要求的租户/居住者的服务，那么城市可能仅向那些满足城市要求的租户/居住者提供服务。

X. 申诉。

在任意十二（12）个月的日历期间内，一个客户只允许两（2）次申诉失败，如果达到了该限制，则城市无需考虑该客户或代表该客户提出的任何后续申诉。只要客户提出申诉且任何调查正在进行中，城市就不能中断向客户的供水服务。

A. 发起申诉。在帐单到期日当天或之前，客户有权发起任何帐单或费用的申诉。此类请求必须以书面形式提出，并交付给城市办公室。该请求必须包括支持该申诉的文件或提出该申诉的理由。

审查申诉。在收到提出申诉的请求后，将对此事进行审查，并通过电子通讯、口头或书面形式将结果告知客户。

仪表测试。如果客户对仪表的读数准确性提出异议，在客户支付《费用明细表》中所述的押金后，城市将按照美国自来水厂协会或类似标准认可的方式对仪表进行测试。如果仪表测试超出美国自来水厂协会设定的可接受标准或其他类似标准，则押金将被退还，并且将扣减账单中的不准确数额。如果仪表测试在美国自来水厂协会设定的可接受标准或其他类



似标准之内，则应将押金存入水基金，有争议的账单仍应付款。仪表测试将在员工工作时间表允许的前提下进行。

1. 错误的水费。如果确定所涉水费不正确，则Rialto供水服务公司将提供经更正的发票，修订后的费用应在更正费用发票日期后的十（10）个日历日内支付。如果在提供更正后的发票后六十（60）个日历日内仍未支付修订的费用，则供水服务将中断；但城市应向客户提供任何必要的通知。只有在全额支付所有未付的水费、罚金和任何及所有适用的重新连接费用后，才能恢复供水服务。

2. 正确的水费。如果确定有关水费是正确的，则应在做出决定后的两（2）个工作日内缴纳水费。在做出决定时，将告知客户进一步向城市申诉的权利。此类申诉必须在做出决定后的五（5）个工作日内以书面形式提交。

3. 进一步申诉失败。如客户未及时向城市提出申诉，且在做出决定后的五（5）个工作日后仍未支付有关水费，在逾期付款通知中规定的最初六十（60）天到期后，城市应断开供水服务。

4. 多收的费用。任何多收的费用将在下一张普通账单上反映为贷记给客户，或者由城市自行决定直接退还给客户。

5. 调整。超过一（1）年的客户帐户调整将不会重新计算。

B. 向城市申诉。必须在收到决定后的五（5）个工作日内向城市提出申诉。此类请求必须以书面形式提出，并交付给城市办公室。该请求必须包括支持该申诉的文件或提出该申诉的理由。

1. 错误的水费。如果确定所涉水费不正确，则城市将提供经更正的发票，修订后的费用应在更正费用发票日期后的十（10）个日历日内支付。如果在提供更正后的发票后六十（60）个日历日内仍未支付修订的费用，则供水服务将中断；但城市应向客户提供任



何必要的通知。只有在全额支付所有未付的水费、罚金和任何及所有适用的重新连接费用后，才能恢复供水服务。城市的决定为最终决定。

2. 正确的水费。如果确定有关水费是正确的，则应在做出决定后的两（2）个工作日内缴纳水费。如果在城市做出决定后的两（2）个工作日内未全额支付费用，则在逾期付款通知中规定的最初六十（60）天到期后，城市应断开供水服务，但城市应向客户提供任何必要的通知。

3. 多收的费用。任何多收的费用将在下一张普通账单上反映为贷记给客户，或者由城市自行决定直接退还给客户。

XI. 恢复服务。

为了恢复因未付款而中断的供水服务，客户必须支付所有拖欠费用，包括任何适用的罚金、押金金和城市确定的重新连接费。对于符合以下情况的客户，在城市的正常营业时间内，任何重新连接费用不得超过50美元，在非营业时间内，任何重新连接费用不得超过150美元：（i）客户的家庭的年收入低于联邦贫困线的200%；或（ii）客户家庭中的任一成员是当前接受以下福利的人：CalWORKS、CalFresh、普通救助、Medi-Cal、SSI/州补充支付计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特殊营养补充计划。如果重新连接费用低于法定上限，则这些重新连接费用不能超过实际的重新连接费用。自2021年1月1日起，由于Riverside - San Bernardino - Ontario地区的消费者物价指数（CPI）的变化，可能会每年调整这些上限。

XII. 仪表升级。



服务流量超过美国自来水厂协会标准建议的最大连续运营流量的任何个人、企业或公司（单户住宅除外），均应将服务升级到足以满足服务要求的大小。升级服务的所有费用和适当的开发费用应由客户承担。

XIII. 新住宅管道。

除此处规定的费用外，新住宅管道还将按《费用明细表》中的规定，按每批次建设用水的固定费率收取费用。该费用应在发放分级许可时预先支付，并涵盖以下所有用水：

A. 仪表服务 - 在开始建造房屋时，应安装跳线（代替水表），最长期限为120天，或者直到开始景观美化或房屋完工为止，以先到者为准。届时，应安装水表，并应支付本决议和《费用明细表》中规定的所有费用。