

# 住宅用户 停止供水政策

由河岸市市议会于 2022 年 9 月 13 日第 2022-109 号决议通过

1. **政策的适用范围。**本《住宅用户停止供水政策》（以下简称“政策”）适用于所有城市居民供水服务账户，但不适用于任何非居民的服务账户。如果本政策与本市的任何其它条例、法规或政策相冲突，则以本政策为准。

2. **联系方式。**有关您的水费账单的问题或协助，请致电 (209) 863-7109 联系本市的客户服务人员。客户还可以在周一至周四上午 7:30 至下午 5:30 间，亲临本市的客户服务台，城市节假日除外。

3. **计费程序。**供水服务费应每两个月向市政府支付一次，或按更新的市议会所确定的其它频率支付。

3.1 所有供水服务账单均在收到后就应该支付，如果在本市邮寄或发送电子邮件后七 (7) 天内未支付，则视为拖欠。任何账单在此期限内未被支付，均被视为拖欠。

3.2 任何未在账单出具后第三十五 (35) 个自然日营业时间结束前支付的账单，将被处以百分之十 (10%) 的罚款。

3.3 如客户要求，且客户在过去 12 个月内未因拖欠付款被判罚滞纳金，根据具体情况，本市可在 24 个月的周期内，免收一次滞纳金。

4. **因未付款而停止供水。**如果账单拖欠至少六十 (60) 天，本市可能会停止向服务地址提供供水服务，并将收取 50.00 美元的重新开通费，以现金支付。

4.1 **给客户的书面通知。**本市将在供水服务中断前至少十 (10) 个工作日，向记录在案的客户提供邮寄通知。该通知将包含：

(a) 客户的姓名和地址；

(b) 拖欠金额；

(c) 必须作出付款或付款安排，以避免服务中断的限期；

(d) 客户就服务或收费提出投诉，或要求调查或上诉的程序；

(e) 介绍相关程序，便于客户要求其它的付款安排方式，其中包括延期付款、分期付款、替代付款安排或减额付款；

(f) 介绍相关程序，便于客户获取财政援助信息（如适用）；和

(g) 电话号码，便于客户联系要求付款安排或本市其它信息。

#### 4.2 给住户或租户的书面通知。

(a) 在下列情况下，本市还将在停止供水前至少十 (10) 个工作日，向居住在服务地址的“住户”发送通知： (1)本市提供安装了**独立水表**的独立屋、多单元住宅、移动屋小区、或农场劳工排屋，而所记录的客户是业主、经理或经营者，或 (2) 记录客户的邮寄地址与服务地址不同。该通知将注明收件人为“住户”，将包含上述第 4.1 节中的信息，并将知会该住户有权成为本市的“客户”，并无需支付账户拖欠的应付金额。以下第 8 节提供了“住户”成为本市“客户”的条款和条件。

(b) 如果是本市提供安装**总水表**供水的多单元住宅、移动屋小区、或劳工排屋永久性住宅，而所记录的客户是业主、经理或经营者，则本市将在停止供水前至少十五 (15) 天，通过在每个住宅单元门上张贴书面通知的方式，诚心努力地知会住户该帐户已出现拖欠，服务将在书面通知所列明的日期终止。如果在**每个单元**的门上张贴通知的操作不可行或行不通，本市将在每个可通向该建筑物的公共区域和通路**每个入口**处，张贴两 (2) **份通知副本**。该通知将告知住户，他们有权成为本市的“客户”，并无需支付**拖欠**账户的应付金额。该通知还将详细说明住户须要做什么，以防止服务终止或重新开通服务；以及预估的每月服务费用；以及列明可以协助住户继续服务的市政代表的职务、地址和电话号码；以及经当地县律师协会推荐的符合条件的法律服务项目的地址或电话。以下第 8 节提供了“住户”成为本市“客户”的条款和条件。

**4.3 在服务地址张贴通知。**如果本市收到通过邮件退回的书面通知表明邮件无法送达，**并且无法通过**电话与客户或居住在该住宅的成年人取得联系，本市将诚心努力地造访该住宅，并在服务地址的显眼位置，留下即将停水的书面通知。该通知将于服务终止前至少四十八 (48) 小时留在该住宅。该通知将包括：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) **拖欠的金额**；
- (c) 必须作出付款或付款安排的期限，以避免服务中断；
- (d) **相关程序，便于客户获取财政援助信息**（如适用）；以及
- (e) 电话号码，便于客户联系要求付款安排或本市其它信息。

**4.4 不会停止供水服务的情况。**在下列情况下，本市不会因未付款而停止住宅供水服务：

- (a) 根据下文第 5.1 条，本市对客户的争议或投诉进行调查的期间；
- (b) 根据下文第 5.3 节，市议会在处理客户提出上诉的期间；或者
- (c) 当客户的付款计划得到本市批准，在进行下文第 6 条规定的延期付款、分期付款、替代付款安排或**减额付款**进行的期间；以及客户仍在遵守获批准的付款安排期间。
- (d) 根据“河岸市市政条例”第 52.66 节所述

#### 4.5 特殊医疗和财务情况，不会停止服务。

(a) 如果满足以下所有条件，本市将不会停止供水服务：

- (i) 客户或客户的租户向市政府提交注册主诊医生的证明书，证明一旦停止供水，将危及供水服务处所的居民生命，或对居民的健康和安全**构成严重威胁**；
- (ii) 客户证明他/她在本市正常计费周期内出现财务困难，无法支付住宅供水服务费用。如果客户有下列情况，则被视为出现财务困难，无法支付正常收费周期之内的账单：**(a) 客户的任何家庭成员在领取 CalWORKs、CalFresh、一般援助、加州白卡 (Medi-Cal)、补充保障收入(Supplemental Security Income) / 加州补充支付计划 (State Supplementary Payment Program) ，或加州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划(WIC) 或 (b) 客户在愿意接受伪证处罚前提下，声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200% ； ；以及**
- (iii) 客户愿意就拖欠费用订立替代付款计划，包括延期付款、分期付款、替代付款安排或**减额付款**。

(b) 对于满足上述所有条件的任何客户，本市应向客户提供以下选项之一，由本市酌情自行选择：**(1) 延长付款期限； (2) 未付余额的替代付款安排或分期付款**。城市经理或指定人员将根据客户提供的信息和文件以及城市的支付需求进行考虑，选择最合适的付款方式。

(c) 客户有责任证明 (a) 小节中的条件已得到满足。文件必须在停止供水限期前至少 **48 小时前**提供给本市，文件收到后，本市将在七 (7) 天内审查文件并：**(1) 通知客户由本市所选择的替代付款安排，并要求客户签**

署同意参与该替代安排；(2) 要求客户提供额外信息；(3) 通知客户他/她不符合 (a) 小节的条件。本市保留权利，决定客户文件提交期限是否可以延长。

(d) 如果根据本节被批准获得替代付款安排的客户，在六十 (60) 天或更长时间内未能执行以下任何一项，本市可以停止供水服务：(a) 未能在延长付款日期内支付其未付费用；(b) 未能根据分期付款时间表安排支付到期的金额或 (c) 未能支付他/她当前应付的供水服务费用。本市将在服务停止前至少五 (5) 个工作日，在服务地址的显眼位置，张贴终止服务意向的最后通知。该最后通知发出后，客户将无权再要求本市作任何的调查或复核。

**4.6 服务终止时间。**在星期六、星期日、法定假日或本市办公室不向公众开放的任何时间，本市不会因未付款而中断供水服务。

**4.7 恢复供水服务。**本市会向供水服务中断的客户，提供有关如何恢复住宅供水服务的信息。该信息会告知客户如何通过电话或亲自到场的方式与本市联系，以恢复供水服务。恢复前须支付：(a) 任何逾期款项，包括有可能产生的利息或罚款；(b) 根据第 7.1 条中列明的任何重新连接费用（如适用）；(c) 和本市可能要求的保证金。

## **5. 对法案提出异议或上诉的程序。**

**5.1 提出投诉或请求调查的时间。**客户可以在收到有争议的账单后十 (10) 天内，就账单金额提出投诉或要求调查。仅出于本条即第 5.1 条的目的，账单应在邮寄十 (10) 天后被视为已被客户收到，电子邮件账单则在发送后，立即被视为收到。

**5.2 本市进行审核。**对于及时递交的投诉或调查请求，城市经理应进行审核，并向客户提供书面决定。审核将包括考虑客户是否可以根据以下的第 6 条，获批延期付款、分期付款、替代付款安排或减额付款。对于不按时递交的投诉或调查请求，本市可自行决定是否应审核；但是，此类投诉或请求不得进行上诉。

**5.3 向市议会提出上诉。**任何根据本条即第 5 条已经及时提出投诉或调查请求的任何客户，如果对决定不服，都可以在本市寄出书面决定信后的十 (10) 个工作日内，通过向市书记员提交上诉通知，从而向市议会提出上诉。收到上诉通知后，市书记员会安排此上诉在下次召开的市议会会议上作听证，并在会议召开前至少十 (10) 天，向客户邮寄听证会时间和地点的书面通知。市议会的决定为最终决定。

## 6. 延期付款和其它替代付款安排。

6.1 申请延期付款或其他替代付款安排的期限要求。如果客户无法在正常付款期间支付账单，则客户可以要求延期付款，或本节即第 6 节中所述的其它替代付款安排。如果客户在本市停止供水服务的书面通知邮寄后的七 (7) 天内提交请求，该请求将由本市经理审查。本市关于延期付款和其他替代付款安排的决定是最终决定，不得再向市议会提出上诉。

6.2 延期付款。如果得到本市的批准，客户对其未付余额的支付期可以暂时延长至原来到期日后的不超过六 (6) 个月期限内。本市经理或指定人员可以酌情决定向客户提供延期的期限。客户应在本市设定的付款日期之前，支付全部未付余额，并且必须在任何后续计费期间，保持及时支付所有供水服务费用。延长的付款日期将以书面形式订立并提供给客户。

6.3 替代付款安排或分期付款。如果得到城市的批准，客户的未付余额可以在不超过十二 (12) 个月的期限内分期付款，具体期限由城市经理或指定人员酌情决定。如果得到批准，也可以设定替代付款安排，允许分多次付清欠款总额，**每次付款数额不限**，付款日期可以不同于本市收费的正常频率，但不能与本市既定付款日期重叠。**如果分期付款得到批准，未付余额**将除以分期付款期的月数，再将该金额添加到客户的每月水费账单中，直至全额支付。在替代付款安排或分期付款期间，客户必须不能在拖欠在后续计费期间产生的任何供水服务费用。替代付款安排或分期付款时间表和应付金额，都将以书面形式列出并提供给客户。

6.4 不能信守承诺付款。如果客户已根据本条即第 6 条获得付款安排，但：**(1) 未能在延期日期之前支付未支付的费用；(2) 未能根据替代付款安排或分期付款所预设的时间表支付到期金额**，本市则可以停止供水服务。本市将在停止服务前至少五 (5) 个工作日，在服务地址的显眼易见位置，张贴终止服务意向的最后通知。该最后通知发出后，客户将无权再要求本市作任何的调查或复核。

6.5 付款减少或豁免。目前不提供供水服务费的减免。

## 7. 针对低收入客户的特定计划。

7.1 重新连接费用上限和利息豁免。对于向本市证明其家庭收入低于联邦贫困线 200% 的住宅客户，本市将：

- (a) 将正常工作时间内的任何重新连接费用，限制在五十美元（50 美元）；在非工作时间的，限制在一百五十美元（150 美元）。只有当本市的重新连接费用实际超过这些金额时，这些上限才会适用。从 2021 年 1 月 1 日起，这些上限将根据美国劳工统计局的所有城市消费者的“消费者价格指数 (CPI-U)”的变化进行年度调整。
- (b) 每 12 个月可以免除一次账单拖欠产生的利息费用。在客户提出要求时，本市将对未支付的任何利息费用进行豁免。

7.2 **资格**。如果满足以下条件，本市将认为住宅客户的家庭收入低于联邦贫困线的 200%：(a) 任何家庭成员目前领取 CalWORKs、CalFresh、一般援助、加州白卡（Medi-Cal）、补充保障收入(Supplemental Security Income) / 加州补充支付计划（State Supplementary Payment Program），或加州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划(WIC) 或 (b) 客户在愿意接受伪证处罚前提下，声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%；

## 8. 居住者或租户成为城市客户的程序。

8.1 **适用性**。本条即第 8 条，仅适用于当住宅服务地址的业主、房东、经理或经营者被列为记录客户，并已收到因未付款而终止供水服务的意向通知。

8.2 **同意城市服务条款和条件**。如果每个居住者都同意服务条款和条件，并符合城市条例和规章的要求，本市将向实际居住者提供供水服务。尽管如此，如果一位或多位住户愿意承担、并能够承担该账户的后续费用，但如果本市有实际需要并合法可用的情况下，本市可以有选择性地向那些不符合本市规章制度要求的住户停止供水，并只能为符合要求的住户提供供水服务。

8.3 **租赁租客验证**。为了有资格成为客户而无需支付拖欠账户的应付金额，居住者应作核实，确认记录上的欠账客户现在是或曾经是住宅的房东、经理或代理人。核实的资料可能包括但不限于租约或租赁协议、租金收据、表明居住者正在租用房产的政府文件，或根据民法典第 1962 条披露的信息，由本市自行决定。

8.4 **建立信用的方法**。如果之前曾经登记并使用过本市的供水服务，等于已经在本市有信用记录，则只需要再提供居住证明和在该时间段内准时支付租金的证明，就已经足够。

**9. 对老年人和受赡养成人的第三方通知服务。**本市将向 65 岁或以上的住宅客户或受赡养的成年人（定义见《福利和机构法》第 15610(b)(1) 节）提供第三方通知服务。本市将尝试通知客户指定人，使其在客户的帐户逾期和可能被终止时接收通知。该通知将包括有关防止供水服务终止所需的信息。本市将在服务终止前至少十 (10) 天，将通知邮寄给指定的第三方。要参与该计划，客户必须在本市提供的表格上提交第三方通知请求，并且必须包括指定第三方的书面同意书。通知服务不会要求第三方支付任何逾期费用，但也不会因此而阻碍或延迟供水服务的终止。

**10. 某些书面通知的语言。**本政策第 4 条和第 6.6 条下的所有书面通知，均应以英语、西班牙语、中文、菲律宾语、越南语、韩语以及本市服务区内百分之十 (10%) 或更多人使用的任何其他语言提供。

**11. 其他解决办法和措施。**除了停止供水服务外，本市还可以针对不支付供水服务费的行为，采取法律的手段，或任何其它对等的可用措施，包括但不限于：通过对不动产提出留置权、提出索赔或法律诉讼来追讨拖欠金额、或将逾期未付金额转交讨债服务。如果通过法律诉讼判定本市胜诉，则本市有权追讨所有诉讼成本和费用，包括律师费和累积的利息。

**12. 因客户其他违规行为而停止供水服务。**除了对供水服务不付款之外，本市保留对任何违反本市法令、规则或法规的行为而停止供水服务的权利。

**13. 产生的费用和收费。**除非本政策另有明确规定，否则客户根据本市的任何其他条例、法规或政策产生的任何费用和收费，包括但不限于逾期拖欠费用，仍应按照其中的规定，到期应付。