

# **停止民居供水服务的政策**

**加登格罗夫市第9609-20号决议于**

**2020年2月11日**

**由市议会通过**

1. **政策的应用。** 本《停止民居供水服务的政策》（以下简称本“政策”）应适用于所有本市民居供水服务帐户，不适用于任何非居民服务帐户。如果本政策与本市的任何其他规定，法规或政策相抵触，则以本政策为准。

2. **联系信息。** 如果您对于您的水费单有任何疑问或需要帮助，请致电（714）741-5078，与本市的客户服务人员联系。客户还可以在周一至周四的上午7:30至下午5:30，以及星期五的上午7:30到下午5:00亲自来到市客户服务台进行咨询（城市假日除外）。

3. **计费程序。** 应每两（2）个月一次或按照市议会确定的其他频率向城市支付水费。所有水费均应在城市邮寄账单或通过电子邮件发送账单后的三十五（35）天内支付。在此期限内未付款的任何账单均被视为拖欠。

4. **中止自来水服务。** 如果账单拖欠超过六十（60）天，那么本市将停止向服务地址提供供水服务。

4.1 **给客户的书面通知。** 本市将在停止供水服务之前至少十（10）天向客户提供书面通知。如果客户的地址并非接受供水服务的地址，本市还会把通知邮寄至接受供水服务的地址，以通知所在供水地址的“居住者”。该通知将包括以下信息：

- (a) 客户的姓名和地址；
- (b) 拖欠金额；
- (c) 为避免供水服务停止而必须进行付款或安排延期付款的日期；
- (d) 对于如何申请延期支付拖欠费用的程序性说明；
- (e) 对于如何申请账单审查和进行上诉的程序性说明；
- (f) 对于客户可以请求延期，减免或其他付款日程安排的程序性说明，其中包括分期偿还拖欠费用；
- (g) 对于客户如何获取财务援助信息的程序性说明（如适用）；以及
- (h) 客户可以电联要求延期付款或从本市获取其他信息的电话号码。

#### 4.2 给居住者或租客的书面通知。

(a) 如果供水地址为独户住房、多单元住宅结构、活动板房，或农场劳教并且拥有单独的计量供水服务，且所有者、经理或经营者是记录在案的客户本人的话，那么本市将尽一切努力，在停止供水之前至少十（10）天向居住在供水服务地址的居住者发送邮件通知。该通知将发送给“居住者”，并通知居住者有权成为本市的客户，然后他们可以直接向本市支付水费，而无需支付欠款部分。下文第8节提供了居住者成为本市客户的条款和条件。

(b) 如果是独户住宅：

(i) 本市将尽一切努力在拟议的供水服务停止日前的至少十（10）天提供服务停止的邮寄通知；以及

(ii) 如果独户住宅居住者想免除帐户上的拖欠的款项，并正式成为本市的客户，则上述居住者必须向本市确认，记录在案的欠款帐户的所有人是或曾经是房东，经理或房屋代理。验证材料可以包括但不限于租赁协议，租金收据或其他说明居住者正在租赁该物业的文件。

(c) 如果供水地址是多单元住宅结构，活动板房公园或劳改营中的永久住宅结构，并且拥有集中的主表计量供水服务，且所有者、经理或经营者是记录在案的客户本人的话，那么本市将在停止供水服务之前至少十（10）天在每个住宅单元的门上张贴的书面通知，以通知居住者该帐户已欠款且自来水服务将在指定的日期终止。如果在每个单元的门上张贴上述通知的方式不合理或不可行的话，那么本市将在每个可进入的公共区域以及该住宅结构的每个入口位置张贴两（2）份通知副本。该通知旨在告知居住者他们有权成为本市的客户，而且他们无需支付欠款部分。该通知还会明确说明住客必须采取的措施，以防止供水服务中断或重续供水服务；每月预估的供水费用；可以协助居民重续供水服务的本市工作人员，以及他们的地址和电话号码。下文第8节提供了居住者成为本市客户的条款和条件。

4.3 电话和亲自上门通知。本市还将在停止供水服务之前至少十（10）天，在合理的范围内，尽最大努力，电话或亲自登门联系记录在案的客户或居住在客户房屋内的成年人。本市将以书面形式提供本政策的副本，并讨论应如何避免因未付款而中断供水服务，具体方式包括但不限于替代付款安排，延期付款，最低付款额，要求分期偿还未付余额，以及申请帐单审阅和进行上诉。

4.4 在供水服务地址张贴通知。如果本市无法通过电话与居住在供水服务地址上的客户或成年人联系，而且通过邮件寄送的书面通知也被退回，那么本市会尽最大的努力，亲自访问该住所并离开，或者本市会做出其他安排，将即将因不付款而中断供水服务的通知以及本政策的副本放置在显眼的地方。本市会至少在停止供水服务之前的四十八（48）小时将上述通知及本政策副本放置在住宅处。该通知将包含第4.1节中说明的信息。

4.5 不会停止供水服务的情况。在以下情况下，本市不会因未付款，而停止供水服务：

- (a) 在本市依据下文第5.1条所述内容，对客户的纠纷或投诉进行调查期间；
- (b) 在依据下文第5.3条之内容向市议会上诉的待决期间；亦或是，
- (c) 客户依据下文第6条之规定，申请了延期，分期偿还，替代付款计划或减免政策的话且市政厅尚在审批上述申请，而且客户仍遵守已批准的付款安排。

#### 4.6 因特殊的医疗和财务状况而不停止供水服务。

- (a) 如果满足以下所有条件，本市将不会因未付清款项，而停止供水服务：
  - (i) 客户或客户的租户向本市提交持证护理人员所出示的相关证明，并说明如果停止供水服务将危及相关人员的生命，或对供水地址的居民的健康和构成严重威胁；以及
  - (ii) 客户证明自己在经济上无法在本市的正常计费周期内支付自来水费用。如果出现以下情况，则认为客户在财务上无法支付正常费用：(a) 该家庭的任何成员目前享有加州贫困家庭临时援助（CalWORK），加州补充营养援助计划（CalFresh），一般援助，加州低收入医疗保险（Medi-Cal），社会安全生活补助金/州补助金计划，或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 (b) 客户声明，家庭的年收入低于联邦贫困线的200%，否则将受到伪证处罚；以及
  - (iii) 客户愿意就所有拖欠费用，订立分期偿还协议，替代付款安排或推迟/减免付款的计划。
- (b) 对于满足以上所有条件的任何客户，本市应向客户提供以下选项之一，具体的选择由本市自行决定：(1) 延长付款期限；(2) 分期偿还未付余额；(3) 替代付款计划；或 (4) 减免。市财政主管或其指定人员将根据客户提供的信息和文件，以及本市的付款需求，来选择最合适的付款方式。
- (c) 客户有责任证明自己满足 (a) 小节中的条件。在收到客户提供的文件后，本市将在七（7）天内审查文件，并：(1) 将本市选择的替代付款安排通知给客户，并要求客户签署同意书，以表明其愿意参加该替代安排；(2) 要求客户提供其他信息；或 (3) 通知客户，他或她不符合 (a) 小节的条件。
- (d) 如果客户根据本节之规定，获得了替代付款安排，而客户未能在六十（60）天或更长时间内执行以下任意一项操作，那么本市可能会中断供水服务：(a) 在付款延期日前支付未付费用；(b) 根据分期偿还计划，支付分期偿还额；(c) 根据替代付款计划支付相关款项；

(d) 在截止日前支付减免后的付款额；或 (e) 支付他或她当前的供水费用。本市将在停止供水服务之前至少五 (5) 个工作日，在供水服务地址的突出且显眼的位置，张贴停止服务的最终通知。最终通知不代表客户有权获得城市方面的任何调查或审阅。

4.7 停止供水服务的时间。本市不会因为客户未付款，而在星期六、星期日、法定节假日，或在市财政部门不向公众开放的任何时段中断供水服务。

4.8 恢复供水服务。供水服务被停止的客户可以通过电话或亲自联系本市，要求恢复供水服务。恢复供水服务需支付以下费用：(a) 任何逾期款项，包括适用的利息或罚款；(b) 任何重连费用，但须遵守第7.1节中的限制；(c) 和保证金（如果本市有要求的话）。

## 5 对账单提出抗辩或上诉的相关程序。

5.1 提出投诉或请求调查的时机。客户可以在收到有争议的账单后五 (5) 天内提出投诉或要求对账单金额进行调查。仅针对该第5.1条之规定，在邮件寄出后五 (5) 天，或在收到电子邮件后，就立刻视为客户已收到账单。

5.2 本市审阅。财政主管负责审阅及时的投诉或调查请求，且会向客户以书面形式提供决定书。在审阅过程中，财政主管将考虑客户是否可以根据第6条之规定，进行延期，分摊偿还，替代付款安排或减少付款额。本市自行决定是否审阅未能按时提交的投诉或调查申请；但是客户不能对此类投诉或请求进行上诉。

5.3 上诉至市政厅。根据第5条之规定及时投诉或要求调查的客户，可以在收到不利于自身的决定之后，在本市邮寄决定书的十 (10) 个工作日内，通过向市政职员以书面的形式，提交上诉通知，向市议会提出上诉。收到上诉通知后，市政职员将着手准备听证会，并在听证会前至少十 (10) 天将书面通知邮寄给客户，通知中应包含听证会的时间和地点。市议会的决定为最终决定。

## 6 延期及其他付款安排。

6.1 申请延期或其他付款安排的时机。如果客户在正常付款期内无法支付账单，则该客户可以申请第6条内所述的延期或其他付款安排。如果客户在城市方邮寄停止供水服务书面通知书后的十三 (13) 天内提交了他或她的请求，那么上述要求将由财政主管进行审查。财政主管对于延期和其他付款安排的决定被视为最终决定，客户不得向市议会提起上诉。

6.2 延期。如果获得了本市的批准，则客户可以暂时获得自原付款日期起，不超过6个月的延期。市财务主管应自行决定，客户可以具体延期多久。客户应在本市设定的延期付款日期之前支付完全部未付余额，并且必须按时支付之后结算周期内新增的水费。延期付款日期将以书面形式呈现并提供给客户。

6.3 分期偿还。如果获得了本市的批准，则客户可以在不超过十二 (12) 个月

的时间内分期偿还未付余额，该期限由市财政主管自行决定。如果批准分期偿还，则用未付余额除以分期月数，并将该金额添加到客户的每月水费中，直到全部偿还完毕。在分期偿还期间，客户必须及时支付之后付款周期内新增的水费。分期偿还的具体安排和金额将以书面形式呈现并提供给客户。

**6.4 替代付款计划。**如果获得了本市的批准，则客户可以依据市财政主管自行决定的替代付款计划，来支付其未付余额，上述计划不超过十二（12）个月。如果获得批准，替代付款计划会允许客户定期进行一次性付款，付款的日期可能与本市原本制定的付款日期不同，或者付款频率可能比与本市原本制定的付款频率更高或更低。在执行替代付款计划期间，客户必须及时支付之后付款周期内新增的水费。替代付款计划的时间安排和应付的金额将以书面形式呈现并提供给客户。

**6.5 未能遵守。**如果客户已依据第6节之规定，成功申请到获得相应的付款安排，但未能：（1）在延期日期之前支付未付款项；（2）按分期偿还计划支付应付款项；（3）根据替代付款计划支付应付款项；或（4）在到期日之前支付减少后的付款额，则本市可以停止供水服务。本市将在停止供水服务之前至少五（5）个工作日，在服务地址突出且显眼的位置张贴即将停止供水服务的最终通知。最终通知不代表客户有权获得本市的任何调查或审阅。

## **7. 针对低收入客户的特定计划。**

**7.1 重连费用限额和利息豁免。**对于向本市证明其家庭收入低于联邦贫困线200%的居民，本市将：

- (a) 把正常运行时间内的所有重连费用限制为五十美元（\$ 50），非运营时间的重连费用限制为一百五十美元（\$ 150）。只有在本市的重连费用实际上超过了上述金额时，这些限制才适用。本市会依据自2021年1月1日起，美国劳工统计局针对所有城市消费者的消费者价格指数（CPI-U）的变化，而将对这些限制进行年度调整。
- (b) 每12个月免除一次拖欠款项的利息。本市将免除在客户提出要求时尚未支付的任何利息。

**7.2 资格。**在以下情况下，本市将认为住宅用户的家庭收入低于联邦贫困线的200%：（a）该家庭的任何成员目前享有加州贫困家庭临时援助（CalWORK），加州补充营养援助计划（CalFresh），一般援助，加州低收入医疗保险（Medi-Cal），社会安全生活补助金/州补助金计划，或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（b）客户声明，家庭的年收入低于联邦贫困线的200%，否则将受到伪证处罚。

## **8 居住者或租户如何成为本市的客户。**

**8.1 适用性。**仅当产权人、房东、经理或供水服务地址的经营者为记录在案的客户，并且由于其未付款而收到供水服务可能会停止的通知时，本第8节才适用。

**8.2 同意《城市供水服务条款与条件》。**如果每位居住者都同意供水服务的条款

和条件，且符合该市法律法规的相关要求，那么本市将向实际居民提供供水服务。但是，如果一位或多位居住者愿意并能够为帐户的后续费用承担责任，以达到本市要求，或者如果本市有合法且实际的手段，可以选择性地停止为不符合城市法规要求的居民供水的话，那么本市应向符合这些要求的居民提供供水服务。

8.3 **租约验证。**如想有资格成为客户，且无需支付欠款帐户上的应付金额，那么居住者应证明与欠款帐户相对应的客户是或曾经是房东，经理或代理商。证明方式包括但不限于租赁或租房协议，租金收据，表明居住者正在租赁该住宅的政府文件，或者由本市自行决定依据《民法》第1962节披露的信息。

8.4 **建立信用度的方法。**如果必须证明之前一段时间的供水服务情况，以同本市建立信用度的话，那么可以提交该时期的住所和及时支付租金的证明。

9 **特定书面通知所使用的的语言。**本政策第4节和6.5节中的所有书面通知均应以英语，西班牙语，中文，塔加路族语，越南语，韩语以及本市服务范围内百分之十（10%）或更多的人说的任何其他语言的形式提供。

10 **其他补救措施。**除了停止供水服务外，本市可针对未支付的供水服务费用寻求法律或衡平法上可用的任何其他补救措施，包括但不限于：通过对房地产提出留置权，提出索赔或采取法律行动来确保可以追回拖欠款项，或将未付金额转给催收机构。如果法律诉讼的最终判定结果为本市胜诉的话，那么本市有权要求客户支付所有费用和支出，包括律师费和累积利息。

11 **因客户其他违规行为而中止供水服务。**本市保留因客户违反本市条例，规则或规定（除未付款之外）而停止供水的权利。

12 **产生的费用。**除非本政策中另有明确规定，否则如果客户因本市其他任何规定，法规或政策而产生的任何费用和收费，包括但不限于拖欠费用，均应按上述规定缴纳。

13 **市政府工作人员做出的决定。**任何可能由市财政主管根据本政策做出的决定，都可以由其指定人做出。