

# 关于停止住宅供水服务的政策

**2019年12月3日**美国圣哈辛托市市议会经第**3783**号决议通过，并于**2020年2月1日**生效。

1. **政策适用范围。** 本《关于停止住宅供水服务的政策》（简称本“政策”）根据圣哈辛托市市政法第 13.08.090 条通过。 本政策适用于所有市住宅供水服务账户，不适合非住宅服务账户。 若本政策与市政法第 13.04 或 13.08 章，或本市的其他任何规章制度或政策相冲突，应以本政策为准。

2. **联系信息。** 若对水费账单有疑问或需要相关帮助，可致电 (951) 537-6386 联系本市的客户服务人员。 客户亦可于星期一至星期四上午 8:00 至下午 5:00（市假日除外），亲自到本市的客户服务台咨询。

3. **计费程序。** 水费应按月或按照市议会不时确定的其他频次缴付。 所有水费账单应在收到本市发出的邮件或电子邮件后七（7）日内付款。 未在上述时间内付款的账单即可视为拖欠水费。

4. **因不付款而停止供水服务。** 如果账单拖欠时间至少为六十（60）天，本市可停止拖欠相应服务地址的供水服务。

4.1 **向客户发送书面通知。** 在停止供水服务之前，本市会至少提前十五（15）天向备案客户寄送通知。 该通知将写明：

- (a) 客户姓名和住址；
- (b) 拖欠金额；
- (c) 为避免停止供水服务而必须付款或做出付款安排的日期；
- (d) 客户可就供水服务或水费，提起投诉或请求调查或申诉的流程；
- (e) 说明客户如何可申请延期、分期付款偿还或其他另选付款时间等其他付款安排的流程；
- (f) 客户如何申请在适用时获取经济援助信息的流程；以及
- (g) 客户向本市申请某种付款安排或获取接收其他附加信息的电话号码。

4.2 **向居民或租户发送书面通知。**

(a) 如果本市向独户住宅、多单元住宅结构、移动房车或农场劳动营提供单独计量供水服务，且该独户住宅、多单元住宅结构或房车的拥有人、管理人或经营人为备案客户，或者如果备案客户的邮寄地址与服务地址不同，本市也会在停止供水服务前至少十（10）天，向居住于服务地址的住户发送通知。 本通知按地址发送至“居民”，其中含有上文第 4.1 条要求提供的信息，告知居民他们有权成为本市的客户，而无需缴纳逾期账户的拖欠款项。 居民成为本市客户的条款和条件可参阅下文第 8 条。

(b) 如果本市通过总水表向多单元住宅结构、移动房车或劳动营中的永久住宅供水，且该住宅、结构或房车或劳动营的拥有人、管理人或经营人为备案客户，本市将本着合理、善意的原则本着善意的态度，在停止供水前至少十五（15）天向居民发送通知，即在各住宅单元的入口门上张贴书面通知，告知相关客户已拖欠水费，供水服务将于通知上指定的日期停止。如果在各个单元入口门上张贴通知不合理或不可行，本市将在每个可接近的公共区域或建筑的各个入口处张贴两（2）份通知。本通知告知居民其有权成为本市客户，而无需缴纳逾期账户的拖欠款项。通知还会说明居民为避免停止供水或恢复供水而需要采取的行动；每月预估供水费用；本市催收代表的职位、地址和电话，居民可在此人的帮助下继续使用供水服务；当地县律师协会建议的合格法律服务项目地址或电话。居民成为本市客户的条款和条件可参阅下文第 8 条。

4.3 亲自送达通知或电话通知。在停止供水服务前至少七（7）天，本市还会本着合理、善意的原则态度，亲自和居民与服务地址的备案客户或成年居民人联系，或通过电话联系。

4.4 向服务地址寄送通知。如果无法联系到居住于服务地址的住客户或成年居民人，本市会本着合理、善意的原则善意的态度，在服务地址的显眼位置处留下一份立即停止供水居民服务的通知以及本政策的副本。通知以及本政策副本至少在停止服务前四十八（48）小时留在住宅处。该通知将写明：

- (a) 客户姓名和住址；
- (b) 拖欠金额；
- (c) 为避免停止供水服务而必须付款或做出付款安排的日期；
- (d) 客户如何申请在适用时获取经济援助信息的流程；以及
- (e) 客户向本市申请某种付款安排或获取接收其他附加信息的电话号码。

4.5 不会停止服务的情况。在以下情况，本市不会因为不付款而停止供水服务：

- (a) 本市按照下文第 5.1 条对客户争议或投诉进行调查时；
- (b) 根据下文第 5.3 条向市议会发起的申诉在等待解决时；或
- (c) 客户付款经本市许可延期、分期偿还或另选付款时间（参见下文第 6 条），且客户仍遵守批准的付款安排时。

4.6 不会停止通过总水表提供服务的情况。如果本市通过总水表向多单元住宅结构、移动房车或劳动营中的永久住宅供水，且该住宅、结构或房车的拥有人、管理人或经营人为备案客户，则在以下情况下，本市不会因为不付款而停止提供住宅用水：

(a) 如果客户拖欠其他公共机构的债务，或逾期账户所显示的负债或债务是由本市水务公司以外的任何公共机构招致的；

(b) 逾期账户与客户拥有、管理或经营的其他物业相关；

(c) 公共卫生或建筑官员证实，停止供水可能会给居民或公众的健康或安全带来严重威胁。

#### 4.7 不会停止服务的特殊医疗和经济条件情况。

(a) 如果满足以下所有条件，本市不会停止供水服务：

(i) 客户或其租户向本市提交持证家庭医生出具的证明，表明停止供水服务会对供水住所的居民带来生命威胁，或给其健康和安带来严重威胁；

(ii) 客户证明其没有在本市正常计费周期内支付住宅水费的经济能力。客户在以下情况可视为没有在正常计费周期内缴纳水费的经济能力：(a) 客户家庭成员为 CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州追加付款计划或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划的有效接受者；或 (b) 客户以根据伪证罪的规定声明，其家庭年收入低于联邦贫困线的200%；以及

(iii) 客户愿意就拖欠水费达成其他付款安排，包括延期、分期偿还或另选支付时间。

(b) 客户若满足以上所有条件，本市将会为客户提供以下任何一种选择项，最终这些选择项由本市自行决定选择：(1) 延长付款时间；(2) 分期偿还未付余额；(3) 另选付款时间。市财务主管会综合考虑客户提供的信息和文件以及本市付款要求，选择最恰当的付款安排。根据本条规定达成的任何付款安排应遵守第6条中的条款、条件和决议救济。

(c) 客户必须提供有责任证明符合(a)款中的条件的证明。一旦收到客户提交的文件之后，本市将在七(7)日内进行审核，并：(1) 通知客户本市决定选择的其他付款安排，要求客户签字同意加入付款其他安排；(2) 要求客户提供附加信息；(3) 通知客户若其不符合(a)款中的条件。

4.8 服务停止时间。 本市不会因为客户不付款而在星期六、星期日、法定假日或本市办公室不对公众开放的任何时间停止供水。

**4.9 恢复服务。** 供水服务已停止的客户可致电或亲自联系本市，请求恢复服务。服务恢复与否取决于是否支付：**(a)** 任何逾期金额，包括适用利息和罚金；**(b)** 任何重新接通费用（如适用），以第 7.1 条中的限额为准；**(c)** 保证金（如果本市有要求）。

## 5. 账单异议或申诉流程。

**5.1 发起投诉或申请调查的时间。** 客户可以在收到争议账单的五（5）日内，就账单金额发起投诉或申请调查。仅就第 5.1 条而言，账单在邮寄后五（5）天视为送达客户，采用电子邮件时视为立即送达。

**5.2 本市审核。** 适时提交的投诉或调查申请将由本市管理**负责人**进行审核，此**负责人**会向客户提供书面决定。审核内容包括考虑客户是否可以依据第 6 条选择延期、分期偿还或另选付款时间等选项。

**5.3 向市议会申诉。** 若客户**收到其**根据第 5 条适时提交的投诉或调查申请的**产生**不利裁决，客户可以在本市邮寄其裁决的十（10）个营业日内，向市书记员提交书面申诉通知，向市议会提出申诉。在收到申诉通知后，市书记员将此事安排在即将召开的市议会会议上进行听证。对于听证时间和地点，市书记员至少会在会议召开前十（10）天书面通知客户。市议会的裁决为最终裁决。

## 6. 延期和其他付款安排。

**6.1 申请延期或其他付款安排的时间。** 如果无法在正常付款时间内付款，客户可申请第 6 条所述的延期或其他付款安排。若客户在本市寄送书面服务停止通知后十三（13）天内提出申请，该申请将交由市管理人进行审核。本市就延期和其他付款安排的裁决是终局的，客户向市议会的申诉不影响该决定。

**6.2 延期。** 如果获得本市批准，客户可临时延长其未付余额的偿还期限，但延期时间不得超过欠款最初应付之日后三（3）个月。本市的财务主任自行决定向客户提供的延期长短。客户应在本市设定的日期前全额支付所有欠款，并按时缴纳后续账单期内产生的所有水费。延期付款日期将以书面形式提供给客户。

**6.3 分期偿还。** 如果获得本市批准，客户可以在六（6）个月内分期偿还其未付余额，具体分期时间由本市的财务主任自行决定。如果分期付款得到批准，未付余额将除以分期期限的月份数，然后将所得出的金额增加到客户每月的水费账单中，直至完全付讫。在分期期限内，客户必须按时缴纳后续账单期内产生的所有水费。分期时间表和应付金额将以书面形式提供给客户。

**6.4 另选付款时间。** 如果获得本市批准，客户可以按照另选付款时间偿还其未付余额，但该付款时间不得超过六（6）个月，具体时间由市财务主管自行决定。如果获得批准，另选付款时间选项可允许客户定期进行一次性付款，但这不应与本市既定付款日相冲突，或者按照大于或小于本市正常付款日的频次进行付款。在另选付款时间内，客

户必须按时缴纳后续账单期内产生的所有水费。另选付款时间和应付金额将以书面形式提供给客户。

6.5 不遵守条款。 若客户获得第 6 条中的某项付款安排，但最后未遵守该安排，本市可停止供水服务，而采用这种付款安排的原始账单视为至少逾期六十（60）天。在停止供水服务之前，本市会至少提前五（5）个营业日在服务地址的显眼位置，张贴一张意图停止服务的最终通知。在下达最终通知后，客户无权要求本市进行调查或审核。

## 7. 低收入消费者专项计划。

7.1 重新接通费用限额。 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，在正常工作时间内接通，本市最多高向其征收五十美元（50 美元）的重新接通费，非工作时间接通征收一百五十美元（150 美元）。该限额仅适用于本市的正常重新接通费实际上超过上述金额的情况。从 2021 年 1 月 1 日起，此这种限额会随着劳工统计局对所有城市消费者统计的消费者物价指数（CPI-U）变化进行年度调整。

7.2 资格。 在以下情况下，本市会将住宅客户的家庭收入视为低于联邦贫困线的百分之 200：(a) 家庭成员为 CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州追加付款计划或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划的有效接受者；或 (b) 客户根据伪证罪的规定声明，其家庭年收入低于联邦贫困线的百分之200%；

## 8. 居民或租户成为本市客户的程序。

8.1 同意本市服务条款和条件。 如果各个住宅居住者同意服务条款和条件，且满足本市的规章制度要求，本市会向实际居住者提供服务。尽管如此，如果一个或多个居住者愿意且能够按照令本市满意的标准承担随后产生的费用，或如果本市可以采取合法的具体手段，选择性停止向不符合本市规章制度要求的居住者提供服务，本市应继续向符合要求的居住者提供服务。

8.2 租户验证。 如果是独栋独户住宅，若要免除逾期账户中的应付金额，成为客户的居住者应确认逾期账户的备案客户是或曾经是住宅的房主、管理人或中介。验证资料包括但不限于租赁或出租协议、租金收据、政府为居住者租赁房屋出具的证明文书，或本市根据《民法》第 1962 条酌情披露的信息。

8.3 建立信任的方法。 如果说居民或租户通过之前一段时间的服务是与本市建立信任的条件，那么其实际居住和及时缴纳当期租金的付款凭证也是符合要求的证明条件。

8.4 租金扣款。 根据《政府法》第 60371(d) 条规定，依据第 8 条成为本市客户的居住者以及定期付款（包括租金）中含有住宅水费（未单独列明）的居住者，可以从每期的定期付款中扣减其在上一个付款期内就供水服务支付给本市的所有合理费用。

9. **老年人和受抚养成年人的第三方通知服务。** 本市会向年满 65 岁或以上的住宅客户，或受抚养成年人（定义参阅《福利与机构法》第 15610(b)(1) 条）提供第三方通知服务。借助于第三方通知服务，本市会在客户账户逾期以及面临终止时，尝试通知客户指定接收通知的人员。该通知含有为避免服务终止而需要的相关信息。本市将在终止服务之前至少十（10）天向指定第三方寄送通知。若要加入该服务，客户必须按照本市提供的表格提交第三方通知申请，其中必须含有指定第三方的书面同意。在此项通知服务中，第三方无义务支付任何逾期费用，亦不会阻止或延迟服务的终止。

10. **某些书面通知的语言。** 根据本政策第 4 和 6.6 条发出的所有书面通知应采用英语、西班牙语、汉语、塔加拉族语、越南语、韩语，以及本市服务区域内百分之十（10%）或更多人口使用的其他任何语言。

11. **其他救济。** 除停止供水服务之外，本市还可能会针对未缴付的水费寻求法律或衡平法提供的其他救济，包括但不限于：对客户房产申请留置权、提起索赔或诉讼或派人托收未付金额，以确保获得逾期金额。如果法律诉讼做出了有利于本市的裁决，本市有权要求对方支付所有成本和费用，包括律师费和累计利息。

12. **因客户其他违规行为而停止供水服务。** 除不付款之外，如果违反本市的条例、细则或规定，本市保留停止供水服务的权利。

13. **本市工作人员的決定。** 本市财务主任根据本政策可能做出的任何决定可由其指定人员做出。