



居民供水服务中断政策 EFF 02/01/2020

1. 目的

本项政策的目的是制定对因未付款中断居民供水的指导准则。

2. 政策

2.1 适用范围

本项政策落实遵守州参议院第 998 号法案《供水关停保护法》。该法案于 2018 年 9 月 28 日获得批准，2020 年 2 月 1 日生效，规定了对到期未付账户因未付款中断居民供水服务的要求。

3. 要求

3.1 政策

本市对因未付款中断居民供水服务的书面政策，使用英语、《民法》第 1632 条列出的语言（目前包括英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语和朝鲜语），以及占居住在本市服务区人口至少 10%的居民讲的任何其他语言提供。本项政策在本市互联网网站上刊登。本项政策包括所有以下各项：

3.1.1 推迟或减少付款的计划

3.1.1.1 本市对口头许诺付款的客户可提供延展付款到期日。

3.1.1.2 对表明家庭收入低于联邦贫困线 200%的客户，每 12 个月免除一次到期未付账单的利息收费一次。

3.1.2 另外付款时间表

3.1.2.1 本市可提供付款安排计划。提供的偿还可选方案应导致在 12 个月内偿还任何剩余的尚未支付余额。对过度困难的情况，本市可按照一事一议的方式，授予更长的偿还时间表。

3.1.3 客户质疑或申诉账单的正式机制

3.1.3.1 客户可以书面形式向财务服务主管提交一份申请，质疑一份账单的准确性。

3.1.4 供客户联系的电话号码，讨论规避因未付款中断居民供水服务的可选方案。

3.1.4.1 公用事业计费处电话号码印刷在计费对账单、到期通知、中断通知、电话卡和门环上。如果通过本市电话信息进行联络，会说明电话号码。



居民供水服务中断政策 EFF 02/01/2020

3.2 中断供水服务的时间段和通知

3.2.1 客户从账单日起已经逾期未付至少 60 天，本市才会因未付款中断居民供水服务。

3.2.2 在因未付款中断居民供水服务前不少于七个工作日，本市将通过电话或书面通知联系账户上的客户。

3.2.2.1 通过电话联系账户上列出姓名的客户时，本市将提议向客户书面提供这项因未付款中断居民服务的政策。本市将提议讨论按上述第 3.1 条规避中断供水服务的可选方案。

3.2.2.2 如果以书面通知形式联系账户上列出姓名的客户，付款逾期未付和即将中断供水的书面通知将邮寄给提供服务的住所的客户。如果客户的地址与提供服务的地产地址不一致，该通知也将发送到地产地址，通知致“住户”收。通知将包括下列内容：

- 客户的姓名和地址
- 逾期未付的金额
- 为避免中断居民供水服务，必须付款，或做出付款安排的最迟日期
- 对申请延期支付逾期未付款项的流程的描述
- 对申请复查和申诉账单的流程的描述
- 对客户可申请延迟、减少或另外付款时间表的程序的描述。

3.2.2.3 如果本市没有能够通过电话联系到使用住所的客户或成年人，并且书面通知作为无法投递的信函退回，本市将作出善意的努力访问住所并在显眼位置留下因未付款即将中断居民供水服务的通知，以及本市的这项政策。

3.2.2.4 如果在住所的成年人向本市或可接受申诉的其他法律机构申诉供水账单，本市在申诉尚未审议决定前不会中断居民服务。

3.2.3 如果所有下列条件都满足，本市决不会因未付款中断居民供水服务：

3.2.3.1 客户，或者客户的租客，向本市提交基层医疗保健提供者的证明，证明中断供水服务会对提供居民服务的场所的居民造成生命威胁，或者严重威胁该居民的健康和安全。

3.2.3.2 该客户证明他或她财务上没有能力在供水系统的正常账单周期内支付居民供水服务。客户或客户家庭的任何成员当前是 CalWORKs、CalFresh、基本



居民供水服务中断政策 EFF 02/01/2020

援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children 的接受者，或者客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%；并且

3.2.3.3 客户愿意达成延期或减免付款计划 (3.1.1.1) 或另外付款时间表 (3.1.2.1)；并且

3.2.3.4 如果所有以上条件都满足，本市将按照政策 3.1.1 条、3.1.2 条提供另外付款计划，或者在不增加其他纳税人收费的情况下，资助部分减免尚未支付的余额（免除迟交费和/或减免与消费使用不相关的服务收费；**篡改设备费不予免除或减免**）。本市可选择客户实施的最佳付款可选方案，并可设定该付款可选方案的参数。

3.2.4 在以下情形之一，在本市在地产的显著显眼位置张贴中断供水服务意图的最后通知后，可不早于五个工作日中断居民供水服务：

3.2.4.1 客户未能遵守对到期未付收费的另外付款时间表，或支付计划的推迟或减免额达 60 天或更久。

3.2.4.2 对到期未付收费实施另外付款时间表，或者支付计划的推迟或减少额时，客户不支付当前的居民供水服务收费达 60 天或更久。

3.3 中断供水服务后恢复服务

3.3.1 由于未付款中断服务后，本市提供如何恢复服务的信息。已经支付重新建立服务所有要求的到期未付收费后，才会恢复服务。要求客户只可使用现金、银行本票或汇票支付。

3.3.1.1 对已支付的客户，将在下一个工作日恢复服务，不收费。

3.3.1.2 对付费当天要求恢复服务的客户，将按照主费用表收取加班费用。

- a. 对表明家庭收入低于联邦贫困线 200%的居民客户，费用不超过一百五十美元（\$150）或者如果比这更低的话，不超过重新接通的实际成本。如果在正常工作时间重新接通供水，费用为五十美元（\$50）。



居民供水服务中断政策 EFF 02/01/2020

- b. 从 2021 年 1 月 1 日起，重新接收费可能每年调整。调整幅度依据消费价格指数。

- 3.3.2 如果一位新住户来电，在因未付款中断服务的地产开通服务，为了免除到期未付账户上的到期应付金额，须验证居住信息。验证确认信息可包括，但不限于：租赁或租房协议、租金收据（以住户的名字）、政府文件表明住户正承租该房屋，或者按照《民法》第 1962 条披露的信息。

3.4 中断房东-租客关系的供水服务

- 3.4.1 如果住房结构的持有者、管理人或经营者是备案客户，在账户欠费时，本市将尽最大善意努力在终止服务前至少 10 天通知居民住户。该书面通知将进一步告知居民住户有权成为客户，成为客户后，本市将对他/她提供服务账单，不会要求他/她支付到期未付账户上应付的任何金额。
- 3.4.2 本市无需对居民住户提供服务，除非每个居住其中的住户同意服务的条款和条件，满足法律和本市规则和费率的要求。不过，如果一名或多名居住其中的住户愿意并且能够承担支付账户的后续收费到令本市满意，或者如果本市有合法可用的实际方式选择性地向没有达到供水区规则和费率要求的那些居民终止住户供水服务，本市将向那些满足这些要求的居民住户提供供水服务。
- 3.4.3 为免交押金在本市建立信用，要求之前在本市的账户有良好记录，无暂停或因未付款中断服务。
- 3.4.4 根据这一条成为本市客户的任何居民住户，如果租金付款等定期付款包括对居民供水服务的收费，而该收费又没有单独列出，可在支付给本市的每个付款期间的定期付款中扣除针对上一付款周期的那些服务的所有合理收费。

3.5 年度报告

- 3.5.1 如果本市有互联网网站，本市将每年在本市网站和向州水资源控制管理局报告因未能支付中断居民供水服务的数量。州水资源控制管理局将在其互联网网站上发布报告的信息。

3.6 司法部长禁令

- 3.6.1 在州水资源控制管理局的申请下，或在他或她本人的动议下，司法部长可在州法院提起诉讼，通过临时或永久禁令限制州参议院第 998 号法案宣布的任何方法、行为或做法的使用为非法。
- 3.6.2 本市供水系统由公用事业委员会管理。公用事业委员会可在州法院提起诉讼，通过临时或永久禁令限制公用事业委员会管理的供水系统使用州参议院第 998 号法



居民供水服务中断政策 EFF 02/01/2020

案宣布的任何方法、行为或做法为非法。

3.7 遵守

- 3.7.1 如果现有法律规定与州参议院第 998 号法案重复，遵守其中之一即视为遵守另一个。如果这些规定不一致，以州参议院第 998 号法案的规定为准。本项政策的任何规定不得视为限制或约束中断 2018 年 12 月 31 日就存在的居民供水服务的程序性保护。

3.8 未授权的行为

- 3.8.1 本项政策不适用于因客户未经授权的行为，本市终止服务连接。