

特雷西市
关于因欠费而停止住宅供水服务的政策

1. 目的/背景:

制定本政策是为了遵守第998号参议院法案，即《Water Shutoff Protection Act》（参见《加州健康和安法典》第116900-116926条）。

2. 政策适用性:

本政策仅适用于因欠费而停止住宅供水服务的情况。特雷西市（下称“本市”）的现行法令、决议、政策和程序应继续适用于任何非住宅供水服务帐户，以及因其他原因停止住宅供水服务的情况，包括由于客户违反本市的任何其他法令、法规或政策而导致本市终止服务的情况。

3. 政策可用性:

本市提供的此政策应采用英语、《民事法典》第1632条中所列语言（包括西班牙语、中文、他加禄语、越南语和韩语），以及本市服务区域至少一成(10%)居民使用的其他任何语言。本政策将公布在本市的网站上。

4. 电话号码:

客户可致电(209) 831-6800联系本市的财务部门获取与支付水费相关的协助，并讨论根据本政策中的条款避免因欠费而停止住宅供水的可选方案。

5. 因欠费而停止住宅供水服务的前提:**a. 拖欠达60天**

除非客户已拖欠水费至少达60天，否则本市不会因欠费而停止住宅供水服务。

b. 提前通知

本市将在因欠费而停止住宅供水服务前至少7个工作日通过书面通知联系客户。书面通知应采用英语、《民事法典》第1632条中所列语言，以及本市服务区域至少一成（10%）居民使用的其他任何语言。

- i. 有关欠费和即将停止住宅供水服务的书面通知应送至帐户上指定的邮寄地址。如果邮寄地址与提供住宅供水服务的物业地址不同，则会另外向服务地址寄送书面通知，并注明收件人为“住户”。
- ii. 书面断水通知中将包含：
 - A. 客户姓名和地址。
 - B. 拖欠金额。
 - C. 需要付款或作出付款安排以避免住宅停水的截止日期。
 - D. 申请延期支付拖欠费用的流程说明。

- E. 申请账单审查和上诉的流程说明。
 - F. 客户根据本政策，申请延期付款、减少付款或替代付款计划的程序说明，包括分期偿还拖欠的住宅水费。
 - G. 本市财务部门客户服务台的电话号码、营业地址和营业时间。
- iii. 本市也可能打电话通知客户即将停止其住宅供水服务。如果采用电话通知，本市应提议向客户提供本政策的副本，并提议与客户讨论其他付款方案，以及对客户的账单进行审查和上诉的程序。
 - iv. 如果无法通过电话与客户或成年住户取得联系，且书面通知因无法投递而被退回，本市应尽善意的努力，将因欠费而即将停止住宅供水服务的通知以及本政策的副本送上门，留在或放在显眼之处。

c. 48小时终止通知

本市将做出合理、真诚的努力，在因未支付水费而中断住宅供水前48小时通知客户。通知方式为客户首选的通知方式（短信、电话或电子邮件）。如未指定通知方式，则将使用电话通知。如果无法通过短信、电话或电子邮件联系客户，本市将做出真诚的努力，上门送达停止住宅供水服务的通知，留在显眼之处。

6. 服务恢复信息：

因欠费而停止住宅供水服务后，本市应当向客户提供有关如何恢复住宅供水服务的信息。

7. 停止住宅供水服务的限制条件：

- a. 凡同时具备下列条件的情况，本市不得因欠费而停止住宅供水服务：
 - i. 客户或客户的租客提供主治医师（根据《福利与机构法》第14088(b)(A)(1)条对该术语的定义）出具的证明，证实停止住宅供水服务将危及供水地点住户的生命或对其健康和安全造成严重威胁。
 - ii. 客户证明，其在财务上无法在本市的正常计费周期内支付住宅供水服务费。
 - A. 如果客户的任何家庭成员属于以下计划的当前受助人，则应视为在财务上无法在本市的正常计费周期内支付水费：
 - 1) CalWORKs,
 - 2) CalFresh,
 - 3) 一般补助,
 - 4) Medi-Cal,
 - 5) 社安补助金(Supplemental Security Income)/州立保障性付款计划(State Supplementary Payment Program), 或
 - 6) 加州妇幼特殊营养补助计划(California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children), 或
 - 7) 客户声明其家庭年收入低于联邦贫困线的两倍(200%)。
 - iii. 客户愿意根据本政策的第7.b.条，就所有拖欠费用签订分期偿还协议、替代付款计划或者延期/减少付款计划。

b. 其他付款安排

i. 如果客户满足上述第7.a.条的所有条件，本市应向客户提供下列一种或多种方案：

- A. 分期偿还未付余额。
- B. 参与替代付款计划。
- C. 部分或全部减免未支付的余额，且不向其他纳税人收取额外费用。
- D. 临时推迟付款。

ii. 财务总监或指定人员可选择上述第7.b.i.条中所述可供客户使用的付款方案，并且可以设置该付款方案的参数。通常情况下，提供的还款方案应使客户在12个月内偿清所有未偿欠款。根据客户的具体情况，如果更长的期限对于客户避免负担过重非常有必要，则本市可给予更长的还款期。

c. 客户义务

客户必须在随后每个计费期产生费用时保持良好的住宅水费还款记录。客户在根据其他付款安排支付拖欠水费时，不得要求进一步分期支付或减免任何后续未缴清的水费。从达成第一次付款安排之日起，未遵守商定付款安排的客户将无权在12个月内建立未来的付款安排，除非法律另有禁止。

d. 未能遵守其他付款安排后断水

i. 下列任一情况下，在物业的显眼和明显位置张贴停止住宅供水服务的最终意向通知至少5个工作日后，本市可停止供水服务：

- A. 客户未能遵守拖欠费用的分期偿还协议、替代付款计划或者延期或减少付款计划达60天或以上。
- B. 就拖欠费用签订分期偿还协议、替代付款计划或者延期或减少付款计划后，客户在60天或更长时间内未支付当前的住宅水费。

8. 涉及房东与租客关系的服务：**a. 主表房东与租客情况下的租户/住户通知**

若本市为《健康和安全法典》第17008条中定义的独栋住宅、多单元住宅楼、活动房屋营地，或劳工营中的永久住宅结构的租户/住户提供分表住宅供水服务，且独栋住宅、多单元住宅楼和活动房屋的所有人、管理人或经营者是登记在案的客户，当住宅供水服务帐户处于欠费状态，并将被停水时，本市将做出合理、真诚的努力，在中断住宅供水服务之前至少10天以书面形式通知租户/住户。该书面通知将告知租户/住户，只要他们愿意承担该住所后续住宅供水服务的费用，则有权成为本市客户而无需支付欠费帐户上的应付金额。

b. 面向租户/住户的服务

除非每位租户/住户同意本市关于住宅供水服务的条款和条件，并符合法律和本市法令、法规、条例和/或政策的要求，否则本市不得向租户/住户提供服务。但是，如果一个或多个租户/住户愿意并能够以令本市满意的方式承担后续供水服务的费用，或者本市可采取合法物理手段有选择性地对不符合要求的租户/住户终止供水服务，则本市将向符合要求的那些租户/住户提供服务。

c. 独栋住宅

如果是独栋住宅，本市可能会采取以下任意措施：

- i. 在拟定断水时间前至少7天发出终止住宅供水服务的通知。
- ii. 为了豁免欠费帐户上的应付金额，成为客户的租户/住户必须提供租赁协议之类的租赁证明。

9. 基于财务困难的其他服务恢复注意事项：

- a. 如果住宅供水服务的客户向本市证明家庭收入低于联邦贫困线两倍(200%)，本市应采取以下两种措施：
 - i. 根据《特雷西市法规》第11.12.060(a)条的规定收取恢复住宅供水服务的费用。
 - ii. 每12个月免除一次拖欠费用的利息费。
- b. 如果符合以下条件，本市应将住宅供水服务的客户视为家庭收入低于联邦贫困线两倍(200%)：
 - i. 有任何家庭成员是以下计划的当前受助人：
 - A. CalWORKs,
 - B. CalFresh,
 - C. 一般补助,
 - D. Medi-Cal,
 - E. 社安补助金(Supplemental Security Income)/州立保障性付款计划(State Supplementary Payment Program), 或
 - F. 加州妇幼特殊营养补助计划(California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children), 或
 - G. 客户声明其家庭年收入低于联邦贫困线的两倍(200%)。

10. 申请账单审查或上诉的程序：

如果住宅供水服务客户希望对本市开出的任何账单或费用提请审查或提起上诉，客户可采取以下措施：

- a. 账单审查：
 - i. 客户有权联系财务部门，申请对账单进行审查。
 - ii. 在本市审查账单期间，本市不会中断客户的住宅供水服务。
- b. 账单上诉：
 - i. 根据《特雷西市法规》第1.12.010(a)条规定的程序，住宅供水服务账单的上诉可向财务总监提出。
 - ii. 如果客户无法根据第10. b. ii.条解决与其账单相关的争议，则可以根据《特雷西市法规》第1.12.010条中规定的程序，向市经理提起住宅供水服务账单上诉。
 - iii. 在账单的上诉待决期间，本市不会中断客户的住宅供水服务。

11. 报告要求：

本市应在本市网站上报告每年因欠费而停止住宅供水服务的次数，并向州水资源控制委员会报告此信息。