

行政政策和程序

主题： 程序和通知要求
 因不付款而终止住宅供水服务

生效日期： 2020 年 2 月 1 日

I. 目的：

建立一套统一的程序，用于因不付款而终止住宅用水服务。

II. 政策：

根据加州上诉法院案例的裁决，该市必须遵循《公用事业法》第 5 部分第 10001 节及其后各节中规定的终止程序，管理市政公司拥有的公用事业的运营，尤其是包括特许城市。此处规定的程序符合《公用事业法》第 10010、10010.1 和 SB 998 节——断水保护法案（加利福尼亚健康和安全法 116900 等）中规定的最低法定要求。

加州健康与安全法第 116908(a)(1)(A)节要求，在因不付费而中断住宅服务之前，该市将通过电话或书面通知联系账户上的客户。该市已选择通过书面通知与客户联系。

III. 程序：

A. 账单和迟付费的征收

1. 财务部每月给每个客户邮寄一份水服务账单。付款收到后即到期。
2. 从账单上的日期开始，客户有 20 个日历日的宽限期，以便在征收迟付费之前支付账单。
3. 如果在宽限期内（即在第 20 个日历日结束时）未收到全额付款，则该账单将被视为自账单日期起拖欠，拖欠金额将被处以百分之十(10)的迟付费。
4. 对于家庭收入低于联邦贫困线 200%的住宅客户，拖欠账单的利息费用（如果有的话）应每 12 个月免除一次。

B. 付款拖欠和因不付款即将终止服务的最初书面礼貌性通知

1. 如果在宽限期内未收到付款，则应在最初账单日期后的第 21 个日历日或之后，向提供住宅服务的住所的客户邮寄一份付款拖欠和即将终止服务的最初书面礼貌性通知（“最初通知”）。

C. 拖欠和即将终止不付款服务的第二份通知

1. 如果自最初通知之日起 14 个日历日内未收到付款，则应向提供住宅服务的住所的客户邮寄第二份拖欠和即将终止服务通知（“第二份通知”）。

D. 因拖欠和不付款终止服务的最后通知

1. 如果自第二次通知之日起 14 个日历日内未收到付款，则应向提供住宅服务的住所的客户邮寄拖欠和终止服务的最后通知（“最后通知”）。
2. 根据加州健康与安全法第 116908(a)(1)(C)节，最后通知应包括以下所有信息：
 - a. 客户的姓名和地址。
 - b. 拖欠的金额。
 - c. 为避免住宅服务终止而要求支付或安排支付的日期。
 - d. 申请延期支付拖欠费用的程序说明。
 - e. 申请账单审查和上诉的程序说明
 - f. 客户可以要求延期、减少或替代付款计划的程序说明，包括拖欠住宅服务费用的分期偿还。
 - g. 客户获取财政援助可用性信息的程序，私人、地方、州或联邦来源（如果适用）。
 - h. 提议的服务终止日期应为从最初账单日期起至少 60 个日历日，以及从最后通知日期起至少 7 个工作日。

3. 最后通知应使用英语、《民法》第 1632 节中列出的语言，以及城市供水系统服务区 10%或以上客户使用的任何语言。
4. 如果客户地址不是提供住宅服务的物业地址，最后通知也应发送到提供服务的物业地址，地址为“住户”。
5. 向住户发出的通知，告知住户有权成为客户，服务将向其收费，而无需支付拖欠账户上可能到期的任何款项。

E. 其他礼貌性通知

1. 在最后通知寄出的同一天，将自动拨打礼貌电话，指示客户就其公用事业账户的状态致电财务部。

F. 因不付款而终止住宅供水服务

1. 如果拖欠客户未支付所需款项、未要求上诉或未索要支付未付费用的协议，公共工程部应在最后通知中规定的日期终止供水服务。
 - a. 终止服务的日期应为从最初账单日期起至少 60 个日历日，以及从最后通知日期起至少 7 个工作日。

G. 禁止因不付款而终止住宅供水服务

1. 在以下情况下，禁止因不付费而终止住宅供水服务：
 - a. 当上诉悬而未决时
 - b. 在城市对客户投诉的调查期间。
 - c. 当客户获准延长付款期限时。
 - d. 初级保健提供者对住宅居民生命威胁或健康和​​安全严重威胁的证明。
 - (1) 客户或客户的承租人提交初级保健提供者的证明，证明终止住宅服务将威胁或严重威胁到提供住宅服务的场所的居民的健康和安全；和
 - (2) 客户证明其在正常计费周期内无力支付服务费用，并且客户愿意就所有拖欠费用签订分期偿还协议、替代付款计划或延期或减少付款计划。

- i. 如果客户的任何家庭成员是加州劳工、加州新鲜食品、普通援助、医疗、补充安全收入/州补充支付计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划的当前接受者，或者客户声明该家庭的年收入低于联邦 200% 的贫困水平，则该客户被视为在正常计费周期内无力支付住宅服务费用。

(3) 如果满足条件 d.1 和 d.2，城市应提供以下条件之一：

- i. 未付余额的分期偿还。
- ii. 参与替代付款计划。
- iii. 未支付余额的部分或全部减少，无需向其他付款人收取额外费用。
- iv. 暂时延期付款。
- v. 城市可以选择客户可以选择的支付选项，并在 12 个月内为该支付选项设置还款参数，除非根据具体情况需要较长的时间来避免给客户带来不必要的困难。
- vi. 在下列任何一种情况下，在物业的显眼位置张贴最后通知后，服务可能会在 5 个工作日内中断：
 - (a) 客户未能遵守分期偿还协议、替代付款计划或延期或减少拖欠费用的付款计划超过 60 天或更长时间；或者
 - (b) 在承担分期付款协议、替代付款计划或延期或减少拖欠费用的付款计划时，客户在 60 天或更长时间内不支付其当前的住宅服务费。
- vii. 在任何星期六、星期日、法定假日或财务部办公室不向公众开放的任何时间。

H. 多单元或多租户住宅结构

1. 通过主水表提供供水服务的多单元或多租户住宅结构或移动家庭公园将与单个住宅客户保持相同的拖欠流程
2. 多部门客户将收到所有三份过期和即将终止服务通知。公共工程部应在实际终止前至少 14 天，在每个住宅住户门上张贴一份附加的拖欠和即将终止通知。
3. 如果根据上述第 2 节在每个住宅单元门上张贴通知不合理或不可行，公共工程部应在每个可进入的公共区域和建筑物的每个进入点张贴五(5)份拖欠和即将终止通知。
4. 多单元和多租户住宅结构或移动家庭公园的拖欠和即将终止通知应进一步包括以下信息：
 - a. 账户拖欠时长。
 - b. 服务终止的具体日期。
 - c. 住宅住宅可能成为客户，如果是，住宅将被收取水费。要做到这一点，住户必须同意服务条款和条件，并满足城市规则和收费的要求。
 - d. 住宅无需支付拖欠款项。
 - e. 居民需要做什么来防止服务终止或重续。
 - f. 财务部门代表的称谓、地址和电话号码，该代表可以帮助住宅住户继续接受服务。
 - g. 当地县律师协会推荐的法律服务项目的地址和电话号码。
5. 在下列任何一种情况下，城市在物业显著位置张贴最终意向通知后，住宅供水服务可在 7 个工作日内终止：
 - a. 客户在 60 天或更长时间内未能遵守拖欠费用的替代付款计划。
 - b. 在实施替代付款计划时，客户在 60 天或更长时间内不支付其当前的住宅费用。

6. 任何已提出投诉、要求上诉或索要支付协议的住宅客户，均应有机会由财务部审查所述投诉、调查或支付协议。
7. 第 6 节下的审查应包括考虑是否应允许客户在不超过 12 个月的合理时间内启动账户拖欠余额的支付协议。
8. 任何符合支付协议的客户都不得终止服务，前提是客户在随后的每个计费期内都保持账户为当期账户。

I. 恢复服务

1. 如果服务终止，为了恢复服务，必须支付高达 75 美元的服务费。如果账户上目前没有存款，可能需要三(3)个月的保证金。

J. 避免终止住宅用水服务的选择

1. 为了帮助客户避免终止住宅供水服务，该市愿意讨论以下选项：
 - a. 替代付款计划；
 - b. 延期付款；
 - c. 最低支付额
 - d. 未付余额分期偿还

批示人:

城市管理长