



住宅供水服務中止政策

領域： 金融

採用時間：2024 年 11 月 25 日

最後修改日期：2024 年 7 月 22 日

CA 已審查

根據《索爾萬市法》第 9-3C-5 條，此為本市關於中斷住宅供水服務的政策，符合並執行《停水保護法案》（《健康與安全法典》第 116902 條及以下各條）和《公用事業法典》第 10010 及 10010.1 條之規定。

在因未繳納應繳供水費率、收費、費用或罰款而中止任何住宅客戶的供水服務之前，索爾萬市（統稱為「本市」）將遵守本政策的程序和要求。本政策僅適用於因未付款而中止住宅客戶帳戶的情況，並不妨礙本市因其他未經授權的客戶行為而中止服務。

1. 聯絡資訊。住宅客戶可在正常營業時間撥打以下電話號碼來諮詢避免服務中止的可用選項：805-688-5575, x202。
2. 帳戶拖欠。根據《城市法典》的規定，水費/污水處理費帳單於呈交給客戶時即為應付且可進行支付。根據本政策和《索爾萬市政法規》第 9-3C-4 條的規定，未能在提供服務的次月 25 日前全額收取帳戶餘額可能導致服務中止。
3. 導致服務中止的拖欠期。根據本政策的其他規定，如果客戶拖欠應付款項達至少六十 (60) 天，則住宅供水服務可能會因未付款而中止。在任何星期六、星期日、法定假日或本市各業務辦事處不向公眾開放的任何時間，均不會中止供水服務。
4. 因未付款中止服務之程序。
 - a. 在因未付款而中止客戶服務的至少十 (10) 個工作日之前，且不超過水電費帳單寄出之日起的十九 (19) 天，本市將以書面通知的形式聯絡客戶，警告服務即將中止，提供並解釋本政策的條款，討論避免服務中止的選項，並提供法律要求的其他資訊。十 (10) 天期限從書面通知寄出後五 (5) 天起開始計算。
 - i. 本市將向年滿 65 歲或以上的住宅客戶或《福利和機構法典》第 15610.23 條定義的成年依賴者提供第三方通知服務，透過該服務，當客戶的帳戶逾期且服務即將終止時，本市將嘗試通知客戶指定的人員接收通知。通知將包括防止服務終止所需的資訊。住宅客戶必須在本市提供的表格上要求提供第三方通知，並必須包括指定第三方的書面同意。第三方通知不要求第三方負責支付逾期費用，也不會阻止或延遲服務的終止。
 - b. 當本市以書面通知的形式聯絡客戶時，書面通知將郵寄至提供住宅服務之住宅的客戶。如果客戶的地址不是提供住宅服務的物業地址，則通知也將發送到提供住宅服務的物業地址，收件人為「居住者」。書面通知將包括以下資訊：
 - i. 客戶的名稱和地址；
 - ii. 拖欠金額；
 - iii. 為避免服務中止而須付款或安排付款的日期；
 - iv. 申請延期支付拖欠費率、收費或費用的程序；
 - v. 帳單審查及上訴的申訴程序；以及

- vi. 客戶請求延期、減少或替代付款計劃的程序，包括根據本政策分期償還拖欠的住宅服務費。
 - c. 本市還會在任何服務終止前至少二十四 (24) 小時作出合理嘗試以透過電話聯絡客戶。當本市透過電話聯絡客戶時，將提出以書面形式提供本政策。本市將提出討論避免因未付款而中止住宅服務的選項，包括替代付款計劃、延期付款、最低付款、請求分期償還未付餘額的程序，以及帳單審查及上訴的申訴。
 - d. 如果本市無法透過電話聯繫客戶或居住在該住所的成年人，且書面通知因無法送達而被退回，本市將在服務中止前至少四十八 (48) 小時在該處所的顯眼位置張貼中止服務通知和本政策。
5. 帳單審查及上訴。任何收到即將中止服務通知的客戶都可以對導致中止通知的拖欠費率、收費、費用或罰款提出上訴，除非先前已收到並解決了對相同費率、收費或費用的上訴。上訴表格可在本市網站 <https://www.cityofsolvang.com/DocumentCenter/View/5391/Appeal-of-Disputed-Utility-Bill-Form> 上獲取或者行政和財務部可應要求提供。客戶應在收到拖欠通知後在五 (5) 個工作日內提出上訴，方式是提交解釋上訴依據的書面上訴通知，其中應包括對本市計費實踐中任何被聲稱的錯誤的解釋、被訴帳單的日期以及被訴帳單的金額。將按照下列程序審查、審理和解決上訴：
- a. 市執行長或其指定人員將審查上訴表格、支持上訴的所有材料以及任何其他相關資訊，並將在收到上訴之日起十 (10) 個工作日內就上訴作出決定。
 - b. 當市執行長或其指定人員根據現有資訊和提交的支援資料確定時，當市執行長或其指定人員可以批准上訴，並調整或取消拖欠費率、收費或費用：
 - i. 費率、收費、費用或罰款計算錯誤，因此導致徵收錯誤。
 - ii. 漏水發生在客戶端的供水服務連接點，導致用水量比客戶的「常規用量」顯著增加，且已修復了漏水問題。
 - 1. 本文所使用的客戶「常規用量」一詞將透過審查客戶過去五年與上訴帳單相同時期的水費帳單來確定，或者，如果客戶沒有五年歷史記錄，透過審查具有同等供水服務和具有五年歷史的類似帳單的帳戶的同一時間段的水費帳單。
 - 2. 市執行長或其指定人員確定存在漏水的計費週期的帳單應進行調整，以反映市執行長或其指定人員確定的最低適用消耗費用。
 - 3. 在批准漏水調整後的十五 (15) 天內，客戶必須簽署漏水調整確認書，提供證明已完成漏水維修的發票和付款證明，並支付調整後的帳單。如果客戶沒有這樣做，則將拒絕漏水調整，客戶將負責全額支付原始水費帳單，以及截至付款日為止所評估的任何額外費用和收費。
 - iii. 市執行長或其指定人員發現服務處所的水錶出現故障，並且超額登記超過百分之五。應調整市執行長或其指定人員確定水錶出現故障的計費週期的帳單應進行調整，以反映該週期的平均正常使用情況，並消除因正常使用和錯誤讀數之間的差異而產生的任何費用。
 - c. 市執行長或其指定人員會將決定郵寄給上訴人。
 - d. 客戶可透過在市執行長或其指定人員作出決定之日起十 (10) 個工作日內向市議會提出上訴來對市執行長或其指定人員作出的不利決定提出上訴。市議會會根據上述標準對上訴進行評估，或可基於特殊情況根據《索爾萬市法典》第 9-3A-5.C 條提供補償。

6. 延遲或減少付款及替代付款計劃。本市允許客戶根據本節的條款就拖欠費率、收費、費用或罰款延遲、減少支付或簽訂分期償還或替代付款計劃。
 - a. 僅會在出於本政策第 5(b) 條中所列原因的情況下准予減少拖欠費率、收費、費用或罰款。
 - b. 每個日曆年可以免除一次滯納金和罰款。
 - c. 可在符合以下條件的情況下使用替代付款計劃延期或分期償還拖欠費率、收費或費用：
 - i. 延期、分期償還或替代付款計劃請求必須以書面形式提出，且本市需要在本政策第 4 條要求之通知中規定的中止日期前至少兩 (2) 個工作日收到。
 - ii. 任何付款計劃都需要在十二 (12) 個月內償還拖欠金額。任何延期付款期限不得超過兩 (2) 個月，任何分期償還期限不得超過十二 (12) 個月，包括任何延期付款期限。
 - iii. 如果客戶違反約定的計劃或不支付其當前的住宅服務費，本市可在於客戶物業的顯眼和明顯位置張貼計劃中止服務之最後通知後不早於七 (7) 個工作日中止服務。根據第 8.c 條的規定，會中止未遵守付款計劃的需求型豁免客戶的供水服務。
 - iv. 除非客戶滿足本政策第 7(e) 條的要求，否則每十二 (12) 個月最多允許一次分期償還、延期或替代付款計劃。
7. 中止禁止。在下列情況下，不會因未付費而中止供水服務：
 - a. 在對本市中止服務的決定提出任何上訴期間。
 - b. 在本市對客戶糾紛或投訴進行調查但未決期間。
 - c. 在客戶根據本政策第 6 條遵守正式授權的替代付款計劃或延遲或減少付款計劃的任何期間。
 - d. 如果公共衛生或建築官員證明，根據《健康與安全法典》第 170009 條的定義，中止多單元住宅結構、移動房屋公園或勞改營裡的永久性住宅結構的供水服務將對住宅居住者或公眾的健康或安全造成重大威脅的情況。
 - e. 客戶以本市提供的表格聲明其同時符合下列三項條件的情況（「需求型豁免」）：
 - i. 客戶或客戶的租戶提交初級保健提供者證明，表示中止供水服務會對拖欠帳戶所服務處所之住戶的生命構成威脅或對其健康和​​安全構成嚴重威脅；
 - ii. 客戶透過書面聲明適用下列情況之一的方式證明其在經濟上沒有能力在正常的收費週期內繳付住宅水費：客戶的家庭成員目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入/州補充支付計劃或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計劃的接受者，或者客戶聲明他或她的家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%。如果證明了上述一種或多種情況，則客戶會被視為「低收入客戶」；並且
 - iii. 客戶願意根據本政策第 6 條的規定，就所有拖欠費用簽訂分期償還協定、替代付款計劃或延期或減少付款計劃。
8. 針對需求型豁免的特殊考慮。
 - a. 對於符合需求型豁免資格的客戶，本市可提供以下一種或多種償還拖欠費率、收費或費用的選項：(i) 分期償還未付餘額；(ii) 參與替代付款計劃；或 (iii) 暫時延遲付款不超過兩 (2) 個月。本市可能考慮客戶的首選付款選項，但會全權決定使用哪個付款選項。

- b. 付款選項的條款將符合本政策第 6 條的規定，預計在十二 (12) 個月內（包括任何延期期限）償還，除非市執行長要求並批准額外的時間以避免不應有的困難。
 - c. 如果符合需求型豁免資格的客戶未能遵守付款選項的條款達六十 (60) 天或以上，或者在上述其一付款選項下，未支付其當前住宅服務費用達六十 (60) 天或以上，本市可在於客戶物業顯眼及明顯位置張貼計劃中止服務之最終通知後不早於七 (7) 個工作日中止服務。
9. **房東與租客關係**。本節規定適用於本市透過總水錶提供服務，或向《加州健康與安全法典》第 17008 節定義的獨立式獨戶住宅、多單元住宅結構、移動房屋公園或勞改營裡的永久住宅結構的住宅居住者提供單獨水錶計費住宅服務並且住宅、結構或公園的所有者、管理者或經營者是登記客戶的情況。除了根據本政策第 4 條向業主提供通知外，本市還將實施以下措施：
- a. 在中止單獨水錶計費住宅服務的至少十 (10) 天前，以及在停止總水錶計費住宅服務的至少十五 (15) 天前，本市將盡力以書面形式通知住宅居住者其住宅單元的帳戶有拖欠且服務將被終止。
 - b. 對於《加州健康與安全法典》第 17008 條定義的透過總水錶提供服務的多單元住宅結構、移動房屋公園或勞改營裡的永久性住宅結構，如果在每個住宅單元的門上張貼通知不合理或不可行，本市將在每個可到達的公共區域和每個建築物或建築群的出入口張貼兩份通知副本。
 - c. 該等書面通知將告知居住者其可以成為登記用戶並可接收所住單元的供水服務帳單，且居住者無須為當前登記客戶所欠的拖欠金額負責。該等通知還將規定住宅居住者需要做什麼來防止服務終止或恢復服務；估計每月服務費用；可以協助住宅居住者繼續提供服務的本市代表的職稱、地址和電話號碼；以及由當地縣律師協會推薦的如《商業與職業法典》第 6213 條定義的合格法律服務計劃的地址和電話號碼。
 - d. 除非每個住宅居住者同意服務條款和條件，並符合適用法律和城市規則的要求，否則本市不需要向住宅居住者提供服務。但是，如果一個或多個住宅居住者願意並能夠以使本市滿意的形式承擔支付後續費用的責任，或者如果本市有合法的物理手段可以選擇性地終止為未滿足本市規則要求之住宅居住者提供的服務，則本市應向符合這些要求的住宅居住者提供服務。
 - e. 儘管有上述規定，如果該住宅單元是獨立式單戶住宅單元，則本市將：(i) 在擬議服務中止日期前至少七 (7) 天向居住者發出服務中止通知；並 (ii) 要求居住者核實拖欠帳戶客戶是該住宅單元的房東、經理還是代理。核實可能包括租約或租賃協議、租金收據或其他政府文件。
10. **恢復服務**。中止服務後，本市將向客戶提供有關在服務中止後恢復服務之程序的資訊，包括根據 SMC 第 9-3C-5 條支付適用費用。對於低收入客戶，如果重新連接，本市將根據市收費表收取正常工作時間和非工作時間的重新連接費，但費用不會超過實際重新連接的費用，並且每十二 (12) 個月可免除拖欠帳單利息費一次。
11. **報告**。本市將在本市網站上並向州水資源控制委員會報告每年因未付款而中止住宅服務的數量。
12. **語言**。根據《健康與安全法典》第 116922 條，本政策以及本政策下要求的所有書面通知都將提供英語、西班牙語、中文、他加祿語、越南語和韓語版本。

可在正常工作時間內前往位於 1644 Oak Street, Solvang, CA 93463 的市政辦公室獲取索爾萬市的「住宅供水服務中止政策」，或者，也可以造訪本市的網站

<https://www.cityofsolvang.com/DocumentCenter/View/5393/Solvang-Discontinuation-of-Residential-Water-Service> 進行查閱。