

住宅供水服务中断市政政策

I. 目标

本政策旨在为没有支付拖欠款项的居民停水制定指导方针。

II. 政策

本政策旨在遵守参议院法案 998 (“SB 998”) , 该法案将第 6 章 (从第 116900 段开始) 添加到 “健康与安全法典” (断水保护法) 第 104 章第 12 节 “住宅供水服务中断” 。SB998 于 2018 年 9 月 28 日获批, 其中对没有支付拖欠款项的居民停止供水设定了要求。本政策在市政互联网站上提供, 语言版本有英语、加州民法典第 1632 节中列出的语言和其服务区至少 10% 的居民所讲的其他语言。

III. 替代效应

市政旨在进一步修正其供水系统法规, 令其符合本政策的条款, 从而避免其供水系统法规与 SB 998 中的任何要求有冲突。在做出此类修正且生效之前, 如在本政策订立之日已存在的市政供水系统法规与政策内容有任何冲突或不符之处, 则由本政策取代和控制。

IV. 中断服务通知

市政直到出现以下情况时才会因未交水费中断供水: 根据账单日期计算, 客户拖欠 (在本政策中, “拖欠” 指在账单到期时尚未全额支付水费) 水费已至少六十 (60) 天, 且根据以下任一段落的说明已提前七 (7) 个工作日通知客户:

A. 口头通知: 如果市政通过电话联系账户指定的客户, 应以书面形式提供此政策, 并允许客户讨论本政策的其他选项以避免停水, 包括以下列出的替代付款计划和审核/上诉规定。

B. 书面通知: 如果市政通过书面通知联系账户指定的客户, 应将该通知按提供服务所在的居住地址邮寄给账户指定的客户。如果客户的地址与提供服务的居住地不同, 还应将通知邮寄到提供服务的房产并注明 “住户” 收。通知应使用清晰、可辨识的格式包括但不限于以下信息:

- (1) 客户的姓名和地址;
- (2) 拖欠的金额;
- (3) 说明给予以下所述的替代付款计划的申请流程;

(4) 说明请求审核账单和对下面所述的审核进行上诉的步骤；及

(5) 市政水系统法规针对未付款中断服务通知所要求的任何其他信息，前提是这些信息与本政策的任何条文均无冲突或不符之处。

C.无法联系. 如果市政无法通过电话联系上客户或在住宅居住的成年人，且邮寄的书面通知无法送达，市政应切实走访该住所，并留下或安排在显眼的地方放置即将因未付款而终止住宅服务通知和本政策。

V. 替代付款计划

对于任何无经济渠道全额支付拖欠水费的住户客户，市政应依据自身判断决定是否向其提供以下某一替代付款计划。如果住户客户满足第 VI 节的要求，市政应提供以下某一计划：

A.分期付款

任何没有经济渠道全额支付拖欠水费的住户客户均可向市政提交书面申请，请求签订分期付款协议，在不超过 12 个月的合理期限内分期支付未付余额，市政视情况予以批准。分期付款协议应采用市政使用的格式，并设定在不超过 12 个月的期限内全额支付拖欠款项的完整付款计划。在市政决定是否批准消费者的分期付款协议前，应向市政提交书面申请，以及客户无经济能力全额支付水费的原因说明（除非客户能证明他们符合第 VI 节中的条件）。如果客户在每个后续结算期费用累积增加时状态无变化，则不得对任何遵守分期付款协议的客户终止服务。在以下任一情形下，市政于客户住处显著位置张贴打算停止服务的最终通知后，最早五 (5) 个工作日后可停止服务：1) 客户在 60 天或更长的时间内未遵守拖欠费用的分期付款协议；或 2) 客户在 60 天或更长的时间内没有支付当前的住宅服务费。

B. 替代付款时间表

如果市政专门选定为某位客户提供此替代方案，则该客户应遵守未付余额的替代付款时间表，在不超过 12 个月的期限内支付所有拖欠的金额。在考虑经济条件限制后，如市政选择此选项，应制订出消费者同意的替代付款时间表。该替代时间表可以安排定期一次性总付（与既定的付款日期不重合）、或频率少于每月一次的分期付款，前提是在不超过 12 个月的期限内全额支付拖欠的金额。以书面方式设定各方同意的时间表，并将其提供给客户。如果客户在每个后续结算期费用累积增加时状态无变化，则不得对任何遵守替代协时间表协议的客户终止服务。在以下任一情形下，市政于客户住处显著位置张贴打算停止服务的最终通知后，最早五 (5) 个工作日后可停止服务：1) 客户在 60 天或更长的时间内未遵守拖欠费用的替代时间表协议；或 2) 客户在 60 天或更长的时间内没有支

付当前住宅的服务费。

C.减少未付余额

如果市政为某个客户专门选择此选项，由该客户可以少付一部分未付余额（不超过拖欠总额的百分之九十（90%））。客户应在市政规定的到期日前支付部分减免的余额，该日期至少为未付余额部分减免生效日期后的十五（15）个日历日之后。如果客户在每个后续结算期费用累积增加时状态无变化，则不得对任何在到期日前依照部分减免未付余额付款的客户终止服务。在以下任一情形下，市政于客户住处显著位置张贴打算停止服务的最终通知后，最早五（5）个工作日内可停止服务：1）客户在 60 天或更长的时间内未对拖欠费用按议定的减免金额付款；或 2）客户在 60 天或更长的时间内没有支付当前的住宅服务费。

D.临时延期付款

如果市政为某个客户专门选择此选项，客户可以将未付余额的付款在到期日后临时延长一段时间，最长不超过六（6）个月。如果市政向客户提供此替代方案，则市政应自行决定允许客户延长多长时间。如果客户在每个后续结算期费用累积增加时状态无变化，则不得对任何遵守分期付款协议的客户终止服务。如果客户在每个后续结算期费用累积增加时状态无变化，且在未付余额临时延长时客户及时付款，则不得对该客户终止服务。在以下任一情形下，市政于客户住处显著位置张贴打算停止服务的最终通知后，最早五（5）个工作日内可停止服务：1）客户在 60 天或更长的时间内未支付针对拖欠费用议定的金额；或 2）客户在 60 天或更长的时间内没有支付当前住宅的服务费。

VI.医疗和经济困境情形中的终止

如果客户依照本节中各段落的要求符合以下情况，市政不会因未付款而中断住宅供水服务：1）提供住宅服务之处的居民面临生命危险或健康与安全受到严重威胁；2）客户没有经济能力在正常账单周期内支付服务费；且 3）客户愿意接受市政为其选中的替代付款计划来支付所有拖欠费用。

但是，在以下任一情形下，市政于客户房产的显著位置张贴打算停止服务的最终通知后，最早五（5）个工作日内可停止服务：1）客户在 60 天或更长的时间内没有遵守上述第 V 节中为拖欠费用议定的替代付款计划；或 2）客户在 60 天或更长的时间内没有支付当前住宅的服务费。

A.威胁生命/严重威胁健康或安全

为证实生命受到威胁/严重威胁健康或安全，客户或客户的租户必须提交一份“初级保健提供方”（按照“福利和机构法规”中第 14088 节 (b) 小节第 (1) 段 (A) 小段中的定义）给出的证明，指出在提供住宅服务所处的场所，中断服务会危及住户的生命，或严重威胁其健康和安全。

B. 无经济能力付款

如客户家中有任何成员当前正在享受 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充社会安全收入/州补充付款计划，或加州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划，或客户声明其家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%，则视为无财力在市政府正常计费周期内支付住宅服务费用。

VII. 审核/上诉

在上述第 IV 节所述通知日期起的五 (5) 个工作日内，住户客户可以使用市政提供的表格提交申请，投诉或请求对水费进行调查。在调查期间，不得给客户断水。客户的书面争议必须详细说明引起争议的事实，客户必须附上客户认为支持其论点的任何书面证据。市政应对客户提起的争议予以调查，并在收到申请后的十 (10) 个工作日内向客户提供对争议评判的书面通知。客户可以在市政部门邮寄书面决定之日起十 (10) 天内提交书面上诉通知，就不利决定向市议会提出上诉。在此类上诉处理期间，市政不应对客户停水。

VIII. 其他条款

A. 联系信息

任何住户客户均可拨打 925-372-3575 或发送电子邮件到 waterbilling@cityofmartinez.org 联系市政部门，讨论可以避免因未付款而中断供水的选项，包括接受本政策中的替代付款计划。

B. 欠费利息

只要客户依据上节内容被认定为无经济能力付款，则每十二 (12) 个月免除一次欠费利息。

C. 多单元住宅因未付款而中断住宅服务

市政水系统法规中针对多单元住宅因未付款而中断住宅服务设定的步骤 (第 5.3.3 节) 适用于本政策中的多单元住宅。

D. 其他原因导致中断住宅服务

本政策中的任何内容均不适用于因客户未经授权的行为或任何其他原因 (不是未付款) 导致的住宅服务中断。

E. 书面通知应有多个语言版本

S.B. 998 中规定的所有书面通知均以民法典第 1632 节中所列出的语言和在市政服务地区中百分之十 (10%) 或更多居民所讲的语言提供。

F. 报告

市政府将每年在其互联网网站和国家水资源管理委员会上报告因无力支付而中断住宅服务的数量。