



水费政策：因欠费而停止住宅供水服务

1. **目的：**制定本政策是为了遵守 2018 年 9 月 28 日获得州长批准的第 998 号参议院法案，即《Water Shutoff Protection Act》（参见《加州健康和安全法典》第 116900 条及以下）。本政策应在皮斯摩海滩市网站上公布。客户可致电 805-773-4655（或发送电子邮件至 ub@pismo-beach.org）联系本市的 Utility Billing Office，讨论根据本政策条款避免因欠费而停止供水的可选方案。
2. **生效日期：**本政策应于 2020 年 2 月 1 日生效。
3. **发布的语言版本：**本政策以及本政策要求的书面通知都将采用英语、《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）以及本市供水区域至少 10% 的居民使用的其他任何语言提供和发布。
4. **停止住宅供水服务的先决条件**
 - A. 除非客户已拖欠水费至少达 60 天，否则本市不得因欠费而停止住宅供水服务。本市应在因欠费而停止住宅供水服务前至少七个工作日，以电话或书面通知的形式与帐户所列客户取得联系。
 - B. 当本市按照第(A)款规定致电帐户所列之客户时，工作人员应以书面形式向客户出具本政策。市工作人员应讨论可通过哪些方案避免因欠费而停止住宅供水服务，包括但不限于替代付款计划、延期付款、最低付款额、申请分期偿还未付余额的程序以及申请账单审查和上诉。
 - C. 当本市按照第(A)款规定向帐户所列客户发出书面通知时，有关拖欠费用和即将停止供水的书面通知应送达登记在案的客户地址。如果客户地址与享受住宅供水服务的物业地址不同，通知还应当寄至享受住宅供水服务的物业地址并将收件人写为“当前住户”。通知应包括但不限于以下所有信息且格式清晰易读：
 - 1) 客户姓名和地址。
 - 2) 拖欠金额。
 - 3) 需要付款或达成付款协议的日期，以避免停止住宅供水服务；该日期应为欠费之日起 60 天，除非行政服务部主任或指定方酌情予以延长
 - 4) 申请延期支付拖欠费用的流程说明。
 - 5) 申请账单审查和上诉的程序说明。
 - 6) 客户申请延期付款、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。
 - 7) 本市电话号码以及本市书面政策的网站链接。

5. 善意通知要求

- A. 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，上门送达或者另外安排在显眼之处放置因欠费而即将停止住宅供水服务的通知，以及本市有关因欠费而停止住宅供水服务的政策。
- B. 如果客户申请账单审查或上诉，应在缴费截止日之前联系本市，本市将展开调查。如果调查未得出客户可接受的解决方案，客户可向行政服务部主任申请审查，随后还可向市议会提出上诉。本市将在市议会召开会议前至少七(7)天发出有关上诉时间和地点的书面通知。市议会的决定为最终决定。在上诉待决期间，本市不得停止住宅供水服务。

6. 不得停止住宅供水服务的情况

- 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：
 - 1) 客户或客户的租客向本市提交主治医生（根据《福利与机构法》第 14088 节第 (b) 条第 (1) 款第 (A) 项对该术语的定义）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造成严重威胁。
 - 2) 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。如果客户的任何家庭成员是 CalWORKs、CalFresh、一般补助、Medi-Cal、社安补助金 (Supplemental Security Income)/ 州立保障性付款计划 (State Supplementary Payment Program) 或加州妇幼特殊营养补助计划 (California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children) 的当前受助人，或客户声明其家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，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。
 - 3) 客户愿意就所有拖欠费用签订分期偿还协议、替代付款计划或者延期/减少付款计划。
- B. 在满足上述所有条件的情况下，本市应向客户提供下列一种或多种方案：
 - 1) 分期偿还未付余额。
 - 2) 参与替代付款计划。
 - 3) 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。
 - 4) 临时推迟付款。
- C. 行政服务部主任或指定方有权决定客户采用第 6.B 款所述的哪一种付款方案，并可设定该付款方案的参数，前提是任何剩余未付欠款在 12 个月内偿还，而且只有当减免的费用可由经市议会批准的水企业基金收益资助并为此目的明确转入水企业基金预算，行政服务部主任才能批准部分或全部减免未支付的余额。

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

- 1) 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。
- 2) 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。

7. 恢复供水服务

A. 若本市因欠费而停止住宅供水服务，应当向客户提供有关如何恢复住宅供水服务的信息。对于向本市证明家庭收入低于联邦贫困线 200% 的住宅客户，本市应采取以下两种措施：

- 1) 将在正常工作时间恢复供水的服务费用设置为不超过五十美元（50 美元）的金额，或者恢复供水的实际成本（以金额较低者为准）。若在非工作时间恢复住宅供水服务，本市应将恢复供水的服务费用设置为不超过一百五十美元（150 美元）的金额，或者在非工作时间恢复供水的实际成本（以金额较低者为准）。恢复供水的最高金额为工作时间 50 美元及非工作时间 150 美元，自 2021 年 7 月 1 日起，该金额将根据消费者物价指数的变化每年调整一次。本市应使用所报道的上一年度 2 月至当年度 2 月这 12 个月的城市消费者物价指数（加州洛杉矶-长滩-安纳海姆所有城市消费者）来确定消费者物价指数的涨幅。
- 2) 每 12 个月免除一次拖欠费用的利息费。

B. 如果住宅客户的任何家庭成员是 CalWORKs、CalFresh、一般补助、Medi-Cal、社安补助金/州立保障性付款计划或加州妇幼特殊营养补助计划的当前受助人，或客户声明其家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，则本市应将其视为家庭年收入低于联邦贫困线的 200%。

8. 涉及房东与租客关系的服务

- A. 若本市为独栋住宅、多单元住宅楼和活动房屋的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，当帐户欠费并可能断水时，本市应在断水前至少 10 日，尽善意的努力以书面通知形式告知住户。书面通知应进一步告知住户，他们有权成为客户，然后承担后续供水费用，这样就无需支付欠款帐户上的任何应付金额。
- B. 除非每位住户同意服务条款和条件，并符合法律和本市法令、决议、条例和法规的要求，否则本市不得向住户提供服务。然而，如果一位或多位住户愿意并能够以令

本市满意的方式承担帐户的后续费用，包括满足相关要求（包括但不限于支付 180 美元的押金并完成本市的服务申请，以便行政服务部主任或指定方可评估本市是否确信住户申请人满足服务条款和条件），或者如果本市可采取合法物理手段有选择性地对不符合本市要求的住户申请人终止供水服务，则本市应向确信符合服务条款和条件的住户提供服务。

9. 报告要求

本市应每年在本市网站上报告因无法付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。

10. 本政策的限制

本政策中的任何条款均不约束、限制或以其他方式削弱本市因本政策明确规定以外的原因停止向客户提供服务的能力，包括但不限于客户未经授权的行为。

11. 客户可就任何住宅供水服务帐单所列明的款额提出上诉。

- A. 客户有权对本市开出的任何账单或费用提起上诉。此类申请必须采用书面形式，并提交至本市行政服务部，地址：**760 Mattie Road, Pismo Beach, CA 93449**。上诉期间，本市不会停止向客户供水。
- B. 如果客户申请账单审查或上诉，应在缴费截止日之前联系本市，本市将展开调查。如果调查未得出客户可接受的解决方案，客户可向行政服务部主任申请审查，随后还可向市议会提出上诉。本市将在市议会召开会议前至少七(7)天发出有关上诉时间和地点的书面通知。市议会的决定为最终决定。在上诉待决期间，本市不得停止住宅供水服务。