

聖菲斯普林斯水務管理局
停止為不付款人士提供住宅供水服務政策

本“停止為不付款人士提供住宅供水服務”政策由聖菲斯普林斯水務管理局（管理局）依照《停止供水保護法》(SB 998) 的規定通過。若發生本政策與管理局的其他政策或法規有所衝突的情況，將以本政策為準。

一．政策的適用方式；聯繫電話號碼

此政策應僅適用於不付款人士的住宅供水服務情況，而管理局的現有政策和程序將繼續適用於商業和工業用水服務帳戶。有關水費和避免停止供水的可用選擇的問題或需要獲得幫助，請撥打(562) 409-7520 聯繫管理局。

二．欠費、通知和停止提供住宅供水服務

(一) 發印帳單：除非管理局的費率表中另有規定，否則將每兩個月提供每位客戶一份供水服務帳單。如果未在三十（30）天內全額繳清服務帳單，將被視為欠費；如果自欠費之日起六十（60）天內仍未全額繳付，則可停止供水。繳付手續可在机构辦公室辦理，或向管理局授權收費的任何代理人辦理。然而，客戶有責任確認在管理局辦公室即時地完成付款手續。帳單將以下列方式計算：

- 1． 水表讀數將定期進行以便準備定期帳單及依據要求為開戶、關戶、和特殊情況準備帳單。
- 2． 以水表計費的帳單將顯示該帳單當前和先前水表週期的讀書、單位數量、日期、及當前讀表週期的服務天數。
- 3． 管理局帳單費用必須以美國合法貨幣支付，儘管如此，管理局有權拒絕接受硬幣付款。

(二) 欠費帳單：以下法規適用於超過三十（30）天仍未付款的客戶：

1. 欠費通知：若帳單費用未在帳單日期起第三十（30）天以內或當天付清，一份逾期通知（“欠費通知”）將在停止供水日的七（7）個工作天之前寄至用水戶。對本政策而言“工作天”指的是管理局辦公室開門營業的任何一天。如果客戶的地址不是供水服務的地址，欠費通知也必須寄至供水服務的地址，收件人為“住戶”。欠費通知將包含下列信息：
 - 1) 客戶的姓名和地址；
 - 2) 欠費拖欠的金額；
 - 3) 為避免停止供水，付款或替代付款方式的截止日期；
 - 4) 描述申請延期支付欠款的程序；
 - 5) 描述申請檢閱及上訴該欠費帳單的程序；
 - 6) 描述客戶申請暫緩、分期償還、減額或以替代付款時間表的程序。
2. 無法聯繫客戶：如果管理局無法以書面通知（例如通知函因無法送達而遭退件）聯繫上客戶，管理局則需作出合理誠信的努力去拜訪該住宅，並留下或作出其他安排在一個顯眼處放置一份停止為不付款人士提供用水服務的通知單及一份此政策的副本。
3. 逾期罰款：如果在發出“欠費通知”前，客戶未能付清帳戶中的欠款，根據管理局的收費表列出的特定罰金，將評估欠費罰款並加進帳戶中未支付的餘額中。
4. 停水截止日期：管理局的辦公室最晚必須在欠費通知單中註明的日期當天下午 5:30 分收到用水費用。不接受郵戳日期。
5. 退票通知：在用於繳付水費或其他收費的支票遭到退票時，管理局將其視為未付款。管理局將嘗試通過電話或郵件通知客戶。如果不繳付被退票的

支票金額及退票費，供水服務將會停止。若要兌換退回的支票並支付退回的支票費用，所有欠款必須以現金或經認證的銀行支票支付。

6. 退票：當管理局收到作為水費或其他費用匯款的退回支票時，管理局可要求試圖用退回支票付款的客戶今後以現金、經核證的銀行支票或其他特定形式的付款方式付款。

(三) 房東 – 租客情況：下列程序適用於有個別水表的獨棟式家庭房屋，多單位住宅建築和移動房屋公園的物業所有人或管理人是正式客戶並需負責繳付水費。

1. 通知要求：

- 1) 管理局必須做出有誠信的努力以書面通知住宅內的租客/住戶即將停水。如果該物業屬於多單位住宅建築或移動房屋公園，至少提前十（10）個日曆天通知，如果是獨棟式家庭房屋，則至少提前七（7）個日曆天通知供水服務即將被停止。
- 2) 該書面通知也必須告知租客/住戶他們有權成為用水戶並承擔水費帳單，但毋須繳付任何截至當時的任何欠款。

2. 租客/住戶成為客戶：

- 1) 除非租客/住戶同意管理局的條款和條件，並滿足其要求及規定，否則管理局並未被要求必須提供租客/住戶供水服務。
- 2) 然而，如果 (i) 租客/住戶當中的任何一人或多人承擔了後續費用責任並滿足管理局的要求，或 (ii) 以實際手段選擇性的向未能滿足管理局條件的租客/住戶停止供水服務，管理局可選擇只給能滿足管理局條件的租客/住戶用水服務。

- 3) 如果向管理局建立信用的條件之一是必須在過去一段特定時期內曾經有過供水服務，那麼如果該住戶能出示在該段時期內曾繳付房租的證據來滿足管理局的要求，這便等於滿足了該條件。
- 4) 如果租客/住戶成為管理局的客戶，而該租客/住戶的房租包括了住宅用水的費用，也並未有其他文件表示應該分開計算，那麼租客/住戶可以從未來的租金中扣除在付費期間內繳付給管理局的所有合理費用。

三．替代付款安排：

(一) 資格：如果滿足以下所有條件，拖欠水費的客戶有資格獲得替代付款安排：

1. 健康狀況：客戶或客戶的租戶提交主治醫生的證明，證明停止供水將 (i) 危及生命，或 (ii) 對居住在該物業的人的健康和安全構成嚴重威脅；
2. 經濟能力不足：客戶證明他或她在財務上無法支付供水系統正常計費週期內的用水費用。如果客戶的任何家庭成員是：
(i) CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/州補充支付計畫或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計畫的當前受益人，則客戶被視為“經濟上無法支付”；或 (ii) 客戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困水准的200%；以及
3. 其他付款安排：客戶願意簽訂本政策規定的分期付款協定、替代付款計畫或延期或減少付款計畫。

(二) 確定禁止停止供水的條件的過程。為了使管理局有足夠的時間處理客戶的任何協助請求，鼓勵客戶在任何建議的服務終止日期之前盡可能提前向

管理局提供必要的檔案，證明他或她有資格選擇其他付款方式。管理局可要求提供額外資訊，以確定客戶是否有資格選擇其他付款方式。

- (三) 其他付款安排選項。對於任何證明他或她有資格獲得替代付款安排的客戶，管理局應向客戶提供下列替代付款安排之一，由管理局酌情選擇，並考慮到客戶的財務狀況和管理局的付款需要：

1. 分期償還。依照以下條款提供分期償還計畫：

- 1) 條款：客戶應繳付欠款餘額和任何適用的行政費用，截止日期由管理局的執行董事或其指定代理人決定，最多不超過十二（12）個月；即使如此，執行董事或其指定代理人可能合理地行使其決定權，讓分期償還期限超過十二（12）個月，避免造成客戶過度的負擔。未繳付的餘額連同適用的行政費加上任何應計利息，除以分期還款的賬單期數，將得出的數字加入客戶持續用水的月費。
- 2) 行政費用：客戶將需為任何已批准的分期償還計畫支付一筆行政費用，金額由管理局不定時決定，用於開始及執行計畫的花費。
- 3) 遵守計畫：客戶必須遵守分期償還計畫並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。客戶在繳付分期償還計畫中的欠款時，不得再申請進一步分期還款。若發生客戶未能遵守分期償還計畫超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生客戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，管理局可在客戶住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

2. 替代付款時間表：依照以下條款提供替代付款時間表：

- 1) 還款期限：客戶應繳付欠款餘額，連同任何適用的行政費用，由管理局執行董事或其指定代理人決定一個不超過十二（12）個月的期限。即使如此，執行董事或其指定代理人可合理地行使其決定權，延長超過十二（12）個月的還款期限，避免造成客戶過度負擔。
 - 2) 行政費用：客戶將需為任何已批准的替代付款時間表支付一筆行政費用，金額由管理局不定時地決定，用於開始及執行時間表的花費。
 - 3) 時間表：在諮詢客戶及考慮客戶的財務限度後，管理局執行董事或其指定代理人應發展一項客戶也同意的替代付款時間表。替代付款時間表可提供定期繳付一筆費用的還款方式，不與已建立的付款日期衝突。可能規定付款時間比每月一次更頻繁，也可能規定付款時間比每月一次更少，所有案件中的欠款餘額和行政費用都應在確定的付款週期內繳清。雙方均同意的時間表應以書面方式提出並提供客戶一份副本。
 - 4) 遵守計畫：客戶必須遵守雙方均同意的付款時間表並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。客戶在依據雙方先前均同意的付款時間表繳付欠款時，不得再申請進一步延長剩餘未付欠款的時間表。若發生客戶未能遵守付款時間表超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生客戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，管理局可在客戶住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。
3. 減低未繳付的餘額：可減低客戶未繳付的餘額，在未經管理局執行董事或其指定代理人批准前最多不超過餘額的百分之三十（30%），按規定不得向其他管理局客戶增加費用來補貼該被刪減的費用。刪減比例取決於客戶的財務需要、管理局的財務情況和需求、及用於沖銷該客戶未繳付餘額的資金可用性。

- 1) 還款期限：客戶應繳付已刪減的欠款餘額，由執行董事或其指定代理人決定截止日期（簡稱“減款截止日期”），該日期必須至少在刪減欠款餘額生效後十五（15）個日曆天以後。
 - 2) 遵守刪減欠款截止日期：客戶必須在減款截止日期之前繳付減款餘額，也必須準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。若發生客戶未能準時在減款截止日期前付清減款餘額並超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生客戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，管理局可在客戶住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。此外，未能在減少的付款日期當天或之前全額支付減少的餘額，將導致向客戶開具全額未減少餘額的帳單，減去已支付的任何款項。
4. 臨時暫緩付款：可以提供臨時暫緩繳付欠款，最多暫緩於截止日期起六（6）個月的期限。管理局將自行決定應給予該客戶多長的暫緩期。
- 1) 還款期限：客戶應在暫緩截止日期（簡稱“暫緩截止日期”）前繳付欠款餘額，截止日期由執行董事或其指定代理人決定截止日期，截止日期必須是開始欠費起的十二（12）個月以內。即使如此，管理局執行董事或其指定代理人可合理地行使決定權，制定一個在十二（12）個月之後的日期，避免造成客戶過度負擔。
 - 2) 遵守暫緩截止日期：客戶必須在暫緩截止日期之前繳付欠款餘額，也必須準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。若發生客戶未能準時在暫緩截止日期前付清減款餘額並超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生客戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，管理局可在客戶住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

四．家庭收入低於聯邦貧困線 200%的客戶的特殊規定：

如果出現以下情況，則認為客戶的家庭收入低於聯邦貧困線的 200%：（1）客戶家庭的任何成員是以下福利的當前受益人：CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/州補充支付計畫或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計畫，或（2）客戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困水準。如果客戶證明了這兩種情況之一，則以下情況適用：

- （一）恢復供水費用。管理局應規定在正常工作時間和下班後恢復供水的費用，但不得超過 SB 998（《健康和安全規範》第 116914（a）（1）節）規定的限制或實際費用，以較低者為準。
- （二）利息豁免。管理局須每 12 個月免收拖欠票據的任何利息費用。

五．上訴：以下列出上訴任何住宅供水服務帳單金額的程序：

- （一）初步上訴：客戶在收到供水服務帳單的十（10）天內，有權申請上訴或檢閱管理局提供的任何帳單或收費。該申請必須以書面方式進行並送達至管理局的辦公室。只要在客戶的上訴申請或任何調查尚未有結果前，管理局將不得停止客戶的供水服務。
- （二）欠費通知上訴：任何收到欠費通知的客戶可申請上訴或檢閱相關該欠費通知的帳單，只要該上訴或檢閱權不得應用於依據上述第（一）款提交的任何帳單上訴和檢閱申請。任何提交的上訴或檢閱申請必須以書面進行，也必須包含支持上訴和檢閱理由的文件。上訴或檢閱申請必須在收到欠費通知後五（5）個工作天期限內送達至管理局的辦公室。只要在客戶的上訴申請或任何調查尚未有結果前，管理局將不得停止客戶的供水服務。
- （三）上訴聽證：在收到上述依據第（一）款，第（二）款提出的上訴或檢閱申請後，執行董事或其指定代理人（“聽證官”）會適時地安排一個聽證日期。在評估客戶提出的證據及管理局方面的檔案信息後，聽證官應作出決定，並應向上訴客戶提供決定的簡要書面摘要。聽證官的決定是最終的，具有約束力。

六．恢復供水服務：若因為之前欠費欠款被管理局停止用水，客戶也希望恢復並繼續供水服務，客戶則必須支付管理局規定的定金和恢復費用。管理局將以對客戶而言最實際、最方便的方式恢復供水。管理局應在最晚下一個工作天結束前，依照客戶的要求及收到任何適用的恢復費用後，恢復供水。如果供水服務由管理局以外的任何人開啟，客戶可能會受到罰款、費用或收費的處罰。客戶應對未經授權恢復供水而造成的任何損害負責。