

富乐顿市用水服务

关于居民用水服务中止的政策 (根据 SB 998 制定的《供水关停保护法》)

2020年1月21日，富乐顿市议会第2020-06号决议通过

2018年9月，第998号参议院法案获得批准，《加州健康及安全法》(CHSC) 104区第12部分中添加第6章(从116900条开始)。本章称为《供水关停保护法》(法案)。作为不受公共事业委员会监管的本市用水供应单位，富乐顿市供水单位应从2020年2月1日起遵守本章规定。该供水管听保护法仅适用于居民账户。该法令的要求之一是，富乐顿市用水供应单位(简称本市供水单位)需要制定一项关于居民用水服务中止的政策(简称本政策)，该政策应适用于所有本市居民用水服务账户，但不适用于任何非居民服务账户。如果本政策与本市任何其他规则、法规或政策相抵触，以本政策为准。

I. 政策应用

本政策列举了本市供水单位针对欠费账户的行政托收行为，包括通知、费用分配和服务中断。本政策可在本市网站 www.cityoffullerton.com 找到。如存在关于水电费账单的问题或需要寻求帮助，请致电(714) 738-6890与本市公用事业服务部门联系。

客户还可以上门访问本市的公用事业服务部门，地址是 303 W. Commonwealth Avenue, Fullerton, CA 92832，工作日为星期一至星期四，以及隔一周星期五，时间为上午 8:00 至下午 5:00，本市假日和休息日除外。

本市将每两个月收取一次水电费账单，或者按照市议会另外确定的频率进行。所有用水服务相关的费用均应在水电费账单上列出，并在到期日的工作时间结束前缴清。在此期间内未缴付的任何水电费都被视作拖欠行为，并将开始产生滞纳金。

II. 政策要求

根据 CHSC 第 116906 条的规定，本市公用事业单位应制定书面政策，规定关于欠费而造成的居民用水服务中止，该政策版本应包括英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、韩语以及该服务区内至少百分之十(10%)的居民所说的任何其他语言。该政策应包括以下内容：

- 延期缴费或缴费减免的计划；
- 备选缴费计划；
 - 客户对水电账单中的水费提出质疑或上诉的正式机制；以及
 - 客户可联系的电话号码，以讨论避免因欠费而导致用水服务中止的选项。

该政策可在本市官网上找到。

III. 因欠费而导致的断水

根据 CHSC 第 116908 条，至少在客户拖欠费用六十（60）个日历日之前，本市供水单位不得以欠费为由中止居民用水服务。本市供水单位应在断水之前至少七（7）个工作日与客户联系。以下规则适用于欠费帐户的托收：

A. 欠费通知

如果在账单到期日前的工作时间之内，款项仍未付清，则将收取滞纳金。到期日期和余额（包括滞纳金）将显示在帐单上。一旦账单欠费，本市供水单位将按照 CHSC 第 116908 节的规定，向负责缴付账单的客户（按照《富乐顿市水价、规则和规例》第 1 条的定义）发出违约通知，说明其在六十（60）个日历日后将中止供水服务。违约通知将邮寄到帐户上指定的邮寄地址。如果邮寄地址与供水服务的物业地址不同，则第二份通知将会邮寄到该服务地址并指明寄给“住户”。向本市供水单位提供最新的联系信息，这是客户自己的责任。

B. 备选缴费安排

根据 CHSC 第 116910 条，任何无法在正常缴费期内支付水费的客户，包括该客户的租户，如满足以下所有条件，均可请求其他缴费安排，以避免因未支付常规账单或服务中断而产生滞纳金及其他费用的收取：

1. 客户向本市供水单位提供持牌家庭医生出具的证明，说明用水服务的中断将威胁到该住宅服务处的居民生命，或对其健康和安​​全构成严重威胁；以及
2. 客户证明他或她在经济上无法在本市正常计费周期内支付住宿服务费用。以下情况可视为客户在正常计费周期中出现财务困难，无法缴费：
 - a. 客户家庭的有任一成员当前为 CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、社安补助金/州立保障性付款计划或加州妇女、婴儿和儿童特殊营养补充计划的受益人；或
 - b. 客户的家庭年收入低于联邦贫困线的百分之二百（200%），宣称作伪证将受罚；以及
3. 客户愿意就其包括滞纳金和其他托收费用在内的拖欠费用总额制定备选缴费安排，包括延期缴费、分期偿还或其他缴费时间表。

在收到客户提供的所有必要文件后，本市供水单位将在七（7）个工作日内审查文件。

对于任何满足所有必要条件的客户，本市供水单位将向客户提供以下其中一个或多个选项，由本市供水单位酌情选择：

1. 延长当前缴费到期日；
2. 分期缴付未偿余额；
3. 备选缴费时间表；或

4. 暂时延迟付款。

本市公用事业服务部将根据客户提供的必要信息和文件，并考虑本市用水单位的需求，选择最合适的缴费方式。备选缴费安排应要求每周付款，并且除非本市财务主管或其指定人另外批准，每周计费不得持续十二（12）个月以上。

在本市完成对客户提供的必要信息和文件的审查后，本市供水单位将执行以下其中一项：

1. 通知客户本市选择的备选缴费安排，并要求客户退回已签署的缴费安排协议；
2. 向客户要求提供其他信息；或
3. 通知客户他/她不满足上述条件。

客户必须遵守已获批的《缴费安排协议》中的条款，在后续每个产生费用的账单周期中，保持未来水费账单的及时缴付。客户在根据《缴费安排协议》付款时，不得要求就后续的未偿费用请求其他缴费安排。

根据本政策（III.B.）节，如果获批执行备选缴费安排的客户在六十（60）个日历日或更长时间内未执行以下任何一项操作，本市供水单位可能会中断供水服务：

- a) 在延期缴费的最后到期日之前付清未偿费用；
- b) 按照分期缴费时间表支付规定的分期额度；
- c) 根据备选缴费时间表缴清应付款项；或
- d) 缴付当前水费。

本市供水单位将在服务中止至少五（5）个工作日之前在服务地址的显眼位置发布服务中断的最后通知。最后通知不会给予客户权利请求本市供水单位执行调查、缴费安排或审查。

C. 欠费断水通知书

在客户拖欠费用至少六十（60）个日历日之前，本市供水单位不得因欠款而中断供水服务。本市供水单位应在因欠费而中断服务之前至少七（7）个工作日内向客户发出通知。

1. 第一份书面断水通知将邮寄到帐户上指定的邮寄地址。如果邮寄地址和供水服务的物业地址不同，则第二份通知将邮寄到服务地址并指定寄给“住户”。第一份书面断水通知将包括：
 - a. 客户的姓名和地址；
 - b. 逾期金额；
 - c. 为避免服务中断而需要缴费或备选缴费安排的到期日；
 - d. 对水电费中的水费提出异议或上诉的程序描述；以及
 - e. 请求备选缴费安排的程序说明，包括客户可从本市供水单位接收或获取其他信息的电话号码和网站地址。

2. 致单独计量住宅租户/租户的通知（CHSC 第 116916（a）至（e）节）

在供水服务关闭前至少十（10）个日历日，供水服务账户有欠款且有可能中断时，本市供水单位将通过书面通知，进行合理努力通知租户/住户（以下统称为“住户”）。书面通知将告知住户，他们无需支付拖欠账户上的未偿余额，也能成为本市供水单

位的客户，只要他们愿意承担该地址内后续水费的财务责任。住户要成为本市供水单位的客户，就必须提供租赁证明，形式为租赁协议或房租付款证明，并支付必要的押金。

3. 致通过主仪表服务的多单元综合大楼中的租户/住户的通知（CHSC 第 116916 (a) (1) 和 (2) 节）

本市供水单位将合理合理地努力通知租户/住户（以下统称为“住户”），在用水服务断开前至少七（7）个日历日，对每处住所进行书面通知。该书面通知将告知住户，他们无需支付拖欠帐户上的未偿金额，也可成为本市供水单位的客户，只要他们愿意就其主仪表服务地址的后续水费承担财务责任，并满足所有其他新帐户要求。如果一位或多位住户愿意并能够承担后续水费，满足本市供水单位的要求，或者如果本市供水单位能够采用合法而实际的手段，有选择地针对那些未达要求的住户中止服务，本市供水单位也将向已满足要求并支付所需押金的住户提供服务。

根据 CHSC 第 116908 (a) (2) 节的规定，如果本市供水单位无法通过书面通知（例如，书面断水通知无法送达，于是邮件退回）或电话与客户或居住在该场所的成年人进行联系，本市供水单位将通过合理、真诚的努力拜访该住所，并留下或安排在该住所明显位置贴上一份即将欠费停水的通知，并根据《供水关停保护法》规定，还应提供本政策的副本。

4. 断水截止日期：

本市供水单位必须在断水通知书指定日期下午 5:00 之前，收到所有拖欠的水费和相关费用，包括重连的费用。

IV. 恢复/重连住宅供水服务

根据 CHSC 第 116912 条的规定，因欠费而中止住宅用水服务的本市供水单位，应向客户提供有关如何恢复该住宅服务的信息。

A. 工作时间内的重连服务

为了恢复或继续使用因欠费而断开的用水服务，客户必须支付重连的费用。本市供水单位将努力在可能的情况下尽快重新连接该服务，但至少应在所有因服务中止而产生的适用应付费用缴清之后，下一个正常工作日结束之前恢复服务。除本市供水单位人员以外的任何其他人开启的供水服务可能会受到罚款或额外费用的处罚。未经授权恢复服务而造成的任何损坏均由客户负责。

B. 非工作时间内的重连服务

在公用事业服务部当天工作时间结束前 30 分钟或之后收到的重连请求，即属于非工作时间内的重连。公用事业服务部的工作时间可在《公用事业服务条例草案》的背面和富乐顿市的网站上找到。在下班时间内、市政府周五休息日、周末或节假日内恢复服务，将收取非工作时间的重连费用。客户必须在下一个工作日上午 10:00 之前与城市公用事业服务部联系，以支付所有适用的未

偿费用。非工作时间的重连费不包括常规水电费、滞纳金、过帐费和其他任何有关逾期帐户的费用。

回复服务电话的本市公共事业服务人员不允许收款。如果客户在下一个工作日上午 10:00 之前仍未付款，则供水服务可能会中断，恕不另行通知，只有在所有适用的未偿费用后缴清之后才能重连供水服务。

V. 收入低于联邦贫困线200%的家庭

以下规定适用于家庭收入低于联邦贫困线的百分之二百（200%）的居民：

- 公共服务费用表中应列出重连费用，且不得超过 SB 998 规定的限制。
- 本市供水单位应每十二（12）个月免除一次拖欠账单的利息/滞纳金。

如果某个家庭有任何成员当前是 CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、社安补助金/州立保障性付款计划，或加州妇女、婴儿和儿童的特殊营养补充计划的受益人，或客户声明其家庭年收入低于联邦贫困线的百分之二百（200%），则本市供水单位将认为该客户的家庭收入低于联邦贫困线的百分之二百（200%）。

VI. 关于水费账单的异议或上诉程序

对账单提出异议或上诉的程序，应在《水价规则与条例》中规定。

VII. 其他语言版本政策

根据 CHSC 第 116906 (a) 节，本书面政策现有版本包括英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、韩语以及居住在该服务区中至少百分之十（10%）居民所说的任何其他语言。该政策的翻译副本可以在本市的网站上 www.cityoffullerton.com 找到，也能通过致电 714-738-6890 或发送电子邮件到 UtilityBilling@cityoffullerton.com 向本市公共事业服务部门索要。