

勒莫爾市 (CITY OF LEMOORE)

關於停止住宅供水服務的政策

1. 目的

本政策的制定旨在遵守《參議院第 998 號法案》，該法案被稱為《斷水保護法》，並於 2018 年 9 月 28 日獲得州長批准（《加利福尼亞州健康與安全法典》第 116900 節等）。本《政策》將在勒莫爾市網站上公佈。可以通過電話 (559) 924-6744 分機 715，聯繫本市的《公用事業計費部》，討論根據本《政策》條款規定避免因未付款而終止供水服務的選項。

2. 生效日期

本政策自 2020 年 2 月 1 日起生效施行。

3. 出版語言

本政策和本政策中所要求的書面通知應以英語，和《民法》第 1632 節中所列出的語言（包括西班牙語、漢語、他加祿語、越南語和韓語）以及在城市供水服務區內至少有百分之 10 的人在使用的任何其他語言，提供並發佈。

4. 停止住宅供水服務的先決條件

- A. 在客戶拖欠至少 60 天之前，本市不得因未付款而中斷住宅供水服務。在因未付款而停止住宅供水服務前不少於七個工作日，本市應通過電話或書面通知與帳戶上指定的客戶聯繫。
- B. 當本市根據 (A) 項通過電話聯繫帳戶上指定的客戶時，工作人員應主動以書面形式向客戶提供本政策。市政府工作人員應提出討論避免因未付款而中斷供水服務的一些選項，包括但不限於：替代付款時間安排、延期付款、最低付款、要求分期償還未付餘額的規程，以及申請帳單審查和上訴。

- C. 當本市根據 (A) 項通過書面通知聯繫帳戶上指定的客戶時，應將拖欠和即將斷水的書面通知郵寄給記錄在案的客戶地址。如果客戶的地址不是提供住宅供水服務的物業地址，通知也應發送到提供住宅供水服務的物業的地址，收件人為“當前居民”。通知應包括但不限於以下所有資訊，格式清晰易讀：
- (i) 客戶的姓名和地址。
 - (ii) 拖欠金額。
 - (iii) 為避免住宅供水服務中斷而要求付款或安排付款的日期，應為從賬單欠之日起的 60 天，除非經“總經理”酌情延期。
 - (iv) 申請延期支付拖欠費用的流程說明。
 - (v) 申請帳單審查和上訴規程的說明。
 - (vi) 客戶可以請求延期、減少或替代付款時間安排的規程說明，包括拖欠的住宅供水服務費的分期償還。
 - (vii) 本市的電話號碼和本市書面政策的網路連結。

5. 誠信通知規定

- A. 如果本市無法通過電話與客戶或居住在該住宅的成年人取得聯繫，並且書面通知因無法送達而通過郵件遭退回，本市將誠心誠意地努力訪問該住宅並留下，或作出其他在顯眼位置放置的安排、即將停止因未付款而停止住宅供水服務的通知以及本市有關因未付款而停止住宅供水服務的政策。
- B. 如果客戶要求對其帳單進行審查或上訴，客戶應在付款到期日之前聯繫本市，本市將進行調查。如果調查未得出客戶可以接受的解決方案，客戶可以尋求“市助理經理”的審查，隨後可以向“市議會”提出上訴。本市將在“市議會”會議召開前至少七 (7) 天提供有關上訴時間和地點的書面通知。“市議會”的決定為最終決定。在上訴未決期間，本市不得停止住宅供水服務。

6. 禁止停止住宅供水服務

- A. 如果滿足以下所有條件，本市不得因未付款而停止住宅供水服務：

- (I) 客戶或客戶的租戶向本市提交主要保健提供者的證明，該術語在《福利和機構法》第 14088 節 (b) 小節 (1) 段 (A) 小段中有所定義，即：停止住宅供水服務將對提供住宅供水服務的場所的居民造成生命威脅，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅。
 - (II) 客戶出示證明他或她在本市正常計費週期內沒有經濟能力支付住宅供水服務。如果客戶的任何家庭成員是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、“附加保障收入/州補充支付計畫”（Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program）的當前接受者，或“加州婦女、嬰兒和兒童特殊補充營養計畫”，或客戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%，那麼，該客戶則將被視為在經濟上無法在本市的正常計費週期內支付住宅供水服務。
 - (III) 客戶願意就所有拖欠費用簽訂分期償還協定、替代付款時間安排或延期或減少付款計畫。
- B. 如果上述條件均滿足，本市應為客戶提供以下一種或多種選擇：
- (i) 未付餘額的分期償還。
 - (ii) 參與替代付款時間安排。
 - (iii) 在不向其他納稅人收取額外費用的情況下，部分或全部減少經融資的未付餘額。
 - (iv) 暫時延期付款。
- C. “市助理經理”是經授權來決定客戶需承擔第 6.B 段落中所描述的哪種付款選項，並且可以設置該付款選項的參數，前提是在 12 個月內償還任何未清餘額，再則，前提是“市助理經理”只能批准部分或全部減免未付餘額，如果該減免可以由“市議會”批准並明確轉入“水資源基金”預算的普通基金收入資助，為此目的而辦理。
- D. 在以下任一情況下，本市在物業凸出顯眼位置發佈終止供水意向的最終通知後的 5 個工作日內可能會停止住宅供水服務：

- (I) 客戶在 60 天或更長時間內未能遵守分期償還協議、替代付款時間安排或延期或減少拖欠費用的付款計畫。
- (II) 客戶在簽訂分期償還協定、替代付款時間安排或延期或減少拖欠費用的付款計畫時，60 天或更長時間未支付其當前的住宅供水服務費。

7. 恢復供水

A. 如果本市因未付款而停止住宅供水服務，應向客戶提供有關如何恢復住宅供水服務的資訊。對於向本市提供檔證明其家庭收入低於聯邦貧困線 200% 的住宅客戶，本市應執行以下兩項操作：

(一) 設置重新連接服務費，在正常工作時間內，進行重新連接，金額不超過五十美元 (\$50)，或者重新連接的實際成本如果更低，則為實際數額。對於在非辦公運營時間重新連接住宅供水服務，本市應設定不超過一百五十美元 (150 美元) 的重新連接服務費，或者，非辦公運營時間重新連接的實際成本如果更低，則為實際成本。從 2021 年 1 月 1 日起，在辦公營業時間重新連接的最高金額為 50 美元，在非辦公營業時間重新連接最高金額為 150 美元，應根據“消費者物價指數”的變化進行年度調整。本市將使用洛杉磯地區和三藩市地區的平均值用於確定“消費者價格指數”的增長。

(二) 每 12 個月免收一次拖欠帳單的利息。

B. 如果家庭中的任何成員目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、“附加保障收入/州補充支付計畫”的接受者，或“加州婦女、嬰兒和兒童特殊補充營養計畫”，或客戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%，那麼本市則將認為住宅客戶的家庭收入是低於聯邦貧困線的 200% 的。

8. 涉及房東-租客關係的服務

A. 如果本市為獨立式單戶住宅、多單元住宅結構和移動房屋的居民提供單獨住宅用水服務水錶計量的，並且住宅、結構或園區的所有者、經理或經營

者是記錄在案的客戶，本市應盡最大誠意和努力，當帳戶拖欠，供水服務終止前至少 10 天之時，以書面通知的形式通知住戶，方可終止。書面通知應進一步告知住戶他們有權成為客戶，然後會向他們收取服務費用，而無需支付拖欠帳戶中可能到期的任何金額。

- B. 除非每位住戶都同意服務條款和條件並符合法律規定和本市法令、決議、規定和條例的要求，否則本市不得向住戶提供服務。但是，如果一名或多名住戶願意並能夠承擔該帳戶的後續費用使本市滿意，包括（可能包括但不限於）要求支付 180 美元押金和完成本市服務申請，以便“市助理經理”或指定人員可以評估本市是否對住宅申請人能夠滿足服務條款和條件感到滿意，或者本市是否有合法可用的物理手段對不符合本市要求的居民有選擇地終止服務，本市應當向本市滿意、符合服務條件的居民提供服務。

9. 報告要求

本市將按年在本市網站和“州水資源控制委員會”上，報告因無力支付而中斷住宅服務的次數。

10. 本政策的限制

本政策中的任何內容均不會束縛、限制或以其他方式削弱本市因本政策中非同於明確規定的原因（包括但不限於：客戶未經授權的行為）終止向客戶提供服務的能力。

11. 客戶可以就任何住宅供水服務帳單中設定的金額提出上訴。

- A. 客戶有權對本市提出的任何帳單或費用提出上訴。此類請求必須以書面形式提出，並在帳單或收費發出後 15 天內送達市政府辦公室。上訴將由“市助理經理”審理。在上訴過程中，本市將不會停止向客戶提供供水服務。