

關於中止住宅供水服務的政策

政策於2020年6月24日由Coachella市議會通過

1. **政策的應用.** 本《中止住宅用水供水服務政策》（本“政策”）應適用於所有市府住宅供水服務賬戶，但不適用於任何非住宅服務賬戶。如果本政策與本市府任何其他規則、條例或政策相衝突，應以本政策為準。

2. **聯絡信息.**

如果對您的水費賬單有疑問或需要幫助，請撥打(760) 398-2702聯繫本市府的客服人員。客戶也可以在週一至週四上午7點至下午6點親自到本市府的客戶服務台諮詢，除市府節假日之外。

3. **計費程序.** 水費每月繳納一次，或按照市議會不時決定的其他頻率支付。所有供水服務的賬單在市府郵寄後的十（10）天內到期並需支付。任何在此期限內未支付的賬單均被視為拖欠。

4. **因未付款而中止供水服務.** 如果賬單拖欠至少六十（60）天，本市府可能中止向該服務地址供水。

4.1 **給客戶的書面通知.** 本市府將在停止供水服務前至少十五（15）天向記錄在案的客戶提供郵寄通知。該通知將包括：

- (a) 客戶的姓名和地址；
- (b) 拖欠的金額；
- (c) 必須付款或作出付款安排以避免中止服務的日期；
- (d) 客戶可以就服務或收費提出或投訴或請求進行調查或上訴的程序；
- (e) 客戶可以要求替代付款安排程序的說明，其中可能包括延期、分期付款、替代付款計劃或減少付款；
- (f) 如適用，客戶獲得財政援助信息的程序；以及
- (g) 客戶可以要求付款安排或從本市府獲得額外信息的電話號碼。

4.2 **向住戶或租戶發出書面通知.**

(a) 在下列情況下，本市府將在中止供水服務前至少提前十（10）天向居住在該服務地址的住戶發出通知：(1) 本市府向單戶住宅、多單元住宅、移動式住宅園或農場勞工營提供單獨計量的服務，而業主、經理或經營者是記錄在案的客戶（負責支付公用事業賬單的人）；或 (2) 記錄在案客戶的郵寄地址與服務地址不同。該通知的收件人是“住戶”，將包含上述第4.1節中所要求的信息，並將告知住戶，其有權成為本市府的客戶，而無需支付拖欠賬戶的應付款項。住戶成為本市府客戶的條款及細則在下文第8節中規定。

(b) 如果本市府通過多單元住宅、活動房屋或勞工營中永久性住宅結構的

總水錶供水，並且業主、經理或經營者是記錄在案的客戶，本市府將作出真誠的努力，在中止服務前十五（15）天通過張貼在每個住宅單元門上的書面通知，告知住戶該賬戶已經欠費，並切通知規定的日期終止服務。如果在每個單位的門上張貼通知是不合理或不可行的，市府將在每個可進入的公共區域和建築物的每個入口張貼兩（2）份通知。該通知將告知住戶，其有權成為本市府的客戶，而不需要支付拖欠賬戶的欠款。該通知還將說明要求住戶採取什麼措施，以避免中止或重新建立服務、每月服務費用的估計、可以協助住戶繼續提供服務的市府代表的職稱、地址和電話號碼；以及由當地縣級律師協會推薦的合格法律服務項目的地址或電話號碼。住戶成為本市府客戶的條款及細則在下午第8節中規定。

4.3 當面或電話通知. 本市府還將作出合理、真誠的努力，在中止服務前至少七（7）天，親自或通過電話與記錄在案的客戶或居住在客戶住所的成年人聯繫。本市府將以書面形式提供本政策的副本，並討論如何避免因不付款而中斷供水服務，包括延期或其他付款安排的可能性。

4.4 在服務地址張貼通知. 如果本市府無法當面或通過電話與客戶或居住在服務地址的成年人取得聯繫，本市府將作出真誠的努力，在服務地址顯眼處留下即將終止住宅供水服務的通知和本政策的副本。該通知和本政策的副本將在中止服務前至少四十八（48）小時內留在住宅內。該通知將包括：

- (a) 客戶的姓名和地址；
- (b) 拖欠的金額；
- (c) 必須付款或作出付款安排以避免中止服務的日期。

- (d) 如適用，客戶獲得財政援助信息的程序；以及
- (e) 客戶可以要求付款安排或從本市府獲得額外信息的電話號碼。

4.5 不會中止服務的情況。 在以下情況下，本市府不會因不付款而中止住宅供水服務：

- (a) 在本市府根據下文第5.1條對客戶糾紛或投訴進行調查期間；
- (b) 在根據下文第5.3條向市議會提出上訴期間；或
- (c) 在客戶付款收到市府批准的延期、分期付款、替代付款計劃或在下文第6條規定的進行削減期間，並且客戶仍然遵守批准的付款安排。

4.6 在什麼情況下不會中止通過總水錶提供的服務。 如果本市府通過總水錶向多單元住宅、活動房屋園或勞工營中的永久性住宅供水，並且該住宅、結構或公居住園的所有者、管理者或經營者是記錄在案的客戶，在下列情況下，本市府不會因不付款而中止住宅供水服務：

- (a) 當客戶的債務是欠下另一個公共機構的，或者當拖欠的賬戶或債務所代表的義務是由於市府供水公司以外的任何公共機構產生時；
- (b) 如果拖欠的賬戶與客戶擁有、管理或經營的其他財產有關；
- (c) 如果公共衛生或建築官員證明，中止供水將導致對住戶或公眾健康或安全造成重大威脅。

4.7 不會中止服務的特殊醫療和財務情況.

- (a) 如果符合以下所有條件，本市府將不會中止供水服務：
- (i) 客戶或客戶的租戶向本市府提交持有執照的基本醫療保健提供者的證明，證明中止供水服務將對提供住宅服務場所的居民造成生命威脅，或對其健康和 safety 造成嚴重威脅；
 - (ii) 客戶證明他或她在財政上無法在本市府的正常計費週期內支付住宅服務費用。在下列情況下，客戶被視為在正常賬單週期內無法支付，如果 (a) 客戶的任何家庭成員目前是加州工作機會並對孩子負責任計劃 (CalWORKs)、加州補充營養援助計劃 (CalFresh)、一般救濟、加州醫療補助計劃 (Medi-Cal)、補充社會安全金/州補助津貼付款或加州婦女、嬰兒和兒童營養補充特別計劃的接受者，或 (b) 客戶在為證的懲罰下作出聲明其家庭年收入低於聯邦貧窮水平的200%；及
 - (iii) 客戶願意參與替代付款安排，包括延長、分期償還、替代付款計劃時間表或減少拖欠費用的付款金額。
- (b) 對於任何符合上述所有條件的客戶，該市府應向客戶提供以下選項之一，由該市府酌情選擇：(1) 延長付款期；(2) 分期支付未付餘額；(3) 替代付款時間表；或(4) 減免付款。本市府的財務總監將在考慮到客戶提供的信息和文件以及本市府的付款需求後，選擇最合適的付款安排。
- (c) 客戶有責任證明已滿足(a)款的條件。在收到客戶提供的文件後，市府將在七(7)天內審查該文件，並(1)通知客戶本市府選擇的替代付款安排，並要求客戶簽字同意參與該替代安排；(2)要求客戶提供更多資訊；或(3)通知客戶他或她不符合(a)款的條件。

- (d) 如果根據本章節獲得替代付款安排的客戶在六十（60）天或更長時間內未能做到以下任何一項，本市府可以中止供水服務；(a) 在延長的付款日期前支付其未付費用；(b) 支付根據分期付款時間表應支付的任何分期付款金額；(c) 支付根據替代付款時間表應支付的任何金額；(d) 在到期日期前支付降低的付款金額；或 (e) 支付他或她目前的供水費用。市府將在中止服務前至少五（5）個工作日，在服務地址明顯位置張貼中止服務意向的最後通知。最後通知不會賦予客戶權力，要求市府進行任何調查或審查。

4.8 中止服務的時間。本市府不會在週六、周日、法定假日或本市府辦公室不對公眾開放的任何時間因客戶不付款而中止供水服務。

4.9 恢復服務。供水服務被中止的客戶可以通過電話或本人親自與本市府聯繫有關恢復服務的事宜。恢復服務的前提是要支付(a) 任何逾期未付的款項，包括適用的利息或罰金；(b) 任何重建服務的費用，如果適用的話，須符合第7.1節的限制；(c) 如果本市府要求，還需支付保證金。

5. 對法案提出異議或上訴的程序。

5.1 發起投訴或要求調查的時間。客戶可以在收到爭議的賬單五（5）天內就賬單金額提出投訴或要求進行調查。僅就本政策第5.1條而言，賬單應在郵寄後五（5）天內應被視為客戶已收到。

5.2 市府的審查。及時的投訴或調查請求將由市府的一名經理進行審查，該經理將向客戶提供一份書面決定。該審查將包括考慮客戶是否可以根據第6條獲得延期、分期付款、替代付款時間表或減少付款。市府可酌情審查不及時提交的投訴或調查請求；然而，此類投訴或請求不得上訴。

5.3 向市議會上訴。任何客戶，如果根據本政策第5條及時提出投訴或要求進行調查，並導致不利的決定，可在市府郵寄其決定後的十（10）個工作日內，向市府辦事員提交書面上訴通知，向市議會提出上訴。在收到上訴通知後，市府辦事員將安排在即將舉行的市議會會議上進行聽證，並在會議前至少十（10）天將聽證會的時間和地點以書面方式通知客戶。市議會的決定應是最終決定。

6. 延期和其他替代付款安排。

6.1 申請延期或其他替代付款安排的時間。如果客戶無法在正常支付期間支付賬單，客戶可以請求延期或在本政策第6條所述的其他替代支付安排。如果客戶在本市府郵寄中止服務的書面通知後十三（13）天內提交請求，該請求將有本市府的一名經理審查。市府關於延期和其他替代付款安排的決定是最終決定，不得向市議會上訴。

6.2 延期。如果得到本市府的批准，客戶對其未付餘額的支付可以暫時延長，時間不超過餘額最初到期後的六（6）個月。本市府的財務總監應自行決定向客戶提供多長時間的延期。客戶應在市府規定的日期前支付全部未付餘額，並必須保持在任何後續計費期間產生的所有供水服務費費用。延長的付款日期將以書面形式規定並提供給客戶。

6.3 分期付款。如果得到本市府的批准，客戶對其未付餘額的支付可以在不超過十二（12）個月到時間內進行分期付款，具體時間由本市府的財務總監酌情決定。如果分期付款被批准，未付餘額將除以分期付款的月數，該金額將被添加到客戶的供水服務月度賬單中，直到完全付清。在分期付款期間，客戶必須保持在任何後續賬單期間的所有水費。分期付款時間表和應付餘額將以書面形式規定並提供給客戶。

6.4 替代付款計劃。如果得到本市府的批准，客戶可以根據由本市府財務總監酌情確定的，不超過十二（12）個月的替代付款計劃來支付其未付餘額。如果獲得批准，替代付款計劃可允許定期一次性付款，而不與本市府的既定付款日期一致，或者可以規定比本市府正常付款日期更頻繁或更少的付款。在替代付款計劃期間，客戶必須保持在任何後續賬單期間的所有水費。替代付款計劃和應付金額將以書面形式規定並提供給客戶。

6.5 減免費付款。本市府已與United Way of the Desert合作，為需要幫助支付水費的客戶提供幫助。如需申請，請致電(760) 323-2731，進行預約。獲取有關本計劃的一般信息，請瀏覽<https://www.coachella.org/Home/ShowDocument?id=3373>

6.6 未能遵守規定。如果客戶根據本政策第6條獲得了付款安排，但未能：(1) 在延長日期前支付未付費用；(2) 根據分期付款計劃支付到期金額；(3) 根據替代付款計劃支付到期金額；或(4) 在到期日期前支付減少的付款金額，那麼市府可以中止供水服務。市府將在中止服務前至少五(5)個工作日，在服務地址的明顯位置張貼中止服務意向的最後通知。最後通知不會賦予客戶權力要求本市府進行任何調查或審查。

7. 針對低收入客戶的具體方案。

7.1 重新連接服務的費用限制和免除利息。對於那些向市府證明家庭收入低於聯邦貧困線200%的住戶，市府將：

- (a) 將正常工作時間內的任何重新連接服務的費用限制在五十(50)美元，非工作時間內限制在一百五十(150)美元。只有當市府的重新連接費實際超過這些數額時，這些限制才會適用。這些限額將從2021年1月1日起根據勞工統計局的所有城市消費者價格指數(CPI-U)的變化進行年度調整。
- (b) 每12個月免除一次拖欠賬單的利息費用。市府將在客戶提出要求時，對其尚未支付的任何利息費用實行豁免。

7.2 資格。

在以下情況下，本市府將認為住宅客戶的家庭收入低於聯邦貧困線的200%。(a) 該家庭的任何成員是CalWORKs、CalFresh、一般救濟、Medi-Cal、補充社會安全金/州輔助金計劃、或加州婦女、嬰兒和兒童營養補充特別計劃的現有接受者，或(b) 客戶在作偽證的懲罰下聲明，其家庭年收入低於聯邦貧困水平的200%。

8. 住戶或租戶成為市府客戶的程序。

8.1 適用性。本政策第8條僅適用於住宅服務地址的業主、房東、經理或經營者被列為記錄在案的客戶，並因未付款而被發出中止供水服務的意向通知。

8.2 同意市府的服務條款及細則。如果每個住戶同意服務的條款及細則，並滿足市府規則和條例的要求，市府將向實際住戶提供服務。儘管如此，如果一個或多個住戶願意並能夠承擔後續的賬戶費用，並使市府滿意，或者如果市府有合法的實際手段，可以有選擇地中止向那些不符合市府規章制度要求的客戶提供服務，本市府應向已達到這些要求的住戶提供服務。

8.3 驗證租約。為了有資格成為客戶而不支付拖欠賬戶的欠款，住戶應核實拖欠賬戶的記錄客戶是或曾經是住宅的房東、經理或代理人。驗證可以包括但不限於租約或租賃協議、租金收據、表明住戶正在租用該房產的政府文件，或根據《民法》第1962條披露的信息，由市府酌情決定。

8.4 建立信用的方法。如果一段時間的先前服務是在本市府建立信用的條件，那麼居住和在該期間及時支付租金的證明就是符合要求的等值。

8.5 從租金付款中扣減。根據《政府法典》第60371(d)條，任何根據本政策第8條成為本市府客戶的住戶，其定期付款，如租金付款，包括住宅供水服務費用，如果這些費用沒有單獨說明，可以從每個付款期的定期付款中扣除在前一個付款期為這些服務支付的所有合理費用。

9. 針對老年人和受撫養成年人的第三方通知服務。本市府將向65歲或以上的住宅客戶或受撫養的成年人（根據《福利和機構法典》第15610(b)(1)條的定義）提供第三方通知服務，據此本市府將嘗試通知客戶指定的人，以便在客戶賬戶逾期並將被終止服務時收到通知。該通知將包括有關防止終止服務所需的信息。本市府將在終止服務前至少十（10）天將通知書郵寄給指定的第三方。如要參與，客戶必須在本市府提供的表格上提交第三方通知的請求，並且必須包括指定第三方的書面同意書。通知服務並不意味著第三方有義務支付任何逾期費用，也不能阻止或推遲終止服務。

10. 某些書面通知的語言。本政策第4條和第6.6條規定所有書面通知應以英語、西班牙語、中文、Tagalog、越南語、韓語以及本市服務範圍內百分之十（10%）或更多人使用的任何其他語言提供。

11. 其他補救措施。除了中止供水服務外，本市府還可以對不支付水費的行為採取法律或橫平法的任何其他補救措施，包括但不限於：通過對不動產上設置留置權，提出索賠或法律訴訟，或將為支付的金額提交給債務催收部門來確保拖欠的款項。如果法律訴訟的裁決有利於本市府，本市府應有權獲得所有費用和開支的支付，包括律師費和累計利息。

12. 因其他客戶的違規行為而中止供水服務。除未付款外，本市府保留對任何違反本市府條例、規則或規章的行為而中止供水服務的權利。

13. 產生的費用和收費。除本政策另有明確規定外，客戶根據本市府任何其他規則、條例或政策產生的任何費用和收費，包括但不限於拖欠的費用，都應按其中規定支付。

14. 市府工作人員的決定。市財政總監根據本政策可能作出的任何決定可由其指定人員作出。