

琳达县税务局关于住宅用水服务中断的政策

1. 总则

a. **实施：**本政策仅适用于住宅供水服务因未付款而被中断的情况。水务局现有的条例、决议、政策及程序应继续适用于非住宅供水服务账户以及因其他原因中断住宅供水服务，包括因客户违反水务局任何其他条例、决议、法规或政策而导致水务局终止供水服务。如果本政策与水务局的任何其他条例、决议、法规或政策发生冲突，应以本政策为准。如果本政策与州法律发生冲突，以州法律为准。

b. **客户责任：**根据适用的水务局条例、决议、政策及程序，每月向每位客户提供供水服务账单，并在列出的到期日前支付。如果未在账单到期日起 60 天内支付，供水服务账单将成为拖欠账单。客户有责任确保水务局按时收到付款，可在水务局办事处、在线或邮寄汇款缴费。

c. **政策适用性：**水务局应以英语、西班牙语、中文、塔加禄语、越南语和韩语以及居住在水务局服务区域内至少 10% 的居民使用的语言，或《民法典》第 1632 条要求的任何其他语言公布本政策，根据本政策发出的所有书面通知也应提供以上语言版本。本政策也应发布在水务局网站上并持续维护。

d. **联系电话：**市民可致电（530）743-2043 联系水务局，寻求有关水费支付方面的帮助，并讨论停止住宅供水服务因未缴纳水费而中断的方案。

2. 因未缴纳水费而中断住宅供水服务

a. **60 天违约期：**客户拖欠水费未满 60 天，水务局不得因未支付服务账单而中断住宅供水服务。

b. **10 天通知：**水务局应在因未缴纳水费而要中断住宅供水服务前 10 天，通过电话或书面通知与账户上指定的客户取得联系。

i. 当水务局根据本条款以书面通知的方式联系账户上指定的客户时，应将拖欠付款和即将中断供水服务的书面通知邮寄给提供该住宅供水服务的住所，并收取 5 美元滞纳金。如果客户的地址不是提供该住宅供水服务的物业地址，则通知也应发送至提供该住宅供水服务物业的地址，并以“居住人”为收件人，每通知一个居住人的地址，收取 5 美元滞纳金。

ii. 书面通知应以清晰易读的格式书写，并包含以下信息：

1. 客户姓名与地址。

2. 拖欠的金额，包括任何拖欠费用的滞纳金罚款和利息明细。
3. 为避免供水服务中断而必须付款或安排付款计划的日期和时间。
4. 申请延期支付拖欠费用的流程说明。
5. 客户可以申请账单审核、上诉、发起投诉或要求调查有关服务或收费的流程说明。
6. 客户可根据本政策要求延期、减少或替代付款计划的程序说明，包括对该住宅供水服务的拖欠费用进行分期付款。
7. 客户获取包括私人、地方、州或联邦（如适用）财务援助可用性信息的程序说明。
8. 水务局的电话号码、营业地址和客户服务代表的营业时间，客户服务代表可以提供更多信息或制定付款计划。

iii. 如果书面通知因无法送达而通过邮寄方式退回，水务局应尽最大努力实地拜访该住所，并在显眼位置留下或放置一份因未付款而即将中断住宅供水服务的通知与本政策副本。

c. 48 小时布告通知：水务局应作出合理、真诚的努力，在服务终止前至少 48 小时通过电话或亲自与居住在客户住所的成年人联系，除非无法通过电话或个人联系，水务局应在服务终止前至少 48 小时以邮寄或在住所的显眼位置张贴通知的方式发出终止服务通知，并收取 35 美元通知费。该终止服务通知每份收取 35 美元的通知费，并包括以下所有信息：

- i. 客户名称与地址。
- ii. 拖欠的金额，包括任何拖欠费用的滞纳金罚款和利息明细。
- iii. 为避免供水服务中断而必须付款或安排付款计划的日期和时间。
- iv. 客户获取包括私人、地方、州或联邦（如适用）财务援助可用性信息的程序说明。
- v. 水务局的电话号码、营业地址和客户服务代表的营业时间，客户服务代表可以提供更多信息或制定付款计划。

d. 服务恢复信息：供水服务中断后，水务局应向客户提供如何恢复住宅供水服务和相关费用的信息。

3. 供水服务中断的限制

a. 在客户拖欠水费未满 60 天前，水务局不得因未支付服务账单而中断住宅供水服务。

b. 在以下任何情况下，水务局不得中断住宅供水服务：

i. 在水务局根据本政策第 8 条调查客户纠纷或投诉期间。

ii. 当客户获准延长付款期限时。

c. 如果满足以下所有条件，水务局不得中断住宅供水服务：

i. 客户或客户的承租人向水务局提交《福利机构法》第 14088(b)(1)(A) 条规定的初级护理提供者出具的证明，证明中断住宅供水服务将对接受服务的物业居民的健康和安全构成生命威胁或严重威胁。

ii. 客户证明其在经济上无法支付城市和社区供水系统正常计费周期内的住宅供水服务费用。在城市和社区供水系统正常计费周期内，如果（1）客户家庭的任何成员当前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付计划、或加州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划的受益人，或（2）客户声明家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%，则客户应被视为在城市和社区供水系统的正常计费周期内无法支付住宅供水服务费用。

iii. 客户愿意根据本政策第 4 条的规定签订替代付款安排。

如果客户满足第（c）条款中列出的三个条件，水务局应向客户提供第 4 条中所述的一种或多种付款选择。任何满足这些要求的客户应根据要求，被允许在不超过 12 个月的期限内，对任何声称超出客户在正常付款期限内支付能力的任何账单的未付余额进行分期付款。

d. 在任何周六、周日、法定假日或正常营业时间以外，水务局不得中断向任何客户或客户租户提供的供水服务。

4. 替代付款计划安排

a. 可选项：根据要求，水务局将与拖欠款项的客户考虑以下选择，以避免因未付款而中断住宅供水服务：

i. 对未付余额进行分期付款；

ii. 参与替代付款计划；

iii. 部分或全部扣减未付余额，无需向其他缴款人收取额外费用；或者

iv. 暂时延期付款。

(统称为“付款安排”)

b. 水务局行政管理：水务局总经理或其指定人员可选择上述第 4 (a) 条所述的付款安排中的任何一项可供客户使用，并可设置该付款选项的参数。通常情况下，所提供的付款安排应在 12 个月内支付任何剩余的未偿还余额。如果水务局认为有必要延长付款期限，以避免根据个别情况给客户带来不必要的困难，则可延长付款期限。水务局可根据本规定收取管理付款安排的费用。总经理或其指定人员有权根据第 4 条的规定编制、批准与客户签订的付款安排协议。

c. 客户的义务：如果水务局和客户根据第 4 条签订了付款协议，客户应遵守协议或遵守其他安排，并在随后的每个计费期内及时支付任何新的供水服务费用。客户在根据替代付款安排支付拖欠费用时，不得要求进一步对后续账单的任何未付费用进行分期付款或减免。自签订第一笔付款安排之日起，未遵守任何约定付款安排的客户将无权在 24 个月内订立新的付款安排，法律另有禁止的情况除外。

5. 未遵守其他付款安排后的供水服务中断

a. 如果水务局和客户根据第 4 条签订任何付款协议，水务局可在该物业的显眼位置张贴意向断水服务通知后五个工作日内，在下列任一情况下中断供水服务：

i. 客户在 60 天或更长时间内没有遵守付款安排。

ii. 在进行付款安排时，客户在 60 天或更长时间内不支付其当前的住宅供水服务费。

b. 根据本政策第 5 条发出的终止通知，应收取每份通知 35 美元的通知费，并包括以下所有信息：

i. 客户姓名与地址。

ii. 客户不遵守付款安排的通知。

iii. 客户为避免中断供水服务必须满足的付款安排或其他条件。

iv. 水务局的电话号码、营业地址和客户服务的营业时间，以及水务局的代表可以提供的其他信息。

本通知不赋予客户进一步调查或提供水务局替代付款安排的权利。

6. 主水表业主-租户情况下的供水中断

a. 适用性：仅当业主、经理或建筑运营商是登记在册的客户，且该住宅的住户与业主、经理、运营商之间存在业主-租户关系时，本条款适用于通过独立水表向独立的独户住宅、多单元住宅结构、移动家庭公园或流动工人营地中的永久住宅结构提供的供水服务。

b. 通知：当账户拖欠付款时，水务局应尽一切善意努力，以书面通知的方式通知居民，供水服务将在至少 10 天后终止。该通知应进一步告知居民，他们有权成为水务局的客户，然后将向其收取服务费用，而无需支付拖欠账户上的任何应付款项。

c. 向居住人提供的服务：除非每个居民都同意水务局的供水服务条款和条件，并且符合法律和地区法规、规则、条例和政策的要求，否则水务局无需向居民提供供水服务。然而，如果一名或多名居住者愿意并能够承担随后的费用，并能使水务局满意，或者如果水务局有合法手段选择性地中断对那些不符合水务局条例、规则要求的居住者提供的供水服务，那么水务局应向满足这些要求的居住者提供供水服务。

d. 信用证明：如果需要水务局提前提供一段时间的供水服务才能与水务局建立信用，则水务局也需要居民提供住宅与及时支付租金的证明，或水务局在该段时间内可接受的其他信用义务作为同等交换条件。

e. 独立独栋住宅：如果是独立的独栋住宅，水务局可采取以下任何措施：

i. 在拟定中断前至少七天发出中断通知。

ii. 为了免除拖欠账户的欠款，要求成为客户的居住人核实记录在案的拖欠账户客户是属于、或曾经是该住宅的房东、经理或代理人。

7. 财务困难的其他考虑因素

a. 如果客户向水务局证明其家庭收入低于联邦贫困线的 200%，水务局应：

i. 规定在正常运营时间内重新恢复供水的服务费不超过 50 美元，在非运营时间内重新恢复供水的服务费不超过 150 美元。如果这些费用的成本较低，则这些费用不应超过重新恢复供水的实际成本。自 2021 年 1 月 1 日起，重新恢复供水费用应根据消费者价格指数的变化进行年度调整。

ii. 每 12 个月免除一次拖欠账单的利息。

b. 在以下情况下，水务局应将住宅客户视为居民家庭收入低于联邦贫困线的 200%：

i. 家庭中的任何成员当前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付计划或加州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划的接受者，或者

ii. 客户声称该家庭的年收入不足联邦贫困水平的 200%。

8. 对该政策提出异议或上诉的程序

客户可根据以下程序对住宅供水服务账单中规定的金额提出上诉或异议：

a. 一般上诉：在收到供水服务账单后的五天内，客户有权要求对水务局提出的任何账单或收费进行上诉或复审。申请必须以书面形式提出，并递交至水务局办公室。只要客户的上诉和任何调查结果悬而未决，水务局就不能中断对客户的供水服务。

b. 10 天通知上诉：除上述第（a）款规定的上诉权利外，收到本政策第 2（c）条所述的 10 天通知的客户，可在通知日期后的五个工作日内要求对通知相关的账单进行上诉或复审。然而，上述上诉或复审权利不适用于根据上文第（a）款提出上诉或复审请求的任何账单。根据本条款提出的任何上诉或复审请求必须采用书面形式，并且必须包括支持上诉或复审理由的文件。上诉请求必须在五天内送达水务局办公室。只要客户的上诉和任何调查结果悬而未决，水务局就不能中断对客户的供水服务。

c. 上诉程序：

i. 在收到上述第（a）或（b）条款中的上诉或复审请求后，水务局总经理或其指定人员应评估客户提供的复审请求和支持材料，以及水务局存档的相关水费信息。在收到客户的复审请求后 10 天内，总经理或其指定人员应就账单上所列水费的准确性做出决定，并向上诉客户提供一份简短的书面决定摘要。

ii. 如果确定水费不正确，水务局将提供更正后的发票，并在更正后的发票日期后 10 个日历日内支付更正后的费用。如果在提供更正后的发票后超过 60 个日历日仍未支付，供水服务将会被中断。在中断之前，水务局应根据上述第 2(c) 条的规定向客户提供 10 天通知。只有在全额支付所有未付水费、罚款、利息和任何适用的恢复供水费用后，才能恢复供水服务。

iii. 如果确定相关水费正确，则应在收到总经理或其指定人员的决定后的三个工作日内支付到期应付水费。

d. 水务局应支付的任何超收费用将反映为客户下一次定期账单的余额，或由总经理自行决定直接退还给客户。

e. 在客户向总经理提出上诉期间，任何客户的供水服务不得中断。

本政策执行参议院第 998 号法案，如果本政策与水务局法规相冲突，本政策将取代水务局法规。