

決議案附件 A

因欠費而中斷住宅供水服務政策

因欠費而中斷住宅供水服務政策

目的

聖保拉市（「本市」）承認所有加利福尼亞州居民均有權獲得《州水法》第 106.3 條所宣佈的安全、可獲得及實惠的食水。如拖欠水費，本市會執行以下欠費斷水政策（「政策」）。本政策包括延期或減少付費計劃、替代付費時間表、客戶對賬單提出異議或上訴的正式機制；以及供客戶聯絡的電話號碼，以討論避免因欠費而中斷住宅服務的選項。

範疇

本政策適用於所有住宅供水服務用戶。如本政策與本市任何其他規則、規例或政策衝突，概以本政策為準。

政策

本市應令住宅客戶獲悉，即將因本政策所載未支付水費的情況，而中斷住宅供水服務。僅在符合以下三項條件的情況下，方會因欠費而中斷住宅供水服務：

- 1) 拖欠水費達 60 天或以上；
- 2) 在中斷服務前，已至少提前七 (7) 日向賬戶持有人及／或住客發出書面通知；及
- 3) 賬戶持有人：
 - (a) 在 60 日或更長時間內，未能取得或維持與公用事業計費部達成的付費安排或替代付費時間表；或
 - (b) 未及時就水費向公用事業計費部提出異議或上訴，且未支付水費達 60 日或更長時間。

拖欠賬戶

在到期應付客戶的每月供水服務及使用費之日後的下一個工作日，賬戶會變成欠費狀態。根據《聖保拉市政府法》第 55.06 條，所有供水服務賬單均應在每月 19 日或之前支付。

如欠費至少六十 (60) 日，本市會中斷供水服務。就因未支付拖欠費用而中斷任何供水服務的賬戶而言，將收取鎖定服務費。本市會留下斷水通知，並附上有關如何恢復供水服務的資料。

以下規則適用於向欠費賬戶收費：

1. **餘額賬戶**。如果賬單費用為 40.00 美元或以下，其任何餘額均可結轉，並加入至下一個計費週期，而毋須另行收款。

2. **逾期費用。**任何在拖欠日期前未付的餘額會被處以 10% 的罰款。到期日及罰款會在賬單上醒目顯示。
3. **向分錶住宅內住宅租客／住客發出的通知。**如在住宅內，由分錶住宅服務向單戶房屋、多單元住宅或流動房車公園供水，且業主或經理為記錄在冊的客戶（「客戶」），則在供水服務賬戶欠費及面臨斷水時，本市會本著真誠，至少在中斷供水服務前七 (7) 日，嘗試以書面通知的方式通知租客／住客。書面通知會令租客／住客獲悉，只要他們願意遵守本市的後續供水服務規定及履行支付後續供水服務費的義務，他們就有權成為本市的客戶，而毋須支付欠費賬戶的應付金額。為成為客戶，並免除業主／經理賬戶上的拖欠餘額，租客／住客須以租賃協議、租金收據或其他令人信服的等效文件，提供租賃證明。
4. **向透過總水錶供水的多單元複式公寓租客／住客發出的通知。**在供水服務賬戶欠費及面臨斷水時，本市會本著真誠，至少在中斷供水服務前 7 日，嘗試以書面通知的方式通知住客。

服務中斷通知

本市會作出合理嘗試，至少在中斷服務前 7 日向客戶及／或住客發出書面及電話欠費通知。如本市無法透過電話或書面通知聯絡到客戶或居住在該住宅的成年人，則本市會付出「真誠努力」來拜訪該住宅及留下通知。通知會說明即將因欠費而斷水，並載列可閱本政策的網址。中斷服務後，本市應向斷水的客戶提供有關如何恢復住宅供水服務的資料。

書面通知

當以書面形式發出通知時，通知會郵遞至客戶的住宅服務地址。如郵遞地址及服務地址不同，通知會發送至客戶的這兩個地址。如為兩個不同地址，服務地址通知會寄給「住客」。

該通知會包括以下內容：

1. 客戶的姓名及地址；
2. 拖欠的金額；
3. 付費或付費安排的到期日，以免服務遭中斷；
4. 有關申請覆閱賬單及上訴的程序說明；
5. 客戶可請求提供延期、減少或替代付費時間表的程序說明，包括分期償還拖欠的費用；
6. 供客戶獲取財務援助資料的程序（如適用）；及
7. 客戶可請求作出付費安排或接收本市所提供額外資料所用的電話號碼。

電話通知

當透過電話發出通知時，本市會主動提供本政策的副本，並討論避免因欠費而中斷供水服務的選項，包括討論是否有可能分期付款或作出其他替代付費安排。本市亦會主動說明申請覆閱賬單的流程。

服務地址的門掛鉤牌式通知

如本市無法以書面或電話方式與客戶或居住在服務地址的成年人聯絡，本市會付出真誠努力，在住宅留門掛鉤牌，以告知即將中斷住宅服務，並附上本政策的副本。如門掛鉤牌載列了可閱本政策的網址，則視為提供了本政策的副本。在中斷服務前，門掛鉤牌會留在住宅至少四十八 (48) 小時。門掛鉤牌會包含與上述郵遞給客戶的書面通知相同的資料。

替代付費計劃

某些欠費客戶有權與本市達成替代付費安排，以免供水服務遭中斷。為免服務遭中斷，本市須在服務終止日期前收到作出替代付費安排的請求。如客戶同意達成其中一種替代付費選項（分期付款協議或替代付費時間表），並在通知中指定的日期前提交以下資料，則不會中斷服務：

- a) 持牌基層護理服務提供者出具的證明，證明中斷供水服務會危及提供住宅服務的場所居民的生命，或對他們的健康及安全構成嚴重威脅；
- b) 表明客戶缺乏在本市正常計費週期內支付住宅服務費的經濟能力的證據。如出現以下情況，客戶視為缺乏在正常計費週期內付費的經濟能力：(a) 客戶家庭的任何人目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入／州補充支付計劃或加利福尼亞州婦女、嬰兒及兒童特殊補充營養計劃的福利接收者，或 (b) 客戶根據偽證處罰聲明，家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%；及

上述文件可提交給財務部，地址為 970 Ventura Street, Santa Paula Ca，或發送電子郵件至 ub@spcity.org。收到客戶的文件後，本市會在七 (7) 個營業日內審查文件，並採取以下一項行動：(1) 令客戶獲悉本市選擇的替代付費選項，並要求客戶簽署經本市批准的替代付費表；(2) 要求客戶提供額外資料；或 (3) 令客戶獲悉，其不符合條件。

付費安排以完全支付從原到期日起計 30 日的逾期未付餘額為限。替代付費協議一經簽署，即不可延期或修改。

違反替代付費計劃

如任何客戶未能遵守替代付費協議，或在訂立協議後未支付住宅服務費達 60 日或更長時間，則本市會中斷向該客戶提供的供水服務。如過往賬單的付費安排或替代付費時間表已生效，則後續水費將不符合達成付費安排或替代付費時間表的條件。在根據替代付費協議中斷向物業提供的服務前，則在中斷服務前至少五個營業日，本市會在住宅的顯眼位置張貼中斷服務的最終意向通知。

上訴

對賬單有異議的客戶，可透過上訴對收費表示異議。客戶須在收到有爭議的賬單後五 (5) 個營業日內上訴。上訴須採用書面形式，字跡須清晰可辨，並提交給位於公用事業計費部會計技術員，地址為 970 Ventura Street, Santa Paula, CA。不可就服務質素、服務費率或付費安排的條款及條件或替代付費時間表等事項，向公用事業計費部提出異議或上訴。上訴期間，本市不會中斷服務。

恢復服務

因欠費而中斷服務後，公用事業計費部應向客戶提供有關恢復住宅供水服務的資料。如欲恢復服務，則須支付任何逾期未付的金額，包括拖欠的費用、適用的鎖定與解鎖服務費及保證金（如本市有所要求）。

雜項政策條款

語言。本政策以英語、西班牙語、中文、他加祿語、越南語、韓語以及系統服務區域內百分之十或以上的人所說的任何其他語言提供。

聯絡人。本市代表可在正常營業時間內與賬戶持有人交談，討論本政策以及避免因欠費而中斷住宅服務的選項。請撥打 (805)933-4211。

發佈政策。本市會在本市網站上發佈本政策。

年度匯報。公用事業計費部應在本市網站上匯報每年因無能力付費而中斷住宅供水服務的次數，並向州水資源控制委員會匯報。

政策適用性。本政策不適用於本市因任何其他目的而終止服務連接的情況。就任何違反本市的條例、規則或規例的行為（除欠費外）而言，本市保留中斷供水服務的權利。