

加利福尼亞州米爾皮塔斯市
標準操作程序：

主題：關於中止住宅供水服務的政策

1. **政策適用範圍。** 本關於中止住宅供水服務的政策（以下簡稱「本政策」）適用於市政府所有住宅供水服務帳戶，但不適用於任何非住宅服務帳戶。如果本政策與市政府的任何其他規則、法規或政策衝突，以本政策為準。
2. **聯絡資訊。** 如對水費帳單有疑問或需要相關幫助，可以致電 (408) 586-3100 聯絡市政府的客戶服務工作人員。客戶也可以親身到訪市政府客戶服務臺，工作時間是週一至週五，上午 8:00 至下午 5:00（市政府節假日除外）。
3. **計費程序。** 應每兩個月或按照市議會不時決定的其他頻率向市政府支付水費。所有水費帳單都應在市政府透過郵件或電子郵件寄出後二十一 (21) 天內支付。任何未在此期間內支付的帳單均視為拖欠。
4. **因拒付而中止供水服務。** 如果拖欠帳單至少六十三 (63) 天，市政府可以中止對服務地址的供水服務。

4.1 致客戶的書面通知。 市政府將在中止供水服務前至少十五 (15) 天向記錄在案的客戶寄送提醒通知。提醒通知將包括以下內容：

- (a) 客戶姓名和地址；
- (b) 拖欠金額；
- (c) 為避免服務中止而必須付款或作出付款安排的截止日期；
- (d) 除非包含在水費帳單內，否則將包括客戶可以就服務或費用發起投訴、申請調查或提出申訴的程序；
- (e) 對客戶可以申請替代付款安排的程序的說明，可能包括延期或替代付款時間表；
- (f) 客戶獲取經濟援助資訊的程序（若適用）；以及
- (g) 客戶可以申請付款安排或獲取市政府其他資訊的電話號碼。

4.2 致客戶的最終通知和致住戶或租戶的書面通知。

(a) 市政府將在中止供水服務前至少十 (10) 天向記錄在案的客戶發送最終通知。

(b) 在以下情況下，市政府還將在中止供水服務前至少十 (10) 天向居住在服務地址的住戶發送通知。(1) 市政府向單戶住宅、多單位住宅建築、移動屋營區或農業勞動營提供單獨計費的服務而且業主、負責人或經營者是記錄在案的客戶；或 (2) 記錄在案的客戶的郵寄地址不是服務地址。通知將寄給「住戶」，將包括上文第 4.1 節中要求的資訊，並告知住宅住戶他們有權成為市政府的客戶而不必支付拖欠帳戶應繳納的金額。住戶成為市政府客戶的條款和條件見下文第 8 節。

(c) 如果市政府在多單位住宅建築、移動屋營區或勞動營的永久性住宅結構中透過主水表提供供水服務，而且業主、負責人或經營者是記錄在案的客戶，市政府將盡力在中止服務前至少十五 (15) 天，在每戶住宅單位的門上張貼書面通知，告知住戶帳戶拖欠水費而且服務將在通知中規定的日期中止。如果在每戶單位的門上張貼通知不合理或不可行，市政府將在每個無障礙公共區域和建築物的每個入口張貼兩 (2) 份通知。通知將告知住宅住戶他們有權成為市政府的客戶而不必支付拖欠帳戶應繳納的金額。通知還將說明住戶必須採取哪些措施才能避免服務中止或恢復服務；月度服務費用預測；可以為住戶提供繼續服務幫助的市政府代表的頭銜、地址和電話號碼；以及當地郡律師協會推薦的符合條件的法律服務專案的地址或電話號碼。住戶成為市政府客戶的條款和條件見下文第 8 節。

(d) 市政府將在發出提醒通知時處以 5% 的罰款，在發出最終通知時處以另外 5% 的罰款。

4.3 當面或電話通知。市政府還將在中止服務前至少七 (7) 天盡合理努力當面或透過電話聯絡記錄在案的客戶或居住在客戶住所的成年人。市政府將提出以書面形式提供本政策的副本並討論避免因拒付而中止供水服務的方案，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。如果市政府無法當面或透過電話聯絡聯絡到客戶或居住在服務地址的成年人，市政府將盡力在服務地址的明顯位置留下即將中止住宅服務通知和本政策的副本。通知和本政策副本將在中止服務前至少四十八 (48) 小時留在住宅。對於這項通知，市政府將收取服務費。通知將包括以下內容：

- (a) 客戶姓名和地址；
- (b) 拖欠金額；
- (c) 為避免服務中止而必須付款或作出付款安排的截止日期；
- (d) 客戶獲取經濟援助資訊的程序（若適用）；以及
- (e) 客戶可以申請付款安排或獲取市政府其他資訊的電話號碼。

4.5 不會中止服務的情形。在以下情況下，市政府不會因拒付而中止住宅供水服務：

- (a) 依下文第 5.1 節，在市政府調查客戶爭論或投訴期間；
- (b) 依下文第 5.3 節，在對市議會提出的投訴未決期間；或
- (c) 依下文第 6 節，在客戶付款不超過市政府核准的延期或替代付款時間表，而且客戶仍然遵守核准的付款安排期間。

4.6 不會中止透過主水表提供的服務的情形。 如果市政府在多單位住宅建築、移動屋營區或勞動營的永久性住宅結構中透過主水表供水，而且業主、負責人或經營者是記錄在案的客戶，在以下情況下，市政府不會因拒付而中止住宅供水服務：

- (a) 客戶的債務是由其他公共機構造成的，或者拖欠帳戶或債務所代表的義務發生在市政府水務公司以外的公共機構；
- (b) 拖欠帳戶涉及客戶擁有、管理或經營的其他房產；
- (c) 公共衛生或建築官員證明終止服務將對住宅住戶或公眾的健康或安全構成重大威脅。

4.7 不會中止服務的特殊醫療和經濟情形。

- (a) 如果滿足以下所有條件，市政府不會中止供水服務：
 - (i) 客戶，或客戶的租戶向市政府提交執業初級保健提供者的證明，證明中止供水服務將對市政府提供住宅服務的住所的居民構成威脅，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅；
 - (ii) 客戶證明他（或她）在市政府正常計費週期內沒有支付住宅服務的經濟能力。如果在正常計費週期內發生以下情況，視客戶為沒有經濟能力付款：(a) 客戶的任何家庭成員目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充社會安全收入/州補助金計劃 (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program)，或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計劃 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) 的接受者，或 (b) 客戶在偽證罪處罰前提下聲明家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%；而且
 - (iii) 客戶願意達成替代付費安排，包括延期或按照替代付款時間表支付拖欠的費用。

- (b) 對於任何滿足上述所有條件的客戶，市政府應當為客戶提供下列選項之一（由市政府自行選擇）：(1) 延長付款期限或 (2) 替代付款時間表。市政府的財政主任將考慮客戶提供的資訊和文件以及市政府的付款需求，選擇最為適宜的付款安排。
- (c) 客戶負責證明其已滿足 (a) 小節中的條件。在收到客戶的文件後，市政府將在七 (7) 天內審核文件並：(1) 通知客戶市政府選擇的替代付款安排並請求客戶簽字同意參與該替代安排；(2) 請求客戶提供更多資訊；或 (3) 通知客戶其未滿足 (a) 小節中的條件。
- (d) 如果客戶獲得此節所述的替代付款安排但在六十 (60) 天或更久時間內未採取任何以下措施，則市政府可中止供水服務：(a) 在延期付款日期前支付欠款；(b) 按照替代付款時間表支付任何到期金額；或 (c) 支付當前水費。市政府將在中止服務前至少五 (5) 個工作日在服務地址明顯、易見的位置張貼意欲中止服務的警告通知。發出最終通知後，客戶無權接受市政府的任何調查或審核。

4.8 中止和恢復服務的時間。 市政府只會在辦公時間內停止供水服務。

4.9 服務恢復。 供水服務被中止的客戶可以透過電話聯絡市政府或親自到訪辦理服務恢復事宜。恢復服務的前提是支付：(a) 任何逾期金額，包括適用的罰款；(b) 市議會透過採用總收費表核准的任何恢復服務費用，取決於第 7.1 節中的限制條件（若適用）；(c) 以及保證金（若市政府要求）。

5. 對帳單提出異議或申訴的程序。

5.1 發起投訴或申請調查的時間。 客戶可以在向其出示或郵寄帳單（以先到達者為準）後的十五 (15) 天內，透過提交書面投訴對帳單的金額提出異議或申請調查。

5.2 市政府審查。 財政部門負責人應當審查及時發起的投訴或調查申請，並應當向客戶提供書面決定。 審查包括考慮客戶是否可以得到第 6 節所述的延期付款或替代付款時間表。 市政府可以自行決定審查非及時發起的投訴或調查申請；但是，客戶不得對此類投訴或申請提出申訴。

5.3 向市議會申訴。 任何根據本第 5 節及時發起投訴或申請調查的客戶，如果得到不利決定，可以在市政府郵寄決定後的十 (10) 個工作日內向市政職員提交書面申訴通知，針對此決定向市議會提出申訴。 收到申訴通知後，市政職員將安排在即將召開的市議會會議中舉行此事件的聽證會，並在會議前至少十 (10) 天向客戶郵寄聽證會時間和地點的書面通知。 市議會的決定為最終決定。

6. 延期付款和其他替代付款安排。

6.1 申請延期付款或其他替代付款安排的時間。 如果客戶在正常付款期限內無法支付帳單，客戶可以透過書面形式申請第 6 節所述的延期付款或其他替代付款安排。如果客戶在市政府郵寄中止服務最終書面通知後的十三 (13) 天內提交申請，其申請將由財政部門的負責人進行審查。市政府關於延期付款和其他替代付款安排的決定為最終決定，客戶不得向市議會提出申訴。

6.2 延期付款。 提出申請後，客戶可以暫時延期支付未付餘額，延長期限為不超過餘額原始到期日後的三 (3) 個月。市政府的財政主任或指定人員將自行決定向客戶提供的延期時長。客戶應在市政府規定的日期前全額支付未付餘額以及罰款，並且必須在之後任何計費週期內按時支付產生的所有水費。根據第 6.2 節，在任何連續二十四 (24) 個月的時期內，每個帳戶只允許延期一 (1) 次。如果客戶已經使用過延期付款而且無法支付或按時支付水費，則只要客戶是第 6.3 節定義的符合條件的客戶，就可以獲得包括替代付款安排在內的付款條件。

6.3 替代付款時間表。 由市政府財政主任自行決定，任何符合條件的客戶可以按照替代付款時間表在不超過十二 (12) 個月的時間內支付其未付餘額和罰款。如經核准，替代付款時間表可以允許與市政府規定的付款日期不一致的定期一次性付款，亦可以規定比市政府的定期付款日期更頻繁或時間間隔更久的付款。在替代付款時間表的時期內，客戶必須在之後任何計費週期內按時支付產生的所有水費。替代付款時間表和應付金額將以書面形式規定並提供給客戶。

本節所述的符合條件的客戶是指符合以下所有條件的任何客戶：

- a. 客戶，或客戶的租戶向城市和社區供水系統提交初級保健提供者的證明（術語定義參見《福利與機構法案》(Welfare and Institutions Code) 第 14088 節子部分 (b) 第 (1) 款分款 (A)），證明中止住宅服務將對市政府提供住宅服務的住所的居民構成威脅，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅。
- b. 客戶的任何家庭成員目前是 CalWORKs、CalFresh、州或地方一般援助計劃、Medi-Cal、補充社會安全收入/州補助金計劃，或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計劃的接受者，或客戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困線的百分之二百 (200%)。
- c. 客戶願意達成本文定義的替代付費安排。

6.4 未能遵守。 如果客戶已獲得本第 6 節所述的替代付款安排而且未能：(1) 在延長付款日期前支付未付費用；或 (2) 按照替代付款時間表支付應付金額，市政府可以中止供水服務。市政府將在中止服務前至少五 (5) 個工作日在服務地址明顯、易見的位置張貼意欲中止服務的最終通知。發出最終通知後，客戶無權接受市政府的任何調查或審核。

7. 針對低收入客戶的特定計劃。

7.1 恢復服務費限制。 如果住宅客戶向市政府證明其家庭收入低於聯邦貧困線的 200%，則市政府將把 2020 年正常運營時間內的恢復服務費限制在五十美元 (\$50)，並把非運營時間內的恢復服務費限制在一百五十美元 (\$150)。只有在市政府的恢復服務費超過這些金額時，這些限制才適用。這些限制受制於始於 2021 年 1 月 1 日的勞工統計局 (Bureau of Labor Statistics) 針對所有城市消費者的消費者價格指數 (CPI-U) 的年度變更調整。

7.2 資格。 在以下情況下，市政府將視住宅用戶的家庭收入低於聯邦貧困線的 200%：(a) 任何家庭成員目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充社會安全收入州補助金計劃，或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計劃的接受者，或 (b) 客戶在偽證罪處罰前提下聲明家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%。

8. 住戶或租戶成為市政府客戶的程序。

8.1 適用性。 只有在住宅服務地址的業主、房東、負責人或經營者為記錄在案的客戶，而且向其發出意欲因拒付而中止供水服務的通知時，本第 8 節才適用。

8.2 同意市政府服務條款和條件。 如果每名住戶都同意服務條款和條件且滿足市政府法令的要求，市政府將為實際的住宅住戶提供服務。然而，如果一名或多名住戶願意並能夠負責支付該帳戶的後續費用讓市政府滿意，或者市政府可以透過合法的物理手段選擇性地中斷不滿足市政府規則和法規要求的住戶的服務，市政府應向滿足要求的住戶提供服務。

8.3 租賃證明。 為了獲得成為客戶而無需支付拖欠帳戶應付金額的資格，住戶應當證明記錄在案的拖欠帳戶客戶目前是或曾經是住所的房東、負責人或代理人。由市政府決定，證明可能包括但不限於租用或租賃協議、房租收據、表明住戶租房的政府文件，或根據《民事法典》(Civil Code) 第 1962 節披露的資訊。

9. 年長者和成人受撫養人的第三方通知服務。 如果住宅客戶是 65 歲及以上的年長者或成人受撫養人（定義參見《福利與機構法案》第 15610(b)(1) 節），市政府將向其提供第三方通知服務，在這項服務中，市政府將在客戶帳戶逾期並將中止服務時通知客戶指定接收通知的人員。通知將包括防止服務中止所需的資訊。市政府將在中止服務前至少十 (10) 天向指定的第三方郵寄通知。若要參與，客戶必須在市政府提供的表格上提交第三方通知申請，而且必須包括指定第三方的書面同意。通知服務不會讓第三方承擔支付任何逾期費用的義務，也不會防止或推遲中止服務。

10. 特定書面通知的語言。 本政策第 4 節和第 6.6 節中的所有書面通知應當以英語、西班牙語、中文、他加祿語、越南語、韓語和市政府服務區域內百分之十 (10%) 或以上的人所講的語言提供。

11. **其他補救措施。** 除了中止供水服務，市政府可以針對拒付水費尋求法律或衡平法中的任何其他可用補救措施，包括但不限於：透過提交房地產留置權保全欠款帳戶、提起索賠或法律訴訟或將未付金額轉給托收機構。 如果法律訴訟的裁決結果有利於市政府，應當向市政府支付所有成本與費用，包括律師費和累計利息。

12. **因其他客戶違規行為而中止供水服務。** 除拒付之外，市政府保留因任何違反市政府法令、規則或法規的行為而中止供水服務的權利。

13. **產生的費用和收費。** 除非在本政策中有明確說明，否則客戶在市政府其他規則、法規或政策下產生的費用和收費，包括但不限於拖欠的費用，應當按照本文的規定支付。

14. **市政府工作人員的決定。** 市政府財務主任根據本政策可以作出的任何決定均可由其指定人員作出。