

山景城

终止未支付费用的
居民供水服务的政策

1. **目的：**制定该政策的目的是为了遵守参议院第 998 号法案（SB 998），即所谓的《断水保护法》，并已于 2018 年 9 月 28 日获得州长的批准（加利福尼亚州健康和安法第 116900 条及其后各条）。该政策不适用于非住宅用水服务客户。此政策应在山景城市府的网站上提供。
2. **联系信息：**可以通过电话 650-903-6317 与山景城市水电费收费办公室联系（或通过发送电子邮件至 RevenueStaff@mountainview.gov），讨论根据本政策条款的选项以避免因不付费而终止住宅供水服务。
3. **已发布的语言：**本政策和本政策要求的书面声明应以英语和《民法典》第 1632 条所列的语言（包括西班牙语，中文，他加禄语，越南语和韩语），以及由该城市供水区域内至少有 10% 的居民所使用的任何其它语言提供和发布。
4. **终止住宅供水服务的先决条件**
 - A. 在客户帐户拖欠费用至少 60 天之前，市府不得停止该住宅供水服务。在因未付款而停止使用自来水服务之前的至少七个工作日内，市府应尽最大努力通过电话或书面通知与帐户中指定的客户联系。
 - B. 当市府根据以上（A）项原则通过电话联系帐户中指定的客户时，工作人员应以书面形式向客户提供此政策。市府工作人员应提议讨论避免因未付款而中断供水服务的方案，包括但不限于替代付款时间表，延期付款，最低付款额，要求将未付余额摊销的程序以及对账单进行审查和上诉的请愿程序。
 - C. 当市府根据以上（A）项原则通过书面通知与帐户列名的客户联系时，应将付款拖欠和即将终止的书面通知发送至客户所备案的地址。如果客户的地址不是提供住宅供水服务的物业的地址，则通知也应发送至提供住宅供水服务的物业的地址，指名给“住户”。该通知应以清晰易读的格式包括但不限于以下所有信息：
 - 1) 客户的姓名和地址。
 - 2) 拖欠金额
 - 3) 为避免中止自来水服务而需要付款或付款安排的日期，该日期为该账单拖欠之日起 60 天，除非由财务和行政服务总监或指定人员酌情延长。

- 4) 说明如何申请延长以支付拖欠费用的过程。
- 5) 对请愿要求对账单进行审查和上诉程序的说明。
- 6) 对客户可以请求延期，减少或替代的付款时间表的程序的说明，包括对拖欠的住宅自来水服务费的摊销。
- 7) 市府的电话号码和市府该项书面政策的网站链接。

5. 诚信提示要求

- A. 如果市府无法通过电话与客户或居住在该住所的成年人取得联系，并且书面通知由于无法送达而被退回时，则市府应诚心诚意地访问该住所，并将即将停止未付费的自来水服务的通知以及市府对停止不付费的自来水服务的政策的通知留在住所，或作出其他安排安放在一个显眼的地方。
- B. 如果客户要求对其账单进行审查或上诉，则客户应在付款到期日之前与市府联系，市府将进行调查。如果调查结果无法使客户满意，则客户可以寻求财务和行政服务总监的审查，随后可以向市经理提出上诉。在上诉待决期间，市府不得中断住宅供水服务。

6. 禁止中止住宅供水服务

- A. 如果满足以下所有条件，市府将不停止对未付款住宅的供水服务：
 - 1) 客户或客户的房客向市府提交首诊医生的证明，证明停止提供住宅供水服务将危及提供住宅供水服务场所的居民的生命，或对其健康和安全构成严重威胁，首诊医生术语由《福利与公共机构》第 14088 条 (b) 款 (b) 项 (1) 款 (A) 项中定义规定。
 - 2) 客户证明他或她在经济上无法在市府的正常计费周期内支付住宅自来水服务费用。如果客户家庭的任何成员当前是 CalWORK, CalFresh, 一般帮助, Medi-Cal, 补充安全收入/州补充付款计划的当前收款人，或参加加利福尼亚州针对妇女，婴儿和儿童的特殊补充营养计划，或客户声明该家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%，则应认为该客户在财务上无法在市府的正常计费周期内支付住宅供水服务的费用。
 - 3) 客户愿意就所有拖欠费用订立分期偿还协议，替代付款时间表或递延或减少付款的计划。

- B. 如果满足以上 A.小节中列出的全部条件，市府应自行选择向客户提供以下一种或多种选项：
- 1) 摊销未付余额。
 - 2) 参加其他付款时间表。
 - 3) 减免部分或全部未付款余额，该余额应为资助而不向其他缴费人士收取额外费用。
 - 4) 暂时推迟付款。
- C. 财务和行政服务总监或指定人员有权确定客户采取第 6.B 段所述的何种付款方式，并可以设置该付款方式的参数，但前提是必须在 12 个月内偿还所有未偿余额，并且另一个前提是如果财务和行政服务总监批准减免部分或全部未付余额，这部分减少金额只可以用市议会已批准并明确为专用于该项减免金额且转入饮用水企业基金预算中的其他收入来提供资金。
- D. 在下列任何一种情况下，市府在物业的显眼位置张贴断开供水服务的最终通知后，住宅供水服务可能会在不早于五个工作日后终止。
- 1) 客户未遵守拖欠费用的摊销协议，替代付款时间表或推迟或减少付款计划，长达 60 天或更久。
 - 2) 在签订摊销协议，替代付款时间表或推迟或减少拖欠费用的付款计划时，客户没有支付其当前的住宅供水服务费用长达 60 天或更久。

7. 恢复供水服务

- A. 如果市府因不付费而中断了住宅自来水服务，则应向客户提供有关如何恢复住宅自来水服务的信息。对于向市府提供家庭收入低于联邦贫困线 200%证明的住宅客户，市府应执行以下两项操作：
- 1) 设置重新连接的服务费，以便在正常工作时间内重新连接服务，其费用不超过五十美元（\$ 50），如果重新连接的实际费用少于\$ 50，则以实际费用为准。对于非营业时间的住宅供水服务的重新连接，市府应设定不超过一百五十美元（\$150）的重新连接服务费，或非营业时间的实际重新连接费用（如果少于\$150）。从 2021 年 7 月 1 日起，在营业时间内重新连接的最高金额\$ 50 和在非营业时间\$ 150 的费用都将根据消费者价格指数的变化进行年度调整。市府应使用上一年二月至本年二月的 12 个月报告的消费者价格指数-旧金山湾区所有城市消费者（Consumer Price Index –

San Francisco Bay Area All Urban Consumers)，来确定消费者价格指数
的增长。

2) 每 12 个月一次免除拖欠票据的利息费用。

B. 如果任何家庭成员当前是 CalWORK, CalFresh, 一般援助, Medi-Cal, 补充安全收入/州补充付款计划的当前受惠者, 或加入了加利福尼亚州针对妇女, 婴儿和儿童的特殊补充营养计划, 或客户声明该家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%, 市府应认为该居民收入低于联邦贫困线的 200%,

8. 涉及房东-租户关系的服务

A. 如果市府为独立式单户住宅, 多单元住宅结构和移动房屋的居民提供单独计量的住宅供水服务, 并且其业主, 经理, 或该居所, 住宅或移动住房公园的管理者是登记记录的客户, 市府应以诚信原则尽力以书面形式, 在其服务终止前至少 10 天通知居住者。书面通知应进一步告知住户居民, 他们有权成为客户, 服务费将向其收取, 而无需支付任何在欠款账户上的可能到期款项。

B. 除非每个居民均同意服务条款和条件并符合法律和市府条例, 决议, 规则和法规的要求, 否则市府不得向居民提供服务。但是, 如果一个或多个居住者愿意并有能力承担支付该帐户随后发生的费用, 以满足市府要求和服务条件, 则市府应向满足本市条件的那些居住者提供服务。

9. 报告要求

市府应每年在市政府网站和州水资源控制委员会上报告因无法付款而终止居民服务的次数。

10. 本政策的局限性

除本政策明确规定的原因外, 本政策中的任何内容均不会受其他原因约束, 限制或损害市府终止向客户提供服务的能力, 包括但不限于客户的未经授权的行为。