



拉斯罗普市 (City of Lathrop)

《因未付款而停止住宅供水服务的政策》

1. 目的/背景:

本《政策》是根据《参议院第 998 号法案》制定的，该法案被称为“停水保护法”（《加利福尼亚州健康与安全法典》第116900-116926节）。

2. 应用:

本《政策》仅适用于因未付款而中止住宅供水服务。拉斯罗普市现有法令、决议、政策和程序将继续适用于任何非住宅供水服务账户，以及因其他原因（包括 拉斯罗普市 [简称：本市] 由于客户违反本市的任何其他条例、法规或政策而终止服务连接）而停止住宅供水服务。

3. 《政策》的可供性:

本市将以英语和《民法典》第 1632 节中列出的语言提供本《政策》，其中包括：西班牙语、中文、他加禄语、越南语和韩语，以及居住在城市服务区至少 10% (10%) 的人所使用的任何其他语言。本《政策》将在本市网站上向公众提供。

4. 电话号码:

市财政部可通过电话号码 (209) 941-7320 进行联系，寻求有关支付水费账单方面的帮助，并讨论根据本《政策》条款防止因未付款而停止住宅供水服务的一些选项。

5. 未缴费停水前的要求:

- a. 60 天拖欠期限: 本市不得停止住宅供水服务，直到客户拖欠付款至少 60 天为止。
- b. 通知: 本市将在因未交费而停止住宅供水服务前，至少 7 个工作日，以书面通知的形式联系客户。书面通知应以英文、《民法典》第 1632 条中所列出的语言；以及任何其他为至少 10% (10%) 居住在本市服务区的公民所使用的语言提供。
 - i. 拖欠和即将停止住宅供水服务的书面通知，应发送至账户上指定的邮寄地址。如果邮寄地址与提供住宅供水服务的物业地址不同，书面通知也将邮寄到服务地址并寄给“居住者”。

- ii. 书面断供通知将包括：
 - 1. 客户的姓名和地址。
 - 2. 拖欠金额。
 - 3. 为避免住宅供水服务中断而要求付款或付款安排的日期。
 - 4. 申请延期缴纳滞纳金流程说明。
 - 5. 请求审查及上诉流程说明。
 - 6. 客户根据本《政策》提出要求延期、减少或替代付款时间安排的程序说明，包括拖欠住宅供水服务费的分期付款。
 - 7. 本市的电话号码、营业地址和财务部的客服营业时间。
- iii. 市政府也可以通过电话通知客户即将停止住宅供水服务。如果通过电话通知，本市应主动向客户提供本《政策》的副本，并主动与客户讨论替代付款的选择以及客户账单的审查和上诉程序。
- iv. 如果本市无法通过电话与客户或居住在该住宅的成年人取得联系，而书面通知因无法送达而通过邮件退回，本市将作出真诚努力，造访该住宅并留下（或放置在显眼的地方）因未付款而立即停止住宅供水服务的通知和本《政策》的副本。

6. 服务恢复信息：

在因未付款而停止住宅供水服务之时，本市应向客户提供有关如何恢复住宅供水服务的信息。

7. 停止住宅供水服务的限制：

- a. 如果满足以下所有条件，本市不得因未付款而停止住宅供水服务：
 - i. 客户或客户的租户提供主要保健提供者的证明：如《福利和机构法》第 14088 (b) (A) (1) 节所定义，停止住宅供水服务将危及生命，或对提供住宅供水服务的处所的居民的健康和安全构成严重威胁。
 - ii. 客户证明：他或她在城市的正常计费周期内，没有经济能力支付住宅供水服务。
 - 1. 如果客户的任何家庭成员目前接受以下服务，那么该客户将被视为经济上无力支付城市正常计费周期内的住宅供水服务：
 - 1) CalWORKs（以工代赈），
 - 2) CalFresh，（食物券）
 - 3.) General Assistance（普通资助），
 - 4.) Medi-Cal，（白卡）
 - 5) 补充保障收入/州补充支付计划，或；
 - 6) 加州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划，或；
 - 7) 客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 百分之二百 (200%)。
 - iii. 客户愿意按照本《政策》第 7. b 节的规定签订分期付款协议、替代付款时间安排、或一个延期或减少付款计划。。
- b. 替代付款安排
 - i. 如果客户满足第 7. a 节中列出的所有条件。以上，本市应为客户提供以下一种或多种选择：

- 1) 未付余额的分期付款。
 - 2) 加入一个替代付款时间安排。
 - 3) 在没有对其他纳税人造成额外变化的情况下进行融资，部分或全部减少未付余额。
 - 4) 临时性付款延期。
- ii. 财务总监或指定人员可以选择以上第 7. b. i 节中所描述的某个付款方式，提供给客户，并可设置该支付选项的参数。通常，所提供的还款选项应导致在 12 个月内偿还任何未清余额。如果本市认为有必要延长还款期限以避免对客户造成不必要的困难，本市则可根据具体情况给予更长的还款期限。
- c. 客户义务：客户必须保持住宅供水服务最新状态，因为在随后的每个计费周期都会产生费用。在根据替代付款安排支付拖欠费用时，客户不得要求进一步分期付款或减少任何后续未付费用。自第一次付款安排签订之日起，未能遵守所约定的付款安排的客户将在 12 个月内没有资格建立未来付款安排，除非法律另行禁止。
- d. 未能遵守替代付款安排后的用水断供
- i. 在以下任一情况下，本市可在本市发布最终意向通知后，将断开住宅供水服务的最终通知张贴于物业显著和显眼位置后的 5 个工作日内断开服务：
 1. 客户未能遵守分期付款协议、替代付款时间安排或一个延期或减少拖欠费用的付款计划 长达60 天或更长时间。
 2. 在执行拖欠费用签订分期付款协议、替代付款时间安排或一个延期或减少付款计划时，客户在 长达60 天或更长时间内未支付其当前的住宅供水服务费。
8. **涉及房东-租客关系的服务：**
- a. 主水表业主-租户情况下的住宅租户/住户通知：如果本市为独立式单户住宅、多单元住宅结构、移动房屋园区或《健康与安全法典》第 17008 节定义的劳改营中的永久住宅建筑物的住宅租户/住户，安装单独计量的住宅供水服务，而住宅、建筑物或园区的所有者、经理或经营者是记录在案的客户，本市将尽合理、真诚的努力在住宅供水服务账户拖欠并在住宅供水服务关闭前至少 10 天被中断时，以书面通知的形式向租户/住户发出通知，通知租户/住户。书面通知将告知租户/住户，他们有权成为城市的客户，而无需支付拖欠账户的应付金额，只要他们愿意承担后续住宅供水服务费用在那个地址的财务责任。
- b. 向租户/住户提供服务：除非每个住宅租户/住户同意本市的住宅供水服务条款和条件，并符合法律和本市的法令、决议、法规和/或《政策》的要求，否则城市不应向住宅租户/住户提供服务。但是，如果一名或多名住宅租户/住户愿意并且能够承担责任，使本市满意的后续供水服务费用，或者如果有合法可用的物理手段提供给本市，可选择对那些尚未见面的住宅租户/住户服务要求终止服务，本市将为那些达到这些要求的住宅租户/住户提供服务。
- c. 独立式单户住宅：对于独立式单户住宅，本市可以采取以下任何措施：
- i. 在提议的终止前至少 7 天发出终止住宅供水服务的通知。
 - ii. 为了免除拖欠账户的应付金额，要求租户/住户成为客户，以租赁协议的形式验证租赁。

9. 基于经济困难的额外恢复服务的注意事项:

- a. 如果住宅供水服务客户向本市证明家庭收入低于联邦贫困线的百分之二百 (200%)，本市应采取以下两项措施：
 - i. 按照《拉斯罗普市政法规》第 13.20.020 (E) 节的规定，收取恢复住宅供水服务的费用。
 - ii. 每 12 个月免除一次拖欠账单的利息费用。
- b. 如果满足以下条件，本市应认为住宅供水服务客户的家庭收入低于联邦贫困线的百分之二百 (200%)：
 - i. 任何家庭成员目前是以下受助人：
 - 1) CalWORKs (以工代赈)，
 - 2) CalFresh, (食物券)
 - 3.) General Assistance (普通资助)，
 - 4.) Medi-Cal, (白卡)
 - 5) 补充保障收入/州补充支付计划，或；
 - 6) 加州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划，或；
 - 7) 客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的百分之二百 (200%)。

10. 审查或上诉某个账单的程序:

如果住宅供水服务客户希望审查或上诉本市提出的任何账单或收费，客户可以进行以下任何操作:

- a. 账单审核：
 - i. 客户有权通过联系财务部要求对账单进行审核。
 - ii. 有争议的账单必须在收到账单后五 [5] 天内上报给财务部。
 - iii. 在本市审查该账单期间，本市不得中断对客户的住宅供水服务。
- b. 账单上诉：
 - i. 根据以上第 10. (a) 节规定的程序，可向财务总监提出住宅供水服务账单上诉。
 - ii. 在该账单的上诉待决期间，本市不得中断对客户的住宅供水服务。

11. 报告要求:

本市应在市网站和“州水资源控制委员会”上报因未付款而每年停止住宅供水服务的次数。