

附件 B

欠繳水費之住宅中斷供水政策

欠繳水費之住宅中斷供水政策

宗旨

山塔柏拉市（以下簡稱“本市”）承認加州全境居民有權依據州內供水法規第 106.3 節公布的規定，使用安全及可負擔的供水服務。水費帳單如有欠繳情事，本市將循下列欠繳中斷供水政策（以下簡稱“本政策”）行使權利。本政策包括延繳或減免款項計畫、替代付款時間表、客戶對帳單的正式申訴或上訴機制；及一組電話號碼供客戶連絡，以便討論各種選項，避免因欠繳水費而導致住宅中斷供水。

範疇

本政策適用於所有住宅供水服務用戶。如果本政策與本市的任何其他規則、規章或政策造成衝突，本政策將予以管控。

政策

本市須按本政策規定，通知住戶因欠繳水費而即將中斷供水服務一事。若符合以下 3 種條件者，住宅供水服務即予中斷：

- 1) 水費已拖欠至少六十(60)日；
- 2) 水費帳戶持有人與 / 或用戶已在供水服務中斷前十(10)日內收到本政策書面通知；
且
- 3) 該帳戶持有人：
 - (a) 未能與公用事業帳務部門取得或維持有效 60 天或以上的另行付款安排或替代付款時間表；或
 - (b) 未及時向公用事業帳務部門申訴或上訴水費欠繳一事，且水費欠繳天數已達 60 日或以上。

欠繳水費

本市全體用戶將按月繳交供水服務費和使用費。到期日後的隔天營業日起算，水費將視為欠繳。依據沙塔伯拉直轄市法規 55.06 節訂定，所有應付水費帳單到期日為每個月的¹⁹日。

本市將針對水費欠繳天數六十(60)日的用戶進行中斷供水措施。任何因未支付拖欠水費而中斷供水服務的帳戶將被收取服務鎖定費。本市的中斷供水服務通知單內將提供恢復供水服務的說明。

因欠繳水費導致中斷供水服務通知

因欠繳水費導致住宅中斷供水服務者，本市將於中斷服務前十五(15)日給予客戶與 / 或水費欠繳住戶書面與電話通知。若本市無法以電話成功通知客戶或書面通知因無法成功投遞而遭到退回，本市應「盡全力」派人造訪該住處並留下中斷供水服務通知單及本政策之副本。中止服務後，本市應提供客戶如何恢復供水服務的資訊。

由於本市提供個別住宅水錶度數計量服務，本市須於屋主欠繳水費導致中斷供水服務前，給予租客和流動住戶書面通知。

書面通知

書面通知須以美國郵寄或個人遞送方式送達。接收紙本水費帳單的帳戶持有人，若郵寄地址與供水服務地址不一致，通知單將同時寄至其郵寄地址及供水服務地址。若無法使用美國郵寄方式，將派人送遞至供水地址，而通知單將留在顯眼處或相關人員會貼在適當的地方。

通知單將給予客戶，且包括下列內容：

- a) 客戶的姓名和地址。
- b) 欠費金額；
- c) 避免供水服務中斷所安排的付款日期；
- d) 帳單複審申訴與上訴程序的說明；
- e) 客戶要求延繳、減免或替代付款時間表，包括欠繳手續費攤付程序的說明；
- f) 客戶依個案的情況取得財務協助程序；及
- g) 客戶欲向本市要求另行付款安排或收取額外資訊的連絡電話號碼。

電話通知

本市也將於中斷供水服務前至少七(7)日盡合理能力親自或電話連絡記錄上的客戶或居住在供水地址的成年人。本市將以書面方式提供本政策的文書副本，並討論避免因欠水費導致中斷供水的其他選項，包括分攤繳費或其他替代付款安排的可能性。

在供水居住地址張貼通知

如果本市無法親自或電話連絡到供水地址的客戶或成年人，本市將盡合理能力把即將中斷供水服務的通知單及本政策之文書副本放在供水地址住處的顯眼處。通知單和本政策之文書副本將於中斷供水前至少四十八(48)小時放在該住處。通知單內容將包括：

- i. 客戶名字和地址；
- ii. 欠費金額；
- iii. 避免供水服務中斷的付款或另行安排的付款日期；
- iv. 客戶依個案的情況取得財務協助程序；及

- v. 客戶欲向本市要求另行付款安排或收取額外資訊的連絡電話號碼。

替代付款時間表

本市提供的另行付款安排或替代付款時間表。另行付款安排或替代付款時間表僅限由本市與帳戶持有人之間進行協商。另行付款安排不得超過原到期日起三十(30)日後，前次到期餘款付訖日期。一經議訂，另行付款安排或替代付款時間表不得延長或修改。另行付款安排或替代付款時間表若未持續生效達 60 日或以上，或此後帳單所列水費未繳天數達 60 日或以上者，應視同無效與失效。

如果客戶已經同意替代付款時間表，若帳戶持有人於通知單上所述日期前提交下列資料，斷水措施將不予施行：

- a) 客戶或客戶的房客（租客）提交一份由持證照的主要照護業者發出的證明文件，證明中斷供水服務將威脅到供水住處居民的生命，或對該居民造成嚴重的健康和安​​全威脅；
- b) 客戶證明財務上無法在本市的一般計費週期內支付住處供水服務費。符合下列情形者，即視同客戶在財務上無法於一般計費週期內支付費用：(a) 客戶的戶籍內有任何家屬成員是 CalWORKs、CalFresh、一般協助、Medi-Cal、補充保障收入 / 州補充付款專案計畫或加州婦幼特別補充營養專案計畫的現任收款人，或(b) 客戶在遵守偽證處理法規的情況下宣布，該戶年收入低於聯邦貧窮水平的 200%；且
- c) 客戶願意分期攤付欠繳費用。

符合上述資格的客戶，本市將允許客戶攤繳待付的餘額。客戶須負責舉證已符合上述資格。一經收到客戶的文件，本市將於七(7)日內審查文件並且：(1) 通知客戶本市所選擇的攤繳期限，並要求客戶簽名同意參加攤繳計畫；(2) 向客戶索取額外資訊；或 (3) 通知客戶不符合資格。

文件可提交至財政部，地址是 970 Ventura Street, Santa Paula CA；或透過電子郵件提交，電郵信箱地址 ub@spcity.org。一經收到上述表格，市代表將於 15 個工作日內連絡帳戶持有人並在本市提供的表格內以書面填寫另行付款安排的內容。

水費申訴或上訴

帳戶持有人於收到爭議帳單後的五(5)個工作日內，可針對費用準確性或欠費賠償責任一事進行申訴或上訴。水費申訴或上訴可藉由公用事業帳單會計技士提出書面請求，地址 970 Ventura Street, Santa Paula, CA。但例如服務品質、服務費率或另行付款安排或替代付款時間表的條款與條件等事項不得向公用事業帳單部門提出申訴或上訴。

隨後水費

在按另行付款安排或其他付款時間表處理但仍未支付 60 天或更長時間的費用後，隨後的費用將導致供水服務因欠費而被關閉。如果先前的帳單另行付款安排或替代付款時間表已經生效，隨後的水費則不符合另行付款安排或替代付款時間表的條件。

服務恢復

因欠繳造成供水服務關閉後，公用事業帳務部門應提供帳戶持有人關於住處供水服務恢復的資訊。恢復情況將依照前筆到期金額，包括滯納金付款情況而定；有關鎖水與解鎖的服務費；和保證金，依本市要求而定。

其他政策規定

語言。本政策將提供 英文、西班牙文、中文、他加祿語、越南文、韓文及供水系統服務地區內百分之十或以上人口所用的其他語言版本。

連絡方式。本市代表可於日常上班時間內和帳戶持有人討論本政策及避免因欠繳水費而導致住處斷水的其他選項。電話號碼是 (805)933-4211 。

本政策的公布。本市將於官方網站張貼本政策內容。

回報斷水情況的系統。公用事業帳務部門應於本市官方網站上回報每年因無力繳交住處水費而遭斷水的人數，並向州水資源管制委員會回報。

政策的適用。本政策不適用本市因其他任何相關目的而進行的供水服務終止情況。本市保留除了欠繳費用以外，針對任何違反本市條例、規則或規定者斷水的權利。