

## ARROYO GRANDE 市 中断居民供水服务的政策

### 1. 目的

本项政策的制定，符合州参议院 998 号法案，即《供水关停保护法》（“Water Shutoff Protection Act”），该法案于 2018 年 9 月 28 日经州长批准（California Health and Safety Code Sections 116900, et seq.）。本项政策将在 Arroyo Grande 市网站上刊登。您可以联系市供水管理局，电话是(805) 473-5438，讨论按照本政策的条款规避因未付款终止供水服务的可选方案。

### 2. 生效日期

本项政策将于 2020 年 2 月 1 日起生效。

### 3. 发布使用的语言

本项政策以及按照本项政策要求的书面通知，将使用英语、《民法》第 1632 条列出的语言，包括西班牙语、中文、他加禄语、越南语和朝鲜语，以及占居住在本市供水服务区人口至少 10%的居民讲的任何其他语言提供。

### 4. 中断居民供水服务的前置要求

- A. 本市在客户已经到期未付至少 60 天时才因未付款中断居民供水服务。在因未付款中断居民供水服务前不少于七个工作日，本市将通过电话或书面通知联系在账户上列出姓名的客户。
- B. 本市按照子段（A）通过电话联系账户上列出姓名的客户时，工作人员应提议向客户书面提供这项政策。本市工作人员应提议讨论规避因未付款中断供水服务的可选方案，包括但不限于另外付款时间表，延迟付款，最低付款，申请未付余额分期偿还的程序，以及申请账单复查和申诉。
- C. 本市根据子段（A）通过书面通知联系账户上列出姓名的客户时，应向客户的记录在案的地址邮寄付款到期未付和即将中断供水的书面通知。如果客户的地址与提供居民供水服务的地产地址不一致，通知也将发送到提供居民供水服务的地产地址，通知致“当前住户”收。通知将包括但不限于使用清楚可读格式的所有下列信息：
  - (i) 客户的姓名和地址。
  - (ii) 到期未付的金额。
  - (iii) 为避免中断居民供水服务，要求付款或做出付款安排的日期，即从账单到期未付之日起 60 天，除非经总经理斟酌同意延长。
  - (iv) 对申请延长支付到期未付款项时间的流程的描述。
  - (v) 对申请复查和申诉账单的流程的描述。
  - (vi) 对客户可申请延迟、减免或另外付款时间表的程序的描述，包括分期偿还到期未付居民供水服务收费。
  - (vii) 本市电话号码以及市书面政策的网站链接。

### 5. 善意通知要求

- A. 如果本市没有能够通过电话联系到使用住所的客户或成年人，并且书面通知作为无法投递的信函退回，本市将作出善意的努力访问住所并留下或者做出其他安排在显眼位置放置因未付款即将中断居民供水的通知，以及本市因未付款中断居民供水服务的政策。
- B. 如果客户寻求复查或申诉账单，客户应在付款到期日前联系本市，本市将调查。如果调查没有带来客户可接受的解决方案，客户可寻求行政服务主任的审查，并后续可向市政府申诉。本市在市政府会议前至少七（7）天提供申诉时间和地点的书面通知。市政府的决定是最终的。在申诉尚未判定期间，本市不中断居民供水服务。

## 6. 禁止中断居民供水服务的情形

- A. 如果所有下列条件都满足，本市不会因未付款中断居民供水服务：

- (i) 客户，或者客户的租客，向本市提交基层医疗保健提供者的证明，对医疗保健提供者的定义见 **Welfare and Institutions Code**（《福利和机构法典》）第 14088 条(b)子条(1)段(A)子段，证明中断居民服务会对提供居民供水服务的场所的居民造成生命威胁，或者严重威胁该居民的健康和安全。
- (ii) 该客户证明他或她财务上没有能力在本市正常的账单周期内支付居民服务。如果客户家庭的任何成员当前是 **CaWORKs**、**CalFresh**、基本援助、**Medi-Cal**、**Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program** 或 **California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children** 的接受者，或者客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%，将视为财务上没有能力在本市正常账单周期内支付居民供水服务。
- (iii) 针对所有到期未付的收费，客户愿意达成分期偿还协议、另外付款时间表，或推迟或减免付款方案。

- B. 如果以上所列各项条件都满足，本市将向客户提供以下可选方案之一或更多：

- (i) 分期偿还尚未支付的金额。
- (ii) 按照另外付款时间表付款。
- (iii) 部分或全部减免尚未支付的余额，在不增加其他费率支付者的收费的情况下予以资助。
- (iv) 临时推迟付款。

- C. 行政服务主任有权确定客户采用 6.B 段规定的哪种付款可选方案，可设定该支付可选方案的参数，但条件是任何剩余尚未支付余额的偿还须在 12 个月内完成，并且进一步的条件是如果该减免可以通过市政府批准和转账到专门为此目的设立的供水基金预算的普通基金收入提供资金，行政服务主任才可批准部分或全部减免未付余额。

- D. 在以下情形之一，在本市在地产的显著显眼位置张贴中断供水服务意图的最后通知后，可不早于五个工作日内中断居民供水服务：

- (i) 客户 60 天或更久未能遵守分期偿还到期未付收费的协议、另外付款时间表，或支付计划的推迟或减免额。
- (ii) 在分期偿还到期未付收费协议、另外付款时间表，或者支付计划的推迟或减少额时，客户不支付当前的居民供水服务收费达 60 天或更久。

## 7. 恢复供水服务

- A. 如果因未付款本市中断居民供水服务，本市应向客户提供如何恢复居民供水服务的信息。对向本市表明家庭收入低于联邦贫困线 200%的居民客户，本市将采取以下两种措施：
- (i) 把在正常工作时间重新接通供水的重新接通服务费设定为不超过五十美元（\$50），或者如果比这更低的话设定为重新接通的的实际成本。对非工作时间重新接通居民供水服务，本市将把重新接通服务费设定不超过一百五十美元（\$150），或者如果比这更低的话设定为非工作时间重新接通的的实际成本。从 2021 年 1 月 1 日起，工作时间重新接通过费最高为 \$50 和非工作时间最高为\$150 将按照消费价格指数的变化每年调整。本市将使用洛杉矶地区和旧金山地区的均值确定消费价格指数增加幅度。
- (ii) 每 12 个月免除到期未付账单利息一次。
- B. 如果家庭的任何成员当前是 CalWORKs、CalFresh、基本援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children 的接受者，或者客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%，本市将视该居民客户家庭收入低于联邦贫困线 200%。

## 8. 涉及房东-租客关系的服务

- A. 如果本市向独栋单个家庭住房、多单元居住结构和移动房屋的居民住户提供单独水表计费的居民供水服务，并且该住房、结构或公园的持有者、管理人或经营者是备案客户，在账户欠费时，本市将尽最大善意努力在终止服务前至少 10 天通过书面通知通知该居民住户将终止服务。该书面通知将进一步告知居民住户有权成为客户，成为客户后，本市将对他/她提供服务账单，不会要求他/她支付到期未付账户上应付的任何金额。
- B. 本市无需对居民住户提供服务，除非每个居住其中的住户同意服务的条款和条件，满足法律和本市法令、决议、规则和法规的要求。不过，如果一名或多名居住其中的住户愿意并且能够承担支付账户的后续收费到令本市满意，包括可能包括但不限于支付\$180 押金、填写本市服务申请表等要求，以便行政服务主任或其指定专人能评估本市是否对居民申请人满足服务条款和条件感到满意，或者本市是否有合法可用的实际方式选择性地向没有达到本市要求的那些居民住户终止供水服务，本市将向那些本市对能满足服务条款和条件感到满意的居民住户提供供水服务。

## 9. 报告要求

本市将每年在本市网站和向州水资源控制管理局报告因未能支付中断居民供水服务的数量。

## 10. 本项政策的限制

本项政策的任何规定不限制、限定或以其他方式妨碍本市因本政策明确说明的原因之外的原因终止向客户提供服务的能力，包括但不限于客户采取未经授权的行动。

## 11. 客户可申诉任何账单中针对居民供水服务的金额。

- A. 客户有权对本市提供的任何账单或收费提出申诉。申诉的申请应以书面形式提交给本市办公室。在申诉过程中，本市不会中断向客户的供水服务。
- B. 申诉听证安排在每个月第三个星期四公用事业账单调整委员会的会议上进行。公用事业账单调整委员会的程序见 2008 年 4 月 8 日本市市政府第 4077 号决议的说明。