

 <p style="text-align: center;">Santa Ana市 行政 政策与规定</p>	<p style="text-align: center;"><u>财务主管授权</u> Santa Ana市政法 39-22节 (b) 和 (d)</p>	
	<p style="text-align: center;">_____ 执行主管/ 指派人</p>	
主题	日期	编号
关于居民用水服务的中断政策	2020年2月1日	FMSA 2020-01

目的:

本政策详述了 Santa Ana 市对拖欠市政公用事业服务费用用户的行政行为。其中包括：费用，通知以及中断居民用水服务的程序-此程序基于加利福尼亚州 998 号参议院法案（简称 SB998）“断水保护法”。作为供给 200 多条水务连线的城市或社区水务系统，Santa Ana 市政必须遵照 998 号参议院法案里的规定。

政策:

对于拖欠市政公用事业服务费的用户进行断水，本政策用于提供书面规定和程序。本政策以英语，其他语言（如：加利福尼亚州民法典 1632 条中所列的：西班牙语、中文、菲律宾塔加洛语、越南语和韩语）以及本服务区内居住人口超过 10%的语种公布。本公告也会发布在城市互联网上。

Santa Ana 市政法（SAMC）39 章明确规定，市政公用事业的用户在出账单日起就可以交费。账单日三十天后就属于欠费，用户账单上已经明确告知。以下规定针对欠费的用户：

- (1) 费用：欠费的用户须承担以下费用：合理的行政费用用于支付由任何人或任何人（即 Santa Ana 市政法 39 章中规定的责任人）的要求导致的具体的行为；以及可能包含的“滞纳金”、“开水表费”、“关水表费”、“非上班时间开关水表费”、“拆水表费”、“重装水表费”以及“抄表旅费”。
- (2) 处罚：如果账单截止日前没交费而导致欠费，逾期滞纳金为所有未交市政公用事业费的 10%。会向用户发送通知，告知其核定的罚款以及全额付清的最后期限，或者要求其用替代交费方案以免接续的惩罚及中断用水服务的可能性。
- (3) 通知：用户的账户信息将以书面及 Santa Ana 市政法 39 章规定的其他方式告知，声明如下：
 - a. 账单逾期后的下一个工作日通知
 - b. 在中断居民用水服务前七（7）天通知
 - c. 中断用水服务前四十八（48）小时作最后的断水待定通知，该通知将以“门上挂牌”的形式告知“住户”，会显眼地张贴在房屋住地。
- (4) 对欠费用户中断服务：除非用户欠费至少六十（60）日，否则不会中断供水服务。市政服务将最晚于中断供水服务前七（7）个工作日采取合情合理的，善意的努力来联系用户，如电话或书面通知。如果邮政地址和房屋地址与水务部门原有的地址不同，

书面通知将会寄到账单地址, 告知市政公用事业服务用户号, 一份书面通知以及一张“门上挂牌”, 告知“住户”中断服务四十八(48)小时之前, 将会收到通知或其房屋住所会被显眼地张贴此通知。书面中断通知包含内容如下: 用户姓名和地址; 所欠金额; 最后交费期或避免居民用水服务断水的替代交费方案期限; 对所欠费用申请延期的程序; 复核账单申述的程序; 用户要求替代交费方案的申请程序。

(5) 例外: 遵照 998 号参议院法案, Santa Ana 市对于以下情形不会给予中断居民用水服务:

- a. 健康和​​安全: 用户或租户提交初级保健医生的证明, 按福利及机构法规第 14088 条 (b) 款第 (1) 款 (A) 项所界定, 证明对该居住场所的居民中断居民服务将导致生命威胁或引发严重的健康安全威胁。
- b. 经济上无法支付: 用户证明其经济上无法在市政常规账单周期内支付居民服务费。如果用户的任何一名家庭成员目前是以下项目的接受者, 即: CalWORKs, CalFresh, 一般救助, Medi-Cal, 社会安全生活补助金/州补助计划, 加利福尼亚州妇女, 婴儿, 儿童营养特别补助; 或用户申报家庭年收入低于联邦贫困水平的百分之两百(200%), 则该用户被视为经济上无法在市政常规账单周期内支付居民服务费。
- c. 替代交费方案: 任何用户满足以上两点要求的必须登记在市政批准的替代交费方案中来交纳任何剩余费用。

(6) 市政批准的替代交费方案计划由市政自行决定包括以下几点:

- a. 分期交未交的费用
- b. 加入一个替代交费计划
- c. 部分或完全减免未交的费用 (直接提供资金, 对其他用户无额外收费)
- d. 暂时延期交费

市政公用事业办公室将决定用户承担上述哪种交费方案并设定方案范围。通常, 新的交费方案应使未交的费用在 12 个月内交完。但基于个人的特殊情况, 如果需要更长的时间来交费, 为避免给用户造成过度的困难, 允许其更长的交费期。

(7) 基于以下任一情况, 市政公用事业办公室会在住所一个突出和显眼的位置贴出最后的通知-即将中断服务通知。中断此居民服务不早于该通知贴出后五(5)个工作日。

- a. 用户没有遵守因欠费六十(60)天及以上的分期交费的协议、替代交费计划、延期交费或减免交费计划
- b. 在承担因欠费而产生的分期交费协议、替代交费计划、延期交费或减免交费计划期间, 用户没有交纳当前的居民服务费六十(60)天及以上。

- (8) 恢复服务的费用限额：任何低收入用户即满足上面的条件，例外-第 5 条 (b) 款的，正常工作时段恢复用水服务的所有费用不应超过**\$50.00** 美元，非正常工作时段恢复用水服务的所有费用不应超过**\$150.00** 美元。恢复用水服务费通常有“开水表费”，“抄表旅费”，“重置水表费”和/或“非上班时间开表或关表费”。单纯恢复的服务费如果少于平时适当的费用，就不应该收超过实际的费用。**2021 年 1 月 1 日**开始，恢复服务总费用的限额按本地消费物价指数年度收费调整收取。
- (9) 低收入用户免罚金：如果一个居民用户向市政公用事业办公室证明：依据例外-第 5 条 (b) 款“经济上无法支付”，申报家庭年收入低于联邦贫困水平的百分之两百 (200%) 的，每十二 (12) 个月可以免交一次欠费产生的罚金。
- (10) 租户居住住宅：任何独立住宅或多单元住宅的租户，含拖车住房公园居民，用水服务不在其名下并因其房东欠费而将被中断居民用水服务的，应在中断服务前不晚于十 (10) 日给予书面通知，他/她们有权成为用水系统的用户并不用支付房东市政公用事业所欠的费用。除非每个住户同意服务条款并满足市政开始服务的要求，否则市政无需给住户提供服务。但是，如果一名或多名住户愿意并能够为此户号所有的后续费用承担全责，那么市政将会为这些满足要求的住户提供服务。
- (11) 申诉：如用户对费用想提出异议或申诉，可以联系财务管理服务机构，财政和客户服务部门-亲自到 Santa Ana 市政厅的市政公用服务办公室-一楼 Ross Annex，或致电(714) 647-5454。为了准确算出欠费户，用户申诉声明不能用以延长交费期。如果一名成年人住户向市政公用事业办公室提出水费申诉，在申诉期内不会中断或终止其居民用水服务。
- (12) 年度报告：因无法交费而导致居民用水服务中断的用户数目每年会有年度列表报告，将公告于市政互联网及州水资源委员会。
- (13) 州法律：当本行政政策与加利福尼亚公共设施法规第五项发生冲突时，其中的“市政公司拥有的公用服务”，随时在修改，或者加利福尼亚健康安全法规第六章中的“中断居民用水服务”也在不时修改，则以加利福尼亚各法规及其修改案为准。
- (14) 批准：本行政政策的批准是源自 Santa Ana 市政法规，39 章 39-22 条 (b) 和 (d) 款,依照“断水保护法”，以加利福尼亚州健康安全法规 116900 条为始。
- (15) 有效期：此行政政策从 2020 年 2 月 1 日起生效