

索諾瑪市 (Sonoma)

停水政策

1. 目的

本政策的目的是制定因拖欠水費導致停止住宅供水服務的指導原則。

2. 政策

2.1 定義

就本政策而言，適用以下定義：

2.1.1 「住宅服務」指連接住宅的供水服務，包括單戶住宅、多戶住宅和活動屋。

2.2 適用性

根據加州《斷水保護法》（第998號參議院法案），索諾瑪市（以下簡稱「市政府」）制定了有關因未付款而中斷住宅供水服務的書面政策（以下簡稱「政策」）。本政策規定了市政府收取帳戶欠款的行政程序，包括通知、費用分配和中斷服務。

3. 要求

3.1 書面政策

斷水服務政策將以英文、《加州民法典》第1632條列出的語言，以及其服務地區至少10%的居民所講的語言提供。本政策可在市政府的網站上獲取，包括以下內容：

3.1.1 替代付款安排。

市政府應向滿足本政策第3.6.1.1節和第3.6.1.2節所述標準的所有客戶提供替代付款安排。市政府可自行決定向其他任何提出申請的客戶提供替代付款安排。市政府可以選擇向客戶提供哪一種替代付款安排，並設定該付款選項的參數，包括是否要求客戶簽訂書面協議。如果已有此等安排，不會再為客戶提供替代付款安排。替代付款安排包括：

3.1.1.1 臨時延期付款計劃

市政府可以同意延遲客戶欠款的到期日。付款延期不能超過下一次帳單的到期日。客戶按照延期計劃支付欠款期間，不得就後來的未付費用請求另一個替代付款安排。除非客戶受到本政策第3.6款涵蓋，不遵守延期計劃的條款，可導致最早在下一營業日停止住宅供水服務，無須進一步通知。客戶在十二（12）個月內只能有一（1）次延期計劃。

3.1.1.2 分期償付未付餘額

市政府可提供分期還款安排。未付餘額會在一段具體期間內分期支付，一般不超過三（3）個月。分期還款受制於客戶正常的每月帳單明細的到期日。客戶必須遵守分期還款計劃的條款，並支付每個後續帳單期的全部當期費用。除非客戶受到本政策第3.6款涵蓋，不遵守分期還款計劃的條款，包括未支付到期應付的款項，可導致最早在下一營業日停止住宅供水服務，無須進一步通知。客戶在二十四（24）個月內只能有一（1）次分期還款計

劃。

3.1.2 客戶就帳單明細提出異議或上訴的正式機制

上訴必須採用市政府規定的表格以書面形式提出，而且市政府必須在收費日起十五（15）日內收到。將以書面形式告知客戶市政府對於上訴的裁定。上訴將按照《索諾瑪市法規》第13.04.080節的規定處理。

未及時遞交上訴，將導致前一項決定為最終決定。在上訴待決期間，市政府不會因未付費而中斷住宅供水服務。在上訴過程中，客戶必須繼續及時支付所有無爭議的到期金額。

3.1.3 客戶用來討論避免因未付款停止住宅供水服務之選項的聯繫資訊

財務部的聯繫電話 (707) 933-2244。其他聯繫資訊和營業時間可見於索諾瑪市網站 www.sonomacity.org。

3.2 斷水時間範圍和通知

3.2.1 在帳單到期日後至少六十（60）天內，客戶未付款之前，市政府不會因未付款而中斷住宅供水服務。

3.2.2 在因拖欠水費而中斷住宅供水服務前不少於七（7）個工作日，市政府將以書面通知與客戶聯繫。

3.2.2.1 拖欠付款和即將中斷供水的書面通知將會郵寄給接受供水服務的客戶住所。通知將會郵寄到客戶帳戶指定的帳單地址。市政府對未收到的郵件概不負責。

3.2.2.2 如果客戶的郵寄地址不是住宅供水地址，將會向供水地址發送一份書面通知副本，收件人為「住戶」。通知將包括以下內容：

- 客戶的姓名和地址。
- 逾期金額。
- 避免中斷服務的付款期限。
- 申請延長時間以便支付拖欠費用的程序說明。
- 客戶可以根據本政策第3.1款請求替代付款安排的程序說明。
- 申請帳單審查和上訴程序的說明。
- 市政電話號碼以及本政策的網站連結。

3.2.2.3 如果書面通知由於無法送達而從郵局退回，市政府將以合理、真誠的努力安排登門拜訪並在顯眼處留下一份由於欠款即將停止住宅供水的通知以及由於欠款停止住宅供水的書面政策。

3.2.2.4 非營業時間以及營業時間的供水服務停止（「關閉」） / 重新接通

（「開啟」）費用（以及其他適用費用）已透過決議得到確定，並可見於市政府收費表（UT-02）。

3.2.2.5 一旦市政府完成了本政策規定的步驟，而且客戶的住宅供水服務已停止，市政府不會再提供任何替代付款安排，例如延期付款或分期償還未付餘額。

3.3 住宅供水服務房東 - 租戶關係中止

3.3.1 獨立水錶住宅服務：

3.3.1.1 如果獨立水錶住宅服務提供給獨立單戶住宅、多單元住宅、活動屋住宅園區或勞動營內永久性住宅結構的住戶，而且其所有者、經理或經營者是記錄在案客戶，市政府應盡一切誠意在停止供水前至少十（10）天以書面方式通知住戶，將在帳戶逾期時停止供水服務。

3.3.1.2 書面通知應告知住戶，他們有權成為客戶，然後將支付供水服務費用，但無需支付拖欠帳戶的任何應付款項。

3.3.1.3 通知應向住戶提供聯繫資訊，以便其聯繫安排成為客戶。此類住戶必須願意同意市政府的服務條款和條件以及其他任何此類規定。

3.3.1.4 如果物業處於「斷水」狀態，新客戶將被要求向市政府提供租賃協議或其他合法入住的證明，才能進行下一步。

3.3.2 共用水錶住宅服務：

3.3.2.1 對於共用水錶住宅服務，市政府將在終止供水前至少十五（15）天盡一切誠意以書面通知告知住戶該帳戶已過期，而且供水服務將在通知指定的日期終止。

3.3.2.2 通知必須明確指明住戶應採取哪些措施防止服務終止或重新連通服務；估算的每月服務費用；可以協助住戶延續服務的市政府代表的頭銜、地址和電話號碼；以及本縣律師協會推薦的合格法律服務專案的地址或電話。

3.3.2.3 如果在每個單元的門上張貼通知不合理或不切實際，市政府將在每個可進出的公共區域以及每座建築物的出入口張貼兩（2）份通知。書面通知將告知住戶他們有權在無需支付任何欠款的情況下成為市政府的客戶，前提是他們必須同意市政府的服務條款和條件及其他規定。

3.3.2.4 除非每位住戶均同意服務條款和條件並滿足法律、市政府規定和水價，否則不會向住戶提供服務。但是，如果一位或多位住戶願意並有能力承擔該帳戶的後續費用達到市政府的要求，或是市政府有合法的實際方式選擇地終止對未達到市政府規則要求和收費要求之住戶的服務，則市政府應向滿足那些要求的住戶提供服務。

3.3.2.5 對於將免除的拖欠帳戶的應付金額，成為客戶的住戶必須證明記錄在案的拖欠帳戶客戶目前是或曾經是該住宅的房東、經理或代理人。證

明可能包括但不限於租賃或租賃協議、租金收據、表明住戶租賃房屋的政府文件，或是根據民法典1962條披露的資訊。

- 3.3.3 如果一（1）位或多位住戶願意並能夠承擔後繼費用達到市政府的要求，或是市政府有合法的實際方式選擇地終止對未達到市政府規則要求和收費要求之住戶的服務，則市政府應向滿足成為客戶要求的住戶提供服務。
- 3.3.4 如果之前曾接受一段時間供水服務是確立市政府信用的條件，要想為即將停止供水的住宅建立客戶帳戶，可能需要提供該段時間內按時支付房租或其他信用義務的證明。
- 3.3.5 根據本節成為市政府客戶的任何住戶，如果定期付款（例如租金）包括住宅供水服務的費用（如果未分列該等費用），可以在每個付款期間的定期付款中扣除所有在上一個付款期間向市政府支付上述服務的合理費用。市政府不負責此類扣減，而且此類扣減完全是住戶和相關付款對象之間的問題。

3.4 拖欠費用

- 3.4.1 如果在水費單上註明的到期日下午3點前未收到付款，則該水費單被視為拖欠帳單。
- 3.4.2 如果在到期日後第二十九（29）天下午3點前未收到水費，則會徵收費用。
- 3.4.3 與拖欠相關的費用按市政府採用的收費標準管理。
- 3.4.4 客戶負責向市政府提供最新的聯繫資訊，包括但不限於郵寄地址、電話號碼和電子郵件地址。如果資訊沒有及時更新，市政府不承擔任何責任。
- 3.4.5 客戶負責及時付款。未收到帳單並不能免除與拖欠相關的費用，也不能改變本政策第3.3款規定的時間表。

3.5 住宅供水系統重新開通

- 3.5.1 一旦客戶住宅供水服務根據本政策停止，客戶必須在希望服務開啟的當天（非營業日除外）下午3點之前支付以下費用：
 - 3.5.1.1 全部拖欠費用
 - 3.5.1.2 市議會決議通過並反映在市政府收費表（UT-02）中的供水關閉 / 開啟費。
 - 3.5.1.3 一百五十（150）美元的訂金。
 - 在連續二十四（24）次及時付款後，或是客戶終止服務而且帳戶沒有拖欠款的情況下，訂金將會計入帳戶。
- 3.5.2 市政府將盡力在收到本節規定的付款後儘快重新開通供水服務。

3.6 具有醫療用水要求的低收入客戶

3.6.1 如果滿足以下所有條件，市政府不會因未付款而中止客戶的住宅供水：

3.6.1.1 客戶向市政府提交福利和機構法典第14088 (b)(1)(A-B) 節定義的主治醫生證明，如果終止供水服務，將會威脅住宅居民的生命，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅。

3.6.1.2 客戶顯示無法在市政府的正常帳單週期內支付住宅服務的費用。要被認為無法在正常帳單週期內支付住宅服務的費用，客戶或一位家庭成員必須正在接受CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、社會安全補助金 / 州立補充付款計畫、加州婦女、嬰兒和兒童的特殊補充營養計畫，或是客戶必須聲明家庭年收入低於聯邦貧窮線的百分之兩百（200%）。

3.6.1.3 客戶願意簽訂政策第3.1款規定的替代付款安排。

3.6.2 如果滿足第3.6.1.1節至3.6.1.3節規定的所有條件，而且已制定一項替代付款計畫，當市政府在物業顯眼處張貼最後停水意向通知之後五（5）個工作日後，如遇以下一種情況，可能停止住宅供水服務：

3.6.2.1 客戶在六十（60）天或更長時間內未遵守分期還款或延期付款規定。

3.6.2.2 選擇一種替代付款安排期間，客戶未在六十（60）天或更長時間內支付目前住宅供水服務的費用。

3.6.3 如果第3.6.1.1至3.6.1.3節中列出的所有條件均獲得滿足：

3.6.3.1 根據《加州健康與安全法規》第116914(a)(1) 款，正常營業時間內的重新接通費用將根據市政府收費表（SMC 13.04.120）確定，但不得超過五十（50）美元，並從2021年1月1日開始進行年度調整以反映消費者價格指數的變化。

3.6.3.2 根據《加州健康與安全法規》第116914(a)(1) 款，正常營業時間以外的重新接通費用將按市政府收費表（SMC 13.04.120）確定，但不得超過一百五十（150）美元，並從2021年1月1日開始進行年度調整以反映消費者價格指數的變化。

3.7 退回先前中斷服務費用

3.7.1 如因任何原因供水重新開通付款被退回或撤銷，市政府可立即停止住宅供水服務，無須另行通知。

3.7.2 如因任何原因供水重新開通付款被退回或撤銷，則該帳戶的所有後續付款將以現金或經認證的資金支付，期限為自退回付款之日起十二（12）個月。信用卡付款可以是市政府自行決定接受的一種替代付款方式。

3.8 年度報告

3.8.1 市政府將每年在市政府網站上公佈因未付款而導致的住宅服務中斷的數目，並上報州水資源管理委員會。

3.9 可分性

3.9.1 本政策的標題、章節、小節、段落、句子、子句和片語是可分割的。如果任何一項被法院宣佈為違憲、無效或不可執行，該裁定將不影響其餘條款。

3.10 未經授權的行為

3.10.1 本政策僅適用於由於未付款而導致的中斷供水。本政策不適用於市政府因客戶未經授權或疏忽行為或因發生緊急情況而導致的中斷供水服務（見 SMC 13.04.251； 13.04.090）。