

萊克伍德市

關於終止住宅供水服務的政策

生效日 March 14, 2023

目的

本政策與住宅供水服務賬戶有關，其制定符合州長於 2018 年 9 月 28 日批准的參議院法案 998 “停水保護法”（CA HSC § 116900 及以下）。如果本政策與本市的任何其它規則、法規或政策發生抵觸，則以本政策為準。

本政策可通過致電 (855) 785-4021 索取，也可在市政府網站 <https://www.lakewoodcity.org/SB998> 上，以書面形式獲得。本政策並會以英語、西班牙語、中文、他加祿語、越南語、韓語、以及《民法典》第 1632 條所列語言中添加的任何語言，以及服務區域內至少 10% 的居民所使用的任何其它語言公佈。

停止住宅供水服務的先決條件要求

在客戶拖欠水費至少 60 天之前，或客戶出現未能遵守付款安排協議情況之前，本市不得因未付款為由而停止住宅供水服務。如果未在賬單上的到期日之前付款，則帳戶將被視為拖欠。

在中斷供水服務前二十五（25）天，付款拖欠通知和即將停止供水服務的書面通知，將通過美國郵政服務，郵寄到客戶的記錄地址，通知客戶。如果客戶的地址不是提供住宅供水服務的物業地址，通知也應以“居住者”為收信人，發送到提供住宅供水服務的物業地址。通知應當包括但不限於以下信息：

- (1) 客戶的姓名和地址。
- (2) 拖欠數額。
- (3) 為避免住宅供水服務中斷而需要付款或安排付款的日期。
- (4) 有關申請水費單審核和要求上訴程序的說明。

- (5) 有關客戶可以請求延期付款，或替代付款時間表的程序說明，包括拖欠的住宅供水服務費用的分期付款情況。
- (6) 有關客戶獲取財務援助信息的程序（如適用）。
- (7) 有關的電話號碼，客戶可以致電要求付款安排，或從市政府獲取額外信息。

中斷供水的善意通知要求

本市應真誠努力通過電話聯繫客戶和/或居住者，或在房屋現場顯眼位置張貼有關停止供水服務通知，以及本政策的副本，並至少在中斷供水服務之前七（7）天發出。

上訴、或對水費賬單提出異議、或要求免除費用

客戶可以致電（855）785-4021，或訪問市政廳以獲取上訴申請書，從而對水費單提出上訴或提出異議。上訴申請書必須在拖欠通知中列出的截止日期前填寫完成並提交給市政府。在上訴未決期間，住宅的供水服務不應中斷。

財務總監或其指定人員將審查上訴申訴並做出決定。對於財務總監所作出的決定，客戶有七（7）天的時間，以書面形式向市政府經理或其指定人員提出上訴，而他們對上訴所作出的決定將是最終決定。在上訴決定結果出來後，客戶將有七（7）天的時間來支付賬單，或在供水服務中斷之前達成付款安排。

分期付款計劃

客戶可以使用分期付款計劃來避免供水中斷。為避免供水服務中斷，客戶必須在拖欠付款通知所列明的截止日期前，致電（855）-785-4021，或前往市政廳獲取分期付款計劃協議表。必須先填寫和提交協議表，並由財務總監或其指定人員批准後，再簽訂付款計劃。

分期付款：

- (1) 在供水中斷前，客戶可致電（855）785-4021，或前往市政廳尋求與市政府簽訂分期付款計劃以避免供水中斷。
- (2) 付款計劃只能由水費帳戶中的客戶進行簽署。

- (3) 如果供水服務中斷，客戶仍可與市政府簽訂分期付款計劃以恢復供水服務，但不能免除已經發生的任何逾期罰款或拖欠罰款。
- (4) 分期付款計劃一次只能用於還清一（1）份賬單。
- (5) 客戶不能同時參加多個付款計劃。
- (6) 在分期付款計劃實施過程中，客戶必須為所有未來的應付賬款及時地支付費用。如果未能及時保持賬單上不欠款的狀態，將被視為違反協議並導致供水中斷。
- (7) 分期付款計劃款項，必須在賬單日期起最多一（1）年內支付完畢。付款計劃的付款金額和到期日，由財務總監或其指定人員設定。
- (8) 客戶必須在供水服務中斷日期之前，支付其分期付款計劃的第一筆款項。如果服務已中斷後客戶才使用分期付款計劃，則必須在恢復供水服務之前，支付第一筆款項。

未能遵守：

如果已被批准使用分期付款計劃協議的客戶未能做到以下內容，則本市可以終止供水服務：

- (1) 未能在支付協議規定的期限內支付；
- (2) 未能按照付款協議約定的金額，支付應付款項；
- (3) 未能支付所有目前須支付的供水服務費用。

未能遵守付款協議的任何部分，都將導致協議終止。本市將在停止服務前至少五（5）個工作日，在服務地址的醒目位置，張貼終止服務的最終意向通知。最終通知發出後，客戶將不會再有權得到市政府的任何調查或審核。此外，客戶不會再有權簽訂新的付款協議以避免中斷供水。必須繳清所有過去和目前的費用，才可避免中斷供水。

醫療需求和經濟困難的證明

如果能滿足以下所有條件，顯示出有醫療需求和經濟困難的，本市將不會因未付款而停止住宅供水服務：

- (1) 客戶或客戶的租戶向市政府提交家庭醫生的證明，該條例乃根據美國《福利和機構條例》第 14088 節第(b)分節、第(1)段、第(A)分段中所定義，中止住宅服務將危及住宅服務的場所居民的生命，或對他們的健康和安全構成嚴重威脅。

(2) 客戶證明他們在正常的計費周期內沒有經濟能力支付住宅服務費用。 如果客戶的任何家庭成員目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充保障收入/州補充支付計劃 (SSI/SSP) 的接受者，或加州針對婦女、嬰兒和兒童的特殊營養補充計劃 (WIC) 的接受者，或者客戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%，則該客戶將被視為經濟上無力支付本市正常計費周期內的住宅供水服務費用。

(3) 客戶願意與市政府簽訂分期付款協議。

客戶可以致電 (855) 785-4021，以獲得醫療需求和嚴重經濟困難申請。用戶必須在拖欠通知和即將停止供水服務通知上的截止日期之前，向市政府提交完整的申請。收到客戶的文件後，市政府將在七 (7) 天內審核文件，並且：

- (1) 將市政府所選擇的付款安排通知客戶，並要求客戶簽署同意，以參與替代安排；
- (2) 要求客戶提供額外資料；或者
- (3) 通知客戶，告知其不符合所要求的醫療或財務條件。

涉及房東-租戶關係的服務

如果提供單獨水錶計量的住宅用水服務的提供對象，是獨立的單戶住宅、多單元住宅樓、移動屋小區、或農場工居住小區中的長期住宅樓的居民但記錄在案的客戶卻是該住宅、樓房或小區的業主、經理或經營者的話，那當賬戶出現欠款時，市政府應盡一切善意的努力，以書面通知的方式，在供水服務中斷前至少十 (10) 天內，通知住宅居民供水服務中斷的情況。

住宅租戶開通供水服務的權利

單獨水錶計量的住宅租戶，有權成為城市的客戶，並無需支付過往欠款賬戶的欠款。之後，城市就可直接向其收取供水服務費用，前提是居住者同意以下的城市服務條款和條件：

- (1) 客戶必須完成新服務申請，並提供申請所需的所有信息。

- (2) 提供已簽署的房產租約或租賃協議副本。
- (3) 25.00 美元的服務開通費將在第一張或第二張賬單上徵收。
- (4) 根據申請人的信用情況，依照《公用事業法典》第 10009.6 條，市政府可能要求申請人預付兩倍於預估平均定期賬單的押金。

為避免供水服務中斷，必須在發出書面服務中斷通知後十（10）天內完成這些條件。為了免除之前拖欠賬戶的應付金額，成為客戶的住戶將被要求驗證核實，確認拖欠賬戶中所記錄在案的客戶仍然是或曾經是住宅的房東、經理人或代理人。驗證核實可能包括但不限於提供租約或租賃協議、租金收據、或者能表明居住者正在租用房產的政府文件，或根據《民法典》第 1962 節被披露的信息。

恢復服務

客戶可以致電（855）785-4021，或訪問市政廳以在供水中斷後恢復服務。

對於家庭收入高於聯邦貧困線 200% 的居民客戶：

- (1) 服務只能為帳戶中列出的客戶重新開通。
- (2) 要重新開通服務，客戶必須根據市議會通過的城市費用表，支付全部逾期餘額，包括所有拖欠費用和/或重新開通的費用。
- (3) 對於在非營業時間重新開通的住宅服務（下午 4:30 後提出的服務請求），重新開通費用按照市議會通過的城市費用表收取。

對於能夠向市政府證明其家庭收入等於或低於聯邦貧困線 200% 的住宅客戶：

- (1) 在正常營業時間內，重新開通服務費將不超過五十美元（\$50.00）。
- (2) 對於在非營業時間重新開通的住宅服務，重新開通服務費將不超過一百五十美元（\$150）。
- (3) 從 2021 年 1 月 1 日開始，重新開通費用應根據消費者價格指數的變化進行年度調整。

在供水中斷之日起十（10）個或更多個工作日後，將需要開一個新帳戶，才能重新開通服務。服務啟動費將根據市議會通過的城市費用表收取。

終止服務的年度報告

本市將在其互聯網網站上，以及向加州水資源控制委員會，報告每年因無力支付而發生住宅供水斷的數量。

客戶的未經授權的行為

此供水服務中斷政策，適用於某些類型的未付款住宅用戶，但不適用於因客戶未經授權的行為而導致的供水終止服務。

其它補救措施

除了中斷供水服務外，對於未支付的供水服務費，本市可根據法律或衡平法，尋求任何其它補救措施，包括但不限於：通過對不動產提出留置權、提出索賠或法律訴訟來確保收回拖欠金額，或將未付金額轉交給第三方收款機構。如果決定採取有利於市政府的法律行動，市政府有權收取由此產生的所有費用和開支，包括律師費和累積利息。