

**乔奇利亚城
拖欠客户的公用事业服务政策
住宅供水服务**

1. 目的

本政策是为符合参议院第998号法案（称为"水关闭保护法"）而制定的，并于2018年9月28日获得州长批准（《加州健康和安全法》第116900条，等等）。本政策应在乔奇利亚市网站上公布。市财政公用事业计费部门可致电（559）665-8615联系，讨论根据本政策条款避免因不付款而终止供水服务的选项。

2. 生效日期

本政策自2020年2月1日起生效。

3. 已发布语言

本政策所要求的本政策和书面通知应以英文提供和发布，这些语言包括《民法典》第1632节中列出的语言，包括西班牙语、中文、塔加禄语、越南语和韩语，以及至少10种语言。居住在城市供水服务区的百分比。

4. 拖欠账户的定义

如果在每月的最后一天（"到期日期"）前未收到付款，则帐户将发生拖欠。如果到期的date落在周末或假日，则到期日期将是下一个工作日。对此类日期的任何修订都将通过策略更新进行反映。

5. 拖欠账户费用

如果帐户逾期超过30个日历日，则评估10%的罚款，并在30个日历日之后收取每月1.5%的持续利息。正常营业时间时将收取50美元的断开连接/重新连接费，如果服务中断，将在非正常时段评估高达150.00美元。

6. 停止住宅供水服务的要求

- a. 在客户拖欠至少60天之前，本市不得停止不付款的住宅供水服务。在停止不支付居民供水服务前七个工作日内，本市应通过电话或书面通知与账户上指定的客户联系。
- b. 当纽约市根据 (a) 款通过电话联系账户上指定的客户时，工作人员应主动以书面形式向客户提供本政策。市工作人员应提议讨论避免因不付款而停止供水服务的备选办法，包括但不限于替代付款时间表、延期付款、最低付款、要求摊销未付余额的程序以及申请账单审查和上诉。
- c. 当本市根据 (a) 款以书面通知方式联系账户上指定的客户时，付款拖欠和即将停止的书面通知应邮寄至客户的记录地址。如果客户的地址不是提供住宅供水服务的财产的地址，则通知也应发送到向"现有居民"提供住宅供水服务的财产的地址。通知应以清晰易读的格式包括（但不限于）以下所有信息：
 - i. 客户的姓名和地址。
 - ii. 拖欠金额。
 - iii. 为避免停止住宅供水服务而须缴付付款或安排的日期，除非财务主任酌情决定延长，否则该日期须自账单拖欠之日起60天内。
 - iv. 申请延长支付拖欠费用的时间的过程说明。
 - v. 申请法案审查和上诉的程序说明。
 - vi. 描述客户可要求延期、减少或替代付款时间表的程序，包括拖欠的住宅水服务费的摊销。
 - vii. 城市的电话号码和一个网络链接了城市的书面政策。

7. 诚信点关注要求

- a. 如果本市无法通过电话与客户或居住者取得联系，并且通过邮件退回书面通知，如无法送达，本市应善意地前往住所和离开，或使其他安排在显眼的地方安置，一份即将停止不付款的住宅供水服务的通知，以及本市停止不支付居民供水服务的政策。

8. 付款安排

- a. 任何无法在正常付款期内支付水费的客户，可申请其他付款安排，以避免服务中断。在执行付款安排表格时，应支付逾期总额一半（**1/2**）的预付款。余额将在不超过**12**个月的期限内摊销。除当前付款外，还应在商定的期限内及时支付拖欠款项。客户必须遵守付款安排计划，并在每个后续计费期间产生费用时保持最新状态。
- b. 账户每年只允许一次付款安排。付款安排不会获得批准，直到以前的付款安排条款得到满足，并全额支付拖欠。未经财务总监或其指定人明确授权，服务终止后，不得执行付款安排。
- c. 如果客户在至少六十（**60**）个日历日内未能遵守付款安排，则服务可在发布拖欠通知后五（**5**）个工作日内终止。通知将张贴在服务地址的显眼位置。如果账户持有人没有联系执行付款安排，City 将终止服务。

9. 禁止停止住宅供水服务

- a. 如果满足以下所有条件，本市不得停止不支付的住宅供水服务：
 - i. 客户或客户的租户向纽约市提交初级保健提供者的认证，如《福利和事业单位法》第**14088**节（b）第（b）款（A）项所界定的，该词终止住宅供水服务将对提供住宅供水服务的场所的居民的健康和安全造成生命威胁或构成严重威胁。
 - ii. 客户证明，在市正常计费周期内，他或她在经济上无法支付住宅供水服务的费用。如果客户的任何家庭成员是当前接受 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充安全收入/州补充付款计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划，或者客户声明该家庭的年收入低于联邦贫困水平的 **200%**，则客户在财务上无法支付城市正常计费周期内的住宅供水服务费用。
 - iii. 客户愿意签订摊销协议、替代付款时间表，或针对所有拖欠费用延期或减少付款的计划。

- b. 如果上述条件均满足，本市应为客户提供以下一种或多种选择：
- i. 未缴余额的摊销。
 - ii. 参与替代付款计划。
 - iii. 部分或全部减少未支付的未缴余额，不向其他纳税人收取额外费用。
 - iv. 暂时推迟付款。
- c. 财务总监有权决定客户承担的第9（b）节中所述的哪些付款选项，并可以设置该付款选项的参数，前提是任何剩余的未清余额的偿还必须在12个月内偿还，并进一步规定，如果该减少只能由市议会批准的普通基金收入供资，则财务总监只能批准部分或全部减少未付余额并明确转入水基金预算，以这样做的目的。
- d. 住宅供水服务可在以下任一情况下，在本市发布终止服务意向的最后意向通知后5个工作日内停止：
- i. 客户未能遵守摊销协议、替代付款计划，或延迟或减少拖欠60天或更长时间的付款计划。
 - ii. 在签订摊销协议、替代付款时间表或延期或减少拖欠费用的付款计划时，客户在60天或更长时间内不支付其当前住宅水费。
- e. 证明遵守上述第9（a）节所述的合分的责任由客户承担。为了让金融城有足够的处理客户提出的任何协助请求，我们鼓励客户向市方提供必要的文件，证明此类医疗问题、财务无力，并愿意在建议终止服务日期之前，尽可能在9（a）节之前达成任何替代付款安排。财务总监或其指定人应在收到此类文档后，在三（3）个日历日内审核该文档并回复客户，或通知客户需要附加信息或通知客户付款选项。如果客户不符合上述第9（a）节所述条件，则必须支付拖欠金额，包括任何罚款和其他费用，因为本市在后一个月内发生：(i) 市内两（2）营业日内后，市城确定客户未满足这些条件；或 (ii) 即将停止服务的日期，如拖欠通知中所述。

10. 关闭过程

- a. 在发送现场代表终止服务之前，付款将更新到客户帐户。作为礼貌，现场代表将尝试在服务终止前联系居住在服务地址的成人个人。但是，如果是否进行了联系，现场代表将继续终止服务。
- b. 服务不会恢复，直到整个帐户余额，罚款和罚款全额支付和/或存款将需要重新激活服务，如果没有存款存档。支票将不接受作为重新启动服务的付款。
- c. 服务不在财务部不开放（星期六、星期日、节假日、下班后）或上诉待决时，或如获延期付款而终止。
- d. 篡改城市财产（关闭阀门、阀门锁等）应构成轻罪。财务主任或其指定人会通知乔奇利亚警署，更换及监察的费用会记入帐算。

11. 恢复供水服务

- a. 城市因不支付而停止居民供水服务的，应当向客户提供如何恢复居民供水服务的信息。对于向纽约市证明家庭收入低于联邦贫困线 200% 的住宅客户，本市应执行以下两项操作：
 - i. 设置正常运行时间重新连接的服务费，金额不超过 50 美元（50 美元），如果费用较低，则设置重新连接的实际费用。对于非运营时间内的住宅供水服务重新连接，本市应设置不超过 150 美元（150 美元）的服务费的重新连接，或非运营时间内的实际重新连接费用（如果较少）。从 2021年1月1日起，在营业时间内重新连接的最高金额为50美元，非营业时间为150美元，每年对消费物价指数的变化进行调整。纽约市应使用洛杉矶地区和旧金山地区的平均值来确定消费物价指数的涨幅。
 - ii. 每12个月免除一次拖欠账单的利息。
- b. 如果任何家庭成员是当前领取 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充付款计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计

划，或者该客户声明该家庭的年收入低于联邦贫困水平的 200%，则本市应认定该住宅客户的家庭收入低于联邦贫困线的 200%。

12. 涉及房东-租户关系的服务

- a. 如果纽约市为独立单户住宅、多单元住宅结构、移动住宅的住宅住户提供单独的计量住宅供水服务，则住宅、结构或公园的业主、经理或经营者是客户备案时，本市应尽一切诚意，以书面通知居民，当账户拖欠时，服务将在终止前至少10天终止。书面通知应进一步通知住宅住户，他们有权成为客户，然后向其收取服务费用，而无须支付拖欠账户可能到期的任何款项。
- b. 除非每个居住者同意服务条款和条件，并符合法律和本市的法令、决议、规则和条例的要求，否则本市不得向住宅住户提供服务。但是，如果一名或多名为住宅住户愿意并能够承担对本市客户随后收费的责任，包括但不限于支付250美元的押金和完成城市服务申请，以便财务总监或指定人能够评估纽约市是否确信住宅申请人能够满足服务条款和条件，或是否有城市有选择地终止对不符合本市要求的居住者的服务，本市应当向符合本市服务条件的居住者提供服务。

13. 账户持有人终止服务

想要终止其服务的帐户持有人必须以书面形式指定终止服务的日期。如果尚未以书面形式提出终止请求，帐户持有人将负责向服务地点提供的公用事业服务。帐户持有人的临时服务终止也必须以书面形式进行。如户口持有人已去世，家属可提交书面终止服务申请，并附上死亡证明副本。

14. 报告要求

该市应每年向市网站和国家水资源管理委员会报告因无力支付而停止的住宅服务的次数。

15. 本政策的限制

本政策中没有任何内容限制、限制或以其他方式损害 City 终止客户服务的能力，原因仅限于本政策中明确说明的原因，包括但不限于客户的未取消或未实现的行为。

16. 客户可就任何住宅供水服务账单中规定的金额提出上诉。

- a. 账户持有人有权对导致拖欠的账单提出上诉。为此，他/她必须执行以下操作：
 - i. 账户持有人应填写一份Chowchilla市上诉表格，解决其忧虑，如果与财务部政策有争议，账户持有人或投诉方应尽可能指明他们不同意的政策。填妥的上诉表格须在收到乔奇利亚市财务处后盖章。
 - ii. 由财务总监和一名不直接参与公用事业收费和收款程序的人员组成的审查委员会应听取上诉。应要求，将批准与该委员会举行听证会。听证的日期和时间书面通知，应当在听证之日起五（5）个工作日内递交投诉人。
 - iii. 听讯将于收到完整的上诉表格后十（10）个工作日内举行。可征求市检察官的意见，征求其与委员会调查结果的意见。
 - iv. 审查委员会将就听讯结果向账户持有人发出书面通知。书面答复将通知申诉人他或她有权对裁决提出上诉，并通知其这样做的程序。如果账户持有人不同意委员会的决定，可以请求向市议会提出上诉。向市议会提出上诉的请求必须在上诉委员会作出决定之日起十五（15）个日历日内提出。市议会的决定是最终决定。
 - v. 在上诉待决期间，本市不得停止居民供水服务。