

圣克鲁兹市
水务署

主题:

因不付费而停止住宅供水服务

参考:

本政策根据《加州健康和安全法典》第 6 章第 12 部分第 104 条“停止住宅供水服务”向圣克鲁兹市授予的权力而制定。

目的:

本政策的目的是确定因帐户持有人不支付水费而停止住宅供水服务的条件和程序，包括如何将本政策告知帐户持有人和/或住户，他们如何达成付款协议或替代付款计划，他们如何提出水费异议或申诉，以及在因不支付水费而停止供水后他们如何恢复服务。

根据《加州健康和安全法典》第 116904 条，圣克鲁兹市必须于 2020 年 2 月 1 日之前制定“停止住宅供水服务”政策。

政策:

根据水务署(SCMU)的政策，应在停止供水之前通知住宅用户，因其未支付水费即将停止其住宅供水服务。只有在满足以下三种条件的情况下，才能因未付费而停止住宅供水服务：

- (1) 水费拖欠至少 60 天；
- (2) 停止住宅供水服务之前，帐户持有人和/或住户至少提前 7 个工作日收到有关本政策的书面通知；以及
- (3) 帐户持有人符合以下情况：
 - (a) 在 60 天或以上的时间内，未能与 SCMU 达成或维持付款协议或替代付款计划；或者
 - (b) 没有及时向 SCMU 提出水费异议或申诉；或者
 - (c) 未支付当前水费达 60 天或以上。

下面对这三种条件进行进一步说明：

条件(1) — 拖欠水费

就本政策而言，如果在 SCMU 水电费账单上所载截止日期后超过 60 天未支付全部或部分水费，则被视为拖欠水费。

SCMU 应在因未付费而停止住宅供水服务前至少七个工作日向帐户持有人和/或住户发出有关费用拖欠的书面通知。

条件(2) — 通知本政策

就本政策而言，本政策的通知将以书面形式提供。通知应包括以下内容：

- (a) 帐户持有人的姓名和服务地址；
- (b) 拖欠金额；
- (c) 需要付款或达成付款协议的日期，以避免停止提供服务；
- (d) 有关如何申请达成付款协议或替代付款计划的说明；
- (e) 有关如何提出水费异议或申诉的说明；以及
- (f) 有关非帐户持有人的住户如何成为帐户持有人以便继续获得供水服务的说明。

书面通知：书面通知应通过美国邮政、电子邮件或 SCMU 专人递送的方式递送。可以在月度水电费账单上提供通知。对于收到纸质水电费账单的帐户持有人，通知将发送到帐户持有人的邮政地址和服务地址（如果两个地址不相同）。对于收到非纸质水电费账单的帐户持有人，通知将以电子方式发送到帐户持有人的电子邮箱，并通过美国邮政递送至服务地址（如果帐户持有人的邮政地址和服务地址不相同）。如果无法使用美国邮政或电子邮件，SCMU 将以专人递送的方式将通知送达服务地址，且通知将放在显眼的地方或现场人员可以安全投递通知的地方。

条件(3)

(a) — 达成付款协议或替代付款计划

帐户持有人在通知上注明的日期之前提交以下信息后（见条件(2)），SCMU 应提供付款协议或替代付款计划：

- (a) 初级护理提供者证明 — 此表格（**表格 998-A**）证明，停止供水服务会对服务地址的居住者的健康和安全造成严重威胁。
- (b) 经济困难证明 — 此表格（**表格 998-B**）证明，服务地址的居住者无法在 SCMU 的正常账单处理周期内支付水费。

- (c) 家庭收入声明书 — 此表格（**表格 998-B2**）为经济困难证明提供支持文件，用于声明该家庭的年收入低于联邦贫困水平的 200%。

帐户持有人应将上述表格提交至 SCMU 办公室，地址：212 Locust Street, Suite D, Santa Cruz；或者发送传真至 (831) 420-5221；或者发送电子邮件至 scmu@cityofsantacruz.com。收到上述表格后，SCMU 将在 15 个工作日内联系帐户持有人，并提供以下方案之一：

- (a) 分期偿还未付余额。
- (b) 参与替代付款计划。
- (c) 部分或全部减免未支付的余额，且不向其他纳税人收取额外费用。
- (d) 临时推迟付款。

帐户持有人应以书面形式在 SCMU 提供的表格（**表格 998-C**）上注明同意上述任一方案。付款协议或替代付款计划只能由 SCMU 和帐户持有人达成。帐户持有人一次只能针对一张账单达成一项付款协议或替代付款计划。达成协议后，不可延期或修改付款协议或替代付款计划。如果付款协议或替代付款计划的任何部分没有维持 60 天或以上，或者如果后续账单中包含的水费的未支付时间达 60 天或以上（参见条件(3)(c) — 当前水费），则付款协议或替代付款计划被视为无效。

(b) - 提出水费异议或申诉

帐户持有人可以针对费用的准确性或客户的付款责任提出异议或申诉。可以根据水务署的 C-1978.4 号政策（账单争议）对水费提出质疑或申诉。不能针对诸如服务质量、服务费率、付款协议或替代付款计划的条款和条件等事项向 SCMU 提出质疑或申诉。

(c) — 当前水费

就本政策而言，当前水费是指在付款协议或替代付款计划处理账单后开具账单的任何费用。60 天或更长时间未支付当前水费将导致供水服务因未付费而停止。如果针对先前账单的付款协议或替代付款计划已经生效，则不能为当前水费制定付款协议或替代付款计划。

因未付费而停止供水

如果上述三个条件都满足，SCMU 将在停止供水之前至少 5 个工作日在服务地址发布即将停止供水的最后通知。

服务恢复

供水服务因未付费而停止后，SCMU 应向账户持有人提供有关如何恢复住宅供水服务的信息。自 2020 年 2 月起，对于所有客户，恢复费为工作时间内 71 美元、工作时间之外 214 美元；对于提交了完整和可验证的经济困难证明表（**表格 998-B**）的客户，恢复费为工作时间内 50 美元、工作时间之外 150 美元。自 2021 年 1 月开始，恢复费根据消费者物价指数的变化进行调整。

其他政策规定

语言。本政策以及本政策要求的所有书面通知都将采用英语、《加州民法典》第 1632 条中所列语言以及圣克鲁兹市至少 10%的居民使用的其他任何语言提供。

联系方式。一名 SCMU 代表可以在正常工作时间与帐户持有人沟通，讨论本政策以及如何避免因未付费而停止住宅供水服务，联系电话(831) 420-5220。

政策发布。SCMU 将在 SCMU 网站上发布本政策。如果网站不存在，SCMU 将应请求以书面形式向客户提供本政策。

报告服务停止的系统。SCMU 应在 SCMU 网站上报告一年中因无法付费而停止住宅供水服务的次数，并向州水资源控制委员会报告此信息。

政策适用性。本政策不适用于 SCMU 因其他任何原因而终止提供服务的情况。