

Sacramento Suburban Water District
(萨克拉曼多郊区水务局)

中断居民供水服务政策

审定通过日期：2020 年 1 月 27 日

100.00 总则

a. 适用范围。本《政策》仅适用于因未付款中断居民供水服务的情况。本水务局现有的条例、决议、政策和程序仍应继续适用于非居民供水服务账户，以及因其他原因中断居民供水服务的情况，包括本水务局因客户违反本局任何其他条例、规则、规定或政策而终止提供服务的情况。如果本《政策》与本水务局的任何其他条例、规则、规定或政策之间有任何冲突，则以本《政策》为准。如果本《政策》与州法律有任何冲突，则以州法律为准。

b. 客户责任。根据本水务局适用的条例、决议、政策和程序，每月向每位客户提供一次水费账单，该等水费账单在提供时即到期应付。如自账单所示日期起 60 天内仍未支付账单款项，则相应的水费账单将被视为拖欠账单。客户有责任确保本水务局办事处及时收到相应款项。账单款项可通过以下方式支付：直接前往本水务局办事处支付、在线支付、或将款项邮寄至汇款地址。

c. 本《政策》的可获得性。本水务局应以英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、韩语及本水务局服务区内至少 10% 的居民所使用的语言或《民法典》(Civil Code) 第 1632 条规定的任何其他语言提供本《政策》及本《政策》项下的所有书面通知。本《政策》应在本水务局的互联网网站 (www.sswd.org) 上予以发布及维护。

d. 联系电话号码。请致电 (916) 972-7171 联系本水务局的客户服务部，以寻求水费账单支付方面的帮助，并讨论避免因未付费而中断居民供水服务的可选方案。

101.00 因未付费而中断居民供水服务

a. 60 天拖欠期。在客户拖欠账单款项满 60 天之前，本水务局不得因未支付服务账单中断居民供水服务。

b. 催缴通知。催缴通知不会单独发送给客户，但是拖欠通知及任何相关的拖欠费用会印在下个月的账单上。

c. 10 天通知。在因未付款中断居民供水服务前至少 10 天，本水务局应通过电话或书面通知形式联系账户中指定的客户。

i. 本水务局根据本节规定通过书面通知联系账户中指定的客户时，应将拖欠款项和即将中断供水的书面通知邮寄给居住在提供居民供水服务之住所的客户。如客户地址与接受居民供水服务的物业的地址不一致，则该等通知也应发送给接受居民供水服务的物业的地址，即发送给“住户”。

ii. 书面通知应当清晰、可读，包含以下所有信息：

1. 客户姓名/名称和住址/地址。
2. 拖欠款额，包括适用于拖欠费用的任何滞纳金和利息的逐项明细。
3. 为避免中断供水服务而须付款或另作付款安排的日期和时间。
4. 申请延长拖欠费用付款时间的流程说明。
5. 客户申请复查账单，提出上诉或提起上诉，或要求对服务或费用开展调查的程序说明。
6. 客户申请延期付款、减少付款额或采用替代付款计划的程序说明，包括按照本《政策》规定分期偿还拖欠的居民供水服务费用。
7. 客户获取有关财务援助（如适用，包括私人、地方、州或联邦资源）可用性的信息的程序说明。
8. 本水务局的电话号码、营业地址和客户服务代表（可提供更多信息或另作付款安排）的服务时间。

iii. 如果书面通知由于无法送达而以邮件形式退回，则本水务局应当竭诚拜访相应住所，并在显眼位置留放或张贴因未付款即将中断居民供水服务的通知及本《政策》副本。

d. **48 小时张贴通知。**本水务局应当在任何服务终止前至少 48 小时，通过电话或人员亲自拜访以合理方式竭诚与居住在该住址之成年住户取得联系，如无法取得联系，本水务局应当在终止服务前至少 48 小时，通过邮件递送或在该住址显眼位置张贴终止服务通知。终止服务通知应包括以下所有信息：

- i. 客户姓名/名称和住址/地址。
- ii. 拖欠款额，包括适用于任何拖欠款项的任何滞纳金和利息的逐项明细。
- iii. 为避免终止供水服务而须付款或另作付款安排的日期和时间。
- iv. 客户获取有关财务援助（如适用，包括私人、地方、州或联邦资源）可用性的信息的程序。

v. 本水务局的电话号码、营业地址和客户服务代表（可提供更多信息或另作付款安排）的服务时间。

e. 服务恢复信息。中断供水服务后，本水务局应向客户提供有关如何恢复居民供水服务的信息。

102.00 有关中断供水服务的限制

a. 在客户拖欠账单款项满 60 天之前，本水务局不得因未支付服务账单中断居民供水服务。

b. 在以下任何情况下，本水务局均不得中断居民供水服务：

i. 在本水务局根据本《政策》第 8 节就客户纠纷或投诉开展调查期间。

ii. 客户获准延长账单付款期限时。

c. 若符合以下所有条件，本水务局不应中断居民供水服务：

i. 客户或客户的租户向本水务局呈交初级医护人员（定义见《福利与制度法》(Welfare and Institutions Code) 第 14088(b)(1)(A) 条规定）开具的证明书，证明中断居民供水服务会对居住在接受供水服务之物业内的居民的健康及安全构成生命威胁或严重威胁。

ii. 客户能够证明其在经济上无法在城市和社区供水系统正常账单结算周期内支付居民供水服务费用。若出现以下情况，则认为客户在经济上无法在上述结算周期内支付居民供水服务费用：(1) 该客户的任何家庭成员目前正在接受 CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、社安补助金 (Supplemental Security Income)/ 州立保障性付款计划 (State Supplementary Payment Program) 或加州妇幼特殊营养补助计划 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)；或 (2) 客户声明，其家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%。

iii. 客户愿意根据本《政策》第 4 节规定签订替代付款安排。

d. 本水务局不得在任何星期六、星期日、法定节假日或正常营业时间以外的时间终止对任何客户或客户的租户的供水服务。

103.00 替代付款安排

a. 可选方案。根据要求，本水务局将考虑向拖欠款额的客户提供以下可选方案，以免因未付款中断居民供水服务：

i. 分期偿还未付余额；

ii. 参与替代付款计划；

- iii. 部分或全部减免未付余额，在不向其他纳税人收取额外费用的情况下予以资助；或
- iv. 暂时延迟付款。

（统称为“付款安排”）

b. 水务局管理。本水务局总经理或其指定人员可选择向客户提供上述第 103.00(a) 节中所述的哪种付款安排，而且可以设定该等付款可选方案的参数。通常情况下，提供的付款安排应使得任何剩余的未付余额在 12 个月内偿清。如果本水务局根据单个案例的情况认为有必要采用更长的付款期限，以免客户负担过重，则本水务局可批准更长的付款期限。本水务局可能会根据这项规定，针对付款安排的管理成本收取管理费。总经理或其指定人员获授权根据本《政策》第 103.00 节规定编制及批准与客户签订的付款安排协议。

c. 客户义务。如果本水务局与客户根据本《政策》第 103.00 节规定签订付款安排，则客户应当遵守该协议或其他安排，并在后续每个账单结算期内始终及时付清任何新的供水服务费用。客户在根据某一替代付款安排支付拖欠费用时，不得要求进一步分期偿还或减免后续账单的任何未付费用。除非法律另行禁止，否则自第一份付款安排签订之日起，未能遵守任何商定付款安排的客户将无资格在 12 个月期限内订立未来的付款安排。

104.00 未能遵守替代付款安排而中断供水服务

a. 如果本水务局与客户根据第 103.00 节规定签订任何付款安排，在以下任一情况下，在本水务局于相关物业显眼位置张贴中断供水服务的最后意向通知后五个工作日内，本水务局可中断供水服务：

- i. 客户在 60 天或更长的时间内未能遵守付款安排。
 - ii. 客户在履行某一付款安排时，未支付当前的居民供水服务费用达 60 天或更长时间。
- b. 本《政策》第 104.00 节项下的终止供水通知应包含以下所有信息：
- i. 客户姓名/名称和住址/地址。
 - ii. 客户未能遵守付款安排的通知。
 - iii. 客户为避免终止供水而必须满足的付款安排或其他条件。
 - iv. 本水务局的电话号码、营业地址和客户服务部——本水务局代表（可提供其他信息）的服务时间。

该通知并未授予客户让本水务局作进一步调查或提供替代付款安排的权利。

105.00 总水表房东—租户情况下的中断供水服务

a. 适用范围。只有在独户住宅、多户住宅、移动式房屋园区或劳工营内的永久式住宅的所有人、管理人或经营者均为登记客户，且住户与所述建筑的所有人、管理人或经营者之间的关系为房东—租户关系的情况下，本节规定方适用于本水务局通过单独的水表向所述建筑提供的供水服务。

b. 通知。账户欠费以致供水服务将予终止时，在终止供水前至少 10 天，本水务局应当竭诚以书面通知形式告知住户。该通知应当进一步告知住户，即使未要求其缴付拖欠账户下的应付款项，他们仍有权成为本水务局的客户，本水务局也会向其提供服务账单。

c. 为住户提供的服务。除非每位住户均同意本水务局的供水服务条款和条件，且满足法律和本水务局的条例、规则、规定及政策要求，否则本水务局无需向住户提供供水服务。但是，若一位或多位住户愿意且能够以令本水务局满意的方式承担相应账户下的后续费用，或本水务局有合法物理手段选择性地终止为不符合所述要求的住户提供供水服务，则本水务局应继续向符合所述要求的住户提供供水服务。

d. 信用证明。若在一段时间内提供事先服务的条件是向本水务局证明其具有良好信誉，那么证明自己有所住且在该时间段内按时支付租金或履行本水务局可接受的信用义务即可。

e. 独户住宅。如果是独户住宅，则本水务局可以执行以下任何一项操作：

i. 在拟议终止供水前至少十天发出终止供水通知。

ii. 为免除拖欠账户下的应付金额，成为客户的住户必须证实拖欠账户登记客户是或曾经是该住宅的房东、管理人或代理人。

106.00 有关财务困难的其他考虑事项

a. 如果客户向本水务局证明其家庭收入低于联邦贫困线的 200%，则本水务局应当：

i. 重新接通供水，重新接通服务的服务费设定为正常工作时间按 \$50.00 计，非工作时间按 \$150 计。如果实际重新接通供水的成本更低，则相应收费不得高于该成本。自 2021 年 1 月 1 日起，重新接通费用应当按照消费者物价指数的变化进行年度调整。

ii. 每 12 个月免除一次拖欠账单的利息。

b. 若客户符合以下条件，本水务局则认为该住宅客户的家庭收入低于联邦贫困线的 200%：

- i. 该客户的任何家庭成员目前在接受 CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、社安补助金/州立保障性付款计划或加州妇幼特殊营养补助计划；或
- ii. 客户声明，其家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%。

107.00 对账单提出异议或上诉的程序

客户可按照以下程序对居民用水服务的任何账单中的所述金额提出上诉或异议：

a. 一般上诉。在收到水费账单后五天内，客户有权对本水务局提供的任何账单或收取的费用提出上诉或申请复查。该申请必须以书面形式提出并呈交至本水务局办事处。只要客户的上诉和任何由此导致的调查尚无定论，本水务局便不得中断对客户的供水服务。

b. 10 天通知上诉。除了上述第 (a) 款下的上诉权利外，收到本《政策》第 100.01(c) 节所述 10 天通知的客户可在自通知之日起五个工作日内对通知涉及的账单提出上诉或复查申请。但是，该等上诉或复查权利不适用于已根据上述第 (a) 款提出上诉或复查申请的任何账单。根据本款规定提出的任何上诉或复查申请必须以书面形式提出，且必须包含支持上诉或复审理由的文件。上诉申请必须在规定的五天期限内送达本水务局办事处。只要客户的上诉和任何由此导致的调查尚无定论，本水务局便不得中断对客户的供水服务。

c. 上诉流程。

i. 在收到按照上述第 (a) 或 (b) 款规定提出的上诉或复查申请后，本水务局总经理或其指定人员应评估客户提供的复查申请和证明材料，及本水务局存档的涉及相关水费的信息。在收到客户的复查申请后 10 天内，总经理或其指定人员应对账单上所列水费的准确性做出判定，且应向提出上诉的客户提供相关判定结果的简要书面总结。

ii. 如果认定水费有误，则本水务局将提供经更正的发票，而经修正的费用将在其相应发票日期后 10 个日历日内到期应付。如在经更正的发票提供后 60 个日历日内，经修正的费用仍未支付，则将中断供水服务。在中断供水服务之前，本水务局应按照上述第 100.01(c) 节规定向客户提供 10 天通知。只有在所有未付的水费、罚金、利息和任何适用的重新接通费用全额付清后，才会恢复供水服务。

iii. 如果认定有关水费正确无误，则该等水费应在收到总经理或其指定人员的判定结果后三个工作日内到期应付。在提供判定结果时，将告知客户其有权向本水务局董事会提出进一步上诉。任何该等上诉均须在收到总经理或其指定人员的判定结果后三个工作日内以书面形式提出。上诉听证会将在本水务局董事会的下次例会上进行，除非客户和总经理或其指定人员同意在更晚的日期进行。

iv. 如果客户未及时向本水务局董事会提出上诉，则有关水费应立即到期应付。如果在原始账单结算日期后 60 个日历日内仍未全额支付相关费用，则本水

务局应按照上述第 2(c) 节规定向客户提供 10 天通知；如未及时支付尚未结清的账单，将中断向客户所在物业提供的供水服务。

v. 向董事会申请举行听证会时，客户需要亲自出席董事会会议并提供有关账单上的水费有误的证明材料及原因。董事会应评估客户提供的证据、本水务局存档的有关水费的信息（包括总经理/指定人员的判定结果）以及任何工作人员的陈述，并对该等费用的准确性做出判定。董事会判定结果具有终局性和约束力。

vi. 如果董事会认定有关水费有误，则会就经修正的费用向客户开具相应发票。如在经更正的发票提供后 60 个日历日内，经修正的费用仍未支付，则将在该等期限到期后的下一个正常工作日中断供水服务。本水务局应按照上述第 100.01(c) 节规定向客户提供 10 天通知。

vii. 如果认定有关水费正确无误，则该等水费应在董事会做出判定之日后三个工作日内到期应付。如果在原始账单结算日期后 45 个日历日内仍未全额支付相关费用，则本水务局应按照上述第 100.01(c) 节规定提供 10 天通知；如未及时支付尚未结清的账单，将中断向客户所在物业提供的供水服务。

d. 本水务局收取的任何超额费用是在下一份例行账单上记为贷项，还是直接退还给客户，由总经理或董事会全权酌情决定。

e. 在客户向总经理或董事会提出的上诉尚无定论之时，不得中断对客户提供的供水服务。