

CITY OF DEL MAR (岱尔玛市)

管理政策和程序

309	停止给居民的供水服务	实施日期:	2020年4月6日
		修订日期:	
		页码	第1页, 共5页

I. 目的:

制定这项政策的目的是为了遵守 Government Code Section 60370 et seq. (《政府法典》第 60370 条及以下各条) 以及 Health & Safety Code Section 116900 et seq. (California Senate Bill 998, 《健康和安全法典》第 116900 条及以下各条, 也即《加州参议院第 998 号法案》) 中关于因居民用户未付水费而停止为其供水服务的法律。

II. 范围

这项政策适用于由本市计算和发送的所有处于拖欠状态并已计划对其断水的住宅供水服务账单。

III. 程序

1. 逾期账户

1.1. 水费须每两个月一次或按本市政府决定的其他频率向本市政府缴纳。所有水费账单应在出账单日的下一个月第 5 天到期支付, 这从邮寄日起至少有 19 天。任何未在该期间内支付的账单均将被视为逾期, 并会被收 10% 的滞纳金。收到账单后, 您可在账单到期日后的第 60 天停止服务前请求获得付款安排 (有关这些替代方案, 请参阅第 2 节)。

1.2. 账户逾期未付后, 将发生以下情况:

- A. 在到期日后第二天, 我们会将邮寄一份提醒通知给记录在案的客户。这份通知将说明付款拖欠未付且本市加征了一个滞纳金。
- B. 在账单到期日后的第 15 天, 我们将根据档案中的电话号码和电子邮件试着进行第二次通知, 告知客户其账户处于逾期未付状态, 并且客户可以索取一份本政策的副本。
- C. 在账单到期日后的 30 天, 我们会有人亲自将通知送至该服务地址通知住户, 由于未支付水费, 服务将在 30 天内停止, 并向账户加征 \$25 在门上挂通知的费用。
- D. 在账单到期日后的第 45 天, 我们会向档案中的电话号码和电子邮件打电话及/或发电子邮件, 通知客户其账户仍处于逾期未付状态, 如果继续不付款, 我们将停止供水服务。

CITY OF DEL MAR (岱尔玛市)

管理政策和程序

309	停止给居民的供水服务	实施日期:	2020年4月6日
		修订日期:	
		页码	第2页, 共5页

E. 如果本市政府无法通过电话联系到客户, 我们将在账单到期日后的第 53 天再次在该物业张贴紧急通知并附上本政策的副本, 并向账户收取 \$25 在门上挂通知的费用。

F. 自出账单日后的第 60 天起, 本市政府将因客户未付款而停止供水服务。

2. 不会停止供水的情况

2.1 当客户付款是按照本市政府批准的付款安排且客户仍在遵守所批准的付款安排时, 本市政府不会中断服务。在账单到期日后的第 60 天前, 本市政府可能会批准为尚未付清的余额作付款安排, 并要求在这个付款安排有效期间所有接下来的水费都必须保持及时支付。如果客户违反本市政府批准的付款安排, 或未能在付款安排生效期间支付接下来的水费, 本市政府可在终止服务日前至少 5 个工作日在服务地址张贴一份《意欲终止服务最终通知》后停止供水服务。

2.2 此外, 如果满足以下所有条件, 则本市政府将不会中断供水服务:

A. 客户或客户的租户提交初级保健服务提供者的证明, 证明如果停水会危及该住所居民的生命, 或对其健康和安​​全构成严重威胁; 并且

B. 客户在经济上无法在正常收费周期内付款。这可以用以下任一种方式来显示:

1) 证明此住户中的某人在接受下列计划之一:

- CalWORKS
- CalFresh 一般帮助
- Medi-Cal
- Supplemental Security Income (社会安全金补充收入) /State Supplementary Payment Program (州政府补充付款计划)
- California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children (加州妇婴及儿童营养补充特别计划)

2) 或以如有不实则愿受伪证罪处罚的前提声明其家庭收入低于联邦贫困水平的 200%; 并且

CITY OF DEL MAR (岱尔玛市)
管理政策和程序

309	停止给居民的供水服务	实施日期:	2020年4月6日
		修订日期:	
		页码	第3页, 共5页

C. 客户愿意就拖欠的费用达成付款协议。

对于符合上述所有条件的客户，本市将为其提供付款安排。

客户有责任证明他们满足上述条件。收到客户提供的文件后，本市政府将在7天内审核文件，并或：(1) 要求客户签署同意书，参与付款安排；或 (2) 要求客户提供额外信息；或 (3) 通知客户他或她不符合上述条件。

如果根据本小节的规定获得付款安排的客户在60天或更长时间内未能做到以下任何一项，则本市可停止供水服务：(a) 按时支付根据付款安排应付的所有款项金额，或 (b) 按时支付其当前应付的水费。本市将在服务终止前至少5个工作日在服务地址的显眼位置张贴意欲终止服务的最终通知。这份最终通知不会使客户有权获得本市政府的任何调查或复议。

- 2.4 对水费账单提出争议——所有希望发起投诉或要求调查账单上显示的服务或收费的客户都必须在收到账单后10天内提出此类请求。仅就本条内容而言，账单在寄出10天后即视为已被客户收到。所有这类投诉或请求都必须以书面形式提交 Finance Department (财务部)。复议将由市政经理进行，并包括考虑客户是否能获得延期付款或其他让市政府满意的付款安排。市政府可自行决定是否复议未及时提交的投诉或调查请求；但是，客户不得对此类投诉或请求进行上诉。在复议期间，账户不会被收取延迟费用或罚款，直至完成复议并以书面形式向客户通知市府的裁定结果为止。
- 2.5 对裁定结果提出上诉——任何客户如根据第2.4条及时提出了投诉或调查请求但市政经理做出了对其不利的裁定，都可以在市政府邮寄裁定结果后的7个工作日内向 Administrative Services Director/City Clerk (行政服务主管/市府秘书) 提交书面上诉通知，向市议会提出上诉。在收到申请上诉的通知后，Administrative Services Director/City Clerk (行政服务主管/市府秘书) 会安排在即将举行的市议会会议上对此事进行听证，并至少在举行听证会前10天将会议时间和地点的书面通知寄给客户。市议会的决定将是最终决定。如果市议会认定客户的投诉不合理，则客户应在三(3)个工作日内全额支付所欠款项。如果市议会认定客户的投诉合理，则将在5个工作日内在市府办公室采取纠正措施。在上诉待决期间，本市政府不会中断供水服务。

CITY OF DEL MAR (岱尔玛市)

管理政策和程序

309	停止给居民的供水服务	实施日期:	2020年4月6日
		修订日期:	
		页码	第4页, 共5页

2.6 如果是有业主与租户这种情况, 如果本市政府已发出因未付款而停止服务的意向通知, 租户可根据本政策第4条的规定自己申请供水服务。

3. 回复供水服务

3.1 在按下列任一方式全额付款后, 客户需在正常工作时间支付五十美元(\$50)的重新接通过费, 或在下班后支付人工和车辆的实际费用(不超过\$150)即可恢复供水服务:

A. 在市政办公室完成付款。

B. 在线完成付款并提供确认号码, 且付款由本市政府确认已完成。

4. 住户或租户成为本市政府服务的客户的程序

4.1 本节规定仅适用于在物业业主(所有者)、房东、一处住宅服务地址的经理或运营者被列为登记在案的客户, 且已发出因未付款而即将停止供水服务的意向通知的情形。

4.2 如果每个住户都同意服务条款和条件, 包括押金要求, 本市政府将向这些实际住户提供服务。但是, 如果一个或多个使用者愿意承担这个账户令本市政府满意的后续费用, 或如本市政府可以合法采取实体措施有选择地停止向不符合本市政府规章制度要求的居住者提供服务, 则市政府应仅向符合这些要求的居住者提供服务。

4.3 为了有资格成为无需支付该逾期帐户应付金额的客户, 居住者应核实记录在案的逾期帐户的客户是否是或曾经是该住处的房东、经理或代理人。确认凭据可能包括但不限于租约、租赁协议、租金收据、表明居住者正在租赁该处物业的政府文件或由市政府自行决定根据《民法》第1962条规定披露的信息。

5. 其他规定:

5.1 除了停止供水服务外, 本市政府还可以采取所有其他补救措施来解决欠交水费的问题, 包括但不限于: 通过对物业提出留置权来确保收回拖欠的金额、提出索赔或法律诉讼, 或将未付金额转交给追债机构追讨并收取相应费用。

5.2 本市政府保留无须发出通知即可因任何除欠费外违反市政政策、法规或规章的行为而停止供水的权利。

CITY OF DEL MAR (岱尔玛市)

管理政策和程序

309	停止给居民的供水服务	实施日期:	2020年4月6日
		修订日期:	
		页码	第5页, 共5页

IV. 联系信息:

客户如有关于水费账单的问题要问或需要帮助, 请致电 (858) 755-9354 或写电子邮件到 finance@delmar.ca.us 来联系本市供水部门。客户也可于周一至周四早上 7:30 至下午 5:30 及周五早上 7:30 至下午 4:30 亲自前往市政府前台, 但本市政府的节假日除外。