

比爾頓市	生效日期：2020 年 4 月 1 日
欠繳水費中斷供水政策	核准人：市议会 核准日期：2020 年 3 月 12 日

### 參考：

參議院第 998 號法案：住宅供水服務中斷 (SB 998)

加州政府法規第 60370 至 60375.5 條

1. **政策：**本政策列舉了比爾頓市（以下簡稱「市政府」）用於收取欠款帳戶相關款項的行政行為，包括通知、費用分配和服務終止。政策將隨後公佈在市政府的網站上，以供民眾了解。所有人都可以致電（805）686-0137 與市政府聯繫，以討論各種選項，避免根據本政策的條款之要求，因欠繳水費而導致中斷供水服務的情況。在本政策中，「客戶」是指供水服務帳戶持有人。儘管 SB 998 僅涉及住宅供水客戶，但該政策適用於所有類型的客戶（例如住宅用水、商業用水和工業用水），除非另有說明。
2. **生效日期：**作為不受公用事業委員會（Public Utilities Commission）監管的城市或社區供水系統，比爾頓市的供水服務少於 3,000 戶，故必須在 2020 年 4 月 1 日及之後遵守 SB 998。
3. **出版語言：**本政策和本政策要求的書面通知應以英文以及《民法典》第 1632 條中的語言提供和發佈，包括西班牙文、中文、他加祿文，越南文、韓文以及本城市供水區至少 10% 的居民所講的任何其他的語言。
4. **供水服務中斷要求**
  - a. **水費帳單的發送、到期日和支付：**將於每個月的 25 日向每個供水客戶寄發上個月使用的供水服務水費帳單。應在水費帳單上規定的到期日（以下簡稱「到期日」）期滿或期滿前進行付款。您可以在市政廳（地址：107 West Highway 246, Buellton, CA 93427）進行付款、或將款項郵寄到郵政信箱 1819, Buellton, CA 93427、或者致電市政廳（電話：805-686-0137）或是在市政府的公用事業付款網站上：[www.cityofbuellton.com](http://www.cityofbuellton.com) 完成付款。客戶有責任確保及時向市政廳繳交付款。

- b. 欠款帳戶：欠款帳戶在下文中被定義為在「到期日」截止後仍未支付（且未進行付款安排或製定替代付款時間表）的任何帳戶。在客戶拖欠付款至少 60 個日曆日之前，市政府將不得中斷供水服務。以下規則適用於欠款帳戶催收：
- i. 小額帳戶：賬單上 20.00 美元或更少的任何餘額都可以結轉累計到下一個計費期，並且無需支付滯納金或採取進一步的催收行動。
  - ii. 滯納金：如果在到期日當天工作日結束時仍未收到付款，則將加徵 10% 的滯納金，並將其添加到客戶帳戶的未結餘額中。到期日和滯納金將被重點標示在帳單上。
    1. 豁免滯納金：當客戶要求且事發情有可原，以及在過去 12 個月中未曾向該客戶徵收欠款滯納金的情況下，市政府將豁免加徵滯納金。
- c. 欠繳水費中斷供水服務條款
- i. 水費欠繳天數滿至少 60 個日曆日；
  - ii. 在中斷供水服務前不低於 7 個工作日，以書面形式通知帳戶所有者和/或住戶本政策條款；和
  - iii. 帳戶所有者具有：
    1. 未能取得或保持與市政府協商的 60 天或更長時間之付款安排或替代付款時間表；或者
    2. 未能及時對水費提出質詢或申訴；或者
    3. 超過 60 天或更長時間未能支付當前水費；或者
    4. 有關房東/房客關係，請參閱本政策的第 9 條內容。
- d. 政策通知要求
- i. 逾期通知：如果在到期日後的 14 個日曆日內未能完成付款，則市政府將向客戶的郵寄地址寄送逾期付款通知（簡稱「逾期通知」）。
  - ii. 斷水通知：如果在到期日後的 45 天內仍未能進行付款，則市政府將在可能的供水服務中斷日期之前至少 7 個工作日，將斷水通知（簡稱「最終通知」）郵寄給客戶。如果客戶的地址與提供供水服務的不動產地址不同，則該最終通知也將抄送一份至不動產供水地址，並標註收件人為「Occupant」（住戶）。最終通知必須包含以下內容：
    1. 客戶的姓名和地址；

2. 拖欠金額。
3. 為了避免服務中斷，欠繳客戶必須在賬單逾期之日起 60 天內進行付款或安排付款的日期；
4. 說明申請延時繳納欠款的程序；
5. 說明申請水費帳單審核和申訴的程序；和
6. 說明消費者如何申請延期、攤銷、減款或替代付款時間表的程序。
7. 市政府的電話號碼和書面政策的網路連接。

市政府也可以透過電話通知客戶即將中斷服務。如果透過電話進行通知，市政府應主動向消費者提供本政策的複本，並提議與客戶討論其他付款方式以及消費者帳單的審核和申訴程序。

- iii. 四十八 (48) 小時斷水通知：市政府將做出合理、誠信的努力，在停水服務前 48 小時通知客戶水費欠繳中斷供水一事。通知方式將取決於客戶選擇的通知偏好（文本或電話）。未選擇通知方式的客戶將收到電話通知。如果市政府無法透過簡訊或電話與客戶取得聯繫，我們將基於誠信實地拜訪該住戶並留下服務中斷通知。
- iv. 避免斷水的付款截止日期：為避免斷水，必須在斷水通知中指明的到期日上午 11:00 之前於線上或是在市政廳全額繳清欠款。郵戳日期將不予接受。
- v. 門把掛牌：斷水後，我們將在供水地址放置門把掛牌，並在其上註明客戶姓名、帳號、拖欠款項、恢復供水手續費和恢復供水前應繳清的欠款總額。
- vi. 支票遭拒通知
  1. 支票或 ACH 遭拒的通知：如果市政府收到的支票遭拒或 ACH 付款失敗，該帳單將被識為欠繳帳單。市政府將向客戶寄送付款失敗通知。如果在付款失敗通知上指定的到期日期之前未能進行付款，則供水服務將被中斷。未能成功支付的款項和退票手續費將必須以現金或認證資金支付。在 12 個月內達 3 次付款失敗後，客戶將被標記為一年內不得再以支票付款。
  2. 為了恢復因欠款而被斷水的服務而使用遭拒的支票付款：如果用以償還欠款以恢復供水的支票遭到退票或遭拒，市政府可能會在書面通知客戶至少 14 天後，中斷供水服務。客戶的帳戶只有在使用現金或受認證的

資金繳清所有欠款後，才會予以恢復。當客戶的帳戶恢復後，該帳戶在一年內將被標記註明該客戶曾簽發了不可兌現的支票。如果在被標記的一年中的任何時候，客戶的帳戶再次因欠款而遭到斷水，市政府可能會要求客戶以現金或經認證的資金付款，以恢復供水服務。

## 5. 誠信通知要求

- a. 如果市政府無法透過書面通知（例如，郵寄的通知因無法送達而遭到退回）或電話與客戶或居住在該住所的成年人取得聯繫，則市政府將基於誠信努力造訪該住所並留下因欠款而即將中斷供水服務的通知以及本政策的複本，或做出其他安排將該通知以及複本放置在顯眼的位置。
- b. 如果客戶要求對其帳單進行審核或申訴，則客戶應在付款到期日之前與市政府聯繫，市政府將進行調查。如果調查結果不能使客戶滿意，則客戶可以尋求財務總監的審查，並且隨後可以向市議會提出上訴。市政府將在市議會會議之前至少 7 個日曆日提供有關上訴時間和地點的書面通知。市議會的決定為最終決定。在申訴待決期間，市政府不得中斷住宅供水服務。

## 6. 恢復供水服務：如果客戶因欠款而遭到市政府中斷供水服務，則應向客戶提供如何恢復供水服務的相關資訊。為了恢復因欠款而遭中斷的服務，客戶必須繳清帳戶欠款總餘額以及重新連接供水的手續費。

- a. 在正常工作時間重新連接供水：在恢復供水之前，應根據州法律收取重新連接供水的手續費以及適用的罰款。客戶有責任致電市政廳，電話：805-686-0137，洽詢為中斷服務的帳戶付款，並表明希望在同一工作日重新連接供水服務。市政府將努力在可行的情況下盡快重新連接供水。
- b. 工作時間外重新連接供水：下午 5:00 後的供水恢復服務。根據州法律，週一至週五，週末或節假日將收取工作時間外的重新連接供水手續費。客戶有責任致電 805-686-0137 與市政府聯繫以恢復服務。除非已告知客戶工作時間外的重新連接供水手續費並針對此費用簽署了確認同意書，以及客戶同意最晚不超過下一個工作日的中午 12:00 會與市政廳聯繫，以繳清相關欠款金額和重新連接供水的手續費，否則市政府將不會恢復供水服務。負責受理重新連接供水服務請求的現場工作人員不允許向客戶收取款項，但會指示客戶在下一個工作日的中午 12:00 之前聯繫市政廳的工作人員。若客戶未能進行工作時間外的安排，將導致供水於同一個工作日中斷，而市政府將要求您先行繳清欠款才能恢復服務。

- c. 新帳戶：如果市政府尚未收到為新客戶建立服務的申請，當最後一位客戶提出要求時，市政府可能會中斷供水服務。如果供水服務於正常工作時間外恢復，但客戶尚需申請建立服務，則客戶必須同意與收費部門聯繫，以在下一個工作日建立服務。在這種情況下，將不會收取工作時間外的供水重新連接費。
- d. 除未付款外的其他斷水原因：因本政策未指明的其他任何原因而終止的服務應參考《比爾頓市法規》第 13.52.010 條「服務中斷符合性」。
- e. 未經授權的供水重新連接：在供水由市政廳工作人員以外的任何人打開的情況下，市政府可能會收取額外的費用和手續費。未經授權恢復供水服務而造成的任何損壞均由客戶負責。（《比爾頓市法規》第 13.32.050 條「供水系統設施的損壞」）。

## 7. 禁止中斷住宅供水服務：

- a. 本節政策僅適用於住宅供水服務。如果滿足以下所有條件，市政府將不會中斷住宅供水服務：
  - i. 健康狀況——客戶或客戶的承租人提交了初級保健服務提供者的證明，表明中斷供水服務將 (i) 威脅生命，或 (ii) 對居住在該不動產的人員之健康和安安全構成嚴重威脅；和
  - ii. 無經濟能力——客戶證明自己的經濟能力無法在供水服務系統的正常計費周期內支付水費。如果該客戶家庭的任何成員是：(i) 領取以下福利的人員：CalWORKs、Cal Fresh、一般援助、Medi-Cal、SSI /州補充付款計劃 (State Supplementary Payment Program) 或加利福尼亞州針對婦女、嬰兒和兒童的特殊營養補充計劃 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children)；或是 (iii) 客戶聲明其家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%，則該客戶將被認定為「無經濟支付能力」；和
  - iii. 替代付款安排——客戶願意簽訂攤銷協議或替代付款時間表。
- b. 客戶必須承擔提供符合上述條件的證明之責任。如果以上 (i 至 iii) 小節中列出的條件均得到滿足，市政府應根據城市的偏好向客戶提供以下選項之一：
  - i. 未付餘額的攤銷。
  - ii. 提供其他付款時間表。

- c. 財務總監或指定人員有權確定第 7. b 節中所述客戶應承擔的付款方式，並且可以設置該付款方式的細節，然而所有欠繳餘額應在 12 個月內償清。
  - d. 於下列任何一種情況，在市政府於顯眼位置張貼有意中斷不動產供水服務的最終通知後，住宅供水服務可能會在最快 5 個工作日後被終止：
    - i. 客戶未遵守攤銷協議、替代付款時間表或推遲或減少 60 天或更長時間的欠款的付款計劃。
    - ii. 在簽訂攤銷協議、替代付款時間表或推遲或減少欠款的付款計劃時，客戶在 60 天或更長時間內不會支付其當前住宅的供水服務費用。
8. **替代付款安排**：如果客戶認為其無法在正常付款期內支付市政府的公用事業帳單時，客戶將可以請求其他付款方式。如果市政府決定授予客戶其他付款安排，城市將提議遵循 (a) 小節註明的未付餘額分攤細則。僅在極端和特殊情況下，市政府才會考慮以下小點 (b) 中所述的安排。市政府能全權自行斟酌是否授予客戶其他付款安排。
- a. **攤銷**：市政府可以遵照以下條款核准攤銷計劃：
    - i. **術語**：客戶應在財務總監或授權指定人員確定的不超過 12 個月的時間內繳清未付餘額。未付餘額應除以攤銷期內的月數，並且應每月將其金額添加到客戶當前的公用事業帳單中。
    - ii. **符合性**：客戶必須遵守攤銷計劃，並在隨後的每個計費週期中準時繳納費用。客戶可能不會要求進一步的攤銷計劃。如果客戶未遵守攤銷計劃的條款或未支付客戶的當期服務費，市政府可在向客戶的住所發布有意中斷供水服務的最終通知最快 5 個工作日後，終止對客戶不動產的供水服務。
  - b. **替代付款時間表**：在極端和特殊情況下，市政府可以根據以下條款為客戶的未付餘額授予替代付款時間表：
    - i. **術語**：客戶應在不超過 12 個月的時間內繳清未付餘額，該金額應由財務總監或授權指定人員確定。
    - ii. **時間表**：財務總監或授權的指定人應與客戶一起制定替代的付款時間表。該替代時間表可以提供與已建立的支付日期不一樣的定期一次性付款。替代時間表可能會要求付款一月多次，或者可能要求付款多月一次，但在所有情況下，在上述第 (i) 小節條款規定的前提下，未付餘額應在建立付款時間表後的 12 個月內全額繳清。商定的時間表應以書面形式提出並提供給客戶。

- iii. **符合性：**客戶必須遵守替代付款時間表，並在隨後的每個計費週期中累計入新生成的費用裡，並按照先前約定的時間表支付拖欠費用。如果客戶未能遵守約定的付款時間表的條款或未能支付客戶的當前服務費用，市政府可在向客戶的住所發布有意中斷供水服務的最終通知最快 5 個工作日後，終止對客戶不動產的供水服務。

## 9. 涉及房東/租戶關係的服務

- a. 如果市政府為獨立式單戶住宅、多戶住宅結構或移動房屋的居住者提供單獨住宅供水服務計量，並且該住宅、結構或園區的所有者、經理或經營者是記錄的客戶，當帳戶欠款時，市政府應盡最大地努力透過書面通知住戶，服務將在至少 10 天後終止。書面通知應進一步告知住戶，他們有權成為客戶，然後市政府將向其收取服務費，而無需支付任何所屬共同帳戶可能欠繳的款項。

- i. 除非每個住戶均同意服務條款和條件並符合法律和市政府條例、決議、規則和法規的要求，否則市政府不得向住戶提供服務。但是，如果一個或多個住戶願意並能夠滿足市政府的要求承擔負責繳納帳戶欠款，包括但不限於支付公用事業押金和填寫城市的服務申請，以便財務總監或指定人可以評估該申請住戶是否能滿足市政府要求的服務條款和條件，或者是否有合法手段可讓市政府有選擇地終止對不符合其要求的住戶提供服務，市政府應向能滿足其服務條款和條件的住戶提供服務。

**10. 報告要求：**市政府應每年在市政府網站和州水資源控制委員會上報告因無法付款而終止住宅服務的次數。

**11. 本政策的局限性：**除本政策明確規定的原因外，本政策中的任何內容均不會限制、設限或損害市政府終止向客戶提供服務的能力，包括但不限於客戶的未經授權行為。