

停止為不付款人士提供住宅供水服務政策

儘管有其他相關政策或法規，依據本文規定，此“停止為不付款人士提供住宅供水服務政策”適用於停止為不付款人士提供住宅供水服務。若本政策與其他政策或法規在停止為不付款人士提供住宅供水服務方面有所衝突的情況，將以本政策為準。

一. **政策的適用方式；聯繫電話號碼：**此政策應僅適用於不付款人士的住宅供水服務情況，而所有現有的政策和程序將繼續適用於商業和工業用水服務帳戶。依據本政策規定，為了避免發生停水的情況，請致電 909-364-2660 與公用事業計費用戶服務部門聯繫，洽詢關於繳付水費的進一步協助和可行的替代付款方式。

二. **停止為不付款人士提供住宅供水服務：**

(一) **發印帳單：**除非費率表中另有規定，否則將每月提供每位用戶一份供水服務帳單。在出示帳單後便需繳付，若未能在帳單日期的六十（60）天內繳付，則該帳單等於過期並可停止服務。繳付手續可在辦公室辦理、向任何授權收費的代理人辦理、或以電子轉帳方式進行。然而，用戶有責任確認在每一個具體地點即時地完成付款手續。除非事先取得許可，否則不得在未授權的情況下只支付部分費用。帳單將以下列方式計算：

1. 水表讀數將定期進行以便準備定期帳單及依據要求為開戶、關戶、和特殊情況準備帳單。
2. 以水表計費的帳單將顯示該帳單當前和先前水表週期的讀書、單位數量、日期、及當前讀表週期的服務天數。
3. 帳單費用必須以美國合法貨幣支付，儘管如此，奇諾崗市（“市政府”）有權拒絕接受硬幣付款。

(二) **拖欠帳單：**儘管本政策中有其他規定，住宅供水服務不會因為不付款而停止，直到用戶拖欠帳單、在帳單日期超過六十（60）天仍未付款。以下法規適用於拖欠帳單用戶：

1. **拖欠通知：**如果發出的帳單在帳單日期之後的第二十七（27）天仍未付款，則會在帳單日期之後的第二十八（28）天郵寄拖欠付款通知（“拖欠通知”），必須在拖欠通知規定的可能停止服務日期的至少十五（15）天前付款。
2. **停水通知：**若帳單費用未在帳單日期起第四十五（45）天以內或當天付清，一份拖欠通知（“停水通知”）將至少在該停水通知上預定的停止供水日的七（7）個工作天之前寄至用水戶。對本政策而言，“工作天”指的是市政府辦公室開門營業的任何一天。如果用戶的地址不是供水服務的地址，停水通知也必須寄至供水服務的地址，收件人為“住戶”。停水通知將包含下列信息：

- 1) 用戶的姓名和地址;
- 2) 拖欠款金額;
- 3) 為避免停止供水, 付款或替代付款方式的截止日期;
- 4) 描述申請延期支付欠款(參考下列第三條第(四)款)的程序;
- 5) 描述申請檢閱及上訴該逾期帳單(參考下列第四條)的程序;
- 6) 描述用戶申請暫緩、分期償還、減額或以替代付款時間表(參考下列第三條)的程序。

市政府可能另外以電話方式通知用戶即將停止供水。若以電話方式通知, 市政府則需向用戶提供一份此政策的副本, 並與用戶討論下述第三條中的各種替代付款方式選擇, 以及用戶可按下述第四條申請檢閱和上訴帳單的程序。

- 3 無法聯繫用戶: 如果市政府無法以書面通知(通知函因無法送達而遭退件)或電話方式聯繫上用戶, 市政府則需作出合理誠信的努力去拜訪該住宅, 並留下或作出其他安排在一個顯眼處放置一份停止為不付款人士提供用水服務的通知單及一份此政策的副本。
- 4 在停水 24 小時前合理嘗試聯繫: 市政府應該至少在停止服務的24 小時之前通過電話或親自聯繫合理嘗試與居住在用戶住所的成年人聯繫, 通知他們馬上回停水; 如果無法通過電話或親自聯繫, 則市政府應按照《加州公用事業法》第10010.1條的要求至少在停止的48小時之前通過郵寄、專人或住所的明顯位置張貼停止通知。
- 5 逾期罰款: 如果在發出停水通知前, 用戶未能付清帳戶中的欠款, 根據市政府的收費表列出的特定罰金, 將評估逾期罰款並加進帳戶中未支付的餘額中。
- 6 停水截止日期: 市政府辦公室最晚必須在停水通知單中註明的日期當天週一至週四下午 4 時 30 分、週五下午 2 時 30 分收到用水費用。不接受郵戳日期。
- 7 退票通知: 在用於繳付水費或其他收費的付款遭到退票時, 市政府將其視為未付款。市政府將嘗試親自通知用戶並在用水住宅留下停止供水服務的通知單。如果不在通知單上註明的截止日期前繳付被退票的付款金額及退票費, 供水服務將會停止, 而該截止日期不得早於停水通知的截止日期, 但若未事先提供停水通知, 則不得早於被退付款要繳付的帳單發出後的第六十(60)天。要贖回退票付款並支付退票費, 所有欠款必須以現金或認證資金支付。

8 停止供水服務後繳付欠款的付款遭退票：

- 1) 如果為了讓一個被停水的帳戶再恢復用水而提交付款，被接受作為付款屬於非流通而遭退票，市政府在給予至少三（3）個日曆天的書面通知單後可停止供水。該用戶的帳戶只可在用現金或認證資金繳付後恢復供水。一旦恢復供水後，該用水戶將被紅旗標記一年表示用戶曾經以非流通繳付費用。
- 2) 在上述一年期限內的任何時候，若用戶的帳戶又再次因不付款而被停止供水，市政府則可要求用戶以現金或認證資金繳付後再恢復供水。

(三) 禁止停水的條件：若能滿足以下條件，市政府則不得停止住戶供水服務：

- 1 健康問題 – 如過用戶或其租客能提交主要保健醫生的認證表示停水將會對住在房屋內的某個人造成（i）生命威脅，或（ii）嚴重的健康及安全威脅；
- 2 無財務能力 – 用戶需證明其無財務能力在供水系統正常帳單週期內支付水費。“無財務繳付能”的用戶必須是在用戶家中有一位家庭成員：（i）目前正享有下任何一項福利：加州工作機會及對兒童負責計劃（CalWORKS）、加州補充營養援助計畫（CalFresh）、普通現金援助（General Assistance）、加州醫療補助（MediCal）、社安福利補助金（SSI）或加州母嬰營養補助計畫；或（ii）用戶申報家庭年收入低於聯邦貧窮線 200%（參考網址 <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits> 適用加州的聯邦貧窮線）；及
- 3 替代付款安排 – 用戶願意參加一項符合下列第三條規定的分期償還協議、替代付款時間表、或暫緩或減額付款計畫。

(四) 決定禁止停水條件的過程：證明符合上述第（三）款規定條件的責任在於用戶。為了能讓市政府有充足的時間辦理用戶的協助要求，鼓勵用戶盡力在預定的停水日期前儘早向市政府提交相關第（三）款 1 項的醫療問題、相關第（三）款 2 項的無財務能力證明、及相關第（三）款 3 項願意接受替代付款安排的必要文件。在收到該文件時，市政府的財務總監或其指定代理人將檢閱該文件，並在七（7）個日曆天向用戶做出回應，不論是要求進一步遞交額外文件，包括相關可行的替代安排方式的其他文件，或是將依據第三條規定，市政府允許消費者參加替代付款安排及相關條款。如果市政府要求取得額外信息，用戶應在收到市政府的要求起五（5）個日曆天內提供該信息。市政府在收到額外信息的五（5）個日曆天後應書面通知用戶其未能滿足上述第（三）款的條件，或者依據第三條規定書面通知准許用戶參加替代付款安排及相關條件。未能滿足上述第（三）款的用戶必須在（i）市政府發出裁定用戶不滿足條件通知單日期的兩（2）天後或（ii）停水通知單上的停水日期，以發生時間較晚選項為準，支付拖欠市政府的逾期費用，包括罰款和其他收費。

(五) 低收入用戶的特殊法規：年收入低於聯邦貧窮線 200%的用戶必須是：(i) 用戶家中有一位家庭成員目前正享有下列任何一項福利：加州工作機會及對兒童負責計劃 (CalWORKS)、加州補充營養援助計畫 (CalFresh)、普通現金援助 (General Assistance)、加州醫療補助 (MediCal)、社安福利補助金 (SSI) 或加州母嬰營養補助計畫；或 (ii) 用戶申報家庭年收入低於聯邦貧窮線 200% (參考網址 <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits> 查詢適用加州的聯邦貧窮線)。若用戶能證明上述情況其中一項，下列則適用：

- 1 恢復供水的費用：如果已停止供水後需要再恢復供水，在市政府正常營業時間的任何恢復供水費用不得超過 \$50 元，在正常營業時間以外恢復供水費用不得超過 \$150 元。該費用不得超過實際恢復供水的成本，如果該成本低於法定上限。該法定上限有可能在 2021 年 1 月 1 日起依據洛杉磯 - 長灘市 - 安那罕市大都會地區的消費價格指數進行調整。
- 2 免除利息：市政府不得收取相關逾期帳單的利息。

(六) 房東 - 租客情況：下列程序適用於有個別水錶的獨棟式家庭房屋，多單位住宅建築和移動房屋公園的物業所有人或管理人是正式客戶並需負責繳付水費。

1 通知要求：

- 1) 市政府必須做出有誠信的努力以書面通知住宅內的租客/住戶即將停水。如果該物業屬於多單位住宅建築或移動房屋公園，至少提前 10 個日曆天通知，如果是獨棟式家庭房屋，則至少提前 7 個日曆天通知供水服務即將被停止。
- 2) 該書面通知也必須告知租客/住戶他們有權成為用水戶並承擔水費帳單 (請參考下列第 2 項)，但毋須繳付任何截至當時的任何欠款。

2 租客/住戶成為客戶：

- 1) 除非租客/住戶同意市政府的條款和條件，並滿足其要求及規定，否則市政府並未被要求必須提供租客/住戶供水服務。
- 2) 然而，如果 (i) 租客/住戶當中的任何一人或多人承擔了後續費用責任並滿足市政府的要求，或 (ii) 以實際手段選擇性的向未能滿足市政府條件的租客/住戶停止供水服務，市政府可選擇只給能滿足市政府條件的租客/住戶用水服務。
- 3) 如果向市政府建立信用的條件之一是必須在過去一段特定時期內曾經有過供水服務，那麼如果該住戶能出示在該段時期內曾繳付房租的證據來滿足市政府的要求，這便等於滿足了該條件。

- 4) 如果租客/住戶成為市政府的客戶，而該租客/住戶的房租包括了住宅用水的費用，也並未有其他文件表示應該分開計算，那麼租客/住戶可以從未來的租金中扣除在付費期間內繳付給市政府的所有合理費用。

三. 替代付款安排：對於任何能滿足上述第二條第（二）款規定的用戶，依據上述第二條第（四）款的程序規定，市政府應給予該用戶以下一項或多項替代付款安排的選擇，由市政府行使決定權做出選擇：（i）依據下列第（一）款規定分期償還欠款餘額；（ii）依據下列第（二）款規定制定替代付款時間表；（iii）依據下列第（三）款規定削減欠款；或（iv）依據下列第（四）款規定臨時暫緩繳付。財務總監或其指定代理人在行使決定權時必須是在檢閱用戶提供的信息和文件、考量用戶的財務情況、及市政府需求後，選出最合適的替代付款安排。

（一）分期償還：任何無法在正常付款週期內繳付水費及滿足上述第二條第（三）款要求中三個條件的用戶，在市政府確認後，也在市政府選擇此替代方式後，可依下列條款同意分期償還計畫：

- 1 期限：用戶應繳付欠款餘額，連同下列第（二）款描述的行政費用和利息，截止日期由財務總監或其指定代理人決定，最多不超過十二（12）個月；即使如此，財務總監或其指定代理人可能合理地行使其決定權，讓分期償還期限超過十二（12）個月，避免造成用戶過度的負擔。未繳付的餘額連同適用的行政費加上任何應計利息，除以分期還款的期數，將得出的數字加入用戶每月持續用水的月費。
- 2 行政費用和利息：用戶將需為任何已批准的分期償還計畫支付一筆行政費用，金額由市政府不定時決定，用於開始及執行計畫的花費。在財務總監或其指定代理人的決定下，利息的年利率不超過百分之十（10%），應依據第（一）款規定，適用於計算應付利息。
- 3 遵守計畫：用戶必須遵守分期償還計畫並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。用戶在繳付分期償還計畫中的欠款時，不得再申請進一步分期還款。若發生用戶未能遵守分期償還計畫超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生用戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，市政府可在用戶住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

（二）替代付款時間表：任何無法在正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條第（三）款中的三項條件的用戶，在市政府確認後，也在市政府選擇此替代方式後，可依下列條款達成替代付款時間表償還欠款：

- 1 還款期限：依據下列第 2 項規定，用戶應繳付欠款餘額，連同行政費用和利息，由財務總監或其指定代理人決定一個不超過十二（12）個月的期限。即使如此，財務總監或其指定代理人可合理地行使其決定權，延長超過十二（12）個月的還款期限，避免造成用戶過度負擔。

- 2 行政費用和利息：用戶將需為任何已批准的替代付款時間表支付一筆行政費用，金額由解決方案決定，用於開始及執行時間表的花費。在財務總監或其指定代理人的決定下，利息的年利率不超過百分之十（10%），應依據第（二）款規定，適用於計算應付利息。
- 3 時間表：在諮詢用戶及考慮用戶的財務限度後，財務總監或其指定代理人應發展一項用戶也同意的替代付款時間表。替代付款時間表可提供定期繳付一筆費用的還款方式，不與已建立的付款日期衝突。可能規定付款時間比每月一次更頻繁，也可能規定付款時間比每月一次更少，也依據上述第（二）款規定，所有案件中的欠款餘額和行政費用都應在成立付款時間表後的十二（12）個月內繳清。雙方均同意的時間表應以書面方式提出並提供用戶一份副本。
- 4 遵守計畫：用戶必須遵守雙方均同意的付款時間表並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。用戶在依據雙方先前均同意的付款時間表繳付欠款時，不得再申請進一步延長剩餘未付欠款的時間表。若發生用戶未能遵守付款時間表超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生用戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，市政府可在用戶住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

（三）減低未繳付的餘額：市政府通過低收入費率援助（LIRA）計劃為水錶每月收費提供10美元的折扣。有關更多資訊，請訪問市政府的網站：
<https://www.chinohills.org/1406/Low-Income-Rate-Assistance>。

（四）臨時暫緩付款：任何無法在正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條，第（三）款中的三項條件的用戶，在市政府確認後，也在市政府選擇此替代方式後，臨時暫緩繳付欠款，最多暫緩於截止日期起六（6）個月的期限。市政府將自行決定應給予該用戶多長的暫緩期。

- 1 還款期限：用戶應在暫緩截止日期（簡稱“暫緩截止日期”）前繳付欠款餘額，截止日期由財務總監或其指定代理人決定截止日期，截止日期必須是開始逾期起的十二（12）個月以內。即使如此，財務總監或其指定代理人可合理地行使決定權，制定一個在十二（12）個月之後的日期，避免造成用戶過度負擔。
- 2 遵守暫緩截止日期：用戶必須在暫緩截止日期之前繳付欠款餘額，也必須準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。若發生用戶未能準時在暫緩截止日期前付清欠款餘額並超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生用戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，市政府可在用戶住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

四. 上訴：以下列出上訴任何住宅供水服務帳單金額的程序。每位用戶在任何十二（12）個月的週期內應只限有三（3）次上訴失敗的機會。如果已達到限制次數，

市政府便無義務考慮任何用戶在之後遞交的任何上訴。

- (一) **初步上訴**：用戶在供水服務帳單的三十（30）天內，有權申請上訴或檢閱任何帳單或收費。上訴申請表格可以在市政府的網站上找到，網址是 <https://www.chinohills.org/879/Online-Payments>。該申請必須以書面方式進行並送達至市政府的財務部。只要在用戶的上訴申請或任何調查尚未有結果前，市政府將不得停止用戶的供水服務。收到上訴申請後，財務總監應評估用戶提供的證據以及市政府關於該水費的案卷記錄。財務總監應就帳單所述水費是否正確做出裁定，並且向上訴用戶提供該裁定的簡要書面摘要。如果用戶不滿意財務總監的裁定，用戶可以要求市政府經理審查上訴。
- (二) **停水通知上訴**：除了在上述第（一）款規定中的上訴權利外，如果用戶主張帳單中顯示的用水量有誤，任何收到停水通知的用戶可在停水通知日期至少五（5）個工作天後申請上訴或檢閱相關該逾期通知的帳單。然而按規定該上訴或檢閱權不得應用於依據上述第（一）款提交的任何帳單上訴和檢閱申請。任何依據第（二）款規定提交的上訴或檢閱申請必須以書面進行，也必須包含支持上訴和檢閱理由的文件。上訴或檢閱申請必須在五（5）個工作天期限內送達至市政府的財務部。只要在用戶的上訴申請或任何調查尚未有結果前，市政府將不得停止用戶的供水服務。
- (三) **上訴聽證**：在收到上述依據第（一）款、第（二）款提出的上訴或檢閱申請後，市政府經理將對用戶提供的證據和市政府關於該水費的案件資訊證據進行評估。市政府經理將對帳單所述水費是否正確做出裁定，並且向上訴用戶提供該裁定的簡要書面摘要。
 1. 如果水費被裁定有誤，市政府將提供一份修正帳單，需要在帳單修正費用後的十（10）個日曆天繳付修正費用。如果在提供了正確的帳單後，剩餘的費用在超過六十（60）個日曆天後仍未繳付，於該六十（60）個日曆天到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第（二）款，第 1 項規定，市政府應提供用戶停水通知單。只有在付清所有積欠的供水收費、費用、和任何適用及相關恢復供水的費用後才能恢復供水服務。
 2. (1) 若水費被裁定正確，則需在財務總監及/或市政府經理做出裁決的兩（2）個工作天內付清水費。做出裁決時，用戶將被告知可向市議會進一步上訴的權利。如果是依據上述第（一）條規定遞交的初步上訴或檢閱，任何該上訴必須在市政府經理做出裁決後的二十（20）個日曆天提出。如果是依據上述第（二）條規定遞交的停水通知，任何該上訴必須在做出裁決後的三（3）個日曆天提出。上訴聽證會將根據奇諾崗市條例第1.20.030條安排。
 3. 申請市議會聽證時，該申請要求應以書面方式提交並送達至市書記官辦公室。用戶將被要求親自出席市議會聽證會，出示證據和理由，解釋為何帳單上的水費有誤。該市議會將評估用戶提交的證據，以及市政府的檔案中有關水費的信息，並且裁定該費用是否正確。

(1) 如果市議會裁定水費有誤，用戶將收到一份修正帳單和改正的費用。如果在提供了正確的帳單後，剩餘的費用在超過六十（60）個日曆天後仍未繳付，在該六十（60）個日曆天到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第（二）款，第 2 項規定，市政府應提供用戶停水通知單。只有在付清所有積欠的公用事業收費、費用、和任何適用及相關停水/恢復供水的費用後才能恢復供水。

(2) 若水費被裁定正確，則需在市議會做出裁決的兩（2）個工作天內付清水費。若發生水費在原帳單日期的六十（60）個日曆天後尚未付清的情況，市政府則需依據第二條，第（二）款，第 2 項規定發出停水通知，並可進行停止用戶住宅供水服務的程序。

(3) 任何超收的費用將在下次正常帳單中做為信用抵扣，或在市議會自行決定下直接退款給用戶。

(4) 任何為用戶提供的用水服務不應在用戶向市政府或市議會提出上訴的過程中停止。

(5) 市議會的裁決是最終裁決也具有執行力。

五. 恢復供水服務：若因為之前逾期欠款被停止用水，用戶也希望恢復並繼續供水服務，用戶則必須支付定金和恢復費用，該停水/恢復費用是依據上述第二條，第（二）款，第 1 項規定，由市政府制定的金額。市政府將以對用戶而言最實際、最方便的方式恢復供水。市政府應在最晚下一個工作天結束前，依照用戶的要求及完成支付任何適用的停水/恢復費用後，恢復供水。