



市政管理办公室

行政命令号: 070

签发于: 1/20/2020

批准人: 市政经理, Garrett Evans

关于: 因拖欠帐款而停止提供住宅供水服务

目的:

为制定住宅用水服务中断政策制定准则, 以遵守《水资源切断保护法》(第 998 号参议院法案) 的规定, 不得逾期欠款帐户, 该法案于 2018 年颁布, 于 2020 年 2 月 1 日生效。

程序:

1. 账单提醒和支付:

每月向每个用水账户的客户提供水费账单。账单到期时应收到付款, 如果在票据之日起三十 (30) 天内未付款, 则应处以罚款。

2. 逾期账户:

如果未在付款日期后的第六十 (60) 天或之前付款, 则将书面通知可能终止的通知 (粉红色通知) 给住户/房客和/或账户持有人/财产所有人。该通知将指示无法在到期日之前支付账单的客户在工作时间内致电 (925) 252-4940 与城市公用事业计费部门联系, 讨论避免因未付款而中断供水服务的选项。书面通知将以《民法典》第 1632 条所列的语言提供 (英语, 西班牙语, 中文, 他加禄语, 越南语和韩语), 以及在匹兹堡地区的服务中至少 10% 的人口使用的任何其他语言。粉红通知的截止日期至少为可能终止供水服务的七 (7) 个工作日。同时, 市政还将通过语音留言, 邮件消息, 电话方式联系联系客户, 告知他们其欠款帐户状态和联系市政的说明。

3. 防止自来水中断的条件:

a) 账单的延期付款-客户当事人可以亲自提出延期, 以在“粉红色公告”到期日或之前支付其逾期账单。客户必须与市政签订书面协议, 以在 30 天内支付逾期账单。自上次付款安

排之日起，客户每 6 个月可以进行一次付款安排。不遵守和不付款将被视为违反付款协议，并可能导致根据本行政命令的规定中止供水。

b) 住宅租户/居住者-如果租户/居住者不是帐户持有人，则他们有权成为市政的客户，而无需支付拖欠帐户的应付金额，只要他们愿意承担后续费用的责任。市政应向满足新客户申请要求的居民提供服务。

c) 其他付款安排

如果满足以下所有条件，市政将不中断住宅供水服务。

- 健康状况-客户或客户的租户向城市提供“基本医疗服务提供者”的证明（根据福利和机构法规第 14088 (b) (1) 条的定义），停水将危及生命，或对居住在该物业的人的健康和安全构成严重威胁；
- 财务无力-客户证明他或她在财务上无法在市政的正常计费周期内支付自来水费用。

要获得无力支付的资格，客户或客户家庭的任何成员必须是 *Cal / WORKS*，*CalFresh*，一般帮助，*Medi-Cal*，补充安全收入/州补充付款计划或加利福尼亚特别帐户的当前收款人 妇女，婴儿和儿童补充营养计划，或客户声明，该家庭的年收入少于加利福尼亚适用的联邦贫困线的 200%。 <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>

- 替代付款时间表-客户愿意输入延期或减少付款的计划或替代/分期付款时间表。市政可以为客户选择还款选项并设置参数。

客户必须遵守上述条件。鼓励客户提供必要的文件，以证明其健康状况，财务状况不佳，并愿意在建议的任何服务日期之前尽可能早地终止付款。市政将在收到文件后确定客户是否满足所有条件。客户必须在两（2）个工作日内对市政的其他信息要求做出回应。如果不符合条件，市政将以书面形式通知客户，并应在五（5）个工作日内通知他们即将停止供水服务。如果通过邮件返回的书面通知无法送达，市政应尽力通过电话与客户联系。

4. 上诉/争议账单：在收到帐单后的五（5）天内，客户有权提出上诉或对其收费进行审查。此类请求必须以书面形式提出并交付给市政厅的付款中心。只要客户的上诉和任何由此产生的调查仍在进行中，市政将不会中断供水服务。在任何十二（12）个月内，客户只能受到两（2）次上诉失败。

5. 停止供水服务：

在以下情况下应停水

- 客户未能在其“粉红色公告”到期日之前或之前全额支付应付款项，或与市政联系以讨论付款方式。
- 对于超过 60 天或更长时间的拖欠帐户，客户不遵守现有的书面付款安排协议。
- 参与其他付款安排的客户未遵守现有的书面付款安排时间表，或者六十（60）天或更长时间未付款。市政应在不超过五（5）个工作日后发布最终的停水意向通知。

6. 停止后恢复供水：

如果由于未付款而终止了服务，市政将提供有关如何恢复服务的信息。在支付了所有必需的欠款帐户费用和重新建立服务的费用之前，不会恢复该服务。如果认为适当，市政还应要求支付保证金，以确保供水恢复。

7. 重新开工费：

重新开通费根据市政主收费表中公布的最新确定的采用费率收取。如果未收到付款并在下午 2:30 之前报告给付款中心，则可能会收取额外的非工作时间重新开通费。

对于有资格使用替代付款安排计划的客户，重新开通费在正常工作时间（上午 7:30-下午 2:30）为 50 美元，在非工作时间（上午 7:30 之前和下午 2:30 之后）为 150 美元。由州法律授权并可能不时修订。从 2021 年开始，费用将由消费者价格指数每年进行调整。费用不会超过重新开通的实际费用。

对于收入低于联邦贫困线 200%的家庭，市政每 12 个月免收一次拖欠账单的利息费用

。

8. 年度报告要求:

市政将每年在市政的互联网站点和州水资源控制委员会上报告因无力支付而停水的住宅服务的数量。