

# 特哈查比市 (City of Tehachapi)

## 終止住宅供水服務政策

2020 年 4 月 1 日生效

在由於未支付應繳的水費，水費或其他費用而終止任何居民用戶的水服務之前，市政將遵守本政策的程序和要求。本政策適用於統一的供水，下水道和垃圾處理賬單（“水費單”），並且僅適用於基於未付款的居民客戶帳戶。本政策不排除市政為其他未經授權的客戶行為而終止服務。

1. 聯繫信息。 居民客戶可以在正常工作時間（週一至週四，上午 7:00 至下午 5:30）致電（661）822-2200，以討論避免服務中斷的選項
2. 帳戶欠款。 客戶收到水費單後應付款。在發票上指定的日期之前未全額支付的水費單將被拖欠，並受到相應的罰款。如果客戶家庭的任何成員當前是 CalWORK，CalFresh，一般幫助，Medi-Cal，補充安全收入/州補充付款計劃或加利福尼亞州針對婦女，嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃的接受者，或客戶聲明如果其家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%，則市政將每 12 個月一次免除拖欠賬單的利息費用。
3. 導致停水的逾期。 如果所要求的客戶付款拖欠了至少六十（60）天，則可以停止住宅水服務而不再付款。

在任何週五，週六，週日，法定節假日或市政正常工作時間以外的任何時間都不會中斷供水服務。

4. 停止服務的程序。
  - a. 在終止客戶服務之前至少七（7）個工作日，市政代表將通過書面，電話或兩者方式與客戶聯繫，以警告即將終止的服務，提供並解釋本政策的條款，進行討論 避免服務中斷的選項，並提供法律要求的其他信息。
    - i. 如果通知是書面形式，則通知將具體包含以下內容：（1）客戶的姓名和地址；（2）欠款；（3）為避免服務中斷需要付款或付款安排的日期；（4）說明申請延長時間以支付拖欠服務費，費用或費用的

過程；（五）對請願單審查和上訴程序的說明；（六）對客戶可以請求延期，減少或替代付款時間表的程序的說明，包括與本政策相一致的滯納住宅服務費用的攤銷。如果客戶的地址不是提供供水服務的物業的地址，則通知也應發送至提供供水服務的物業的地址，地址為“住客”。

ii. 如果以電話方式提供，代表將具體執行以下操作：（1）提出提供本政策的副本；（2）提供避免服務中斷的選項，包括替代付款時間表，延期付款，最低付款額，請求攤銷未付餘額的程序；（3）並說明請求對拖欠服務費，費用或費用進行審查和/或上訴的過程。

- b. 如果市政無法通過電話與居住在該住所的客戶或成年人取得聯繫，並且書面通知無法送達，則市政將參觀該住所並張貼明顯的通知，告知即將終止供水服務，並提供一份副本政策。
5. 法案審查和上訴。 任何收到即將終止服務的通知的客戶都可以對導致終止通知的拖欠費率，費用或費用提出上訴，除非先前已收到並解決了相同費率，費用或費用的上訴。客戶應在收到有爭議的賬單後的五（5）個工作日內，或以市政提供的書面形式遞交上訴通知書，以解釋上訴的依據，包括對任何據稱錯誤的解釋，以提出上訴。市政的計費方式。上訴將按照以下程序進行審核，審理和解決：
- a. 財務總監或被任命人（“審核經理”）應審核申訴表格和支持申訴而提交的所有材料，並應就該申訴做出暫定決定。
- b. 客戶可以在審核經理做出裁定後的30天內向審核委員會提出不利裁定。在上訴待決期間，市政不會因未付款而中斷供水服務。
6. 遞延或減少的付款。 市政可能允許客戶按照本第6節的規定推遲或減少拖欠的費率，費用或費用。
- a. 僅在與市政府進行了預先安排的情況下，市政府才允許客戶自水費單上指定的到期日起九十（90）天內一次性支付欠款。每12個月允許一次。在任何時候，最多不會有一個延遲的付款時間表。

- b. 如下所述，低收入客戶可免收每 12 個月一次的滯納金。
  - c. 對於所有其他客戶，在有效帳戶的有效期內，只能免除一次滯納金。
  - d. 如果客戶違反了約定的付款計劃或在六十 ( 60 ) 天或以上的時間內未支付其當前的住宅水費單，則服務不得在市政發布最終通知後在五 ( 5 ) 個工作日內終止。打算在客戶財產的顯眼和顯眼位置停止服務。
7. 備用付款時間表。 任何無法在指定的到期日之前支付水費賬單的客戶都可以請求其他付款方式，具體情況將視情況而定。任何此類替代性付款安排通常會導致在十二 ( 12 ) 個月內償還欠款。沒有其他付款時間表會超過十二 ( 12 ) 個月。任何時候都不會超過一個備用付款時間表。

如果客戶違反了約定的計劃或在六十 ( 60 ) 天或更長時間內未支付其當前的住宅服務費用，則在市政發布最終通知後在五 ( 5 ) 個工作日內不得中止服務。打算在客戶財產的顯眼和顯眼位置停止服務。

8. 禁止停水。 在以下任何一種情況下，水服務將不會因未付款而中斷：
- a. 在市政決定終止服務的任何上訴期間。
  - b. 在市對客戶糾紛或投訴進行調查期間。
  - c. 在客戶遵守本政策第 6 或 7 節規定的適當授權的替代付款時間表或延期或減少付款計劃的任何時期內。
  - d. 如果客戶滿足以下所有三個條件 ( “基於需求的豁免” ) ：
    - i. 客戶或客戶的租戶向醫療基層醫療服務提供者提交證明，停水服務將威脅到因欠款帳戶服務的場所的居民的生命的生命，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅；
    - ii. 客戶證明他或她在財務上無法支付正常計費周期內的住宅供水服務費用。證明客戶在正常計費周期內在經濟上無法支付住宿服務的事實包括：客戶的家庭成員是 CalWORK , CalFresh , 一般幫助 , Medi-Cal

，補充安全收入/州補充的當前收受人付款計劃或加利福尼亞州針對婦女，嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃，或客戶聲明其家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%。如果證明其中一種或多種情況，則認為該客戶是“低收入客戶”；和

iii. 客戶願意根據本政策就所有拖欠費用訂立分期付款協議，替代付款時間表或遞延或減少付款的計劃。

9. 低收入客戶的特殊注意事項。對於有資格獲得基於需求的免稅的低收入客戶，市政將提供以下一種或多種選擇，以償還拖欠的費率，費用或費用：（1）攤銷未付餘額；（2）參加替代付款時間表；（3）部分減少未付餘額；或（4）暫時推遲付款。付款選項的條款將符合本政策的第 6 條和第 7 條，並且預計將導致在十二（12）個月內還款，除非需要額外的時間以避免不必要的困難。如果客戶違反了商定的計劃或在六十（60）天或更長時間內未支付其當前的住宅服務費用，則在市政發布最終通知後在五（5）個工作日內不得中止服務。打算在客戶財產的顯眼和顯眼位置停止服務。
10. 房東與租戶的關係（單獨計量單位）。本節的規定適用於向加利福尼亞州健康與安全所定義的獨立式單戶住宅，多單元住宅結構，移動房屋公園或勞改營中的永久住宅結構的居住者的每個居住單元提供單獨計量服務的情況法規第 17008 條以及住宅，構築物或公園的所有者，經理或經營者是記錄的客戶。
- a. 在終止服務之前至少七（7）個工作日，市政將真誠地努力以書面形式通知居住者居住單位的賬戶欠款，並且服務將被終止。
  - b. 書面通知將告知居住者他們可能成為記錄客戶並接受單位供水服務的賬單。佔用者將不對現有記錄客戶所欠的欠款負責。
  - c. 儘管有上述規定，但如果居住單元是獨立的單戶居住單元，則市政將（1）在提議的終止服務之前至少七（7）個工作日向居住者發出服務終止通知；（2）要求佔用人核實拖欠帳戶的客戶是居住單位的房東，經理或代理商。驗證可能包括租賃協議或租賃協議，租金收據或其他政府文件。

11. 房東與租戶的關係 ( 主計量單位 )。本節的規定適用於通過總表向加利福尼亞州健康與安全法規第 17008 條所定義的多單元住宅結構，移動房屋公園或勞改營中的永久住宅結構中的住宅居民以及業主，經理提供水的情況，或結構或公園的運營商是記錄的客戶。
- a. 在終止服務之前至少十五 ( 15 ) 天，市政將通過書面通知告知居民，其居住單位的賬戶欠款，並且服務將在通知中指定的日期終止。
  - b. 該通知將張貼在建築物或公園內每個居住單元的門上。如果在每個居住單元的門上張貼該通知不合理或不切實際，市政將在每個可進入的公共區域以及進入建築物或公園的每個位置張貼兩份通知。
  - c. 該通知將告知居民，他們有權成為城市自來水客戶，然後向其收取服務費，而不對現有記錄客戶所欠的欠款負責。該通知還將以通俗易懂的方式指定以下內容：( 1 ) 為防止終止服務或重建服務，居民需要做些什麼；( 2 ) 估計的每月服務費用；( 3 ) 可協助居住居民繼續服務的市政代表的職務，地址和電話號碼；( 4 ) 當地縣律師協會推薦的合格法律服務項目的地址和電話號碼。
  - d. 市政可能拒絕向居民提供服務，除非每個居民或居民代表均同意並滿足市政服務條款和條件以及其他法律規定的要求。但是，如果一個或多個居住者或居住者代表願意並有能力承擔隨後向該帳戶支付的費用，以使市政滿意，或者是否存在有選擇地終止向他們提供服務的實際和法律手段對於未達到市政要求的居住者，或對居住者的代表不負責任的居住者，市政將向已滿足這些要求或代表他們滿足這些要求的居住者提供服務。
  - e. 在需要時，居住和迅速支付租金或其他信貸義務的證明是與市政建立信貸的可接受方式。
  - f. 除第 8 條中規定的限制外，在以下情況下，不停止供水服務的原因包括：( 1 ) 現有記錄客戶向另一公共機構擁有的債務；( 2 ) 如果欠款帳戶與現有記錄客戶擁有，管理或經營的另一財產有關；( 3 ) 如果公共衛生或建築官員證明終止合同將對居住者或公眾的健康或安全造成重大威脅。

12. 第三方通知。市政為 65 歲或 65 歲以上或《福利和機構守則》第 15610 條所定義的受撫養成年人提供客戶第三方通知服務。當客戶的帳戶逾期並可能終止時，市政將嘗試通知客戶指定的人員。該通知將包含有關防止服務終止所需的信息。
13. 恢復服務。一旦客戶停止服務，市政將立即提供有關恢復服務程序的信息，包括支付適用的重新連接服務費。對於低收入客戶，重新連接服務費將不超過市政重新連接供水服務的實際成本，在正常工作時間內重新連接的費用最高為\$ 50，在非運營時間最高為\$ 150。從 2021 年 1 月 1 日起，該費用可能會根據消費者價格指數的變化進行年度調整。
14. 恢復非法斷開服務的服務。請參閱“拖欠的公用事業賬單和水重新連接政策”的第 3 節。
15. 雜項政策規定
  - a. 語言：本政策以及該政策要求的所有書面通知將以英語，《加州民法典》第 1632 條所列的語言以及至少 10% 居住在市政的人所說的任何其他語言提供。特哈查比。
  - b. 發布政策：市政將在本網站上發布此政策，如果該網站不存在，市政將應要求以書面形式向客戶提供政策。