

關於因欠費而停止 住宅供水服務的政策

儘管有信號山 (Signal Hill) 市任何其他政策或規定，但根據以下規定，本《關於因欠費而停止住宅供水服務的政策》應適用於本市因欠費而停止住宅供水的情況。如果本政策與本市的任何其他政策或規定有任何衝突，應以本政策為準。

I. 政策適用範圍；聯繫電話：本政策僅適用於欠費的住宅用水帳戶，本市現行政策和程序應繼續適用於商業和工業用水帳戶。如需水費支付以及如何制定本政策中規定的避免停水的替代方案方面的幫助，請致電 (562) 989-7315，與本市市政部門聯繫。

II. 因欠費而停止住宅供水服務：

A. 帳單的開出和付費：除非本市水費價目表中另有規定，否則水費帳單將按月向每個客戶開出。水費應在收到帳單時立即支付並付清，若在二十 (20) 天內未付，則應視為欠費。若在欠費日期起的六十 (60) 天內未付清水費，供水服務將被停止。付費可以在市政廳進行，也可由獲得授權的市政代表負責收取。然而，客戶有責任確保自己所付的款項及時到達市政廳。除非事先獲得本市市政部門批准，否則不允許部分付費。帳單的計算方法如下：

1. 為編制定期帳單和根據要求編制期初帳單、期末帳單和特殊帳單，相關工作人員將定期讀取水錶讀數（抄表）。
2. 水費帳單將顯示用於開具帳單的當前抄表期間和上一抄表期間的抄表記錄，以及當前抄表的單位數、日期和供水天數。

B. 逾期帳單：以下規則適用於欠費日期後超過六十 (60) 天仍未付帳的客戶：

1. **小額餘額帳戶：**如果任何帳單上的未付金額低於最低帳單金額（即低於相應帳戶的每月應收水費），則應結轉並添加到下一個結算期。

2. **停水警告**：如果在發票日期後的第二十 (20) 天或之前未支付所開出帳單的款項，則應在停水警告中明確的可能停止供水的日期之前至少十五 (15) 個日曆日，儘早將欠費通知（“停水警告”）郵寄給用水客戶。如果客戶的位址不是用水所在物業的地址，則還必須將停水警告寄送到用水所在物業的地址。停水警告必須包含以下內容：

- a) 客戶姓名和位址；
- b) 欠費金額；
- c) 為避免停水而必須支付所欠款項或做出付費安排的截止日期；
- d) 申請延期支付所欠款項的時間的流程說明（見下文第三 (D) 款）；
- e) 對引致欠費的帳單申請覆核及申訴的程序說明（見下面第 IV 條）；
- f) 客戶可申請延期付費、分期付款、削減付費或其他付費安排的程序說明（見下面第 III 條），以及；
- g) 客戶就上述事項或程序與本市市政部門聯繫的電話號碼。

在停水前至少七 (7) 天，本市還將做出合理的嘗試，派人親自或通過電話聯繫記錄在案的客戶或居住在客戶住所的成年人。如果該通知是通過電話進行的，本市應主動向客戶提供本政策的副本，並主動與客戶討論下面第 III 條載明的替代付費選項，以及下面第 IV 條載明的客戶對其帳單申請覆核和申訴的程序。

3. **張貼通知**：本市將盡最大努力派人到訪相關住所並在其顯眼的位置留下一份因未付費而即將停水的通知，以及本政策的副本，或者作出其他安排。該通知和本政策的副本將在停水前至少四十八 (48) 小時一直留在該住所處。

4. **滯納金**：如果在停水警告產生之前仍未支付客戶帳戶上的欠款，則應按照本市收費標準徵收滯納金，並將滯納金添加到該客戶帳戶的未結餘額中。

5. **截止日期**：市政廳必須在不遲於停水警告中載明的日期下午 5:00 之前收到水費及相關款項。不接受郵戳所示日期。

6. **退票通知**：一旦收到以匯款形式支付水費或其他費用的退回支票，本市將認為此帳戶未付費。本市將嘗試派人親自通知客戶，並在其住所處留下關於停水的通知。如果未在通知上載明的截止日期（不得早於停水警告中規定的日期）之前付清退票金額和退票手續費，則停止給該客戶供水；或者如果之前未提供停水警告，則該截止日期不得早於針對通過退票進行付費的發票後的第六十 (60) 天。兌換退票並支付退票手續費時，所有欠費都必須用現金或保付資金支付。

7. 用以支付因欠費被停水的帳戶的欠費而開出的發票被退回：

a) 如果本來作為使因欠費被停水的帳戶恢復供水而開出的支票，又被作為非流通支票退回，則本市可在至少提前三 (3) 個日曆日發出書面通知的情況下進行上述停水處理。客戶的帳戶只有在收到現金或保付資金形式的未付費用後才能恢復。一旦客戶的帳戶得以恢復，該帳戶將被標記一年時間，表明該客戶簽發了非流通支票。

b) 如果在上述一年期限內的任何時候，客戶的帳戶再次因未付費而被停水，本市可要求客戶支付現金或保付資金，才能給其恢復供水服務。

C. 禁止停水的條件：如果符合以下所有條件，本市就不會停止住宅供水服務：

1. 健康狀況 - 客戶或客戶的租戶提交初級保健提供者的證明，證明停止供水將 (i) 危及生命，或 (ii) 對居住在該住宅的人的健康和安全構成嚴重威脅；

2. 經濟困難 - 客戶證明他或她在供水系統正常結算週期內沒有能力支付水費。如果客戶的任何家庭成員符合以下條件，則該客戶被視為“經濟困難無力付費”：(i) 目前享受下列福利：以工代賑 (CalWORKS)、食物券 (CalFresh)、一般救助方案、加州醫療補助計畫 (Medi-Cal)、SSI/州補充支付計畫或加州婦女、嬰兒和兒童特別營養補充計畫；或者 (ii) 客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧困線的 200 %；以及

3. 替代付費安排 - 客戶願意簽訂分期付款協議、替代付費計畫或分期付款或削減付費的方案，並且符合下面第 III 條的規定。

D. 確定禁止停水的條件的流程：客戶應負責證明符合上述 (C) 款所述的條件。為了讓本市有足夠的時間處理客戶提出的任何援助請求，鼓勵客戶在擬停水日期之前儘早向本市提供必要的證明文件，以證明客戶有(C)(1) 項所述醫療問題、(C)(2) 項規定的經濟困難，以及訂立 (C)(3) 項規定的任何替代付費安排的意願。收到此類文件後，城市經理 (City Manager) 或其指定人員應審查該文件，並在七 (7) 個日曆日內回復客戶，要求提供額外資訊（包括與可用替代安排的可行性相關的資訊），或通知客戶本市將允許其參與的替代付費安排，以及相應的期限，具體要根據下面第 III 條來定。如果本市已要求提供補充資訊，則客戶應在收到本市的要求後五 (5) 個日曆日內提供所要求的資訊。在收到該補充資訊後五 (5) 個日曆日內，本市應書面通知客戶他們不滿足上面 (C) 款規定的替代付費安排的條件，或通知客戶本市將允許其參與的替代付費安排，以及相應的期限，具體要根據下面第 III 條來定。未能滿足上面 (C) 款所述條件的客戶，必須向本市支付拖欠的款項，包括任何罰款和其他費用，具體期限以下面兩種情況中發生較晚者為準：(i) 本市

確定客戶不符合這些條件的通知日期後兩 (2) 個工作日內；或 (ii) 即將停止供水的日期，如“停水警告”中所述。就本政策而言，“工作日”是指本市相應辦公室營業的任何日子。

E. 針對低收入客戶的特殊規定：在下列情況下，客戶被視為家庭收入低於聯邦貧困線的 200%：(i) 客戶家庭的任何成員是以下福利的當前受益人：以工代賑 (CaWORKS)、食物券 (CalFresh)、一般救助方案、加州醫療補助計畫 (Medi-Cal)、SSI/州補充支付計畫或加州婦女、嬰兒和兒童特別營養補充計畫；或者 (ii) 客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%。如果客戶證明屬於上述任一情況，則以下規定適用：

1. **恢復供水的費用：**如果已經停水並且要恢復供水，那麼在本市市政部門正常營業時間內收取的任何恢復供水的費用均不得超過 50 美元，非營業時間內的恢復供水的費用不得超過 150 美元。如果恢復供水的實際成本低於法定上限，則上述費用不得超過實際成本。自 2021 年 1 月 1 日起，洛杉磯-長灘-阿納海姆都市區的消費價格指數每年都會發生變化，因此這些上限可能會進行調整。

2. **利息豁免：**本市不得對欠費帳單收取任何利息。

F. 房東-房客情形：

1. **對單獨計量供水進行的必要通知：**以下程序適用於單獨計量的獨立單戶住宅、多單元住宅樓宇和活動房屋公園，其中業主或管理者是記錄在案的客戶，並負責支付水費。

a. 在可能停水前至少 10 個日曆日，本市須盡其所能地以書面形式通知所在物業的租戶/住戶將停止供水。

b. 書面通知還必須告知租戶/住戶，他們有權成為直接向其收取水費的客戶（見下面第 3 款），而不必支付任何當時的拖欠款項。

2. **對通過主表計量收費的必要通知：**以下程序適用於業主、管理者或經營者為記錄在案的客戶的主表計量住宅供水。

a. 在可能停水前至少 15 個日曆日，本市必須通過在每個住宅單元門上張貼書面通知的方式，盡其所能地通知租戶/住戶，該帳戶已欠費，並且將在通知中規定的日期停止供水服務。如果在每個單元的門上張貼通知不合理或不可行，本市將在每個可進入的公共區域以及每個進入該結構的位置張貼兩 (2) 份通知。

b. 書面通知還必須告知租戶/住戶，他們有權成為直接向其收取水費的客戶（見下面第 3 款），而不必支付任何當時的拖欠款項。該通知還必須詳細說明住戶為防止停水或要恢復供水所需採取的措施；估計的每月水費；能夠協助住戶繼續用水的市政代表的頭銜、地址和電話號碼；以及本縣律師協會推薦的合格法律服務項目的地址或電話號碼。

3. 租戶/住戶成為客戶：

a. 除非每個租戶/住戶同意供水服務的條款和條件，並符合本市的要求和規定，否則本市無需向相應租戶/住戶提供供水服務。

b. 但是，如果 (i) 一個或多個租戶/住戶承擔起向其所屬帳戶收取的後續費用，並滿足本市要求，或者 (ii) 有實際手段可有選擇地停止向不符合本市要求的租戶/住戶供水，那麼本市可以只向滿足要求的租戶/住戶提供供水服務。

c. 為了有資格成為客戶而不必支付欠費帳戶中的欠費款項，租戶/住戶必須核實欠費帳戶的記錄在案的客戶是或曾經是房屋的業主、管理者或代理人。核實事項可能包括但不限於租賃協議、租金收據、表明住戶正在租賃相應房屋的政府文件，或本市自行確定的其他類似資訊。

d. 如果事先用水一段時間是在本市建立信用的一個條件，那麼居住在該房屋並提供該段時間內迅速支付租金的證明，且符合本市要求，那就能成為符合資格的客戶。

e. 如果租戶/住戶成為本市的客戶，並且該租戶/住戶的租金款項裡面包括住宅供水服務的費用（此類費用沒有單獨列明），則租戶/住戶可以從未來的租金款項中扣除前一付費期間支付給本市的所有合理費用。

III. 替代付費安排：對於滿足上面 II(C) 款規定的三個條件的任何客戶，根據上面 II(D) 款規定的流程，本市應向客戶提供以下替代付費安排之一，具體由本市自行選擇：(i) 下面 (A) 款規定的未付餘額分期支付；(ii) 下面 (B) 款規定的替代付費計畫；(iii) 下面 (C) 款規定的部分或全部削減未付餘額；或 (iv) 下面 (D) 款規定的暫時延遲付費。在審查客戶提供的資訊和文件並考慮客戶的財務狀況和本市的付費需要後，城市經理或其指定人員應在合理的判斷下，選擇最合適的替代付費安排。

其他無法在正常付費期內付費的客戶可以申請本第三條載明的付費安排。城市經理或其指定人員應自行決定是否批准替代付費安排，如果批准，應在審查客戶提供的資訊和證明文件並考慮客戶的財務狀況和本市的付費需要後，確定最合適的替代付費安排。

A. 分期付款：如果本市選擇了這一替代方案，客戶可根據以下期限與本市訂立分期付款計畫：

1. **期限：**客戶應在城市經理或其指定人員確定的不超過十二 (12) 個月的期限內支付未付餘額，並按照下面 (2) 項規定支付所需的管理費和利息；但城市經理或其指定人員根據其合理判斷，也可以採用超過十二 (12) 個月的分期付款期限，以避免給客戶帶來不應有的困難。

未付餘額，連同有關的管理費用和利息，應除以分期付款期內的月數，該金額應每月添加到客戶的持續的每月水費帳單中。

2. **管理費；利息：**對於任何已批准的分期付款計畫，將按本市不定期更新的金額向客戶收取一筆管理費，即本市啟動和管理分期付款計畫的費用。由城市經理或其指定人員自行決定，任何根據本 A 款規定的分期付款的金額，應適用不超過百分之八 (8%) 的年利率（除非客戶符合 II(C)(2) 項或 (E) 款規定的經濟狀況）。

3. **遵守計畫：**客戶必須遵守分期付款計畫，並根據隨後每個水費結算期中產生的費用不斷更新。客戶不得在根據分期付款計畫支付拖欠費用的同時要求進一步分期支付隨後的未付費用。如果客戶六十 (60) 個日曆日或更長時間未遵守分期付款計畫的條款，或者六十 (60) 個日曆日或更長時間未支付客戶應交的當期水費，在本市在客戶住所張貼即將停水的最終通知後至少五 (5) 個工作日，本市可能會停止向該客戶的住所供水。

B. 替代付費計畫：如果本市選擇了此替代方案，客戶可根據以下規定為未付餘額訂立替代付費計畫：

1. **償付期：**客戶應在城市經理或其指定人員確定的不超過十二 (12) 個月的期限內支付未付餘額，並支付下面第 (2) 項規定的管理費和利息；但城市經理或其指定人員根據其合理判斷，也可以將還款期延長至超過十二 (12) 個月的時間，以避免給客戶帶來不應有的困難。

2. **管理費；利息：**對於任何已批准的替代付費計畫，將按本市不定期更新的金額向客戶收取一筆管理費，即本市啟動和管理替代付費計畫的費用。由城市經理或其指定人員自行決定，任何根據本 B 款規定的分期付款的金額，應適用不超過百分之八 (8%) 的年利率（除非客戶符合 II(C)(2) 項或 (E) 款規定的經濟狀況）。

3. **償付進度安排**：在諮詢客戶並考慮客戶財務限制後，城市經理或其指定人員應制定一個替代付費計畫，與客戶最終商定。該替代計畫可規定與本市既定付費日期不一致的定期一次性付費，可規定每月多次支付款項，也可規定每月付費少於一次，但在所有情況下，根據上述 (1) 項的規定，未付餘額管理費應在付費計畫制定後十二 (12) 個月內全額支付。約定的償付進度安排應以書面形式規定下來，並提供給客戶。

4. **遵守計畫**：客戶必須遵守約定的償付進度安排，並根據隨後每個水費結算期中產生的費用不斷更新。客戶在根據先前約定的進度安排支付拖欠費用時，不得要求延長任何後續未付費用的付費時間。如果客戶六十 (60) 個日曆日或更長時間未遵守約定的進度安排的期限，或者六十 (60) 個日曆日或更長時間未支付客戶應交的當期水費，在本市在客戶住所張貼即將停水的最終通知後至少五 (5) 個工作日，本市可能會停止向該客戶的住所供水。

C. **未付餘額的削減**：如果本市選擇了這一替代方案，客戶可獲得客戶所欠未付餘額的削減（無需經市議會批准和採取行動），但該削減不得超過該餘額的百分之三十 (30%)；前提是，任何此類削減的資金的來源應不會導致對本市其他客戶徵收額外費用。任何削減的比例應根據客戶的財務需要、本市的財政狀況和需要以及用以抵消對客戶未付餘額的削減的資金的可獲得性來確定。

1. **償還期限**：客戶應在城市經理或其指定人員確定的截止日期之前支付削減後的餘額，該日期（“削減後付費日期”）應至少為未付餘額的削減生效日期後的十五 (15) 個日曆日。

2. **遵守削減後付費日期**：客戶必須在削減後付費日期當日或之前支付削減後的餘額，並且必須及時全額支付隨後每個結算期產生的任何費用。如果客戶在削減後付費日期之後六十 (60) 個日曆日內未支付削減後的付費金額，或者六十 (60) 個日曆日或更長時間未支付客戶應交的當期水費，在本市在客戶住所張貼即將停水的最終通知後至少五 (5) 個工作日，本市可能會停止向該客戶的住所供水。

D. **暫時延遲付費**：如果本市選擇了這一替代方案，在付費到期後，客戶可將未付餘額的支付暫時延遲最長六 (6) 個月。本市應自行決定向客戶提供的延遲期限。

1. **還款期**：客戶應在城市經理或其指定人員確定的延遲日期（“延遲付費日期”）前支付未付餘額。延遲付費日期應在未付餘額拖欠之日起十二 (12) 個月之內；但城市經理或其指定人員可根據其合理判斷酌情決定，是否將延遲付費日期確定在十二 (12) 個月期限之後，以避免給客戶帶來不應有的困難。

2. **遵守削減後付費日期**：客戶必須在延遲付費日期當日或之前支付削減後的餘額，並且必須及時全額支付隨後每個結算期產生的任何

費用。如果客戶未能在延遲付費日期後六十 (60) 個日曆日內支付未支付的款項，或六十 (60) 個日曆日或更長時間未支付客戶應交的當期水費，在本市在客戶住所張貼即將停水的最終通知後至少五 (5) 個工作日，本市可能會停止向該客戶的住所供水。

IV. 申訴

就任何住宅供水服務帳單中所列金額提出申訴的程序如下：

A. 首次申訴：在收到水費帳單後十 (10) 天內，客戶有權就本市開出的帳單或收費提出申訴或覆核的請求。此類請求必須以書面形式提出，並提交至本市財政局，地址：2175 Cherry Ave., Signal Hill, CA 90755。只要客戶的申訴和任何相關的調查仍在進行中，本市就不能停止對該客戶的供水服務。

B. 停水警告申訴：除上面 A 款規定的申訴權外，任何客戶在收到停水警告後，若聲稱帳單上所列的用水量有誤，該客戶可在停水警告發出之日起至少五 (5) 個工作日要求對與停水警告相關的帳單提出申訴或覆核；但任何此類申訴或覆核權利不適用於有人已根據上面 A 款提出申訴或覆核要求的帳單。根據本 B 款提出的任何申訴或覆核請求均須以書面形式提出，並且必須包括支持該申訴或覆核理由的證明文件。申訴或覆核請求必須在該五 (5) 個工作日期間內送達本市財政局，地址：2175 Cherry Ave., Signal Hill, CA 90755。只要客戶的申訴和任何相關的調查仍在進行中，本市就不能停止對該客戶的供水服務。

C. 申訴聽證：在收到上述 A 款或 B 款所述的申訴或覆核請求後，應立即在城市經理或其指定人員（“聽證官”）面前確定聽證日期。在評估客戶提供的證據以及本市存檔的有關水費的資料後，聽證官應就帳單上所列水費的準確性做出決定，並向提出申訴的客戶提供一份關於該決定的簡要書面摘要。

1. 如果水費被認定不正確，本市將提供更正的發票，修正後的費用應在修正後費用的發票日期後十 (10) 個日曆日內支付，除非根據本第 IV 條的要求及時向市議會提出申訴。如果在提供更正發票後超過六十 (60) 個日曆日仍未支付修正後的水費，則在該六十 (60) 個日曆日期限屆滿後的下一個正常工作日停止供水服務；但本市應提供本政策要求的停水警告和其他相關通知。只有在付清所有未付的水費、罰款以及任何和所有適用的恢復供水費用後，才會恢復供水服務。

2. 如果確定有關水費是正確的，水費應在聽證官做出決定後的十 (10) 個日曆日內支付並付清，除非根據本第 IV 條的要求及時向市議會提出申訴。

(a) 對於上述 A 款規定的首次申訴，如果客戶未及時向市議會提出申訴，而且在原始結算日期後六十 (60) 個日曆日內或在聽證官做出決定後十 (10) 個日曆日內（以較遲者為準）未全額支付各項費用，那麼，本市應提供停水警告以及本政策要求的任何其他相關通知，並可繼續對客戶住所進行可能的停水處理。

(b) 對於上述 B 款規定的停水警告申訴，如果客戶未及時向市議會提出申訴，則可在客戶收到書面或電話通知後至少二十四 (24) 小時並在以下情況發生時間較晚者之後對相應客戶住所停止供水：(i) 停水警告規定的六十 (60) 個日曆日通知期屆滿；或 (ii) 聽證官做出決定後十 (10) 日期間屆滿。

3. 在聽證官根據上面 (1) 項或 (2) 項作出決定時，將通知客戶其有權向市議會進一步申訴。如申訴或覆核是上面 A 款所指的首次申訴，則任何此類申訴都必須在聽證官做出決定後的七 (7) 個日曆日內以書面形式提出，或者，如果申訴或覆核是上面 B 款所指的停水警告申訴，則在三 (3) 個日曆日內提出。接到向市議會的書面申訴請求後，本市將在即將召開的市議會會議上確定就此事進行聽證，並在聽證會召開前至少十 (10) 天將聽證會時間和地點書面通知客戶。

4. 如要求在市議會前召開聽證會，應以書面形式提出，並送達本市市議會辦公室。客戶需親自到市議會前，並出示有關帳單上的水費不準確的證據和理由。市議會對客戶提供的證據以及在本市備案的有關水費資料進行評估，並對上述收費的準確性做出決定。

a) 如果市議會發現有關水費不正確，將向客戶開具修改後的費用的發票。如果在提供更正發票後超過六十 (60) 個日曆日仍未支付修正後的水費，則在該六十 (60) 個日曆日期限屆滿後的下一個正常工作日停止供水服務；但本市應提供本政策要求的停水警告和其他相關通知。只有在付清未付水費和所有適用的重新供水費用後，才能恢復供水服務。

b) 如果確定有關水費是正確的，則客戶應在市議會做出決定後的兩 (2) 個工作日內支付並付清有關水費。如果在原始結算日期後六十 (60) 個日曆日內未全額支付有關費用，則本市將向客戶提供本政策要求的停水警告和其他相關通知，並可能繼續停止對客戶住所的供水服務。

c) 任何多收的費用將在下一次定期帳單上反映為貸記付給客戶，或直接退還給客戶，具體由市議會自行決定。

d) 在客戶向本市或其市議會提出的申訴懸而未決期間，不得停止向任何客戶提供的供水服務。

e) 市議會的決定是最終的，具有約束力。

V. 恢復供水服務

為了恢復或繼續使用因未付費而被本市停止的供水服務，客戶必須支付保證金和本市規定的恢復供水費用，但須遵守上面 II(E)(1) 項規定的限制（如

適用)。為了方便客戶，本市將盡可能快地恢復供水。本市應在客戶提出要求並支付任何適用的恢復供水費用後的下一個正常工作日結束前恢復供水。