

克爾曼城 (CITY OF KERMAN)

住宅供水服務

不付款的斷水政策

本“住宅供水服務不付費斷水政策”應適用於市政根據此處規定中止的停水不付費住宅供水服務。如果本政策與本市的任何法規，政策或規則發生衝突，則以本政策為準。

I. 政策實施；聯繫電話：此政策僅適用於未付費的住宅自來水服務。本政策不適用於其他城市公用事業。

市政的現行政策和程序應繼續適用於非住宅用水服務帳戶。可以通過 (559) 846-9384 與市政聯繫，以獲取有關水費支付的幫助，並可能建立本政策中規定的替代方案，以避免服務中斷。客戶有責任確保在市政的財務部門及時收到付款。

II. 停止提供未付費住宅用水服務：

A. 帳單發布，到期日和支付：供水賬單在每個月初向上個月的每個客戶發送。付款應在每月付款的最後一天（“到期日”）之前支付。可以在市政的財務部（位於 850 S. Madera Avenue, Kerman, CA 93630）進行付款，也可以在市政的公用事業付款網站 <https://cityofkermanutilities.merchanttransact.com> 上進行付款。賬單將按以下方式計算：

1. 將定期讀取水表以準備定期帳單，並根據準備期初帳單，期末帳單和特殊帳單的要求進行讀取。
2. 抄表服務的賬單將顯示簽發賬單的當前和上一個抄表週期的抄表，單位數量，上次和當前讀數的日期。

B. 拖欠帳單：以下規則適用於在到期日後六十（60）天仍未支付帳單的客戶：

1. 拖欠帳款的斷水通知：如果未在到期日之前付款，則逾期/拖欠付款通知（“斷水通知”）將郵寄給供水服務客戶，至少約七（7）的工作日（在“斷水通知”中確定的可能的“斷水服務”日期之前）。如果客戶的地址不是向其提供服務的財產的地址，則 Shut-OffNotice 也將發送到所服務財產的地址，地址為“乘員”。

斷水通知必須包含以下內容：

- a) 客戶的姓名和地址；
- b) 逾期金額；
- c) 為了避免服務中斷，必須付款或安排付款的日期；
- d) 說明申請延長時間以支付欠款的程序（見下文第三節）；和
- e) 描述請求審核和上訴導致違法的程序（見下文第四節）；

市政也可以通過電話通知客戶即將停止服務。如果通過電話發出該通知，市政將提議向客戶提供本政策的副本，並提議與客戶討論以下第三節所述的其他付款方式以及審查和上訴程序。如以下第四節所述。

- 2. 無法聯繫客戶：如果市政無法通過書面通知（例如，郵寄的退回通知無法送達）或電話與客戶聯繫，市政將竭誠努力訪問住所並離開或作出其他放置在顯眼位置的安排，即將因不付款而終止服務的通知以及本政策的副本。
- 3. 斷水截止時間：必須在“斷水通知”中指定的日期下午 5:00 之前在市政廳財務部門收取水費。郵戳是不可接受的。
- 4. 退還支票的通知：收到退還的支票，作為用於供水服務或其他與供水有關的費用的付款時，市政將認為未付款的帳戶如果退還的支票和退還的支票費用金額未達到，供水服務將被斷停。在通知中指定的到期日之前付款，該到期日不得早於斷水中指定的日期；或者如果以前未提供過 Shut-OffNotice，則不得早於已通過退還支票付款的發票後的第六十（60）天。要贖回已退還的支票並支付已退還的支票費用，所有欠款必須以現金，信用卡，借記卡或認證資金支付。
- 5. 因退還水費而退還的支票將以未付款而中斷：
 - a) 如果將 ACH /支票兌付並接受為付款，導致恢復了因未付款而被斷水的帳戶的服務，但由於不可支付而退回，市政可在至少

三 (3) 個自然日的書面通知後斷停上述自來水服務 或在“斷水通知”上的日期之後，以較晚的日期為準。 只能通過收到現金，信用卡，借記卡或認證資金等形式的未付費用來恢復客戶的帳戶。 恢復客戶的帳戶後，該帳戶將被標記為一年期限，表明該客戶提交了不可兌換的支票。 在這種情況下，一年內唯一可以接受的付款方式是現金，信用卡，借記卡或認證過的資金。

C. 禁止中止的條件：如果滿足以下所有條件，紐約市不得中止住宅供水服務：

1. 健康狀況—客戶或客戶的承租人提交了初級保健提供者的證明，即終止供水服務將 (i) 威脅生命，或 (ii) 對居住在該物業的人員的健康和安全構成嚴重威脅；
2. 財務無力—客戶證明自己在水務系統的正常計費周期內無法支付水務費用。如果客戶家庭中的任何成員是以下客戶，則該客戶被視為“財務上無法支付”： (i) 當前受益人包括以下福利：CalWORKS，CalFresh，一般幫助，Medi-Cal，SSI /州補充支付計劃或“加利福尼亞特別計劃”婦女，嬰兒和兒童補充營養方案； (ii) 客戶聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%；或和
3. 替代付款安排—客戶願意按照以下第三節的規定設定替代付款安排。

D. 確定禁止中止服務的條件的過程：證明符合上述 (C) 項中所述條件的責任由客戶承擔。 為了使市政有足夠的時間來處理客戶的任何協助請求，我們鼓勵客戶向市政提供必要的文件，以證明 (C) (1) 項下的醫療問題，(C) 項下的財務無力。(2) 並願意在任何建議的終止服務日期之前盡可能早地根據第 (C) (3) 款訂立任何其他付款安排。

收到此類文件後，市政財務總監或他或她的指定人應審查該文件並在三（3）個自然日內答复客戶，或通知客戶有必要提供其他信息或通知客戶付款選項。

如果客戶不符合上述（C）項中所述的條件，則必須支付拖欠的款項，包括任何罰款和其他費用，原因是該市在以下時間發生：（i）兩（2）個工作日客戶未滿足這些條件的情況下，由市政府確定的通知日期，或（ii）關機通知中指定的即將終止服務的日期。

E. 針對低收入客戶的特殊規定：如果滿足以下條件，則認為客戶的家庭收入低於聯邦貧困線的 200%：（i）該客戶家庭的任何成員現時可獲得以下福利：CalWORKS，CalFresh，一般幫助，Medi-Cal，SSI /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；或（ii）客戶聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%。如果客戶證明了以上兩種情況之一，則適用以下條件：

1. 重新開通費用：如果服務已終止並且要重新開通，則本市正常營業時間內的任何重新開通費用都不得超過\$ 50.00。如果這些費用低於法定上限，則這些費用不能超過實際的重新開通費用。這些上限可能會因美國勞工部西部地區客戶價格指數的變化而每年進行調整。

2. 免除利息：市政不得對拖欠的票據徵收任何利息費用。

F. 房客租賃方案：以下程序適用於獨立計量的獨立式單戶住宅，多單元住宅結構和活動房屋公園，其中業主或管理人是記錄的客戶，並負責支付水費。

1. 必要通知:

- a. 如果該賬戶是多方實體，則在賬戶斷水前至少十（10）個自然日，如果該賬戶拖欠了可能的停水服務，市政將通過書面通知真誠地通知居民。單元住宅結構或活動房屋公園，或者如果該物業是獨立式單戶住宅，則提前七（7）個自然日
- b. 書面通知還必須告知租戶/佔用人，他們有權成為將向其收取服務費用的客戶（請參閱下面的第2分部），而不必支付任何當時的拖欠款項。

2. 租戶/住戶成為客戶：

- a. 除非每個租戶/居住者同意服務的條款和條件並符合市政的要求和規則，否則市政無需向租戶/居住者提供服務。
- b. 但是，如果（i）一個或多個承租人/佔用人對隨後向該帳戶收取的費用承擔責任，以使市政滿意，或者（ii）存在一種物理手段選擇性地中止未滿足該要求的那些承租人/佔用人的服務。市的要求，則市只能向已滿足要求的房客/居住者提供服務。
- c. 如果要在特定的時間段內獲得事先服務是在市政建立信譽的條件，那麼在該物業居住和迅速支付租金以使市政滿意的證明就可以令人滿意。
- d. 如果租戶/居住者成為市政的客戶，並且該租戶/居住者的租金付款中包含未單獨說明這些費用的住宅自來水服務費用，則租戶/居住者可以從未來的租金中扣除在此期間支付給市政的所有合理費用之前的付款期。

III. 替代付款安排：對於符合上述第二節（C）的三個條件的任何客戶，按照上述第二部分（D）所述的程序，市政應提供由客戶選擇的替代付款安排。市自行決定。其他付款安排應符合以下規定：

- A. 還款期限：客戶應在不超過十二（12）個月的期限內，根據市政財務總監或其指定人員的規定，支付未付餘額和管理費。
- B. 行政費用：對於任何批准的替代付款時間表，將向客戶收取行政費用，該費用由市政不時通過決議確定的金額，代表市政啟動和管理該時間表的成本。
- C. 時間表：在與客戶協商並考慮了客戶的財務限制後，市政財務總監或其指定人員應制定替代的付款時間表，並與客戶達成協議。該替代時間表可能會提供與市政確定的付款日期不一致的定期總付，可能會規定比每月更頻繁地付款，或者可能規定比每月更不頻繁地付款（前提是在所有情況下），但根據上述第（1）款的規定，應在製定付款時間表後的十二（12）個月內全額支付未付餘額和管理費。約定的時間表應以書面形式提出並提供給客戶。
- D. 遵守計劃：客戶必須遵守商定的付款時間表，並保持最新狀態，因為在隨後的每個計費周期內都會產生費用。客戶不得按照先前商定的時間表支付任何後續的未付費用，同時支付拖欠的費用，而不要求更長的支付時間表。如果客戶在六十（60）個自然日或更長時間內未能遵守約定的時間表的條款，或者在六十（60）日曆天或更長時間內未能支付客戶的當期服務費用，市政可能會中止供水在市政在其住所張貼終止其服務意向的最終通知後至少五（5）個工作日，將該財產移交給該顧客的財產。

IV. 上訴：針對任何住宅供水服務法案中的金額提出上訴的程序如下：

- A. 初次上訴：在收到自來水費賬單後的十（10）天內，客戶有權對市政提出的任何賬單或費用提起上訴或審查。此類請求必須以書面形式提出並交付給市政廳的財務部門。只要有客戶的上訴和任何相關的調查仍在進行中，市政就無法中止向客戶提供水服務。

- B. 斷水通知上訴：除了以上第 A 小節提供的上訴權外，任何收到斷水通知的客戶都可以請求對 Shut-Off Notice 涉及的賬單進行至少 5 個工作日（5）天的上訴或複審。如果客戶聲稱該賬單在該賬單上列出的用水量有誤，則在“斷水通知”日期之後；但前提是，上述上訴或複審權不適用於已根據上述 A 小節提出上訴或複審請求的任何法案。根據本 B 小節提出的任何上訴或要求復審的請求必須為書面形式，並且必須包括支持上訴或複審理由的文件。上訴或複審請求必須在五（5）個工作日內交付給市政廳財務部門。只要有客戶的上訴和任何相關的調查仍在進行中，市政就無法中止向客戶提供水服務。
- C. 上訴聽證會：在收到上述 A 或 B 小節中的上訴或複審請求後，應立即在財務總監或其指定人（“聽證官”）之前確定聽證日期。在評估了客戶提供的證據並向市政提交了有關有爭議的水費的信息之後，聽證官應就賬單上所列水費的準確性做出決定，並應向上訴客戶提供並附有該決定的簡短書面摘要。
1. 如果水費被確定為不正確，市政將提供一份更正的發票，並在更正費用的更正發票日期後的十（10）個自然日內支付修訂後的費用。如果在提供更正發票後的六十（60）個自然日內仍未支付修訂的費用，則在該六十（60）個自然日期限屆滿後的下一個正常工作日，供水服務將中斷；但前提是，市政應根據上述第 II（B）（2）節向客戶提供斷水通知，並遵守上述程序。
 2. （a）如果所確定的水費正確無誤，則水費應在上述定義的到期日或在聽證官做出決定後的兩（2）個工作日內支付，以較晚的日期為準。在聽證官做出決定時，將告知客戶有權向市議會提出進一步上訴的權利。如果上述上訴或複審是根據上述 A 分部提出的初次上訴，則必須在聽證官做出決定後的七（7）個自然日內以書面形式提出上訴；如果上訴或複審為上述上訴，則必須在三（3）個自然日內以書面形式提出上訴。根據上

述 B 分部提出的“斷水通知”上訴。上訴聽證會將在市議會的下一次例會上進行，除非客戶和市政府同意以後的日期。

(b) 對於上述 A 項下的初次上訴，如果客戶未及時向市政府提出上訴，則有關水費應在到期日立即支付。如果在原始結算日期後的六十 (60) 個自然日內仍未全額支付費用，則市政應根據上述第 II (B) (2) 節提供斷水通知，並可以繼續進行可能會中斷對客戶財產的服務。

(c) 對於上述第 B 項下的“斷水通知”上訴，如果客戶未及時向市議會提出上訴，則至少應在書面或電話通知客戶的情況下中斷向標的財產的供水服務後者發生後的二十四 (24) 小時：(i) “斷水通知”中規定的原始六十 (60) 個自然日通知期已到期；或 (ii) 上訴期限屆滿。

3. 當要求市議會舉行聽證會時，應以書面形式提出要求並將其交付給市政廳的財務部門。客戶將被要求親自出席市議會，並提供證據和原因，以證明所涉法案中的水費不準確。市議會應評估客戶提供的證據以及有關水費的市信息存檔，並就這些水費的準確性做出決定。

a) 如果市議會發現有問題的水費不正確，則將向客戶開具經修訂的水費發票。如果在提供更正的發票後超過六十 (60) 個自然日仍未支付修訂的費用，則在該六十 (60) 個自然日期限屆滿後的下一個正常工作日，供水服務將中斷；但前提是，市政應根據上述第 II (B) (2) 節向客戶提供斷水通知。只有在支付了未付的水費和所有及所有適用的重新開通費後，水服務才會恢復。

b) 如果確定有關水費正確無誤，則應在作出市議會決定後的兩 (2) 個工作日內應繳納水費。

- c) 任何多收的費用將在下一張常規賬單上記為貸記給客戶。
- d) 在客戶向市政或其市議會提出的上訴待決期間，不得隨時中斷對任何客戶的供水。
- e) 市議會的決定是最終決定，具有約束力。

V. 恢復服務：為了恢復或繼續因未付款而被市政終止的服務，客戶必須支付市議會決議確定的重新開通費，但須遵守第 II (E) 節規定的限制) (1) 以上。市政將在切實可行的範圍內盡力使這種重新開通成為可能，以便為客戶提供便利。市政應在客戶請求並支付任何適用的重新開通費用後的下一個正常工作日結束之前進行重新開通。

VI. 其他語言的通知：法案 SB 998 要求本政策通知應以英語，西班牙語，中文，他加祿語，越南語，韓語以及本市服務中百分之十 (10) 或更多的客戶所說的任何其他語言提供 區域。