

## COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 1

### 1. 目标

本政策旨在为没有支付拖欠款项的居民停水制定指导方针。

### 2. 政策

#### 2.1 适用性

该政策规定遵守参议院第 998 号法案 ( “SB998” ) ，即停止居民用水服务。 SB998 于 2018 年 9 月 28 日获批，于 2020 年 2 月 1 日生效，要求对没有支付拖欠款项的居民停止供水。

### 3. 要求

#### 3.1 政策

市政府将针对因欠款而停止住宅服务出台书面政策，政策采用的语言为英语、民法第 1632 节中所列的语言，及在其服务区域内至少 10% 的居民所讲的任何其他语言。本政策将在市政府的互联网网站上提供。政策中包含以下内容：

##### 3.1.1 延期付款或减少付款的计划

3.1.1.1 对于口头承诺付款的客户，财务和信息系统主任可以延长付款到期日期。付款延期不能超过当前账单到期日。（另请参见 Brentwood 市政法规 ( “BMC” ) 第 3.26.310 节。）

##### 3.1.2 替代付款时间表

3.1.2.1 财务和信息系统主任可以给出替代时间表或分期付款安排 ( BMC 3.26.130 和 3.26.310 ) 。

##### 3.1.3 客户对账单提出异议或上诉用的正式机制

## COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 2

3.1.3.1 客户可按照 BMC 第 3.26.170 节中的程序对账单提出异议。

3.1.4 客户联系用的电话号码，用于讨论避免因欠款而中断住宅服务的选项

3.1.4.1 “公用事业计费部门”的电话号码打印在账单、友善通知、断供通知、短信和门挂上。如果“公用事业计费部门”通过短信联系客户，应提供“公用事业计费部门”的电话号码。

### 3.2 断供时间框架和通知

3.2.1 如果客户拖欠付款未超过账单日期的 60 天，则市政府不会因此切断供水服务。

3.2.2 在因欠款而停止供水服务之前不少于 7 个工作日，市政府将通过电话或书面通知联系该客户。

3.2.2.1 如果通过电话联系该帐户上指定的客户，市政府将以书面方式向客户提供因欠款而停止供水服务的政策。依据本政策 3.1 节中的说明，市政府还将与客户讨论避免断供的选项。

3.2.2.2 如果以书面通知的方式与帐户上指定的客户取得联系，则将向提供服务的住所的客户邮寄拖欠付款和即将断供的书面通知。如果客户的地址不是服务物业的地址，通知还将发送到物业的地址，收信地址为“住户”。通知包含以下内容：

- 客户的姓名和地址
- 拖欠的金额
- 为避免住宅断供，付款或付款安排的最终截止日期
- 申请延期支付拖欠款的流程说明
- 账单申述及上诉的呈请步骤说明

## COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 3

- 客户申请延期、减少、替代或分期付款时间表的步骤说明

3.2.2.3 如果市政府未能通过电话联系上客户或成人住户，且邮寄的书面通知因未送达而退回，市政府将本着良好的意愿走访居住地并在显眼的位置留下因欠款而停止住宅供水的通知和相关政策。

3.2.2.4 如果住所的成人住户向市政府投诉水费，在投诉待处理时，市政府不会停止住宅服务。（另请参见 BMC 第 3.26.170 节）。

3.2.3 如果满足以下所有条件，市政府不会因欠款而停止住宅服务：

3.2.3.1 客户或客户承租人向市政府提交《福利和机构法》第 14088 (1) (A) 中定义的“初级保健提供方”证明，即停止住宅供水将危及或严重威胁服务场所居民的健康和安全。

3.2.3.2 客户证明其经济状况无法在市政府正常计费周期内支付住宅服务费。要满足无财力在市政府正常计费周期内支付住宅服务费用的条件，客户或客户的家庭成员必须当前正在享受 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充安全收入/州补充付款计划，或加州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划，或客户声明其家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%。

3.2.3.3 客户愿意加入延期或减少付款计划（参见政策第 3.1.1 节）或使用替代或分期付款（参见政策第 3.1.2 节）。

3.2.3.4 如果符合政策第 3.2.3.1 节至 第 3.2.3.3 节的要求，市政府将依据政策第 3.1.1 节或第 3.1.2 节提供替代性支付计划，或在不向其他付款人收取额外费用的情况下，部分减少（免除滞纳金）融资的账单未付余额。市政府可以选择客户将采用的最佳付款选项，并为该付款选项设定条件。

3.2.4 在以下任一条件下，市政府于客户物业的显著位置张贴打算停止服务的最终通知后，最早 5 个工作日后才可停止住宅服务：

## COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 4

3.2.4.1 在 60 天或更长的时间里，客户未能遵守拖欠费用的分期付款协议、替代付款时间表，或付款计划中的延长或减少条款。

3.2.4.2 在 60 天或更长的时间里，客户针对拖欠收费选择分期付款协议、替代付款时间表或付款计划中的延长或减少规定，但没有支付当前的住宅服务费。

### 3.3 断供后恢复供水

3.3.1 如果因欠款而断供，市政府将提供如何恢复该服务方面的信息。所有重新提供服务所需要支付的拖欠费用均付清后方可恢复该服务。要求客户使用现金、现金支票或银行汇票付款（另请参见 BMC 第 3.26.290 节）

3.3.1.1 根据州健康和法规（H&S 法规）第 116914 (a) (1) 节，在正常工作时间（上午 7:30-下午 2:30）内重新连接的费用应为 50 美元（可根据 H&S 法规第 116914 (a) (1) 节每年调整）或城市成本分配计划中规定的实际重新连接费用中金额小的一项。

a. 重新连接费用从 2021 年 1 月 1 日起每年调整。调整率以加州旧金山海沃德地区的消费者价格指数为基础。

3.3.1.1 根据州健康和法规（H&S 法规）第 116914 (1) 节，在非正常工作时间（上午 7:30 之前和下午 2:30 之后）内重新连接的费用应为 150 美元（可根据 H&S 法规第 116914 (a) (1) 节每年调整）或城市成本分配计划中规定的实际重新连接费用中的金额小的一项。

a. 重新连接费用从 2021 年 1 月 1 日起每年调整。调整率以加州旧金山海沃德地区的消费者价格指数为基础。

### 3.4 断水服务业主与承租人的关系

3.4.1 如果 H&S 法规第 116916 (a) 节指定的居住房屋的业主、管理方或运营方是记

## COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 5

录的客户，市政府将尽一切善意的努力，至少在停供前的 10 天以书面方式通知住户将因拖欠而终止服务。书面通知将告之住户他们有权成为计费服务的客户，而无需为任何拖欠账户的到期金额付费。

3.4.2 除非每位住户都同意市政府的服务条款并满足法律和市政府规章与收费表的要求，否则不要求市政府为 H&S 法规第 116916 (a) 节中指定的房屋的住户提供服务。但是，如果一个或多个住户愿意并能够承担后续费用，并使市政府满意，或者，如果市政府有合法手段选择终止对那些不符合市政府法规和收费要求的住户终止服务，则可以向满足这些要求的住户提供服务。

3.4.3 如果与市政府建立信用需要有先前一段时间的服务，则居住和及时支付租金的证明，或其他市政府可接受的信用义务也具有同等效力。

3.4.4 H&S 法规第 116916 (e) 节允许任何根据本节成为市政府的客户，其定期付款（例如租金）中包括水费，而这些费用未单独标明，则从每个付款周期的定期付款中减去在上一付款周期中为这些服务向市政府支付的所有合理收费。市政府对此类扣减不负责，它是住户与向其支付基本付款的人员之间的事宜。

3.4.5 对于独立的单户住宅，为了免除拖欠账户的到期金额，市政府可要求成为客户的住户核实拖欠账户的记录客户是或曾经是该住宅的业主、管理方或代理方。核实可包括但不限于租赁或租赁协议、租金收据、表明住户正在租赁物产的政府文件，或根据《民法典》第 1962 节披露的信息。

### 3.5 年度报告

3.5.1 市政府将每年在市政府互联网网站和国家水资源管理委员会上报告因无力支付而中断住宅服务的数量

### 3.6 可分割性

3.6.1 本政策的标题、小节、子节、段落、句子、条款和用词是可分割的。如果任何一项被法院宣布为违宪、无效或不可执行，该裁定将不影响其余条款的效力。

## COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 6

### 3.7 未经授权的操作

- 3.7.1 本政策不适用因客户未经授权的操作而导致市政府终止服务连接的情况。（另请参见 BMC 第 3.26.230 节）。