

科科伦市断水政策

目的

本政策（以下简称“**政策**”）规定科科伦市公共工程供水部门，应对其供水服务账目逾期的居民进行催收的行政措施，其包括通知、费用分配和停止供水服务。本政策将在纽约市的网站上向公众公布。本政策的英文版本优先于任何具体或可能不一致的非英文翻译版本。住宅用户可致电 559-992-2151 分机号码 2002 与市政府联系，讨论根据这项政策的规定，以避免因不付款而终止供水服务的可能办法。另外，用户还可以在该市的官方网站 www.cityofcorcoran.com 上找到更多信息。

住宅用水帐户政策

一般来说，“水费账单”是指公用事业账单中包含供水服务费的部分。

合规性：

本政策旨在遵守已颁布并编入《加州健康与安全法规》第 116900 条及以下各条的《加州参议院第 998 号法案》（2018 年）（“**SB 998**”）。

逾期帐户：

《科科伦市政法规》规定水费账单应按月结算，付款日期为服务提供月份的下一个月的 15 日。如果在账单期后的每月 15 日（如果 15 日不是工作日，则为下一个工作日）之前未缴纳水费，则视为逾期水费（《科科伦市政法规》）。

下列规则适用于逾期款项的收款：

1. 小额余额账户：

20 美元或 20 美元以下的账单余额可转入下一个账单期，而无需采取进一步的收款行动。

2. 逾期通知：

如果在到期日下午 4:00 前仍未收到水费付款，则将评估滞纳金。到期日和滞纳金将显示在水费单上。一旦账单拖欠，市政府将向负责支付账单的人士或实体（以下简称“**用户**”）发出逾期通知，说明六十（60）天后将停止供水服务。

逾期通知将邮寄至账户上指定的邮寄地址。对于用户未及时更新的联系信息，本市不承担任何责任。

3. 收款时间表说明

本政策附件 A 是收款和/或停止服务的时间表和流程说明（“收款时间表说明”）。该说明无意取代或以其他方式取代本政策，但提供了本政策如何与《加州市政法规》和《加州健康与安全法规》第 116900 节及以下各节保持一致的概要。

4. 首次断水通知：

A. 在用户逾期水费至少六十（60）天之前，本市不得因用户不缴费而中断住宅供水服务。本市应在服务终止前约三十（30）个日历日（但在任何情况下不得少于七（7）个工作日），向用户发出首次断水通知。第一份书面断水通知将邮寄至帐户上指定的邮寄地址。如果邮寄地址和供水服务的物业地址不同，则将向服务地址邮寄第二份通知，收件人为“住户”。第一份书面断水通知将至少包括以下信息：

- 用户的姓名和地址；
- 逾期款额；
- 为避免终止服务而要求付款或作出付款安排的日期；
- 说明申请延期付款逾期费用的程序；
- 对水费单提出正式争议或上诉的程序说明；
- 说明用户可申请递延、减少或替代付款计划的程序，包括逾期费用的摊销；
- 一份声明，其声明住户在获得资格后有权成为用户后，将向其收取服务费，而无需支付逾期账户上的任何应付金额；[HSC § 116916(b)]。
- 用户可获得关资金援助可用性信息的程序，包括私人、地方、州或联邦来源（如适用）；[PUC § 10010.1(d)(6).]
- 授权终止服务的日期，其必须是逾期付款不少于六十（60）天的日期；
- 如服务确实中断，该如何恢复服务的信息；
- 披露以下信息：如果现有的水表或供水管道没有安装可锁定的阀门或断水服务的装置，则将安装相关阀门或装置，并且除所有相关的重新接通费和逾期费外，另将向用户收取该费用；
- 可提供补充信息、安排付款的本市代表电话号码，以及本市书面政策的互联网链接；
- 适用法律或本市可能规定的其他内容。[HSC § 116908 (a)(1)(C).]

B. 向住宅租户/独立水表住户发出通知

本市将作出合理、诚信的努力，在供水服务关闭前至少七（7）个工作日，以书面通知住户供水服务帐户逾期情况，并将中断供水服务。该书面通知将告知租户/住户，只要其愿意承担该地址后续供水服务费用的财务责任，方有权成为本市的用户，而无需支付逾期账户的应付金额。租户/住户必须以租房协议的形式提供租房证明，方可开户。

C. 向通过总水表供水的多单元楼群的租户/住户发出通知

本市将做出合理、诚信的努力，在停水前至少七（7）个工作日，通过在每户住宅门上悬挂书面通知的方式，告知住户供水服务账户逾期情况，并将中断供水服务。该书面通知将告知租户/住户，只要其愿意承担总水表所服务地址的后续供水服务费用的财务责任，方有权成为本市的用户，而无需支付逾期账户的应付金额。如果其中一个或多个住户，愿意并能够承担随后的供水服务费用且能使本市信纳，或者如果本市有合法的实际行动，可选择向未达到服务规定的住户终止服务，本市将向达到这些规定的住户提供服务。

5. 礼节性致电：

本市将尽合理、诚信的努力，提前通知用户因未付款而中断供水服务。通知方式将是电话。礼节性致电话完全是出于礼貌，本市未能发送通知或用户未能收到通知，不应构成未付款或延迟断水的可接受理由。在通话过程中，应向用户提供本政策的硬拷贝，并提供机会讨论避免因不付款而断住宅服务的选项，通常包括：

- (i) 其他付款时间表；
- (ii) 递延付款；
- (iii) 最低限度付款；
- (iv) 要求达成摊销协议以偿还逾期余额的程序；
- (v) 申请法案覆核及上诉；及
- (vi) 适用法律要求的所有其他信息。
[HSC § 116908 (a)(1)(B).]

6. 最终断水通知：

如果在六十（60）天或以上的时间内未能遵守摊销计划的条款，或者在六十（60）天或以上的时间内未能支付当前的住宅服务费，则会发出最终的断水通知。最后的断水通知将以门吊架的形式在服务中断前至少五（5）个工作日送达房产。[HSC § 116910 (b)(3).]

7. A. 其他付款安排/延长付款时间:

任何无法在正常付款期内支付水务费用的用户，均可对断水提出申诉，并以递延付款、摊销协议、替代付款时间表或付款扣减的形式请求“**替代付款安排方案**”。

B. 严重健康威胁和经济上无能力支付:

账户余额最初出现拖欠的住宅服务用户可根据本节规定提交申请，向市政当局证明他们无力支付《加州健康与安全法规》第 116910(a)(2) 节所定义的费用，并且用户或其租户已向市政当局提交由初级保健提供商出具的有效证明，证明停止住宅服务将对账户余额出现拖欠的房舍内居民的生命造成威胁或对其健康或安全构成严重威胁。在满足上述两个条件后，如果相关账户未使用本节规定的一种或多种付款安排，则应适用以下所有规定：

- (i) 如果用户及时向所在城市提交申请，表示愿意签订一份或多份摊销协议，则应根据本节向用户提供摊销协议、替代付款时间表或递延付款或减少付款的计划；以及
- (ii) 在提供每一条必要的通知后，如果在六十（60）天内有以下情况之一，该市有权继续按照本政策断水服务：
 - a. 该用户未能保持后续收费服务的最新状态；或
 - b. 未能遵守摊销协议、替代付款时间表或市批准的递延付款或减少付款计划的条款。

[HSC § 116910.]

C. 无法支付水务费用的用户

任何未能在正常付款期内支付水务费用的用户，可要求另作付款安排，以避免服务中断。但上述安排须是酌情所作，方能符合其上诉程序。如果用户要求并签订其他付款安排，并且从那时起一直履行其义务，则本市不会因未付款而停止供水服务。

- (i) 摊销计划:

为暂时避免即将停止服务，本市可批准一项推销协议，允许支付定期推销中所有逾期费用的全部余额，平均分布在双方商定的不超过十二（12）个月的期间，应从余额初始逾期之日起计量并包括其日期。以下所有条款均适用于每项推销协议，且在相关范围内，应构成已批准推销协议的隐含条款和条件：

(a) **最高允许期限：**记录在案的用户的书面申请书必须提出一项推销协议，该协议将使市政府在不迟于十二（12）个月内实际收到全部逾期余额，从余额最初逾期之日起计算；

(b) **申请人签署的拟议协定：**记录在案客户的申请书必须提交给本市经理（或指定人员），并附有一份拟议的推销协议，该协议必须使用本市批准的表格，记录在案客户必须在协议上签字并注明日期；

(c) **推销协议最长为 60 天：**收到逾期余额的百分之二十五（25%）后，本市经理或指定人员应有权并酌情签署书面摊还协议，该协议应采用本市法律顾问事先批准的形式，针对任何不超过五百美元（500 美元）的剩余逾期余额，前提是其相关协议要求在不迟于 60 天（自余额最初逾期之日起计算）内向本市支付全部逾期余额；

(d) **超过 60 天的摊还协议，无首次付款：**本市经理或指定人员应拥有批准书面推销协议的权力和酌情权，该书面推销协议应采用事先由本市检察官批准的形式，要求在不早于六十（60）天，但不超过十二（12）个月的期限（自余额最初逾期之日起计）之前全额偿还剩余逾期余额。为对本市具有约束力，任何拖欠金额超过五千美元（5000 美元）的相关协议必须首先由理事会或其指定人员全权酌情确认，理事会或其指定人员可以批准签署分期付款协议，该协议包含的条款不同于记录在案客户提出的或最初由城市经理或其指定人员批准的条款，无论是否有任何初始付款；

(e) **签署协议的截止日期：**尽管本政策中有任何相反的规定，只要本市政府批准签署任何推销协议，包括包含与记录在案用户所要求的不同条款的协议，如果记录在案客户可接受，则其必须在得知该协议前准备好其签署后五（5）个工作日内，立即签署该协议并注明日期及提供给本市经理（或指定人员）；

(f) **根据推销协议支付的款项：**逾期余额必须除以推销期间的月数，且每月该金额应计入记录在案用户的月度账单。在推销协议下收到的所有

付款应首先用于支付逾期余额，然后用于支付任何滞纳金、费用、利息和罚金，最后才用于支付新开具的服务费用；以及

(g) **摊销仅适用于逾期余额：**该账户上所有新的和非逾期的服务费用（出现在最初逾期开始后签发的每张市政服务账单上）必须及时全额支付，或至少在适用的宽限期内支付（如有），并且在市政当局实际收到全部逾期余额之前，该账户必须保持与逾期后的所有市政服务账单一致。

(ii) 延长递延付款期限：

为暂时避免即将停止服务，本市经理或指定人员可行使其酌情权，批准用户提议的延长计划，以递延支付所有逾期费用的全部余额。除非理事会多数成员明确另行批准，否则下列所有规定均适用于根据本政策批准的每次延期：

(a) **最大延长期限：**记录在案用户的书面申请，必须向本市经理或指定人员提出延长计划，该计划不会将全额付款推迟到八（8）周以上，自余额最初逾期之日起计算。由本市经理或指定人员批准、但未经授权的任何部分的延期，均应视为无效；

(b) **本市政府经理酌情权：**如果本市经理或指定人员出于任何原因，认为递延不符合本市的最佳利益，且递延请求并非适用法律规定，则本市经理或指定人员可全权酌情批准记录在案客户提出的递延付款计划、批准与请求不同的递延期限或拒绝批准；

(c) **递延付款截止日期通知：**每一延期付款日期将以书面形式规定，并将其邮寄至记录在案用户的最新邮寄地址，其已存档在本市；

(d) **在截止日期前实际收到余额：**本市必须在有效的延期付款到期日之前，实际收到全部逾期余额；以及

(e) **延期仅适用于逾期余额：**该账户上所有新的和非逾期的服务费用（出现在最初逾期开始后签发的每张市政服务账单上）必须及时全额支付，或至少在适用的宽限期内支付（如有），并且在市政当局实际收到全部逾期余额之前，该账户必须保持与逾期后的所有市政服务账单。

(iii) 其他付款时间表：

为暂时避免即将停止服务，本市经理或指定人员可批准一替代付款时间表，其不同于其正常账单到期日，在不超过六（6）个月的期限内支付全部逾期余额，应从余额初始逾期之日起计量并包括该日期。除非理事会

多数成员或指定人员另有明确决定，否则以下所有规定均应适用于根据本政策批准的各种替代付款计划。

(a) 记录在案用户必须向城市经理或指定人员证明，尽管城市政策允许每月有宽限期，但在本市正常账单周期内无经济能力支付账单；

(b) 本市将支持、审查用户对其所有情况作说明之请求，并决定是否批准替代付款时间表；

(c) 如果得到本市经理或指定人员的批准，用户必须按照其他付款时间表支付逾期的余额。经批准的替代付款时间表可安排定期付款，但付款周期不得与本市的正常付款周期（如本政策或《加州市政法规》所规定的）一致，亦可规定付款次数多于或少于本市的正常付款周期；

(d) 在替代付款时间表期间，用户的账户必须保持所有后续计费服务费用的最新状态；以及

(e) 本市经理或指定人员批准的替代付款时间表应采用书面形式，并应包括每笔到期金额和其对应的截止日期。替代付款计划的副本将通过美国邮寄或当面提供给客户。

(iv) 终止服务：

在所有情况下，如果用户同意了其他付款安排，用户未能遵守递延或减少付款计划、替代付款计划或递延或减少逾期费用付款计划之条款，或未能在每个后续计费期在累积费用时保持最新状态，其将导致取消该等替代付款安排，并将导致根据本政策终止供水服务。通知将以门括的形式发送给用户，并在服务中断前至少五（5）个工作日送达。[HSC § 116910 (b)(3).]

8. 断水截止日期：

除非另有付款安排已执行，否则本市必须在书面断水通知中指定的日期下午 4:00 之前收到所有拖欠的水服务费和相关费用。

9. 因不付款而中断供水服务：

本市将通过关闭水表（有时是锁闭水表）的方式切断供水服务。在服务断水之前，客户将收到本政策中规定的逾期和断水通知以及礼节性致电通知。

10. 重设服务：

本市将努力在可行的情况下尽快恢复因逾期导致终止的服务，通常是在收到所有逾期款项、滞纳金后的下一个工作日结束前恢复服务。

非公共工程部水务分部人员或未经公共工程部授权开启供水服务，可能会被罚款、处罚和/或收取额外费用。因未经授权恢复服务而造成的任何损坏应由用户负责。

A. 恢复费用

为了恢复或继续因未付款而中断的服务，用户必须支付重设服务的费用。

B. 低收入家庭的最高重新连接费上限

低收入家庭在本市正常营业时间内，重新连接的最高重新连接费上限为五十美元（50.00 美元），在任何其他时间重新连接的最高重新连接费上限为一百五十美元（150.00 美元）。自 2021 年 1 月 1 日起，这些金额将根据相关消费物价指数每年自动调整。

- (i) **低收入家庭：**根据本政策，记录在案的用户家庭如果低于联邦贫困线的百分之二百（200%），或者家庭收入符合《加州健康与安全法规》第 116914 (b) 中规定的标准，则应被视为低收入家庭，其中包括获得指定的公共援助福利。相关用户每十二（12）个月可获得一次逾期账单的利息费用豁免。[HSC § 116914 (a)(2).]

11. 非工作时间服务的重新设立：

周一至周五，周末或节假日下午 2:30 后恢复服务的请求将收取非工作时间重设费，以反映较高的非工作时间费率。该服务将不会在除正常工作时间外恢复，除非用户被告知在非工作时间的重设费用，并签署了适用的重接费和所有逾期费的确认书。

12. 有争议的水费账单和申诉：

如果用户对账单或本政策的任何部分提出异议，其必须遵循《加州市政法规》中规定的申诉程序。上诉必须以书面形式提出，并在逾期通知发出后十五（15）天内提出。如果用户对水费提出异议，并行使向本市经理提出申诉的权利，则在申诉待决期间，不应中断供水服务。当本市收到申诉时，本市应进行水费审查。

13. 关于逾期未付款的断水之年度报告：

本市经理或指定人员将获得授权，并应向加州水资源管理委员会（简称“SWRCB”）提交一份建议报告，说明由于逾期款项而实际中断供水的总数。除非 SWRCB 另有要求，否则本市经理或指定人员应在每年 1 月或前后编制拟议报告，并应涵盖上一日历年。理事会批准拟议报告后，本市经理或指定人员应根据《加州健康与安全法规》第 116918 节和/或可能适用的其他适用法律提交报告。

14. 标题的影响：

本政策中包含的章节和小节标题仅用于组织目的，不得以任何方式影响与之相关的条款的范围、含义或意图。

15. 符合资格老年人和受抚养成人的第三方通知：

任何记录在案的住宅用户，只要年满六十五（65）周岁，或符合《加州福利和机构法典》第 15610.23 节规定的受抚养成人资格，均可使用本市提供的表格，选择指定第三方，以便在该用户的帐户因逾期费用而可能被终止服务时，由本市与之联系。为使通知有效，记录在案用户必须签署其授权表格，第三方亦必须签署表格，同意使用表格上显示的联系信息接收通知。本市向第三方发出的通知可以是口头的或书面的，并可通过电话、传真、电子邮件、邮件或当面完成，其中包括防止服务终止所需的信息。本市可通过以下方式符合其规定：

(i) 在服务实际中断前至少七（7）个工作日，向第三方邮寄一份即将中断服务的通知；或 (ii) 在服务实际中断前至少七（7）个工作日，向第三方邮寄一份即将中断服务的通知，
或

(ii) 向第三方提供本节规定的最后 48 小时通知。

[PUC § 10010.1(c).]

16. 最后四十八（48）小时电话通知或当面通知：

本市经理或其指定人员应在终止服务前至少 48 小时，在做出合理和善意的努力并通过电话或面谈的方式，与居住在将终止服务的成年人取得联系。如果本市试图通过电话或个人联系未果，则本市应在服务实际停止前至少 48 小时，将最后书面通知邮寄到或张贴在将停止服务的地址的显著位置。如果本条所述的电话或个人联系未果，则应按照上一小节的规定妥为提供关于断水的最终通知，以符合本小节之规定。[PUC § 10010.1(b).]

17. 基本合规性：

无论任何人以口头、书面、电子或电话方式实际及时收到本政策规定的任何通知，并无论通知的方式或交付方式是否存在任何实际、明显或潜在缺陷，均应视为已满足本政策的通知要求。

附件 A

科科伦市

收款时间表说明

本附件 A 提供了根据《科科伦市政法规》第 8 章第 3 章之规定，其科科伦市断水政策处理账单和停止服务的说明和时间表。收费标准是由理事会另行通过决议订定的。

收款时间表/流程

第 1 个月

公用事业账单： 原始账单在月底寄出，余额应在账单日期后一个月的 15 日（或下一个工作日）前付清。

第 2 个月

滞纳金通知#1： 1号滞纳金通知（逾期通知）将包括逾期款项通知，并将邮寄给用户。该笔款项将在最初逾期时从原账单起约 20 天收到，并将增加 5 美元的滞纳金。

第 2 个月

公用事业账单 2： 下一个月定期账单将包括逾期款项的通知。其距离原账单大约 30 天，逾期时间大约 15 天。

第 3 个月

滞纳金通知#2： 滞纳金通知#2（断水通知）将包括逾期款项的通知，距离滞纳金通知 #1 大约 1 个月。在收到原账单约 45 天后，即逾期约 30 天时，将额外收取 5 美元的滞纳金。

第 3 个月

公用事业账单 3： 下一个月定期账单将包括逾期款项的通知。其距离原账单大约 60 天，逾期时间大约 45 天。本市将尝试向用户拨打礼节性电话。

第 4 个月

滞纳金通知#3: 3号滞纳金通知(门挂)将在断水前至少10天(即2号滞纳金通知后约30天)张贴在住宅。在收到原账单约75天后,即逾期约60天时,将额外收取5美元的滞纳金。

第4个月

断水: 逾期余额已超过60天的,将中断其服务。

收款时间线

	第1个月	第2个月	第3个月	第4个月
15日(或下一个工作日)		公用事业账单#1到期	公用事业账单#2到期	公用事业账单#3到期
		逾期60天		
16日(或翌日)		滞纳金通知#1 (逾期通知) 20美元的滞纳金	滞纳金通知#2 (断水通知) 20美元的滞纳金 (额外)	滞纳金通知#3 (门挂) 20美元的滞纳金 (额外)
月底	邮件公用事业账单#1	邮件公用事业账单#2	邮件公用事业账单#3 礼节性致电	断水(超过60天逾期)

每月定期水电费账单于每月月底寄出,并在每月到期前可付款。如果在下个月15日之前未支付水费,则视为逾期。如果本市没有收到大于或等于20.00美元的余额付款,本市将向客户邮寄滞纳金通知,提醒其尚未支付公用事业账单,其公用事业服务可能会中断。

该滞纳金通知通常在原账单日期后16天左右寄出,其中包括本市批准的滞纳金费用。该滞纳金的费用应立即支付。在接下来的两个月计费周期中,将重复上述过程。

如果客户未在第4个月之前支付其账户余额,将在地址张贴断水通知。其仅适用于余额大于或等于20.00美元的客户。如果在大约10天内没有收到付款,住宅的供水服务将断水。

在公共工程人员的日程安排允许的情况下,将通过关闭和锁上水阀来实际终止供水服务。

为了恢复或继续因未付款而断水的服务,用户必须支付重设服务的20.00美元费用。本市将努力在可行的情况下尽快恢复因逾期导致终止的服务,但至少应在收到所有逾期未付款项、逾期费用后的下一个工作日结束前恢复服务。非公共工程部水务分部人员或未经公

共工程部授权开启供水服务，可能会被处以罚款或收取额外费用。因未经授权恢复服务而造成的任何损坏均由用户负责。

付款安排

可接受部分付款，其亦适用于逾期账户，但不能预防对剩余逾期余额用户的断水。如果用户无法在通知上显示的最后日期前全额支付公用事业帐单，财务部门可与用户商讨付款安排，以保持公用事业账户畅通并防止断水。为防止断水，必须全额付款或按预先安排的付款计划按时付款。

财务人员有权为符合《加州健康与安全法规》第 116910 条要求的任何经济困难的用户强制订立付款安排。用户必须按时全额支付当前的公用事业账单，**并另外**按时支付已安排的逾期余额。

财务人员亦保留为任何提出付款安排请求的用户，作出其付款安排的酌情权。然而，该部分政策下的付款安排要求 20 % 首付，而且时间亦比符合《加州健康与安全法规》第 116910 条规定的要短。

如果财务部做出了付款安排，但用户错过了逾期余额的付款期限，或未能在到期日之前支付当前使用的费用，则全部未付余额将成为立即到期应付。本服务将在住宅张贴断水通知（门挂）后 10 天内停止。

重要服务

如果用户提供由初级保健提供者出具的证明，其证明没有公用事业服务会对家庭成员的健康造成特大危害，本市将不会因欠费而中断或终止公用事业服务。但是用户必须支付部分款项，并同意按照本政策的规定合理分期支付逾期账单，同时按时支付其他公用事业账单。