

# 关于因未缴费而停止居民用水服务的政策说明

全县服务范围内的家庭用水系统，均由圣贝纳迪诺县公共工程部门——特区，用水与卫生部门（特区）进行运营和管理，是非营利性的市政公共设施。此《关于因未缴费而停止居民用水服务的政策》于 2020 年 2 月 1 日生效，依据第 998 号参议院法案和《加州健康与安全法》第 104 分部，第 6 章，第 12 部分的《停水保护法》制定而成。

此政策在特区网站可见。需要了解规避停水的可选办法，或是讨论在本政策项下对未缴费情况采取的居民用水服务，可与特区公共设施收费办公室联系，电话号码是 760-955-9885（或发送邮件到 customerservice@sdd.sbcounty.gov）。本政策仅适用于未缴费情况下的居民用水服务。

## I. 账单与付费

### A. 账单待支付时

除非另有规定，水费账单将以每两个月一次的频率，送交至各居民用户手中。收到账单后应缴纳水费，若在账单日之后 60 个自然日之内没有缴费，则将被列为停水目标。

### B. 付款方式

可以通过邮件、电话、互联网或线下四种方式付款。查阅最新可用的支付方式，可点击链接浏览 <https://specialdistricts.sbcounty.gov/water-sanitation/customer-service/payment/> 或致电客户服务人员获取相关信息，电话号码是 (760) 955-9885。支持分期付款，但若账户有逾期欠款，仍会停水。居民客户有责任确保特区及时收到全部款项。

### C. 支票支付退款或信用卡支付退款的说明

被退回款项需要支付退款手续费，纸质支票收 \$25.00，电汇收 \$29.00。支付退款手续费不接受个人支票。只能通过现金、银行本票或汇票支付。未支付退款手续费及相关费用的用户，也将可能被停水。

### D. 拖欠账户服务费

若账单开具之后的第 30 天（经县级确认，如当天为周末或节假日，则顺延至下一工作日）没有完成付款的，则从下一工作日开始计算拖欠账户服务费。此种情况下，因操作原因，拖欠日期将延后计算，但不会早于此日期。拖欠日期将在每张水费账单的显著位置体现。若水费账单上显示的拖欠日期与本政策解释不一致，则以显示日期为准。拖欠账户服务费以每笔未支付款项金额的 10% 计算，同时后续每拖欠一个月，再加收 5% 的月利息。

## E. 罚款和利息的免除

若居民客户证明其家庭年收入不足联邦贫困线两倍数字，则每 12 个月的周期之内，可提交一次申请，免除支付拖欠服务费的罚金。若居民客户证明其家庭年收入不足联邦贫困线两倍数字，特区可在 12 个月周期之内，为所有客户免除拖欠服务费的月利息。

## II. 未缴费情况下的停水操作

### A. 拖欠账户

拖欠账户指的是任一账户中，在水费账单开具之后 30 天内，或水费账单上标有的拖欠日期所显示的时间（两者以较晚者为准），仍有未付清款项的账户（并且没有书面形式的付款安排）。

### B. 拖欠期限和通知

- 1) 依据《加州健康与安全法》第 104 分部，第 6 章，第 12 部分的《停水保护法》，特区只会在欠款超过 60 天才会对未缴费客户停止居民用水。
- 2) 依照政策要求，特区将在对未缴费客户进行停水之前至少 10 个工作日内，通过合理方式，竭尽全力以电话和书面方式和客户取得联系，对未及时更新联系方式的用户，特区不承担责任。书面停水通知将按照账户中所提供的地址进行邮寄。
- 3) 如果邮寄地址和供水服务所关联的房屋地址不一致，通知将会安排发送到居民用水服务所在地址，并在地址栏标注“住户”。另外，停水之前至少 48 小时之内，还将在所在房屋显著位置悬挂通知牌，张贴本政策内容，告知居民即将停水。书面停水通知和住户通知将包含如下信息：
  - 客户的姓名和地址
  - 欠款金额
  - 为避免停水需要完成付款或提交付款安排的最后日期
  - 申请付款安排的流程说明
  - 对议案提出异议或上诉的流程说明
  - 对于可申请经济援助的客户，提供提交申请手续的过程说明
  - 申请付款安排的联系电话，或向特区咨询其它信息可拨打的电话号码
  - 特区收费与恢复供水政策说明的网站链接
- 4) 给租赁关系中的租户/住户的通知若有水费欠款，特区将在停水之前至少 10 个工作日内，通过合理方式，竭尽全力以书面通知的方式和租赁房屋中的住户取得联系。书面通知将建议租户/住户，即他

们有权在特区使用供水服务，且无需支付拖欠账户中的待缴费用，但前提是他们可以证明拖欠账户的用户现在或曾经是房屋业主、管理人或房屋经纪人，完成此证明需要向特区提供租约或租赁合同、租金收据或其它可用的证明文件。特区还将在停水之前至少 48 之内，发送悬挂通知牌至房屋所在处。租户必须承担后续该住址产生的水费，遵守新用户用水服务申请要求，包括支付相关费用。

- 5) 书面通知未签收退回。如果书面通知文件未签收并通过邮件退回，特区将尝试通过电话的方式，使用客户在账户中提供的电话号码，和他们取得联系，告知客户即将停水，并可以提供一份停水政策，与用户沟通可以帮助其避免停水的操作办法，包括调整支付方式。依据第 II. B. 2 条规定，以上内容，特区将通过合理方式，竭尽全力拜访用户，在其本地悬挂通知牌告知因未缴费而即将停水，并同时张贴本政策。

### c. 因未缴费而停止居民用水服务

- 1) 在以下任何一种情况下，特区可以在张贴最终通知后的五（5）个工作日内停止住宅供水服务：
  - a. 费用拖欠超过 60 天，客户仍旧没有按照付款安排完成支付。
  - b. 虽然已对待支付欠款做了支付安排，但当前产生的水费在 60 天之内没有完成支付。
- 2) 任何周六、周日、法定假日或特区业务部门未对公众开放期间，特区将不实施停水。锁死下方位置水表，将可完成停水操作。
- 3) 任何非特区员工人员解锁由特区锁死的水表，特区将重新锁死水表，杜绝偷水行为发生。客户、住户、租户或房产所有者，需要为损坏或遭篡改的锁付费，同时支付全部其他费用，包括承担损失与其他为恢复服务所产生的费用。
- 4) 经监事会批准，每一家账户，无论是否启用，都将收到月度水表接驳费用账单。如果账户因未缴费而停水，账户状态将从启用变为关停，同时账单递送仍将持续。
- 5) 如果如下条件都满足，特区将不对未缴费账户实施停水：
  - a. 客户，或客户的租户，提交初级护工的证明，该条款在《福利和机构法》第 14088 条第(b)款第(1)项中定义如下，即停止住宅供水将对提供住宅服务的场所内居民构成生命威胁，或对其健康和构成严重威胁。需完整填写并提交《医疗情况免除表格 998-A》。
  - b. 客户表明他或她无法遵循城市和社区供水系统的常规账期支付水费。客户应从经济上被认定无能力遵循城市和社区供水系统的常规账期支付水费。若出现以下情况，客户可以被认定无经济能力完成付款：
    - i. 客户家中任何成员，目前是 CalWORKs、CalFresh、州或地方一般援助计划、Medi-Cal、补充安

全收入/州补充付款计划、或加州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划的接受者。

ii. 客户声明其家庭年收入少于联邦贫困线两倍的数字。

为声明其家庭年收入少于联邦贫困线两倍的数字，客户必须提供至少参与一项以上计划的证明文件；或必须提供证据证明家庭中每一家庭成员的收入都符合低收入标准的要求。需完整填写并提交《经济困难资质表格 998-B》和《家庭收入声明表 998-B2》。

c. 客户愿意签订本文所定义的备用付款协议。

### iii. 延期付款和付款安排

#### A. 备用付款协议，付款安排和计划表

1) 申请备用付款协议，付款安排，和/或计划表

任何客户都可以申请备用付款协议，付款安排和计划表，并通过此方式避免发生停水。特区将综合考虑申请的整体情况，并决定是否批准进行付款安排。除了本政策第 II.C.5 情况，是否适用备用付款协议，将由特区全权决断。备用付款协议必须由客户本人签字。一个账户一次只能申请一种备用付款协议。

2) 备用付款协议，付款安排，和/或计划表

如果客户满足第 II.C.5 条全部条件，特区将不对未缴费客户实施停水。此种情况下，客户可就拖欠费用分期还款，或签订备用付款协议，付款安排，计划表，或签订延期或降低金额的支付方案，以上方案需要与本政策保持一致，并收取全部拖欠款费用。

备用付款协议是经特区与客户双方协商之后，延长未支付费用的付款期限，此期限自付款安排执行当日起，最长不超过十二（12）个月。特区主管或负责人，出于合理性考量，为了避免出现客户付款困难的情况，有权延长期限。备用付款协议期限之内，客户将不会停水。

3) 未能执行备用付款协议的情况

客户必须遵守备用付款协议的任一条款，并足额支付后续账期内的水费账单。如已有进行中的备用付款计划未执行完毕，客户无法为后续新产生的未支付费用申请新的备用支付协议。若出现未按条款要求执行备用支付安排超过六十（60）天的情况，包括当前费用支付，客户将会收到关于停水的最后通知。停水通知将会在停水前五（5）个工作日内，以悬挂通知牌的形式张贴于房屋显著位置。

### iv. 对水费账单提出异议或上诉的程序

## A. 发起投诉、要求调查、质疑或上诉水费的时间要求

客户可以在水费账单拖欠日期之前，对账单发起书面核查或上诉，之后特区将进行调查。此类上诉申请需要以书面形式提交，并通过电子邮件方式发送至特区公共设施收费办公室，邮件地址为 [customerservice@sdd.sbcounty.gov](mailto:customerservice@sdd.sbcounty.gov)。上诉未处理前，将不会停水。如果客户没有及时提交上诉，存疑的水费应及时缴清。

## B. 申请核查

- 1) 如果调查或是核查结果不为客户所接受，客户可以在最初结论发出之后 10 天之内向特区经理以书面形式提交上诉和核查申请。在收到书面声明后，特区经理将尽快决定，判断在处理帐单争议或上诉方面的调查是否彻底完整。特区经理将作出判决，并将这一结论以书面形式告知客户，若客户后续要做进一步上诉，可在收到特区经理判决的 10 天之内，向负责人提交书面声明。
- 2) 如果水费最终被判定为计算错误，将会对账户进行调整，调整后的费用需要在调整后的十（10）个自然日之内完成支付。如若调整后的账单，在最初账单开具之后超过六十（60）个自然日仍未支付，或在金额调整后的十（10）个自然日内仍未支付（两者以较晚者为准），下一个常规工作日将被停水。
- 3) 如果问题水费最终判定正确无误，水费需要在上述判决作出时进行支付。

## v. 服务恢复

### A. 重启服务

为了恢复供水，客户必须支付停水相关的一切费用，包括：任一笔当前或过往待缴的水费，包括罚金或利息；任一笔重新接驳费用，以下文第 V.B 的限制条款为准。特区会尽力在可行范围内尽快恢复供水，最快会在本节要求的付款后的下一个正常工作日结束前恢复供水。由特区人员以外的任何人进行操作，或未经特区授权而开启的供水服务，可能会对特区设施造成损坏，并造成额外收费。因未经授权恢复服务而造成的任何损害，将由客户或财产所有者负责，在完成此类损害的赔偿之前，供水将不会恢复。

### B. 重新接驳费用

对于已声明家庭收入低于联邦贫困线两倍数字的居民客户，正常营业时间内，重新接驳费用不超过 \$50，非营业时间（下班后）的不超过 \$100。如果重新接驳的实际费用低于法定上限，则收费不得超过该实际费用。由于消费物价指数的变动，上限每年可能会有所调整。

## vi. 其他

### A. 用语

本政策和本政策所要求的书面通知应以英语、《民法典》第1632条所列语言（包括西班牙语、中文、他加禄语、越南语和韩语）以及至少有10%居住在供水服务区的人所讲的任何其他语言书写和公布。

### A. 联系信息

可以通过电话 760-955-9885（或电子邮件：[customerservice@sdd.sbcounty.gov](mailto:customerservice@sdd.sbcounty.gov)）与特区公共设施收费办公室代表联系，讨论这一政策以及避免因不付款而停止住宅供水服务的可选操作方式。

### B. 过往停水的支票退还

如果客户提交不可转让的支票进行付款，以恢复之前因未缴费而被切断的供水服务，并且已恢复服务的，特区可以立即切断服务，而不提供提前通知。

### C. 政策副本

如果客户无法通过特区的网站获得该政策的副本，特区将邮寄或电邮该政策的副本，或根据要求在特区的办公室向其免费提供一份。

### D. 终止与未经授权的行动有关的服务

本政策不适用于因客户未经授权的行为而导致的服务终止的情况，如违反特区的规则和条例。

### E. 年报

针对未缴费而停止居民用水服务的年度数据，可在特区网站查阅，并上报至加州水资源控制委员会。