

附件 A

Willits 市关于因未付款 中断居民供水服务的政策

1. 一般条款

a. 适用。该政策只适用于因未付款中断居民供水服务。Willits 市（本市）现有的规定、决议、政策和程序继续适用于任何非居民供水服务账户，以及因其他原因中断居民供水服务，包括因客户违反本市任何其他规定、规则、法规或政策，本市终止服务连接。如果本政策与本市的任何其他规定、规则、法规或政策有任何冲突，以本政策为准。如果本项政策与州法律有任何冲突，以州法律为准。

b. 客户责任。根据本市适用的规定、决议、政策和程序，每月向每位客户提供供水服务账单，在提供时即到期应付。如果从账单上日期起 30 天内还未支付，供水服务账单就变为到期未付。确保本市及时收到付款是客户的责任。客户可以在本市支付或在线支付，也可以支付给邮寄付款的收款地址。

c. 政策的可获得性。本市将使用英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、朝鲜语和占本市服务区至少 10% 的居民讲的或者《民法典》第 1632 条要求的任何其他语言提供和刊出。本项政策在本市互联网网站上发布和维护。

d. 联系电话号码。客户可致电本市公用事业计费部，电话：(707) 459-4601，获得关于支付供水账单的协助，以及讨论停止因未付款中断居民供水服务的可选方案。

2. 因未付款中断居民供水服务

a. 60 天到期未付期限。在计费日期后第 30 天，还未支付的供水账单变为到期未付。在此之后，在客户的付款又 60 天一直到期未付时，本市才因未支付服务账单中断居民供水服务（即账单日期起 90 天）。

b. 在账单到期未付之日后第_____天，将向客户邮寄付款提醒通知，或者以其他方式通知客户。

c. 10 天通知。在因未付款中断居民供水服务前不少于 10 天，本市将通过电话或书面通知，联系在账户上列出姓名的客户。

i. 本市根据这一条以书面通知形式联系账户上列出姓名的客户时，付款到期未付和即将中断供水的书面通知将邮寄给提供居民供水服务住所的客户。如果客户的地址与提供居民供水服务的地产地址不一致，该通知也将发送到提供居民供水服务的地产地址，通知致“住户”收。

ii. 书面通知将以清楚、可读的格式，包括所有以下信息：

1. 客户的姓名和地址。

附件 A

2. 到期未付的金额，包括适用于到期未付收费的任何迟交罚金和利息的逐项明细。

3. 为避免中断供水服务，必须付款，或做出付款安排的最迟日期和时间。

4. 对申请延长支付到期未付收费时间的流程的描述。

5. 对客户可申请复查账单和申诉，或启动投诉，或申请对服务或收费进行调查的程序的描述。

6. 对客户可申请延迟、减少或另外付款时间表的程序的描述，包括按照本政策分期偿还到期未付的居民供水服务收费。

7. 对客户获得财务援助信息的程序的描述，包括如果适用，私人、当地、州或联邦来源的财务援助。

8. 可提供更多信息，或设定付款安排的客户服务代表的电话号码、办公地址和工作时间。

iii. 如果书面通知作为无法投递的信函退回，本市将作出善意的努力访问住所并留下或者在显眼位置张贴因未付款即将中断居民供水服务的通知和一份这项政策。

d. 提前 48 小时通知。本市将在任何终止服务前至少 48 小时，作出合理、善意的努力通过电话或人员当面联系住在客户房产的成年人，如果通过电话和人员当面联系无法实现时，本市将在终止服务前至少 48 小时，通过信函或在房产显著位置张贴的方式提供终止服务的通知。终止服务通知将包括以下所有信息：

i. 客户的姓名和地址。

ii. 到期未付的金额，包括适用于任何到期未付收费的任何迟交罚金和利息的逐项明细。

iii. 为避免终止供水服务，须付款或做出付款安排的最迟日期和时间。

iv. 客户获得财务援助信息的程序，包括如果适用，私人、当地、州或联邦来源的财务援助。

v. 可提供更多信息，或设定付款安排的客户服务代表的电话号码、办公地址和工作时间。

e. 服务恢复信息。中断后，本市将向客户提供如何恢复居民供水服务的信息。

3. 对供水服务中断的限制

附件 A

a. 在客户的付款已经到期未付至少 60 天时，本市才因未支付服务账单中断居民供水服务。

b. 在以下任何情形中，本市不得中断居民供水服务：

i. 在供水区在按照本项政策第 8 条调查一项客户异议或投诉期间。

ii. 本市已经授予客户延长支付账单的期限。

c. 如果所有以下情形都满足，本市不得中断居民供水服务：

i. 客户，或者客户的租客，向本市提交基层医疗保健提供者的证明，对医疗保健提供者的定义见 *Welfare and Institutions Code*（《福利和机构法典》）第 14088 条(b)(A)(1)，证明中断居民供水服务会对接受服务的地产的居民造成生命威胁，或者严重威胁该居民的健康和安全。

ii. 该客户证明他或她财务上没有能力在本市正常的账单周期内支付居民供水服务。如果（1）客户家庭的任何成员当前是 CalWORKs、CalFresh、基本援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children 的接受者，或者（2）客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%，将视该客户为财务上没有能力在本市正常计费周期内支付居民供水服务。

iii. 客户愿意达成符合本政策第 4 条规定的另外付款安排。

如果客户满足这一子条(c)列出的三项条件，本市将提供给客户第 4 条规定的一个或多个可选方案：符合这些要求的任何客户，如果提出申请，允许在不超过 12 个月的期限内分期偿还客户声明超过客户在正常付款期限内支付能力的任何账单的尚未支付余额。

d. 本市不得在任何星期六、星期日、法定节假日或在其正常运营时间以外终止对任何客户或客户的租客的供水服务。

4. 另外付款安排

a. 可选方案。如果客户提出申请，本市将考虑针对到期未付客户的以下可选方案，从而避免因未付款中断居民供水服务。

i. 分期偿还尚未支付的余额；

ii. 按照另外付款时间表付款；

iii. 部分或全部减少尚未支付的余额，在不增加对其他费率支付者的收费的情况下予以资助；或者

附件 A

iv. 临时推迟付款。

(合称“付款安排”。)

b. 城市管理。市执政官或其指定专人可选择向客户提供上述 4(a)条规定的哪一种付款安排，并可设定该付款可选方案的参数。一般地，提供的付款可选方案应导致在 12 个月内偿还任何剩余的尚未支付余额。如果本市认为根据单个案例的情形，为了避免对客户造成不应有的困难，有必要采取更长的期限，本市可授予更长的付款期限。本市根据这一条规定可对管理“付款安排”的成本收取管理费。授权市执政官或其指定专人根据第 4 条编写和批准与客户的付款安排协议。

c. 客户义务。如果本市和客户根据第 4 条达成付款安排，客户应遵守该协议或其他安排，并且在后续每个账单周期收到账单时，应保持及时付清任何新的供水服务收费。客户在一项另外付款安排下正在支付到期未付的收费期间，不得要求更多分期偿还或减少任何尚未支付的收费或后续账单。从第一次付款安排达成之日起，未能遵守任何达成的付款安排的客户将没有资格在 24 个月期间达成未来的付款安排，除非法律另有规定禁止这样做。

5. 未能遵守另外付款安排而中断供水服务

a. 如果本市与客户根据第 4 条达成任何付款安排，本市在以下情形之一，在地产的显著显眼位置张贴中断供水服务意图的最后通知后，可不早于五个工作日中断服务：

i. 客户未能遵守付款安排达 60 天或更久。

ii. 在执行付款安排期间，客户未能支付他或她当前的居民服务收费达 60 天或更久。

b. 根据第 5 条的终止服务通知将包括以下所有信息：

i. 客户的姓名和地址。

ii. 对客户未遵守付款安排的通知。

iii. 为避免终止供水服务，客户必须满足的付款安排或其他条件。

iv. 可提供更多信息的本市客户服务代表的电话号码、办公地址和工作时间。

该通知并不授予客户有权让本市进一步调查或提供另外付款安排。

6. 主表房东-客户情况下的中断供水服务

a. 适用。只有在拥有者、管理者或运营者是记录在案的客户，并且在居住住户和建筑物的拥有者、管理者或运营者之间有房东和租客关系时，这一条才适用于通过单独

附件 A

的水表向独立的单个家庭住宅、多单元住房结构、移动房屋公园或劳工营里的永久性居住结构的本市供水服务。

b. 通知。在账户欠费以至于服务将终止时，在终止供水前至少 10 天，本市将尽各种善意的努力通过书面通知通知居民住户。该通知将进一步告知居民住户有权成为本市的客户，成为客户后，供水区将对他/她提供服务账单，不会要求他/她支付到期未付账目上应付的任何金额。

c. 为住户提供的服务。本市无需对居民住户提供服务，除非每个居民住户同意本市供水服务的条款和条件，满足法律和本市的规定、规则、法规和政策。不过，如果一名或多名居民住户愿意并且能够承担支付账户的后续收费到令本市满意，或者如果本市有合法可用的实际方式选择性地向没有达到本市规定、规则、法规和政策要求的那些居民住户终止供水服务，本市将向那些满足这些要求的居民住户提供供水服务。

d. 信用证据。如果之前接受一段时间的服务是在本市建立信用的一项条件，居住和针对该时间段的能被本市接受的及时支付房屋租金或其他信用义务的证据，也可作为满意的信用证据使用。

e. 独栋的单个家庭住房。如果是独栋的单个家庭住房，本市可以做以下任何一项：

i. 在拟议终止供水前至少七天提供终止供水服务的通知。

ii. 为了免于缴纳到期未付账目上到期应付的金额，成为客户的住户需要证明登记在案的到期未付账目的客户是或曾是该房屋的房东、管理者或代理人。

7. 对财务困难的更多考虑

a. 对向本市表明家庭收入低于联邦贫困线 200%的客户，本市将采取以下两种措施：

i. 把重新接通供水的重新接通服务费设定为正常工作时间按 50.00 美元，非工作时间按 150 美元。如果实际重新接通的成本更低，收费不得高于该成本。从 2021 年 1 月 1 日起，重新接通过费将按照消费价格指数的变化每年调整。

ii. 每 12 个月免除到期未付账单的利息一次。

b. 如果是以下情况，本市将视一位居民客户的家庭收入低于联邦贫困线 200%：

i. 家庭任何成员当前是 CalWORKs、CalFresh、基本援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children 的接受者；或者

附件 A

- ii. 客户声明家庭年收入低于联邦贫困线 200%。

8. 质疑或申诉账单的程序

客户可按照以下程序，申诉或质疑任何账单中针对居民供水服务的金额：

a. 一般申诉。在收到供水服务账单五天内，客户有权申请对本市提交的任何账单或收费提出申诉或复查。申请应以书面形式提交给本市办公室。只要客户的申诉和由此导致的任何调查还没有定论，本市不能中断向客户的供水服务。

b. 10 天通知申诉。除了上述(a)子条下的申诉权利，收到本政策第 2(c)条规定的 10 天通知的客户，可在通知之日起五个工作日内对通知涉及的账单申请申诉或复查。不过，这类申诉或复查权利不适用于已经按上述(a)子条已经提出申诉或要求审查的任何账单。按照这一子条的任何申诉或复查申请必须以书面形式，必须包括支持申诉或复查理由的文件。申诉申请必须在五天期限内提交给本市办公室。只要客户的申诉和由此导致的任何调查还没有定论，本市不能中断向客户的供水服务。

c. 申诉流程。

i. 在收到按照上述第(a)或(b)子条的申诉或复查申请后，本市执政官或其指定专人应评估客户提交的复查申请和支持材料，以及本市存档的涉及质疑的供水收费的信息。在收到客户申请复查的要求后十天内，市执政官或其指定专人应提供关于账单上供水收费准确性的决定，并向提出申诉的客户提供对决定的简短书面概述。对申诉没有公开听证的权利，市执政官的决定是最终的。

ii. 如果确定供水收费不准确，本市将提供修正的账单，对修改收费的付款将在修改收费的账单日期 10 天内到期应付。如果提供修正的付款申请单后超过 60 天还没有支付修正的收费，将中断供水服务。在中断供水服务前，本市将按照上述第 2(c)条向客户提供 10 天通知。只有在所有尚未支付的供水收费、罚金、利息和任何适用的重新接通收费已经完整支付后，才会恢复供水服务。

iii. 如果确定有疑问的供水收费正确，在收到市执政官或其指定专人的决定后三个工作日内，供水收费即到期应付。

d. 本市应支付的任何超额收费将作为信用余额反映在给客户的下一次例行账单上，或者直接退款给客户，由市执政官独自斟酌决定。

e. 在客户向市执政官的申诉尚未定论期间的任何时间，不得中断对任何客户的供水服务。