

Tustin 市

因未付款而中斷住宅供水服務 的相關政策

管理人：市長

生效日期：2020年2月1日

因未付款而中斷住宅供水服務 相關政策

儘管有任何其他政策或者規章，因未付款而中斷住宅供水服務的政策（以下簡稱本「政策」）應適用於本文規定的因未付款而導致的住宅供水服務中斷。如果本政策與任何其他政策或者規章存在衝突，以本政策為準。

- I. **政策應用；連絡人電話號碼：** 本政策僅適用於住宅供水服務帳戶。所有現存政策和程序均繼續適用於商業和工業供水服務帳戶。可致電供水計費人員獲取與供水帳單付款相關的進一步協助以及本政策規定的可能替代方案，以免服務中斷，聯繫電話：714-573-3075。

- II. **因未付款而中斷住宅供水服務：**
 - A. **帳單提交和付款：** 供水服務帳單將每兩月一次提交給每一位客戶。服務帳單一旦出具即為到期應支付，如果自帳單日期起六十(60)個日曆日內未完成付款，則服務帳單變為過期帳單，且服務中斷。可在 Tustin 市付款，地址：City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780，或者線上付款，付款網址：www.tustinca.org。客戶負責保證及時在指定地點完成付款。除非獲取提前批准，否則不授權部分付款。帳單按以下方式計算：
 1. 將定期讀取計量表，以準備每兩月一次的帳單，並按照開戶和結帳準備要求來讀取計量表。
 2. 帳單將顯示帳單提交的當前和之前讀表週期內的讀表結果、帳單計費單位數、日期、當前讀表的服務天數。
 3. 應以美國的法定貨幣支付帳單。儘管有上述規定，Tustin 市有權拒絕以硬幣形式支付任何此類帳單。

 - B. **過期帳單：** 以下規章適用於自發票日期起六十(60)個日曆日後還未支付帳單的客戶：
 1. **過期通知：** 如果在發票日期後二十(20)個日曆日內未支付已提交的帳單，則將向供水服務客戶郵寄付款違約的書面通知和即將中斷服務的書面通知（「過期通知」）。將在過期通知內明示的可能中斷服務的日期之前至少七(7)個工作日寄出過期通知。在本政策中，「工作日」是指市辦上班的任何日子。如果客戶的郵寄地址不是提供服務的物業地址，則過期通知仍會寄到服務的物業地址，寄給「住戶」。過期通知必須包含以下內容：
 - a) 客戶姓名和服務地址；
 - b) 違約金額；

- c) 必須進行付款或者安排付款的日期，以免服務中斷；
- d) 申請延長支付所欠金額的過程描述（參見以下第 III 節）；
- e) 對請求複審的程序及造成違約的帳單的上訴程序的描述（參見以下第 IV 節）；和
- f) 對客戶要求暫時延遲付款或者要求替代付款計劃的程序的描述（參見以下第 III 節）。

在服務中斷之前至少五(5)個日曆日，Tustin 市得電話通知客戶違約付款和即將中斷服務，除寄送過期通知之外。在電話通知的情況下，Tustin 市應主動向客戶提供本政策副本並與客戶商討選擇暫時延遲付款或是替代付款方式，如下第 III 節所述，並提供複審程序和客戶帳單的上訴程序，如下第 IV 節所述。

2. 無法聯繫到客戶：如果 Tustin 市無法透過電話聯繫到客戶或者居住的成年人，且過期通知因無法交付而郵寄退回，則 Tustin 市將作出真誠的努力，拜訪居住地並留下因未付款而即將中斷服務的通知和本政策副本（「門標籤」），或以其他安排將相關文件放在顯眼的位置。
3. 滯納金和門標籤費用：如 Tustin 市的各項收費目錄所示，滯納金應估定並加入客戶帳戶的未償餘額中，前提是在過期通知及/或門標籤送達之前未支付該帳戶所欠金額。
4. 關閉截止日期：必須不晚於通知指明的日期當天下午 4:30 分向市辦支付供水服務費用。不接受郵戳的時間日期。
5. 退票通知：作為供水服務費用或者其他費用的支票一旦發生退票，Tustin 市將認為帳戶未付款。Tustin 市將嘗試通知客戶本人並在其住所留下中斷供水服務通知。如果在通知指明的到期日當天未支付退票金額和退票費用，將中斷供水服務。到期日不得早於過期通知或者門標籤指明的日期；或者如果之前沒有提供過期通知，則不得早於退票付款所針對的發票開具後第六十(60)個日曆日。要贖回退票並支付退票費用，必須用現金、信用卡或者註冊基金支付所有積欠金額。
6. 退票一用於支付因未付款而導致的供水服務中斷：
 - a) 如果以支票支付來恢復因未付款而中斷的帳戶服務，但該不可轉讓支票被退回，則 Tustin 市可在發出書面通知後中斷所述的供水服務，書面通知應至少提前三(3)個日曆日發出。只有用現金、信用卡或者註冊基金支付未償費用後才可恢復客戶帳戶。一旦恢復客戶帳戶，該帳戶將被標記客戶簽發不可轉讓支票這個事實，標記期為一年。

b) 如果客戶帳戶在上述這一年的任何時間內再次因未付款而中斷，則 Tustin 市可要求客戶用現金、信用卡或者註冊基金進行支付，以恢復供水服務。

7. 免費調整：

a) 應客戶要求，Tustin 市將免費調整過期通知、門標籤或者關閉費用。此調整在任何十二(12)個月滾動期內不得超過一(1)個信用。

b) 應客戶要求，Tustin 市將進行免費調整，對於因物業漏水而導致高額帳單的客戶，將每兩月帳單的水費部分減少 10%。Tustin 市必須目睹漏水情況且客戶必須提供維修證據。完成調查，核實漏水維修後，將進行信用調整。此調整在任何十二(12)個月滾動期內不得超過一(1)個信用。

C. 禁止中斷的條件： 如果滿足以下所有條件，Tustin 市不得中斷住宅供水服務：

1. 健康條件 一客戶或客戶的租戶提交家庭醫生證明書，證明中斷供水服務會(i)有生命威脅，或 (ii)對居住在此的人員造成嚴重的健康和安​​全威脅；
2. 財務無能 一客戶證明，在 Tustin 市正常的開帳單週期內，他或她在財務上無法支付供水服務。 如果客戶家庭的任何成員存在以下情況，則該客戶被視為「財務上無力支付」：(i)以下福利的當前受益人：以工代賑(CalWORKS)、食物券(CalFresh)、一般援助、加州醫療補助、SSI/州補助支付計劃，或者加州針對婦女、嬰兒、兒童的特殊補充營養計劃；或者(ii)客戶宣稱家庭年收入低於聯邦貧困水準的 200%（加州適用的聯邦貧困水準參見此連結：<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>）；和
3. 替代付款安排一客戶願意根據以下第 III 節規定達成替代付款計劃或者延遲付款計劃。

D. 禁止中斷服務的條件的確定過程： 客戶負責證明其符合以上第(C)小節描述的條件。為了使 Tustin 市有充足的時間處理客戶要求的任何援助，鼓勵客戶向 Tustin 市提供必要的文檔，證明第(C)(1)小節項下的醫療問題和第(C)(2)小節項下的財務無能，並證明其願意在任何擬議的服務中斷日期之前儘早達成第(C)(3)小節項下的任何替代付款安排。 接收此類文檔後，Tustin 市財務總監或其指派人應審核文檔並在七(7)個日曆日內回覆客戶，

可要求額外資訊，包括可用替代安排的可行性相關資訊，或者通知客戶替代付款安排和以下第 III 節項下的條款，Tustin 市將允許客戶參與此過程。如果 Tustin 市要求額外資訊，則客戶應在收到該市要求後的五(5)個日曆日內提供所要求的資訊。Tustin 市在收到額外資訊的五(5)個日曆日內應書面通知客戶其不符合以上第(C)小節項下的條件，或者書面通知客戶替代付款安排和以下第 III 節規定的條款，Tustin 市將允許客戶參與此過程。未滿足以上第(C)小節描述的條件的客戶必須在以下時間（以較晚的時間為準）內支付違約金額，包括欠 Tustin 市的任何罰款和其他收費：(i)Tustin 市通知客戶該市確定該客戶未滿足這些條件後兩(2)個工作日內；或者(ii)過期通知指明的服務即將中斷的日期。

- E. 低收入客戶特殊規章：如果是以下情況，則客戶被視為擁有低家庭收入：(i)客戶家庭的任何成員當前是以下福利的受益人：以工代賑(CalWORKS)、食物券(CalFresh)、一般援助、加州醫療補助、SSI/州補助支付計劃，或者加州針對婦女、嬰兒、兒童的特殊補充營養計劃；或者(ii)客戶宣稱家庭年收入低於聯邦貧困水準的 200%（加州適用的聯邦貧困水準參見此連結：<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>）。
- 如果客戶證明這些情況，那麼以下內容適用：

1. 重連費用：如果服務中斷後又重新連接，則在 Tustin 市正常上班時間內發生的任何重連費用不能超過 50 美元，且在非上班時間內發生的重連費用不能超過 150 美元。如果費用低於法定上限，則這些費用不能超過重連的實際費用。自 2021 年 1 月 1 日起，Los Angeles-Long Beach-Anaheim 都會區的客戶價格指數若有變化，可因這些變化而每年調整這些上限。
2. 免罰：Tustin 市應每十二(12)個月免除一次所有違約帳單的罰款/費用。

- F. 房東-租戶情況：以下程序適用於單獨計量的獨門獨戶住宅、多單元住宅結構和活動房屋區，這些的業主或者管理人是記錄在案的客戶，負責支付水費。

1. 必要通知：
 - a. 如果物業是多單元住宅結構或者活動房屋區，Tustin 市將作出真誠的努力，在中斷供水服務之前至少十(10)個日曆日向居住在該供水服務地址的租戶/住戶郵寄通知，或者如果物業是獨門獨戶住宅，則 Tustin 市將在供水服務中斷之前至少七(7)個日曆日進行通知。
 - b. 書面通知也必須告知租戶/住戶其有權成為收取服務費用的客戶（參見以下第 2 小節），無需支付任何當時的違約金額。

2. 租戶/住戶成為客戶：

不要求 Tustin 市向租戶/住戶提供服務，除非每一租戶/住戶同意服務條款和條件並滿足該市的要求和規定。

- a. 但是，如果(i)一位或多位租戶/住戶以 Tustin 市滿意的形式負責帳戶的後續收費，或者(ii)有一種實務手段可以選擇性地中斷未滿足該市要求的租戶/住戶的服務，則該市可只服務於滿足要求的這些租戶/住戶。
- b. 如果在 Tustin 市建立信用並免除押金要求的條件是一段時間內的前期服務，那麼物業住宅和令該市滿意的該段時間內及時支付房租的證據同等符合要求。
- c. 如果租戶/住戶成為 Tustin 市客戶且租戶/住戶的房租付款包括住宅供水服務收費，而這些收費沒有單獨上報，則租戶/住戶可從未來房租付款中扣除之前付款期限內向該市支付的所有合理費用。

III. 替代付款安排：對於滿足第 II(C)節項下三個條件的任何客戶，Tustin 市應按照以上第 II(D)節規定的過程向客戶提供以下之一的替代付款安排，由 Tustin 市酌情選擇：(i)以下第(A)小節項下的替代付款安排；或者(ii)以下第(B)小節項下的暫時延遲付款。可根據以下第(C)小節暫時延長沒有滿足第 II(C)節項下三個條件的任何客戶的付款到期日。財務總監或其指派人應在審核客戶提供的資訊和文檔後，考慮客戶的財務狀況和 Tustin 市的付款需求，理性判斷後選擇最合適的替代付款安排。

A. 替代付款計劃：如果 Tustin 市選擇本替代方案，那麼經 Tustin 市確認在正常付款期限內無力支付供水服務且滿足以上第 II(C)節項下三個條件的任何客戶可根據以下條件針對未償餘額達成替代付款計劃：

1. 償付期：客戶應按照財務總監或其指派人的決定在十二(12)個月內支付未償餘額及以下第(2)小節明示的管理費和利息；但前提是該財務總監或其指派人理性判斷後可將償付期延長至十二(12)個月以上，以免給客戶造成過度負擔。
2. 管理費：至於任何已批准的替代付款計劃，將向客戶收取管理費，Tustin 市不時確定費用金額，確定金額即為啟動並管理該計劃的實際費用。

3. **計劃**：和客戶協商並考慮客戶的財務限制後，財務總監或其指派人應制定替代付款計劃並獲取客戶同意。該替代計劃可規定定期總付，定期總付不同於已確定的付款日期，也可規定比每月支付更頻繁的付款方式，或者可規定每月支付，前提是任何情況下，應在確定付款計劃後十二(12)個月內根據以上第(1)小節規定全額支付未償餘額和管理費。應以書面形式闡述協定的計劃且該計劃應提供給客戶。記錄在案的客戶將在 Tustin 市親自簽署協定，簽署地址為 City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780。
 4. **遵守計劃**：客戶必須遵守協定的付款計劃，並隨時更新狀態，因為收費會累積在隨後的每一結算週期內。客戶根據之前協定的計劃支付違約費的同時，不可針對任何隨後的未付費用要求更長時間的付款計劃。如果客戶在六十(60)個日曆日或更長時間內沒有遵守協定的計劃條款，或者在六十(60)個日曆日或更長時間內沒有支付客戶的當前帳單收費，則 Tustin 市可在客戶住處張貼其意圖中斷服務的最終通知，其後至少五(5)個工作日內，Tustin 市可中斷客戶物業的供水服務。
- B. **暫時延遲付款**：如果 Tustin 市選擇本替代方案，那麼經 Tustin 市確認在正常付款期限內無力支付供水服務且滿足以上第 II(C)節項下三個條件的任何客戶可在付款到期後暫時延遲支付未償餘額，延遲期限最長為六(6)個月。Tustin 市可酌情決定向客戶提供多長的延遲期。
1. **償付期**：客戶應在財務總監或其指派人決定的延遲日期（「延遲付款日期」）當天支付未償餘額。延遲付款日期應是未償餘額違約日期起六(6)個月內；但前提是財務總監或其指派人在理性判斷後可以決定超過六(6)個月的延遲付款日期，以免給客戶造成過度負擔。
 2. **管理費**：至於任何暫時延遲的付款計劃，將向客戶收取管理費，Tustin 市不時確定費用金額，確定金額即為啟動並管理該計劃的實際費用。
 3. **遵守消滅付款日期**：客戶必須支付延遲付款日期當日或者之前到期的餘額，並隨時了解最新狀態，以便全額支付每一隨後出帳期所累積的任何費用。如果客戶在延遲付款日期後六十(60)個日曆日或更長時間內沒有支付未償付款金額，或者在六十(60)個日曆日或更長時間內沒有支付客戶的當前帳單收費，則 Tustin 市可在客戶住處張貼其意圖中斷服務的最終通知，其後至少五(5)個工作日內，Tustin 市可中斷客戶物業的供水服務。
- C. **暫時延長到期日期**：如果 Tustin 市選擇本替代方案，那麼在正常付款期限內無力支付供水服務且未滿足以上第 II(C)節項下三個條件的任何客戶可根據以下條件延長原有的未償餘額到期日期：

1. 頻率： 客戶在任何十二(12)個月滾動期限內只有一(1)次機會暫時延長到期日期。
2. 償付期： 客戶應在財務總監或其指派人確定的協定日期內支付未償餘額及管理費。
3. 管理費： 至於任何暫時延長的到期日期，將向客戶收取管理費，Tustin 市不時確定費用金額，確定金額即為啟動並管理延長期的實際費用。
4. 過期/門標籤費用： 客戶負責在協定的延長付款計劃內支付所有過期和門標籤費用。
5. 計劃： 和客戶協商並考慮客戶的財務限制後，財務總監或其指派人應制定延長付款計劃並獲取客戶同意。 應以書面形式闡述協定的延長期並提供給客戶。記錄在案的客戶將在 Tustin 市親自簽署協定，簽署地址為 City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780。
6. 遵守計劃： 客戶必須遵守協定的付款計劃，並隨時更新狀態，因為收費會累積在隨後的每一結算週期內。 客戶不可要求更長的付款延長期限。如果客戶沒有遵守協定的延長期條款或者沒有在六十(60)個日曆日或更長時間內支付客戶的當前帳單收費，則 Tustin 市可在客戶住處張貼其意圖中斷服務的最終通知，其後至少五(5)個工作日內，Tustin 市可中斷客戶物業的供水服務。

IV. 複審及上訴：對任何住宅供水服務帳單內的金額提出異議並上訴的程序如下規定。客戶在任何十二(12)個月滾動期限內只限於三(3)次失敗上訴，如果達到上限，Tustin 市可不考慮該客戶發起的或者代表該客戶發起的任何後續上訴。

- A. 複審有異議的帳單或者收費： 接獲供水服務帳單後十(10)個工作日內，如果客戶斷言帳單中的水耗量和/或帳單內的收費計算出錯，則客戶可要求複審任何帳單或者收費。 此類請求必須以書面形式送達給財務總監，地址為 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780。 本 A 小節項下的任何複審請求必須包含支援文檔，說明請求的原因和任何明斷的錯誤。 只要 Tustin 市考慮客戶的複審請求且任何結果調查還未結束，則 Tustin 市不會中斷客戶的供水服務。
- B. 過期通知的複審： 如果客戶斷言帳單中的水耗量和/或帳單內的收費計算出錯，任何接獲過期通知的客戶都可以要求複審過期通知相關帳單，唯申訴時間不得少於過期通知日期後五(5)個工作日；但與以上 A 小節規定的複審請求相關的任何帳單無權進行此類審核。 本 B 小節規定的任何複審請求必須以書面形式送達給財務總監，地址為 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780，且必須包括支援文檔，說明請求的原因和任何明斷的錯誤。 只要

Tustin 市考慮客戶的複審請求且任何結果調查還未結束，則 Tustin 市不會中斷客戶的供水服務。

- C. **財務總監複審**：財務總監或其指派人應複審以上 A 小節和 B 小節項下的及時複審請求，並向客戶提供與複審帳單有效性相關的書面決定。
1. 如果確定水費出錯，則 Tustin 市將提供信函，描述糾正措施，且修訂後的費用之支付到期的將在本修訂信函發出後十(10)個日曆日內。如果在糾正通知發出後六十(60)個日曆日內仍未支付修訂後的費用，則在六十(60)個日曆日期限結束後的下一個日常工作日中斷供水服務；前提是 Tustin 市應比計劃中的服務中斷提前五(5)個日曆日向該客戶提供中斷通知。只有全額支付所有未償水費、費用和任何適用的重連和/或押金費用才可恢復供水服務。
 2. 如果所涉水費確定無誤，則要在財務總監作出決定後三(3)個工作日內支付到期的水費。財務總監作出決定時，將告知客戶其有權向市長或其指派人提出上訴。如果經以上 A 小節（有異議的帳單或者收費）項下的複審請求提出上訴，則任何此類上訴必須在財務總監作出決定後七(7)個日曆日內以書面形式送達給市長，送達地址為 **300 Centennial Way, Tustin, CA 92780**，如果經以上 B 小節（過期通知）項下的複審請求提出上訴，則時間為三(3)個日曆日內。接收上訴通知時，市長將就此事宜進行聽證，並比聽證會至少提前十(10)個日曆日郵寄書面通知給客戶，通知聽證會的時間和地點。
 - a. 關於以上 A 小節（有異議的帳單或者收費）項下的複審請求，如果客戶沒有及時向市長提出上訴，則所涉水費應立刻到期支付。如果在原有出帳日期後六十(60)個日曆日內沒有全額支付費用，則 Tustin 市應根據以上第 II(B)(1)節向客戶提供過期通知，且可能中斷服務客戶的物業。
 - b. 關於以上 B 小節（過期通知）項下的複審請求，如果客戶沒有及時向市長提出上訴，則在以下情況（以時間較晚者為準）發生後至少二十四(24)小時內書面通知或者電話通知客戶可能中斷目標物業的供水服務。(i)過期通知內規定的原有六十(60)個日曆日通知期限到期；或者(ii)上訴期限到期。
 - c. 任何多收費用將在下一個常規帳單內註記為客戶信用。
 3. 任何客戶向市長提出的上訴未出結果之前不得在任何時間內中斷該客戶的供水服務。
 4. 市長的決定為最終決定且具有約束性。

- V. **恢復服務**：為了恢復或繼續因未付款而導致中斷的服務，客戶必須依照 Tustin 市現存的押金政策和 Tustin 市確定的重連費用規定並根據以上第 II(E)(1)節項下的限制支付安全押金。Tustin 市將努力在方便客戶的情況下進行此類重新連接。Tustin 市應在客戶提出請求並支付任何未償收費、押金和適用重連費用後的下一個日常工作日結束之前進行重新連接。