

## 公用事業：水務政策及程序

**用途** - 本政策是聖荷西市供水系統（SJMWS）為住宅客戶建立供水系統計費、付款條件和停止服務的程序。

**職權** - 本政策補充並實施《加州健康和安全法典》第 116900 條以及其後的條目（《停水保護法》）、聖荷西市政法第 15.08 章，以及 #79264 決議。「制定市供水系統運行規章制度.....」

**政策** - 聖荷西市（本市）承認，每個人都有權獲得安全、清潔、可負擔的水，以用於飲用、烹飪和衛生目的。中斷這種服務可能對弱勢人口產生不良影響。本市期望為住宅客戶提供明確的指導，以更瞭解他們的水計費、付款計畫選項，以及如何更好地避免服務中斷。

### 第 1 部分：定義

「真誠租戶」是指向本市提供證明的居住者，例如租賃、租賃協定、租賃收據或政府文檔，表明該住戶正在租賃該房產，以及拖欠帳戶持有人是物業的房東、經理或代理人。

「客戶」是指本市記錄上的帳戶持有人，其應為該地址的供水服務負責。

「低收入客戶」是指向本市證明他們或客戶家庭的任何成員在 SJMWS 目前的正常計費週期中為：

- (1) CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補助安全收入/州補助付款計畫，或加利福尼亞州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養方案受惠人士，或
- (2) 申報他們的家庭年收入低於聯邦貧困標準 200% 的人士。

「弱勢客戶」是指根據福利和機構規範第 14088(b)(1)(A) 項提供主要保健機構證明的客戶或租戶，停止住戶供水服務將危及住戶生命或構成嚴重健康和安全威脅。

### 第 2 部分：建立服務、計費和通知

2.1 計費週期：當服務地址啟動服務時，本市會為客戶確定計費週期。

2.2 計費頻率：除非議會通過的利率表或決議另有規定，否則本市每月或每兩個月讀取所有水錶。每個客戶帳號會按市議會決議設定的費率計算服務和使用費。

2.3 截止日期：收到帳單時應全額支付。如果在帳單左上方日期後 25 天下午 4:00 前未收到付款，則需支付額外費用。一旦遲付帳款，服務中斷過程即將開始。

2.3.1 拖欠通知：本市將盡力確保客戶收到斷水通知；在帳單拖欠超過 60 天後，供水可能會停止。

(A) 逾期付款通知：本市將向客戶帳號的地址郵寄逾期付款通知。通知將包括原始欠款和滯納金（LPC）。LPC 是由市議會所設定為帳戶餘額的 10 美元或 10%，以較高者為準。低收入客戶每十二 (12) 個月可以申請一次 LPC 豁免。

(B) 停止供水通知：在初始逾期付款通知寄出後 10 天內未收到全額付款，如果供水服務帳號地址與客戶顯示的服務地址不同，本市將向帳號上的客戶地址以及「住戶」發送終止通知。通知將包含粗體「終止供水服務通知」的字樣。

通知	遞交方式	客戶需要採取的行動	結論
計費	郵寄至欠款客戶地址	收到時應立即付款	自通知左上方的帳單日期後 25 天即遲付欠款；需支付額外費用
逾期付款通知	郵寄至欠款客戶地址 初始帳單加上 10 美元 或 10% 的帳單費用 (以較高者為準)	收到時應立即付款	客戶供水服務將處於中斷過程中
終止通知	在停止服務前至少 7 個工作日郵寄給欠款客戶，以及供水服務的所在地址  當郵件無法送達或欠款客戶的地址不同於服務地址時，以及所有已建檔的弱勢和低收入客戶，我們會使用門上標籤 (Door Tag) 服務	所有到期餘額，包括拖欠金額和 LPC，應立即支付	客戶供水服務將處於中斷過程中
附加提醒	撥打電話到客戶帳戶上列出的號碼	所有到期餘額，包括拖欠金額和 LPC，應立即支付	供水服務將中斷

2.4 指定第三方：65 歲或以上的客戶，或根據福利和機構法第 15610(b)(1) 節所指受撫養的成人客戶，可要求通知第三方有關逾期餘額和停止供水服務通知。要請求通知第三方，客戶必須在市客戶聯絡中心透過通知請求表格提出書面請求，或致電 (408) 535-3500。第三方必須以書面形式同意客戶的請求。指定的第三方沒有義務使帳戶恢復運行，而通知也無法阻止或延遲終止服務。

### 第 3 部分：延期或減少付款

3.1 付款安排：客戶可以使用一（1）次有效的付款安排計畫。要申請分期付款計畫，客戶必須致電：

市府客服聯絡中心：(408) 535-3500

週一至週五，早上 8：00 至下午 5：00，假期除外

**重要提醒：**客戶必須在供水服務終止之前於正常上班時間內安排分期付款計畫。

#### 3.1.1 分期付款計畫：

A. 計畫條款：及時請求替代付款安排的客戶可以收到分期付款計畫，合共分三期付款。本市將提供以下付款日期：

	到期金額 <sup>1</sup>
協定日期	
七（7）天後 <sup>2</sup>	欠款總額的 34%
三十（30）天後	欠款總額的 33%
六十（60）天後	欠款總額的 33%

<sup>1</sup> 分期付款金額包括未繳清服務餘額和任何滯納金。客戶可以選擇支付較大的金額，但必須在欠款協定日期之前支付最低付款。

<sup>2</sup> 所有計算均基於日曆日。如果分期付款在週末或假日到期，則分期付款可在下一個工作日進行。本市在上述日期下午 4：00 前必須收到付款。

B. 附加條件：參與分期付款計畫的客戶必須在截止日期前支付所有新的服務費。如果帳戶記錄證明客戶曾因存款不足、信用卡被拒或其他情況而退回的支票者，本市可要求以現金或其他方式付款。

C. 弱勢和低收入客戶：客戶可以向本市提供足以證明身份的文檔，從而確定他們是弱勢客戶或低收入客戶。已建檔的低收入和/或弱勢狀態僅一年有效，之後客戶必須重新提交驗證以保留身份認證。如果本市根據個案情況，認為需要給予較長的期限以避免給客戶帶來不必要的困難，則本市可能向同時符合弱勢和低收入客戶兩者標準的客戶提供較長時限的分期付款計畫。

#### 3.2 未能遵守分期付款計畫：

3.2.1 計畫終止：客戶必須遵守分期付款計畫的條款，以避免供水服務終止。

A. 違約客戶：如果客戶未能及時支付分期付款，分期付款計畫將立即終止。客戶在其進入付款計畫之日起或原始付款到期日（以較後者為準）起計重新返回拖欠狀態。

B. 弱勢和低收入客戶：同時符合弱勢和低收入客戶兩者標準的客戶在以下情況下可能會被終止獲取供水服務：

1. 客戶在 60 天或更長時間內未能滿足分期付款計畫的條款；
2. 在進行分期付款計畫時，客戶無法支付其逾期 60 天或更長時間的供水服務費用。

### 3.3 非帳戶持有人的權利：

A. 租戶：如果帳戶持有人是業主，在收到終止通知後，真誠租戶可以自己的名義建立帳戶，以避免停止供水服務。真誠租戶無需為業主支付欠款，但必須滿足所有其他本市要求，才能以自己的名義獲取服務。

B. 業主：如果帳戶持有人是不再居住在該處所的租戶，則業主或新的真誠租戶可以自己的名義建立帳戶，以避免停止供水服務。前提是他們需滿足所有其他本市要求，才能以自己的名義獲取服務。

3.4 恢復服務：一旦服務中斷，在重新啟動服務之前，客戶必須支付帳戶的全部餘額，包括添加到帳戶與中斷服務相關的任何費用（拖欠餘額、逾期付款費用、重新連接費用、任何調整等）。要恢復服務，客戶必須致電 (408) 535-3500 與市客戶聯絡中心代表聯絡並以全額付款，包括市議會決議規定的重新連接費用，並安排重新連接供水服務。

## 第 4 部分：申訴過程和行政程序

### 4.1 帳單審查和申訴過程：

A. 帳單審查：有關帳單和費用的問題，請致電 (408) 535-3500 向市客戶聯絡中心查詢。客戶必須遵守付款時程表，並在到期時支付帳單中無爭議的部分（例如對收費數額或用水量存在爭議，則應支付水錶費用），為避免逾期付款收費，需在到期時支付具爭議的部分。在帳單審查過程中，供水中斷的行動將暫停，直到本市對客戶請求做出回應，這部分可能是口頭答覆。

B. 上訴審查：如果客戶對爭議得不到滿意的解決，客戶可以向市府財務主任或指定人提出申訴，具體如下：

1. 客戶在被通知本市對初始帳單審查的答覆後 15 天內，應提交書面申訴請求。**聖荷西市供水申訴表**可從市客戶服務中心或線上 <https://www.sanjoseca.gov/customerservice> 獲取。
2. 客戶必須說明申訴原因，並提供所有證明文檔到本市，地址為 San José City Hall, Customer Contact Center, 200 E. Santa Clara Street, 11<sup>th</sup> Floor, San José, CA 95113。或者，客戶可以將填妥的表格透過電子郵件發送回本市，電子郵件地址為 [SJFinanceUtilities@sanjoseca.gov](mailto:SJFinanceUtilities@sanjoseca.gov)。

3. 客戶必須支付帳單中無爭議部分（例如：僅對水費存有爭議時，需支付水錶費用），建議亦應支付存有爭議的費用，以避免可能產生的滯納金。
4. 在收到及時的申訴請求後，財務主任或指定人將依據帳單金額以及客戶支持其爭議的文檔或回應做審查，並就費用作出決定。
5. 從本市收到完整的書面申訴和付款之日起將暫停供水中斷，直到本市作出決定。如果主任的決定判客戶勝訴，任何餘額都將反映在未來的計費週期中，除非客戶要求退款。如果主任決定客戶敗訴，則中斷過程將從該決定之日起恢復。
6. 主任所做的最終決定將不再更改。

4.2 翻譯文檔：本通知設有英文、中文、韓文、西班牙文、菲律賓文和越南文版。

4.3 資訊報告：本市將在網站上公佈因無力支付而終止年度服務的次數，並向國家水資源管理委員會提交報告。

修訂日期：  
原始生效日期：  
第\_\_頁，共\_\_頁