

塔斯廷市

住宅用水欠費停供政策

管理人：市執行官
生效日期：2020年2月1日
修訂日期：2021年12月15日

住宅用水欠費停供政策

即便有任何其他政策或規則，此份《住宅用水欠費停供政策》（下稱“本政策”）適用於根據本政策闡明之規定針對住宅用水欠費停供的行為。如本政策與任何其他政策或規則之間有任何衝突，應以本政策為準。

I. **本政策之適用；聯繫電話號碼：**本政策適用於住宅用水服務帳戶。所有現有政策與規程皆繼續適用於商業與工業用水服務帳戶。如需獲得關於支付水費以及採用本政策所闡明之避免停供備選方案的更多幫助，可撥打電話 714-573-3075。

II. **住宅用水欠費停供：**

A. **帳單的提交與支付：**每名客戶每兩個月將會收到一份水費帳單。“帳單日”系指向客戶郵寄發票之日。“到期日”系指服務帳單到期應付之日，即帳單日起算 20（二十）個日曆日過後。如第二十日為週六、周日或法定假日，則視為帳單在下一個營業日到期。“欠費日”系指緊鄰到期日之後的營業日，即客戶款項到期未付的首日。水費帳單提交之後即應到期支付；如在到期日後 60（六十）個日曆日內仍未付款，則屬於逾期，從而導致停供。可以在 City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 或登錄網站 www.tustinca.org 支付帳單。客戶有責任確保在指定地點及時繳付款項。除非事先經過批准，否則無權支付部分款項。帳單計費方式如下：

1. 將會定期記錄水錶讀數，從而擬備每兩個月一次的帳單及（視需要而定的）起始帳戶與決算帳戶。
2. 帳單將顯示與所提交水費帳單相關的當前計費週期與先前計費週期的水錶讀數、計費單位、日期、當前水錶讀數的供水天數。
3. 應以美利堅合眾國法定貨幣支付帳單。即便有上述規定，塔斯廷市仍有權拒絕採用硬幣支付上述帳單。

B. **逾期帳單：**下列規則適用於在到期日後 60（六十）個日曆日之內仍未支付帳單的客戶：

1. **逾期通知書：**如在到期日後 20（二十）個日曆日之內未支付已提交的帳單，將向用水客戶郵寄一份關於欠費將要導致停供的通知書（“逾期通知書”）。逾期通知書會在其所標示的可能停供日期之前提早至少 7（七）個營業日寄出。就本政策而言，“營業日”一詞指塔斯廷市內辦公場所開門營業的各個日期。如客戶的郵寄位址並非供水服務所涉物業，逾期通知書亦會發至所涉房屋的地址，交予“入住者”查收。逾期通知書必須載有下列內容：
 - a) 客戶名字與服務位址；
 - b) 欠費金額；
 - c) 為了避免停供必須付款或作出付款安排之日；
 - d) 關於申請延展支付到期費用之時限的說明（見下文第三節）；

- e) 關於申請覆核欠費帳單以及就之提起上訴規程的說明（見下文第四節）；及
- f) 關於客戶可以要求臨時延遲付款或採用其他付款安排之規程的說明（見下文第三節）。

塔斯廷市可以另行選擇（或者先行發出逾期通知書，繼而）在停供之前提早至少 5（五）個日曆日通過電話通知客戶逾期未付款以及即將停供一事。如通過電話發出上述通知，塔斯廷市應提出要約，向客戶提供本政策的一份複本，並且與客戶商討下文第三節所述的臨時延遲付款或者採用其他付款安排等選項以及下文第四節所述的關於覆核客戶帳單以及就之提起上訴之規程。

- 2. 無法聯繫客戶：如塔斯廷市無法通過電話聯繫客戶或居於所涉住所的成人，而逾期通知書由於無法投遞而遭退回，則塔斯廷市將本著善意盡力到訪所涉住所而後離開，或作出其他安排在顯眼位置張貼關於針對欠費即將停供的通知書及本政策的複本（“門把吊牌”）。
- 3. 滯納金及閘把吊牌費：如在逾期通知書及/或閘把吊牌生成之前沒有支付客戶帳戶所欠金額，則應評估塔斯廷市《費用與收費一覽表》指明的滯納金，並且將其納入客戶帳戶的未償餘額。
- 4. 截止日期：塔斯廷市辦公室最遲必須在各份通知書指明日期當天的下午 4 時 30 分之前收到水費款項。郵戳不予接受。
- 5. 支票退回通知：一旦收到通過匯款繳納水費或其他費用但遭退回的支票，塔斯廷市將認為帳戶未付。塔斯廷市將嘗試通知客戶本人，並在其處所內留下一份終止供水通知書。如在此通知書指明的到期付款日之前未支付已遭退回支票的款項以及已遭退回的支票費用，則會中斷供水服務。到期付款日不得早於逾期通知書或閘把吊牌內指明的日期或者（如此前尚未發出逾期通知書，則不得早於）開具採用已遭退還支票付款之發票過後的第 60（六十）個日曆日。如欲兌換已遭退回支票並且支付已遭退回發票的費用，必須通過現金、信用卡或保付資金等形式支付所欠全部款項。
- 6. 提交已遭退回支票用於支付因欠費而停供的用水服務：
 - a) 如已提交並且已獲接受作為恢復因欠費而斷水之帳戶付款的支票不可流通遭退回，塔斯廷市可提早至少 3（三）個日曆日發出書面通知而後中止供水服務。只有在採用現金、信用卡或保付資金等形式支付未償費用後，方可恢復客戶帳戶。客戶帳戶一旦恢復，該帳戶將帶有一個為期一年的標記，表明客戶曾經開具過一張不可流通的支票。

b) 如客戶帳戶在上述一年期限內任何時間再次因欠費而斷水，塔斯廷市可要求客戶支付現金、信用卡或保付資金，從而恢復供水服務。

7. 禮節性調整：

a) 塔斯廷市可對於特殊情形下所徵收金額作出禮節性調整或削減。在任何一個連續 12（十二）個月的時段內，此項調整的幅度不得超過 1（一）個抵扣分。

b)

C. 禁止斷水的條件：如下列所有條件均得以滿足，則塔斯廷市不得因欠費而中止住宅用水服務：

1. 健康狀況 – 客戶或其租戶提交一級護理機構開具的證明，證實停水將 (i) 危及居於物業某人的生命，或 (ii) 對於居於物業之某人的健康與安全構成嚴重威脅；

2. 財務能力不足 – 客戶證明其財力不足以支付塔斯廷市常規計費週期之內的水費。如客戶家庭任何成員符合以下情形，則將客戶視為“無力支付”：(i) 目前領取下列福利：CalWORKS、CalFresh、普適性協助、Medi-Cal, SSI/州級補充款項計畫或加州婦幼兒童性特別補充營養計畫；或 (ii) 客戶宣佈家庭年收入不到聯邦貧困線的兩倍（見加州適用的聯邦貧困線水準連結：

<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>）；及

3. 備選付款時間表 – 客戶願意按照下文第三節條文的規定，達成備選付款時間表或延遲付款計畫。

D. 判定禁止停供條件的流程：客戶負責證明其符合上文（C）項所述條件。為了給塔斯廷市留出足夠時間處理客戶提出的尋求協助的請求，鼓勵客戶在擬定停水日期前儘早向塔斯廷市提供必要的文檔資料，證明（C）（1）項下的醫療事務、（C）（2）項下的財力不足、以及達成（C）（3）項下任何備選付款安排的意願。一旦收到上述文檔資料，塔斯廷市財務主管或其所指定的人員應核查相關文檔資料，並在 7（七）個日曆日之內向客戶作出回應，要求客戶提供補充資訊（包括與各項備選安排之可行性有關的補充資訊）或通知客戶下文第三節項下塔斯廷市允許客戶參與的備選付款安排及其條款。如塔斯廷市已要求客戶提供補充資訊，則客戶應當在收到塔斯廷市要求之後的 5（五）個日曆日內按照要求提供相關資訊。在收到補充資訊後的 5（五）個日曆日內，塔斯廷市應書面通知客戶其並不符合上文(C)項下的條件或書面通知客戶下文第三節項下塔斯廷市允許客戶參與

的的備選付款安排及其條款。不符合上文(C)所述條件的客戶須在下列兩個時段當中較後發生者所涉期間支付向塔斯廷市所欠的逾期款項，包括所有罰金與其他收費：(i) 塔斯廷市發出關於認定客戶不符合上述條件之通知後的 2（兩）個工作日；或 (ii) 逾期通知書指明的即將停止服務之日。

E. 針對低收入客戶的特殊規則：符合下列情形的客戶，視為低收入家庭：(i) 客戶家庭任何成員目前領取下列福利：CalWORKS、CalFresh、普適性協助、Medi-Cal, SSI/州級補充款項計畫或加州婦幼兒童性特別補充營養計畫；或 (ii) 客戶宣佈家庭年收入不到聯邦貧困線的兩倍（見加州所適用的聯邦貧困線水準連結：<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>）。如客戶證明其符合上述兩種情形其中之一，則適用下列規定：

1. 再次接通費用：如中止服務後需要再次接通，在塔斯廷市正常運營時間之內的再次接通費用總額不超過 50 美元，而非運營時間內的再次接通費用不超過 150 美元。再次接通成本若以法定限額為依據，此等費用不超過再次接通成本。從 2021 年 1 月 1 日起，可以根據洛杉磯長灘安納海姆都市區客戶價格指數的變化，對上述限額每年進行調整。
2. 免除罰金：塔斯廷市每 12（十二）個月應免除一次欠費帳單引發的全部罰金/費用。

F. 業主-租戶場景：下列規程適用於單獨裝表的獨立式單戶住宅、多單元住宅結構以及拖車住房公園（就該等物業而言，物業所有權人或管理人為記錄在冊客戶，負責支付水費帳單）。

1. 所需通知：

- a. 塔斯廷市將盡各項善意努力，在停水前提早至少 10（十）個日曆日向居於用水位址（如屬多單元住宅結構或者拖車住房公園）或者提早至少 7（七）天向居於用水地址（如屬獨立式單戶住宅）的租戶/住客，郵寄發送一份通知。
- b. 書面通知亦須告知租戶/住客其有權轉為屬於服務收費物件的客戶（見下文第 2 條），無須支付當時欠繳的任何款項。

2. 租戶/住客轉為客戶：

除非每一位元租戶/住客均同意服務條款與條件，並且遵守塔斯廷市的要求與規則，否則塔斯廷市無須向租戶/住客提供服務。

- a. 但是如果 (i) 一位或多位租戶/住客使塔斯廷市確信由其負責後期帳戶費用，或 (ii) 可採取實際手段選擇性中止向不符合塔斯廷市

要求的租戶/住客提供的服務，則塔斯廷市可以只向已符合要求的租戶/住客提供服務。

- b. 如在塔斯廷市建立信用以及免除關於押金之規定的前提條件是必須有某個時段的服務記錄，則可以將使塔斯廷市確認的物業居住記錄以及從速支付相關時段租金的證明作為有效證明。
- c. 如某租戶/住客轉為塔斯廷市的客戶，而其支付的租金包含沒有單獨開列的住宅用水費用，則該租戶/住客可從日後支付的租金當中扣減先前付款時段已向塔斯廷市支付的所有合理費用。

III. **備選付款安排**：塔斯廷市應按照上文第 II 條 (D) 款闡明的流程，對於符合上文第 II 條 (C) 款項下三個條件的客戶提供下列備選付款安排的其中一種，具體由塔斯廷市酌情決定：(i) 下文 (A) 款項下的備選付款時間表；或 (ii) 下文 (B) 款項下的臨時延期支付。**並不符合**第 II 條 (C) 項下三個條件的客戶可臨時延展下文 (C) 款項下的款項到期日。財務總監或其所指定的人員應核查客戶提供的資訊與文檔資料，考慮客戶的財務狀況以及塔斯廷市的付款需求，經過合理酌情決定之後，選擇最為合適的備選付款安排。

A. **備選付款時間表**：在正常付款時段內無力支付水費、但符合上文第 II 條 (C) 款項下三個條件（須由塔斯廷市確認此事）的客戶可按照下列規定就未付餘額達成塔斯廷市可以提供的備選付款時間表：

1. **償還期限**：客戶應在不超過 12（十二）個月的時段內支付財務總監或其所指定的人員認定的未償餘額及下文第 (2) 條指明的手續費與利息，但是財務總監或其所指定的人員經合理酌情決定之後可將償還期限延展超過 12（十二）個月，避免給客戶帶來過度困難。
2. **手續費**：就通過批准的備選付款時間表而言，將會向客戶收取一筆手續費，具體金額由塔斯廷市不時認定，乃是發起與執行時間表的實際成本。
3. **時間表**：在徵詢客戶意見並且考慮客戶的財務限制因素之後，財務總監或其所指定的人員應制定一份備選付款時間表，並與客戶就此達成一致。該份備選時間表可規定，在與確定的付款日期不衝突的情形下定期支付整筆款項，或按照每月不止一次的頻率支付款項，或每月付款一次，前提則是：上述所有情形下，除上文第 (1) 條另有規定以外，應在確定付款時間表之後 12（十二）個月之內付訖未付餘額與手續費。應以書面形式闡明約定的時間表，並且提供給客戶。記錄在冊的客戶將在 City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 親自簽署協定。

4. **遵守計畫**：客戶必須遵守約定的付款時間表，並在後續每一個產生費用的計費時段內保有流動資金。客戶不得在依據先前約定時間表支付逾期費用的同時，要求延長後期任何未付費用的付款時間表。如客戶不遵守約定時間表的條款長達 60（六十）個日曆日或以上，或者未支付其當前計費時段費用長達 60（六十）個日曆日或以上，塔斯廷市可在自從將有意中止服務的最終通知張貼在客戶住所之日起算的至少 5（五）個營業日過後中止供水服務。

B. **臨時延遲付款**：在正常付款時段內無力支付水費、但符合上文第 II 條 (C) 款項下三個條件（須由塔斯廷市確認此事）的任何客戶可以安排將未付餘額的應付時間延後最多 6（六）個月，但前提是塔斯廷市允許如此行事。塔斯廷市應酌情決定允許客戶延期的時間長度。

1. **償還期限**：客戶應在延展日期（“延遲付款日期”）之前支付由財務總監或其所指定的人員認定的未付餘額。延遲付款日期應在自從未付餘額逾期日起算的 6（六）個月內，但財務總監或其所指定的人員經過合理酌情之後可決定將延遲付款日期定在 6（六）個月以上，以避免為客戶帶來過度困難。
2. **手續費**：就任何臨時延遲付款時間表而言，將向客戶收取一筆手續費，具體金額由塔斯廷市不時確定，為發起與執行時間表的實際成本。

遵守減額付款日期：客戶須在延遲付款日當天或之前支付到期餘額，並須在後續每一個計費時段內保有全額支付所產生費用的流動資金。如客戶未在延遲付款日後 60（六十）個日曆日內繳付未付款項，或者未支付其當前計費時段費用的時間超過 60（六十）個日曆日或以上，塔斯廷市可在自從將有意中止服務的最終通知張貼在客戶住所之日起算的至少 5（五）個營業日過後中止供水服務。

C. **臨時延展到期日**：在正常付款時段內無力支付水費、且不符合上文第 II 條 (C) 款項下三個條件（須由塔斯廷市確認此事）的任何客戶可以按照下列規定將未付餘額的初始到期日延後，但前提是塔斯廷市允許如此行事。

1. **頻次**：客戶在任何連續 12（十二）個月的時段內只能臨時延展到期日一次。
2. **償還期限**：客戶應在財務總監或其所指定的人員確定的約定期限之內支付未付餘額與手續費。
3. **手續費**：就任何臨時延展到期日而言，將會向客戶收取一筆手續費，具體金額由塔斯廷市不時確定，為發起與執行延展的實際成本。

4. 逾期/門把吊牌費用：客戶負責在約定的延遲付款時間表所涉時段之內支付所有逾期費用和門把吊牌費用。
5. 時間表：在徵詢客戶意見並考慮客戶的財務限制因素之後，財務總監或其所指定的人員應當制定一份延遲付款時間表，並與客戶就此達成一致。應以書面形式闡明約定的延遲時間，並提供給客戶。記錄在冊的客戶將在 **City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780** 親自簽署協定。
6. 遵守計畫：客戶須遵守約定的付款時間表，並在後續每一個產生費用的計費時段內保有流動資金。客戶不得要求延長展期時間。如客戶不遵守約定展期的條款長達 **60**（六十）個日曆日或以上，或者未支付其當前服務費長達 **60**（六十）個日曆日或以上，塔斯廷市可在自從將有意中止服務的最終通知張貼在客戶住所之日起算的至少 **5**（五）個營業日過後中止供水服務。

IV. 覆核與上訴：關於就住宅用水服務帳單列明金額提出質疑與上訴的的規程，詳列如下。客戶在任何為期 **12**（十二）個月的連續時段內提起上訴而未果的次數不得超過 **3**（三）次；如客戶提出 **3**（三）次上訴皆未果，塔斯廷市無須考慮由客戶或其代表人後期提起的任何上訴。

- A. 覆核受到質疑的帳單或費用：在收到水費帳單後 **10**（十）個營業日內，如客戶聲稱帳單在用水量及/或帳單所列費用計算方面有誤，可以要求對任何帳單或費用進行覆核。須以書面形式提出上述要求，發給財務總監，地址為：**300 Centennial Way, Tustin, CA 92780**。根據本條（A 條）規定所提出的覆核要求必須包括輔助文檔資料，列示提出要求的原因以及聲稱的錯誤。在塔斯廷市針對客戶的覆核要求進行考慮期間以及在由此產生的各項調查進行期間，塔斯廷市不會中止向客戶提供服務。
- B. 覆核逾期通知書：收到逾期通知書的客戶如果聲稱帳單在用水量及/或帳單所列費用計算方面有誤，可在逾期通知書出具之日起算不少於 **5**（五）個營業日過後要求針對逾期通知書所涉帳單進行覆核；但是，上述覆核權利不適用於已經根據上文 A 款規定提出覆核要求的任何帳單。根據本款（即 B 款）規定提出的各項覆核要求必須採用書面形式，發給財務總監，地址為：**300 Centennial Way, Tustin, CA 92780**，並且必須包括輔助文檔資料，列示提出要求的原因以及聲稱的一切錯誤。在塔斯廷市針對客戶覆核要求進行考慮期間以及在由此產生的各項調查進行期間，塔斯廷市不會中止向客戶提供服務。
- C. 財務總監的覆核：根據上文 A 款或 B 款規定及時提出的覆核要求應由財務總監或其所指定的人員進行覆核，財務總監或其所指定的人員應當向客戶提供一份關於所覆核帳單之效力的認定書。

1. 如認定水費不正確，塔斯廷市將出具一份書函，說明調整金額，修改後的款項在此份關於費用調整的書函出具之日起算的 10（十）天之內到期支付，但塔斯廷市可以延長付款期限的特殊情形則屬例外。如修改後的費用在調整後的通知書發出之後 60（六十）個日曆日過後仍未支付，將在上述為期 60（六十）個日曆日的期限屆滿之後下一個正常工作日停止供水服務；但前提是，塔斯廷市應在預計停止供水之前提早至少 5（五）個日曆日向客戶提供停水通知書。一旦付清所有未償水費、費用以及所適用的各項與全部再次接通費用及/或預存費用，將立即恢復供水服務。
2. 如認為所涉水費正確，則水費會在財務總監作出決定之後的 3（三）個營業日之內到期支付，但塔斯廷市可以延長付款期限的特殊情形則屬例外。財務總監作出決定時，將會告知客戶其有權向塔斯廷市執行官或其所指定的人員提起上訴。上訴須採用書面形式，在財務總監作出決定之後的 7（七）個日曆日內（如就根據上文 A 款“受到質疑的帳單或費用”之規定所提出的覆核要求提出上訴）或在 3（三）個日曆日內（如就根據上文 B 款“逾期通知書”之規定提出的覆核要求提出上訴）發給塔斯廷市執行官，位址為：300 Centennial Way, Tustin, CA 92780。一旦收到上訴通知，塔斯廷市執行官即會提早至少 10（十）個日曆日安排就此舉行聽證會，並向客戶郵寄一份通知書，說明聽證會的時間與地點。
 - a. 對於根據上文 A 款“受到質疑的帳單或費用”規定提出的覆核要求，如客戶並未及時向塔斯廷市執行官提出上訴，所涉水費應立即到期支付。如在初始帳單開具日期之後的 60（六十）個日曆日之內沒有付訖費用，則塔斯廷市應按上文第 II（B）（1）條規定向客戶提供一份逾期通知書，並且可以考慮安排中止對於客戶物業的服務。
 - b. 對於根據上文 B 款“逾期通知書”之規定提出的覆核要求，如客戶未及時向塔斯廷市執行官提出上訴，則可在下述兩項當中較後出現者起算的至少 24（二十四）個小時過後，通過書面或電話方式向客戶發出通知，中止標的物業的供水服務：(i) 逾期通知書所闡明的為期 60（六十）個日曆日的初始通知期屆滿；或 (ii) 上述期限的屆滿。
 - c. 所有超額收費均會在向客戶出具的下一份常規帳單上列為抵扣項。
3. 在客戶向塔斯廷市執行官提出上訴期內的任何時間，不得中止向客戶提供的供水服務。
4. 塔斯廷市執行官的決定乃是具有約束力的終局決定。

- V. **恢復服務**：為了恢復或繼續因欠費而中止的服務，客戶須按照塔斯廷市現有押金政策支付一筆押金以及一筆由塔斯廷市認定的再次接通費用，但上文第 II (E) (1) 條項下的限制條件另有規定的除外。塔斯廷市將努力在可行的情形下儘快再次接通，從而方便客戶。塔斯廷市應在客戶提出要求並且支付所有未償費用、押金以及所適用的再次接通費用之後下一個正常工作日結束之前，再次接通供水服務。

Matthew S. West
市執行官

Jason Al-Imam
財務總監

Erica N. Yasuda
市務秘書