

索莱达市公用事业服务关闭政策

(符合州健康和安法规 § 116900) 2019 年 12 月

1. 公用事业服务断开应遵守州法律，包括但不限于以加州健康与安全法 § 116900 开头的“停水保护法”。
 - a. 本政策将以英语、西班牙语和民法第 1632 节中列出的语言（目前为西班牙语、中文、韩语、越南语和他加禄语）发布在纽约市的网站上。
2. 客户主动断开公用事业服务的流程：
 - a. 在正常工作时间内亲自前往 248 Main Street 或通过电话 (831) 223-5000 通知市政厅的市政工作人员后，服务将在一 (1) 个工作日内中断。
 - b. 客户需要为结算账单提供可靠的转发地址。
 - c. 作为向非提供此类服务的场所所有者的任何用户提供公用事业服务的条件，本市要求用户向本市支付合理的现金押金，金额将不时确定时间由市议会决议。这笔押金是为了确保支付为城市公用事业服务制定的所有费率和费用。如果公用事业服务自愿中断，押金应首先用于支付用户欠本市的未缴公用事业费用，然后将超出的部分退还给用户。
3. 客户未缴费断线流程：
 - a. 作为惯例，所有有关公用事业服务的书面通信都将使用英语和西班牙语。
 - b. 任何客户都不会因为逾期少于六十 (60) 天的拖欠水电费账单而被拒之门外。
 - c. 在因未支付费用而断开公用事业服务之前，将适用以下所有条件：
 - i. 20 美元或更少的账单上的任何余额都可以结转并添加到下一个账单周期，而无需评估滞纳金或招致进一步的收款活动。
 - ii. **即将断开连接的通知** - **即将断开连接**的书面通知将在断开连接前至少七 (7) 个工作日发送到账单地址。或者，可以通过电话提供即将断开的通知。如果通过电话通知，纽约市应主动向客户提供本政策的副本，并主动与客户讨论替代付款的选项以及本政策中规定的客户账单的审查和上诉程序政策。如果本市无法通过书面通知（例如邮寄通知因无法送达而退回）或电话联系客户，本市将真诚地努力访问相关住所并留下即将中断或服务的通知在门口或其他显眼的地方付款并复印本保单。
 - iii. **即将断开的通知** 应包括：

1. 客户的姓名和地址
2. 逾期金额
3. 为避免服务中断而要求付款或安排付款的日期
4. 避免断开连接的过程
 - a. 上诉金额
 - b. 申请延期
 - c. 申请替代付款、降低费用、延期费用的程序
5. 重新连接程序

d. 所有条件，则客户不得因未支付费用而断开连接：

- i. 客户提供由加州福利和机构代码 14088（全科医生、妇产科医生、儿科医生、家庭医生、初级保健诊所、医院或门诊诊所）定义的初级保健提供者提供的证明，证明供水服务将终止危及生命或对提供供水服务的场所的任何居民的健康和安全构成严重威胁；和
- ii. 客户证明他们在经济上无法支付（取决于客户的任何家庭成员是否是 Cal WORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplemental Payment Program 或 California Supplemental Nutrition）的当前接受者妇女、婴儿和儿童计划，或客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的百分之二百（200%）；和
- iii. 客户愿意签订摊销协议、替代付款时间表或延期或减少付款计划。

e. 证明符合 d 小节所述条件的责任。以上是关于客户的。为了让纽约市有足够的时间处理任何援助请求，我们鼓励客户在任何建议的停止服务日期之前提供证明第 di 和 ii 小节适用性的文件，并同意 d. iii 小节尽可能。纽约市应有七（7）个日历日来审查提交的材料并要求提供更多信息或通知客户纽约市允许客户参与的任何可用替代付款安排的条款。如果纽约市要求提供更多信息，客户必须在提出要求之日起五（5）个日历日内提供。此后五（5）个日历日内，City 应书面通知客户客户不符合 d 小节的条件。以上，或通知客户他/她有资格获得替代付款计划以及纽约市允许客户参与的计划条款。任何不符合 d 小节所述条件的客户。必须在以下任一情况下支付拖欠纽约市的欠款，包括任何罚款和其他费用：（i）纽约市确定客户的通知日期后两（2）个工作日不符合上述条件；或（ii）逾期通知中规定的即将终止服务的日期。

f. 家庭收入低于联邦贫困线 200% 的客户每 12 个月免收一次拖欠账单的利息。

4. 公用事业服务的重新连接

- a. i 或 ii 和 b 时，才会重新连接公用事业服务。
 - i. 除非全额支付帐户费用，否则同一家庭或居民不得重新连接公用事业服务。
 - ii. 只有在新的公用事业服务用户名下的新最近租赁协议或最近购买的财产的文件中，才能更改名称。
- b. 公用事业服务存款必须处于当前水平。
- c. 如果根据第 3. d 节中规定的测试。上述情况下，客户的家庭收入低于联邦贫困线的百分之二百 (200%)，在正常营业时间内向该客户收取的任何重新连接费用不得超过 50 美元，非营业时间期间的重新连接费用不得超过 150 美元。如果该费用低于此处规定的上限，则费用不能超过重新连接的实际费用。此外，不得向该类别的客户收取利息费用。

5. 替代付款计划

对于满足上述第 3. d 节中的三个条件的任何客户，本市应提供以下替代付款安排：(i) 未付余额的摊销；(ii) 替代付款时间表；(iii) 部分或全部减少未付余额；(iv) 暂时延期付款。城市经理或其指定人员应在审查客户提供的信息和文件并考虑客户的财务状况和城市的支付需求后，行使合理的酌处权，选择最合适的替代支付安排。

- a. 摊销：任何无法在本市正常支付期限内支付公用事业服务费用并符合第 3. d 节中的三个条件的客户。以上，如纽约市应确认的，可按以下条款与纽约市签订摊销计划：
 - i. 学期。客户应在不超过六 (6) 个月的期限内支付未付余额以及管理费和利息。纽约市应有权酌情应用最长十二 (12) 个月的摊销期，以避免对客户造成不必要的困难。未付余额，连同适用的管理费和任何利息，应除以摊销期间的月数，并将该金额添加到客户正在进行的每月服务账单中。
 - ii. 管理费：利息。对于任何批准的摊销计划，客户将被收取一笔管理费，金额由市不时确定，代表市启动和管理该计划的成本。年利率不超过 8% 的利息可用于任何要摊销的金额。
 - iii. 遵守。客户必须遵守摊销计划，并在每个后续计费周期产生费用时保持最新状态。在根据摊销计划支付拖欠费用时，客户不得要求进一步摊销任何后续未付费用。如果客户在六十 (60) 个日历日或更长时间内未能遵守摊销计划的条款，City 可以在 City 在客户住所发布其终止服务意向的最终通知后至少五 (5) 天停止服务。

湾。 替代付款时间表。任何无法在正常付款期限内支付公用事业服务费用且符合第 3. d 条规定的三个条件的客户。以上，如纽约市应确认的那样，可根据以下规定为未付余额输入替代付款时间表：

我。 还款期。客户应在不超过十二（12）个月的期限内支付未付余额以及下文第 2 小节中规定的管理费和利息，具体由城市经理或其指定人员确定。

ii. 行政费、利息。对于任何批准的替代付款时间表，客户将被收取一笔管理费，金额由市不时确定，代表市启动和管理付款时间表的成本。根据城市经理或指定人员的判断，年利率不超过百分之八（8%）的利息应适用于根据本款支付的任何金额。

iii. 日程。在与客户协商并考虑客户的财务限制后，城市经理或其指定人员应制定替代付款时间表，以客户商定。该替代时间表可以规定与纽约市确定的付款日期不一致的定期一次性付款，可以规定比每月更频繁地付款，或者可以规定比每月更频繁地付款，前提是在所有情况下，未付余额和管理费应在制定付款时间表后十二（12）个月内全额支付。

iv. 遵守计划。客户必须遵守商定的付款时间表，并在每个后续计费周期产生费用时保持最新状态。客户在根据先前商定的时间表支付拖欠费用时，不得为任何后续未付费用申请更长的付款时间表。如果客户在六十（60）个日历日或更长时间内未能遵守商定的时间表条款，或在六十（60）天或更长时间内未能支付客户当前的服务费，本市可能会停止向客户的公用事业服务提供服务。在纽约市在客户住所发布其终止服务意向的最终通知后至少五（5）天。

c. 减少未付余额。任何无法在纽约市正常付款期限内支付公用事业服务费用且符合第 3. d 节中的三个条件的客户。以上，如纽约市应确认的那样，如果纽约市批准此替代方案，则可以在未经市议会批准的情况下减少客户所欠的未付余额，但不得超过该余额的百分之二十五（25%），前提是此类减少应从不会导致向其他客户收取额外费用的其他来源提供资金。任何减少的比例应根据客户的财务需要、城市的财务状况和需要以及用于抵消客户未付余额减少的资金的可用性来确定。

i. 还款期：客户应在城市经理或其指定人员确定的到期日之前支付减少的余额，该日期（“减少的付款日期”）应至少在付款生效日期后十五（15）个日历日后减少未付余额。

ii. 遵守减少的付款日期：客户必须在减少的付款日期或之前支付减少的余额，并且必须及时全额支付每个后续计费周期产生的任何费用。如果客户在减少付款日期后的六十（60）个日历日内未能支付减少的付款金额，或在六十（60）个

日历日或更长时间内未能支付客户当前的服务费，则本市可能会停止向市政当局提供公用事业服务。在纽约市在客户住所发布其终止服务意向的最终通知后至少五（5）个工作日内向客户的财产提供

- d. 临时延期付款。任何无法在纽约市正常付款期限内支付公用事业服务费用且符合第 3. d 节中的三个条件的客户。如纽约市确认，上述未付余额可能会在付款到期后暂时推迟最多六（6）个月。纽约市应自行决定为客户提供多长时间的延期。
 - i. 还款期。客户应在城市经理或其指定人员确定的延期日期（“延期付款日期”）之前支付未付余额。延期付款日期应在未付余额拖欠之日起十二（12）个月内。
 - ii. 遵守临时延期付款。客户必须在延期付款日期或之前支付延期金额，并且必须及时全额支付每个后续计费周期产生的任何费用。如果客户未能在延期付款日期后的六十（60）个日历日内支付未付金额，或在六十（60）个日历日或更长时间内未能支付客户当前的服务费用，本市可能会停止向客户提供公用事业服务在纽约市在客户住所发布其终止服务意向的最终通知后至少五（5）个工作日。

6. 竞争公用事业费用 - 对账单提出上诉

一种。客户可在收到服务账单后十（10）天内向索莱达市提出公用事业账单金额上诉。此外，任何收到“逾期通知”的客户有权在逾期通知日期后至少五（5）个工作日内提出上诉和审查与逾期通知有关的账单，如果客户声称账单在所消费的服务数量上是错误的。所有上诉请求必须以书面形式提出，并应包括支持上诉的文件或审查理由。

湾。城市经理或指定人员应收到任何关于减少付款的上诉并调查此类事件。

C. 在对公用事业收费提出异议时，不得断开任何客户的连接。

d. 城市经理或指定人员应在 10 个工作日内就手头的事项作出调查结果的决定。如果经理或指定人员认为有必要，可以安排城市经理或指定人员与客户之间的会议。城市经理或指定人员的决定应在简短的书面决定摘要中阐明。

- i. 如果确定公用事业费用不正确，纽约市将提供更正的发票，并应在发票日期后的十（10）个日历日内支付修改后的费用。如果在提供更正发票后超过六十（60）个日历日仍未支付修改后的费用，则根据本政策提供逾期通知后，公用事业服务将被中断。只有在全额支付所有未结的公用事业费用、罚款以及任何和所有适用的重新连接费用后，才能恢复公用事业服务。

- ii. 如果确定有问题的公用事业费用是正确的，则公用事业费用应在城市经理或指定人员做出决定后的两（2）个工作日内到期并支付。在做出城市经理或指定人员的决定时，客户将被告知有权根据 e. 小节的规定向市议会提出进一步上诉。以下。
 - e. 客户可以在下次例会上就城市经理或指定人员的决定向市议会提出上诉。任何此类上诉必须在城市经理或指定人员作出决定后的七（7）个日历日内以书面形式提出。如果需要，当事方可以同意推迟上诉日期。向市议会提出上诉的规则和程序将由单独的政策制定。
- 7. 计费信息的客户联系电话
 - a. 客户联系电话应列在所有公用事业计费信函和通知中。
 - b. (831) 223-5000 应在正常工作时间内提供客户计费信息和计划参与。
 - c. 此电话连接将在可用时使用英语和西班牙语。如果需要一种特别需要的语言才能完全理解并且该语言无法立即使用，具有该语言技能的人员将在接下来的 24 个工作日内做出合理的尝试以提供所需的服务。
- 8. 索莱达市将至少每年在市网站上公布公用事业服务中断的次数。
- 9. 政策和索莱达市城市法规的协调。本政策旨在根据适用的州法律为索莱达市的公用事业服务中断制定新的规则、法规和日期。应尽一切努力使本政策的规定与市政法规的相关规定相协调。本政策规定与《市政法》规定冲突的，以本政策为准。