

BREA 市
行政服务部
行政政策

一般主题： 水电费账单

政策编号：

特定主题： 中断
住宅供水服务

生效日期： 2020年2月1日

发布日期： 2020年1月29日

抄送： Cindy Russell, 行政服务主管
Faith Madrazo, 收入与预算经理

政策说明

《参议院第998号法案》（Senate Bill 998）对因欠费而中断住宅供水服务作出了规定，并要求每个对200家以上提供供水服务的公共供水公司提供一份多语种的书面政策，包括英语、西班牙语、中文、韩语、菲律宾语、越南语和本市10%或以上人口所说的任何其他语言。该法案还规定，每一个公共供水系统必须每年在其网站上公布，并向加州水资源管理委员会报告欠费停水的数量。加州水资源管理委员会务必在其网站上公布这一信息。本市需要在2020年2月1日前遵守《参议院第998号法案》。

目的陈述

本政策对 Brea 市中断住宅供水服务的行政措施作出了明确规定。市民可登陆本市网站查阅本政策。若要讨论有哪些方案可以避免因未按本政策条款付款而中断供水服务，可致电 (714)990-7687 联系 Brea 市。政策包含以下内容：

- 延期付款或减免付款计划
- 其他付款计划
- 客户对水费单提出异议或上诉的正规流程
- 客户用于联系以讨论“避免中断供水服务的方案”的电话号码

一般准则

- 在用户欠费至少达到60天以上之前，本市不得对欠费用户中断住宅供水服务。
- 用户将被告知欠费账户付款方案。
- 用户还将被告知水费单上诉指南。
- 对于有医疗需要和严重经济困难的用户，他们将被告知指定费用和其他付款方案。

部门职责

- 在用户欠费至少达到60天以上之前，Brea 市不得对欠费用户中断住宅服务。在因欠费导致停止住宅服务前至少提前七个工作日，Brea 市将通过书面通知或电话与账户上指定的用户联系。
- 如果 Brea 市以书面通知的形式与用户联系，则应将书面的欠费和即将停水通知单邮寄给获得住宅服务的住宅用户，或在住宅的显眼处悬挂标牌。如果用户的地址与获得住宅供水服务的物业地址不同，则还要将通知发送给获得住宅服务的物业地址，收件人为“住户”。

通知单应包含：

- 用户姓名和地址
 - 欠费金额
 - 为避免停止住宅服务而必须付款或安排付款的日期
 - 一份申请延期支付拖欠费用的流程说明。
 - 一份说明水费单复核及上诉申请流程的通知。
 - 一份说明客户可要求延期、减免或其他付款计划（包括住宅服务费欠费分期偿还）的流程的通知。
- 如果 Brea 市通过电话与客户联系，Brea 市将以书面形式向客户提供 Brea 市欠费停止住宅用水服务的政策。Brea 市还将讨论有哪些方案可以避免因欠费而导致中断住宅服务，包括但不限于：其他付款计划、延期付款、最低付款、申请分期偿还欠缴余额的程序，以及账单复合和上诉申请。
 - 如果 Brea 市无法通过电话与用户或居住在该住宅的成年人取得联系，并且通过邮件发送的书面通知被退回，认定为无法送达，Brea 市将认真做好走访工作，并在该住宅的显著位置留下《居民欠费即将停止服务通知书》和《Brea 市居民欠费停止服务政策》。
 - 收到最终通知/停水通知后，用户可以致电 (714)990-7687 联系 Brea 市公用事业结算部门，讨论有哪些方案可以避免停止住宅服务，包括但不限于延期付款，也称为延期支付，包括最低付款额和分期付款的其他付款计划（也称为付款安排）。

1. 水费单延期付款

- a. 任何收到“停水通知”（也称为“吊牌”）且无法在到期日前付款的用户都可以申请延期付款。延期付款允许将未付余额分成不超过两次进行支付，未付余额的第二笔（即最后一笔）在下个月15日前付清。
- b. 如果需要更长的时间来支付账单金额，用户可申请如下所述的其他付款安排。

2. 其他付款安排-如果用户无法在水费单发出后60天内缴付水费，可申请其他付款安排，避免发生额外费用或服务中断。根据《参议院第998号法案》（Senate Bill 998），Brea 市会考虑所有与申请有关的情况，并确定这种缴费安排是否有保障。

a. 基础医疗机构提供的证明

基础医疗机构、全科医生、妇/产科医生、儿科医生、家庭医疗医生、基本护理诊所、医院或门诊部出具的证明，能够证明中断服务将危及生命或对供水场所居民的健康和安全构成严重威胁的，本市将有义务采取分期偿还计划。

b. 无经济支付能力

用户证明自己没有经济能力支付供水系统的正常缴费周期内的住宅服务费用。用户或用户家庭目前必须有任何家庭成员是 CalWORKs、CalFresh、普通资助、Medi-Cal、补充保障收入/加州补贴计划或加州妇女、婴儿和儿童专项营养补充计划，或申报家庭年收入低于联邦贫困水平200%的用户的受惠者。

c. 其他付款计划

延期至下一个结算期的付款安排被视为分期付款计划，也称为“付款计划”。分期付款计划将把未缴费余额分成固定额度在一定期限内进行分期偿还，但自批准付款计划之日起不得超过12个月。如果

Brea 市认为有必要根据个案情况延长还款期，以避免给用户带来太多困难，则可以延长还款期。

分期付款将按月缴纳。用户必须遵守分期付款计划条款，且该条款适用于后续每个结算期产生的应计费用。违反分期付款计划条款，我们将下发书面停水通知。

- **恢复供水服务**

因欠费导致中断住宅供水服务的，Brea 市将向用户提供如何恢复住宅服务相关信息。

- 全部结清以往的水费、欠缴服务费、客户押金和停水/重新供水服务费后，即可恢复住宅供水服务。因欠费而停水的，须收取停水/重新供水服务费。停水/重新供水服务费用于支付本市的行政服务费用。停水/重新供水服务费不得超过所产生的行政费用。当前的停水/重新供水服务费为**65.00**美元。对于证明家庭收入低于联邦贫困线**200%**的住户，Brea 市应采取以下两种措施：

- 将正常工作时间内的重新供水服务费设定为五十美元（**\$50**），但如果重新供水的实际费用低于此数额，则不得超过实际费用。自**2021年1月1日**起，重新供水服务费应根据消费者价格指数的变化每年进行调整。根据**2018年8月21日**采用的《用户费用》，目前正常工作时间内的重新供水服务费为**65.00**美元。

对于在非工作时间内提供重新供水服务的，重新供水服务费应设定为一百五十美元（**\$150**），但如果重新供水的实际费用低于此数额，则不得超过实际费用。自**2021年1月1日**起，重新供水服务费应根据消费者价格指数的变化每年进行调整。

- 每**12**个月免除一次欠费账单的滞纳金。
如果住户目前有任何家庭成员是 CalWORKs、CalFresh、普通资助、Medi-Cal、补充保障收入/加州补贴计划或加州妇女、婴儿和儿童专项营养补充计划，或申报家庭年收入低于联邦贫困水平**200%**用户的受惠者，Brea 市则应认为该住宅用户的家庭收入低于联邦贫困线的**200%**。

- 个人住宅租户/住户：

- Brea 市将尽合理而真诚的努力，在停水前至少提前**7**天，将通知挂在每家住户门上，告知住户水费账户欠费，并即将停水。书面通知将告知租户/住户，他们有权成为本市的用户，只要他们愿意承担该地址供水服务的后续费用，则无需缴纳欠费金额。想要免除欠费账户上的欠费金额，租户/住户必须以租赁协议或租金支付证明的形式提供租赁证明。

账单上诉

如果住宅的成年人就水费账单向 Brea 公用事业结算处或行政主管提起上诉，在上诉期间，本市不会停止住宅服务。如需对水电费账单的水费提出上诉或有争议，用户应通过电子邮件或普通邮寄方式发送书面通知，告知其上诉意图和上诉理由。书面通知应通过电子邮件

发送到 waterbilling@cityofbrea.net 或通过普通邮寄方式寄送到：City of Brea, Attention: Administrative Services Director, 1 Civic Center Circle – 3rd floor, Brea, CA 92821。

加州强制性报告

Brea 市须在本市网站www.cityofbrea.net 以及向加州水资源管理委员会报告每年因无力缴费而停止提供住宅服务的数量。