

新奥尔良市居民供水服务中止政策

新奥尔良市
377 J Street, Crescent City, CA 95531
707-464-6517

1.0 总则

- 1.01 生效日期 本政策将于 2020 年 2 月 1 日生效。
- 1.02 政策发布语言 本政策及根据本政策发出的所有通知必须提供以下列语言版本：英语、西班牙语、中文、塔加路语、越南语、韩语和苗语。
- 1.03 网站发布 本政策须公布在市政府网站上。
- 1.04 联系方式 请致电 707-464-6517 与市水务局讨论有关拖欠帐款的缴费方案，如何对帐单提出异议，或关于本政策的其它任何问题。
- 1.05 年度报告市政当局必须向国家水资源管理委员会报告每年因无力支付而停止的居民供水服务的数量，并将其公布在市政网站上。
- 1.06 执行本政策由市财政负责人执行。
- 1.07 定义下述定义适用于本政策。
- “天”指的是日历天，但另有说明的情况除外。
 - “财政负责人”是指本市的财政负责人或其指定人员。
 - “居住人”是指居住在某一接受城市供水服务的住房中的成年人。

2.0 水费异议

- 2.01 提出异议如接受供水服务的客户对所收到的水费账单的准确性有异议，可书面向水务局提出异议，指出有异议的水费账单及其中所载的不准确之处。该异议必须在账单所列明的到期日之后 60 天内提交给水务部门，以防供水服务在争议调查期间中断。
- 2.02 异议的判定收到对水费的异议后，水务局将对有异议的错误事项进行调查，并将调查结果提交给财政负责人。之后，财政负责人将复核客户的异议及水务局的调查结果，并(i)支持水费账单或(ii)修改水费账单，更正其中的不准确之处。财政负责人须在市政收到水费异议后 15 天内做出判定。客户将收到财

政负责人判定的书面通知，并将接到通知其有 10 天时间签订缴费协议或支付原始水费账单（前提是财政负责人支持该账单），或根据财政负责人的修改方案支付修改后的水费账单，否则市政将中止供水服务。

2.03 向市议会申诉接受供水服务的客户可就财政负责人对异议做出的判定向市议会申诉，在判定寄出后 7 天内向市政职员提交书面申诉即可。市议会将在下次合适的议会会议上审核该客户的异议。客户将收到市议会判定的书面通知，并有 5 个工作日的时间签订缴费协议或支付原始水费账单（前提是市议会支持该账单），或根据市议会的修改方案支付修改后的水费账单，否则市政将中止供水服务。市议会的判定为最终结果。

2.04 在作出决定前不得终止供水服务在异议的最终结果尚未确定之前，市政不得因客户未支付账单而停止其供水服务。

3.0 居民供水服务中止程序

3.01 到期日与滞纳金根据《新奥尔良市市政法》第 13.12.150 节，水费账单一经出示即为到期应付，如在发票日期后 20 天内仍未缴费，则视为欠费。拖欠的账单将按月收取滞纳金。市议会决议规定滞纳金的收取标准，并列于市政收费表当中。

3.02 逾期 60 天在客户逾期达到 60 天之前，市政不得因客户未缴费而停止居民用水服务。

3.03 7 天通知在因拒付账单而停止供水服务的至少 7 个工作日之前，市政必须通过电话或书面通知的方式联系账户所列明的客户。

3.03.1 电话联系如市政通过电话联系客户，则必须以书面形式向客户提供本政策，并提议就可能的替代缴费方案进行讨论，以避免因不缴费以及处理水费账单的异议而中断供水服务。

3.03.2 书面通知如市政采用书面方式联系客户，则书面内容必须包含欠费和即将中止供水的通知，并将其邮寄到给客户供水服务的住所地址。如客户的地址与接受供水服务的住所的地址不一致，则通知也须发送到接受供水服务的房产处，收件人为“居住人”。通知中必须包含下列信息：

- a. 客户姓名与地址
- b. 欠款金额
- c. 为免中止住宅供水服务而要求的缴费或缴费安排的截止日期。
- d. 申请延期支付拖欠费用的流程说明。
- e. 客户申请支付拖欠费用方案的流程说明。
- f. 提出账单或收费异议的流程说明。

3.03.3 实地访问如市政无法通过电话联系上客户或房屋的居住人，邮寄的书面通知也因无法投递而被退回，则市政须实地访问所涉及的房屋，并在显眼处留下供水服务因不缴费和市政关于中止供水服务的政策而即将中止的通知。

3.03.4 张贴通知如果市政不能与居住在该处所的成年人进行电话或见面联系，则须在供水服务终止前至少 **48** 小时在该处所张贴通知。

3.04 禁止中止住宅供水服务的条件。如满足下述所有条件，则市政不得中止供水服务。

- a. 客户或其租户向市政提交（符合 **WIC 14088 (b) (1) (A)**定义的）基层医疗提供者证明，证明中止供水服务将会危及生命，或对居住于该房屋的某一居民的健康和安全构成严重威胁。
- b. 客户证明他/她在正常的计费周期内无支付水费的经济能力。如果客户家庭中有任何人目前加入了加州以工代赈计划（**CalWorks**）、加州新鲜计划（**CalFresh**）、一般援助、加州医疗补助（**Medi-Cal**）、补充社会保障/国家补充支付项目、加州妇女、婴儿及儿童营养计划（**WIC**），或客户声明其家庭年收入不及联邦贫困线的 **200%**，即可视为其在正常的计费周期内无支付水费的经济能力。
- c. 客户愿意接受市政就所有拖欠款项提出的替代性缴费方案。

3.05 缴费选项市政必须为满足一定标准的客户提供一个或多个缴费选项。

- a. 如满足第 **3.04** 段的所有条件，则市政必须为客户提供一个或者一个以上的替代性缴费选项。参见第 **4.01** 段
- b. 如客户不满足第 **3.04** 段的所有条件，但在正常的计费周期内无支付水费的经济能力，则市政必须为客户提供一个或者一个以上的替代性缴费选项。参见第 **4.02** 段

3.06 申诉期间不得中止供水如果在房屋居住的某一成年人对水费账单或财政负责人做出的不利于其自身的替代性缴费方案决定提出申诉，则在申诉期间，市政不得中止住宅供水服务。

3.07 加入缴费方案期间不得中止供水如客户加入了缴费方案，则只要客户遵守该缴费方案，市政不得中止供水。在客户遵守缴费方案期间，市政府不得对客户缴费方案所涵盖的逾期未付余额收取额外的滞纳金。客户加入缴费方案后，后续拖欠的账单将被收取滞纳金。

3.08 恢复供水服务供水服务中断后，市政必须告知客户恢复供水服务的方法信息。客户（**1**）全款支付拖欠余额或者（**2**）与市政达成已批准的替代性缴费协议，则市政将恢复供水服务。

- a. 如在中午前提出申请，则市政将在同一天的正常办公时间内恢复供水，
- b. 否则就将于下一工作日恢复供水服务。

4.0 欠款账户的替代性缴费选项

4.01 满足一定条件的客户的缴费选项 对于满足第 3.04 段的所有条件的客户，市政将给出下述一个或一个以上替代性缴费选项。市政可选择给出的缴费选项，及其中的具体规定。

- a. 延期缴费客户如有逾期未付的帐单，可获宽限 5 天。
- b. 分期还款方案 客户可以针对欠款申请分期缴费，分期还款的期限为 2 至 12 个月。分期金额必须涵盖账户内的所有未付金额，且客户须签署一份分期还款协议。
 - i. 最低还款额分期还款方案每月须最低还款\$20.00。
 - ii. 分期还款方案的时长一般来说，还款应在 12 个月内全额还清。如果市政根据情况认为有必要避免给客户造成过多负担，则市政可以给予最长为 12 个月的还款期。
- c. 中断服务前申请缴费方案希望能采用替代性缴费选项的客户必须在供水服务中断之前向市政提出申请。

4.02 其它客户的缴费选项对于不满足第 3.04 段的所有条件，但在正常的计费周期内无全额支付水费的经济能力的客户，市政将给出下述一个或一个以上替代性缴费选项。市政可选择给出的缴费选项，及其中的具体规定。

- a. 延期或减额缴费客户如有逾期未付的帐单，可获宽限 5 天。
- b. 分期还款方案客户可以针对欠款申请还期缴费，分期还款的期限为 2 至 4 个月。分期金额必须涵盖账户内的所有未付金额，且客户须签署一份分期还款协议。
 - i. 最低还款额分期还款方案每月须最低还款\$20.00。
 - ii. 分期还款方案的时长一般来说，还款应在 4 个月内全额还清。如果市政根据情况认为有必要避免给客户造成过多负担，则市政可以给予最长为 12 个月的还款期。

- c. 中断服务前申请缴费方案希望能采用替代性缴费选项，防止供水中断的客户必须在供水服务中断之前向市政提出申请。
- 4.03 支付当前账单的要求为任何拖欠账单而参与任何替代性缴费方案的客户必须全额按时为后续账单缴费。未能全额且按时缴费的时间达到 60 天或更长将根据第 4.04 段的规定，在 5 天宽限期后中断供水。
- 4.04 张贴通知 5 天市政因下面任一原因而在房屋显眼处张贴停水通知后 5 个工作日内不得中止供水服务。
- a. 客户违反对于欠款的替代性缴费方案协议的时间达到或超过 60 天。
 - b. 加入分期付款协议、替代性缴费方案、或延期或减额缴费方案的同时，客户不缴纳其当前住宅供水服务费用的时间达到或超过 60 天。

5.0 住宅居住人专门条款

- 5.01 书面通知针对独户住房、多单元住宅、拖车园区或劳改农场中供水服务独立计费且住房所有人为所载客户的永久住房中的居住人，如账户出现欠费导致停水，则市政应尽力以书面方式在供水服务中断前至少 10 天通知住房的居住人。该书面通知还应通知该住房的居住人，他们有权成为客户，为供水服务缴费，且无需支付被拖欠的任何款项。
- 5.02 为居住人提供供水服务市政没有义务为住房的居住人提供供水服务，但其中的所有居住人均同意供水服务的条款与条件，且满足法律要求的情况除外。如果市水务局在开始服务之前要求确定客户在此前一段时间的信用，以作为服务条件，同时期在该住房的居住证明以及积极缴纳租金的证据或其它信用义务证明可视为令人满意的同等证明文件。
- 5.03 核实对于独户住房，要免除欠款，市政可要求成为客户的居住人核实所载拖欠账户的客户目前是或曾经是住房的房主、管理人或代理人。核实材料可包括租赁协议、租金收据、表明居住人租赁了该住房的政府文件或者根据《1962 民法典》披露的信息。

6.0 针对低收入客户的附加条款

- 针对本条，如果某一家庭的任何成员目前加入了加州以工代赈计划（CalWORKS）、加州新鲜计划（CalFresh）、一般援助、加州医疗补助（Medi-Cal）、社会安全补助金/国家补充支付项目、加州妇女、婴儿及儿童营养计划，或客户声明其家庭年收入不及联邦贫困线的 200%，则该客户将被视为“低收入”。
- 6.02 对于低收入客户，市政在正常营业时间段不得收取高于《停水保护法案》规定的恢复供水费（目前为\$50.00，将随 CPI 上调），如低于该标准，则以不超过市政的实际成本为准。对于非营业时间段，市政不得收取高于《停水包含

法案》规定的恢复供水费（目前为\$150.00，将随CPI上调），如低于该标准，则以不超过市政的实际成本为准。

6.03 对于低收入客户，市政应每12个月免除一次拖欠账单的利息费用。

7.0 第三方通知

7.01 对于65岁或以上年龄的居民客户，或《福利与机构法》第15610条第(1)款(b)项所界定的受抚养成人，市政应提供第三方通知服务。满足该标准的客户可使用由市政提供的表格申请该服务。第三方须书面同意。

7.02 对于满足第7.01条所列标准，且申请加入该项目的客户，当客户帐户过期或要停水时，市政府应通知客户指定的人员接收通知。通知中应包含防止服务中止所需的信息。该通知不代表第三方有支付逾期费用，或防止或延迟供水服务终止的义务。

8.0 停水日期和次数

8.01 市政不得在周六、周日、法定假期或市政厅停办业务期间停止住宅供水服务。此外，供水服务可中止时，须在中午之前断水，以便客户有机会在同一天要求重新开通服务。