

## 停止為不付款人士提供住宅供水服務政策

儘管有其他相關政策或法規，依據阿卡塔市（“阿市”）的規定，此“停止為不付款人士提供住宅供水服務政策”適用於停止為不付款人士提供住宅供水服務。本政策執行《健康與安全規範》§§ 116902 et seq. (SB 998)。若發生本政策與其他政策或法規有所衝突的情況，將以本政策為準。

**一. 政策的適用方式；聯繫電話號碼：**此政策應僅適用於不付款人士的住宅供水服務情況，而所有現有的政策和程序將繼續適用於商業和工業用水服務帳戶。依據本政策規定，為了避免發生停水的情況，請致電阿卡塔市財務部 **707-822-5951** 洽詢關於繳付水費的進一步協助和可行的替代付款方式。

**二. 停止為不付款人士提供住宅供水服務：**

A. 開發票和付款：將每月提供每位客戶發送一份供水服務帳單。在出示帳單後便需於截止日期前繳付，若未能在帳單日期的六十（60）天內繳付，則該帳單等於過期並可停止服務。繳付手續可在市政廳辦理，地址是 736 F Street, Arcata, CA 95521。付款可在市政廳的收銀窗口辦理，也可留在收銀窗口左側的投遞箱、前門旁邊的郵箱和離圖書館最近的中央停車場盡頭的後停車場。也可以訪問 [www.cityofarcata.org](http://www.cityofarcata.org) 線上支付，或者打電話給 707-822-5951。客戶有責任確認在任何一個具體地點即時地完成付款手續。

B. 逾期帳單：以下法規適用於逾期帳單日期超過六十（60）天仍未付款的住宅客戶：

1. 逾期通知：若帳單費用未在帳單日期起第四十五（45）天以內或當天付清，一份逾期通知（“最後通知”）將至少在該逾期通知上預定的停止供水日約七（7）個工作天之前寄至用水戶。對本政策而言“工作天”指的是阿卡塔市開門營業的任何一天。如果客戶的地址不是供水服務的地址，逾期通知也必須寄至供水服務的地址，收件人為“住戶”。逾期通知將包含下列信息：

1. 客戶的姓名和地址；
2. 逾期拖欠的金額；
3. 為避免停止供水，付款或替代付款方式的截止日期；
4. 描述申請延期支付欠款（參考下列第三條）的程序；
5. 描述申請檢閱及上訴該逾期帳單（參考下列第四條）的程序；
6. 描述客戶申請暫緩、分期償還、減額或以替代付款時間表（參考下列第三條）的程序。

阿卡塔市可能另外以電話方式通知客戶即將停止供水。若以電話方式通知，阿市則需向客戶提供一份此政策的副本，並與客戶討論下述第三條中的各種替代付款方式選擇，以及客戶可按下述第四條申請檢閱和上訴帳單的程序。

2. 無法聯繫客戶：如果阿卡塔市無法以書面通知（例如通知函因無法送達而遭退件）或電話方式聯繫上客戶，阿市則需作出合理誠信的努力去拜訪該住宅，並留下或作出其他安排在一個顯眼處放置一份停止為不付款人士提供用水服務的通知單及一份此政策的副本。
  3. 逾期罰款：如果在發出“逾期通知”前，客戶未能付清帳戶中的欠款，根據阿市的收費表列出的特定罰金，將評估逾期罰款並加進帳戶中未支付的餘額中。
  4. 停水截止日期：市政廳必須在逾期通知單中註明的日期收到用水費用。不接受郵戳日期。
  5. 退款通知：在收到支票的退票或其他用於繳付水費或其他收費的付款的退款時，阿卡塔市將其視為未付款。阿市將嘗試親自通知客戶並在用水住宅留下停止供水服務的通知單。如果不在通知單上註明的截止日期前繳付被退票的資金金額及退款費，供水服務將會停止，而該截止日期不得早於逾期通知的截止日期，但若未事先提供逾期通知，則不得早於被退資金要繳付的帳單發出後的六十（60）天。
  6. 停止供水服務後繳付欠款的付款遭退款：
    - a. 如果為了讓一個被停水的帳戶再恢復用水而提交支票付費，被接受作為付款的付款屬於非流通支票而遭退票，阿市商在給予至少三（3）個日曆天的書面通知單後可停止供水。一旦恢復供水後，該用水戶將被標記一年表示客戶曾經出現繳費不足。
    - b. 在上述一年期限內的任何時候，若客戶的帳戶又再次因不付款而被停止供水，阿市則可要求客戶以現金或認證資金繳付後再恢復供水。
- C. 禁止停水的條件：若能滿足以下條件，阿卡塔市則不得停止住戶供水服務：
1. 健康問題 - 如過客戶或其租客能提交主要保健醫生的認證表示停水將會對住在房屋內的某個人造成 (i) 生命威脅，或 (ii) 嚴重的健康及安全威脅；
  2. 無財務能力 - 客戶需證明其無財務能力在供水系統正常帳單週期內支付水費。“無財務繳付能”的客戶必須是在客戶家中有一位家庭成員：(i) 目前正享有下任何一項福利：加州工作機會及對兒童負責計劃

(CalWORKS)、加州補充營養援助計畫（CalFresh）、普通現金援助（General Assistance）、加州醫療補助（MediCal）、社安福利補助金（SSI）或加州母嬰營養補助計畫；或（ii）客戶申報家庭年收入低於聯邦貧窮線 200%（參考網址 <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits> 適用加州的聯邦貧窮線）；及

3. 替代付款安排 – 客戶願意參加一項符合下列第三條規定的分期償還協議、替代付款時間表、或暫緩付款計畫。

D. 決定禁止停水條件的過程：證明符合上述第（三）款規定條件的責任在於客戶。為了能讓阿市有充足的時間辦理客戶的協助要求，鼓勵客戶盡力在預定的停水日期前儘早提交相關第（三）款 1 項的醫療問題、相關第（三）款 2 項的無財務能力證明、及相關第（三）款 3 項願意接受替代付款安排的必

要文件。在收到該文件時，財務總監或其指定代理人將檢閱該文件，並在七（7）個日曆天向客戶做出回應，不論是要求進一步遞交額外文件，包括相關可行的替代安排方式的其他文件，或是將依據第三條規定，阿市允許客戶參加替代付款安排及相關條款。如果阿市要求取得額外信息，客戶應在收到阿市的要求起五（5）個日曆天內提供該信息。阿市在收到額外信息的五

（5）個日曆天後應書面通知客戶其未能滿足上述第（三）款的條件，或者依據第三條規定書面通知准許客戶參加替代付款安排及相關條件。未能滿足上述第（三）款的客戶必須在（i）阿市發出裁定客戶不滿足條件通知單日期的兩（2）天後或（ii）逾期通知單上的停水日期，以發生時間較晚選項為準，支付拖欠阿市的逾期費用，包括罰款和其他收費。

E. 低收入客戶的特殊法規：年收入低於聯邦貧窮線 200% 的客戶必須是：（i）客戶家中有一位家庭成員目前正享有下列任何一項福利：加州工作機會及對兒童負責計劃（CalWORKS）、加州補充營養援助計畫（CalFresh）、普通現金援助（General Assistance）、加州醫療補助（MediCal）、社安福利補助金（SSI）或加州母嬰營養補助計畫；或（ii）客戶申報家庭年收入低於聯邦貧窮線 200%：

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

若客戶能證明上述情況其中一項，下列則適用：

1. 恢復供水的費用：如果已停止供水後需要再恢復供水，在阿市正常營業時間的任何恢復供水費用不得超過 \$50 元，在正常營業時間以外恢復供水費用不得超過 \$150 元。該費用不得超過實際恢復供水的成本，如果該成本低於法定上限。該法定上限有可能依據 1982-1984 年所有商品的所有都市消費者美國都市平均值的消費價格指數進行調整。

2. 免除利息：阿卡塔市不得收取相關逾期帳單的利息。

F. 房東 - 租客情況：下列程序適用於有個別水表的獨棟式家庭房屋，多單位住宅建築和移動房屋公園的物業所有人或管理人是正式客戶並需負責繳付水費。

1. 通知要求：

a. 阿市必須做出有誠信的努力以書面通知住宅內的租客/住戶即將停水。如果該物業屬於多單位住宅建築或移動房屋公園，至少提前 10 個日曆天

通知，如果是獨棟式家庭房屋，則至少提前 7 個日曆天通知供水服務即將被停止。

b. 該書面通知也必須告知租客/住戶他們有權成為用水戶並承擔水費帳單（請參考下列第 2 項），但毋須繳付任何截至當時的任何欠款。

2. 租客/住戶成為客戶：

a. 除非租客/住戶同意阿卡塔市的條款和條件，並滿足其要求及規定，否則阿市並未被要求必須提供租客/住戶供水服務。

b. 然而，如果 (i) 租客/住戶當中的任何一人或多人都承擔了後續費用責任並滿足阿市的要求，或 (ii) 以實際手段選擇性的向未能滿足阿市條件的租客/住戶停止供水服務，阿市可選擇只給能滿足阿市條件的租客/住戶用水服務。

三. 替代付款安排：對於任何能滿足上述第二條第（二）款規定的客戶，依據上述第二條第（四）款的程序規定，阿市應給予該客戶以下一項或多項替代付款安排的選擇，由阿市行使決定權做出選擇：(i) 依據下列第（一）款規定分期償還欠款餘額；或 (ii) 依據下列第（二）款規定制定替代付款時間表。財務總監或其指定代理人在行使決定權時必須是在檢閱客戶提供的信息和文件、考量客戶的財務情況、及阿市需求後，選出最合適的替代付款安排。

A. 分期償還：任何無法在正常付款週期內繳付水費及滿足上述第二條第（三）款要求中三個條件的客戶，在阿市確認後，也在阿市選擇此替代方式後，可依下列條款同意分期償還計畫：

1. 條款：客戶應繳付欠款餘額，連同下列第（二）款描述的行政費用和利息，截止日期由財務總監或其指定代理人決定，最多不超過十二（12）個月。未繳付的餘額連同適用的行政費加上任何應計利息，除以分期還款的期數，將得出的數字加入客戶每月持續用水的月費。

2. 遵守計畫：客戶必須遵守分期償還計畫並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。客戶在繳付分期償還計畫中的欠款時，不得再申請進一步分期還款。若發生客戶未能遵守分期償還計畫超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生客戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，阿市可在客戶住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

B. 替代付款時間表：任何無法在正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條第（三）款中的三項條件的客戶，在阿市確認後，也在阿市選擇此替代方式後，可依下列條款達成替代付款時間表償還欠款：

1. 還款期限：依據下列第2項規定，客戶應繳付欠款餘額，連同下列第（二）款描述的行政費用和利息，截止日期由財務總監或其指定代理人決定，最多不超過十二（12）個月。即使如此，財務總監或其指定代理人可合理地行使決定權，延長超過十二（12）個月的還款期限，避免造成客戶過度負擔。

2. 行政費用和利息：客戶將需為任何已批准的替代付款時間表支付一筆行政費用，金額由阿市不定時地決定，用於開始及執行時間表的花費。在財務總監或其指定代理人的決定下，利息的年利率不超過百分之八（8%），應依據第（二）款規定，適用於計算應付利息。

3. 時間表：在諮詢客戶及考慮客戶的財務限度後，財務總監或其指定代理人應發展一項客戶也同意的替代付款時間表。替代付款時間表可提供定期繳付一筆費用的還款方式，不與已建立的付款日期衝突。可能規定付款時間比每月一次更頻繁，也可能規定付款時間比每月一次更少，也依據上述第（二）款規定，所有案件中的欠款餘額和行政費用都應在成立付款時間表後的十二（12）個月內繳清。雙方均同意的時間表應以書面方式提出並提供客戶一份副本。

4. 遵守計畫：客戶必須遵守雙方均同意的付款時間表並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。客戶在依據雙方先前均同意的付款時間表繳付欠款時，不得再申請進一步延長剩餘未付欠款的時間表。若發生客戶未能遵守付款時間表超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生客戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，阿市可在客戶住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

四. 上訴：以下列出上訴任何住宅供水服務帳單金額的程序。每位客戶在任何十二（12）個月的週期內應只限有三（3）次上訴失敗的機會。如果已達到限制次數，阿市便無義務考慮任何客戶在之後遞交的任何上訴。

- A. 初步上訴：客戶在收到供水服務帳單的十（10）天內，有權申請上訴或檢閱任何帳單或收費。該申請必須以書面方式進行並送達至市政廳財務部。只要在客戶的上訴申請或任何調查尚未有結果前，阿市將不得停止客戶的供水服務。
- B. 逾期通知上訴：除了在上述第（一）款規定中的上訴權利外，如果客戶主張帳單中顯示的用水量有誤，任何收到逾期通知的客戶可在逾期通知日期至少五（5）個工作天後申請上訴或檢閱相關該逾期通知的帳單。然而按規定該上訴或檢閱權不得應用於依據上述第（一）款提交的任何帳單上訴和檢閱申請。任何依據第（二）款規定提交的上訴或檢閱申請必須以書面進行，也必須包含支持上訴和檢閱理由的文件。上訴或檢閱申請必須在五（5）個工作天期限內送達至阿市的辦公室。只要在客戶的上訴申請或任何調查尚未有結果前，阿市將不得停止客戶的供水服務。
- C. 上訴聽證：在收到上述依據第（一）款，第（二）款提出的上訴或檢閱申請後，財務總監或其指定代理人會適時地安排一個聽證日期。在評估客戶提出的證據及阿市方面的檔案信息後，財務總監將做出裁決，決定帳單的正確水費並提供上訴方客戶一份書面的裁決摘要。
1. 如果水費被裁定有誤，阿市將提供一份修正帳單，需要在賬戶餘額修正費用後的十（10）個日曆天繳付修正費用。如果在提供了正確的帳單後，剩餘的費用在超過六十（60）個日曆天後仍未繳付，於該六十（60）個日曆天到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第（二）款，第1項規定，阿市應提供客戶逾期通知單。只有在付清所有積欠的供水收費、費用、和任何適用及相關恢復供水的費用後才能恢復供水服務。
  2. (a) 若水費被裁定正確，則需在財務總監做出裁決的兩（2）個工作天內付清水費。財務總監做出裁決時，客戶將被告知可向市議會進一步上訴的權利。如果是依據上述第（一）條規定遞交的初步上訴或檢閱，任何該上訴必須在財務總監做出裁決後的七（7）個日曆天提出。如果是依據上述第（二）條規定遞交的逾期通知，任何該上訴必須在財務總監做出裁決後的三（3）個日曆天提出。聽證日期將在舉行下屆市議會時進行，除非客戶和阿市另外同意一個之後的日期。  
(b) 依據上述第（一）款規定進行的初步上訴，如果客戶不及時向阿市遞交上訴，水費將馬上到期並必須繳付。若發生水費在原帳單日期的六十（60）個日曆天後尚未繳付的情況，

阿

市則需依據第二條，第（二）款，第1項規定發出逾期通知，並可進行停止客戶住宅供水服務的程序。

(c) 依據上述第（二）款規定就逾期通知進行的上訴，如果客戶不及時向阿市提出上訴，那麼阿市可在(i)原逾期通知的六十（60）個日曆天或(ii)上訴期限到期日，以較晚發生的情況者為準的二十四（24）小時後，以書面或電話方式給予停水通知該住宅的客戶並停止供水。

3. 向阿市申請聽證時，該申請要求應以書面方式提交並送達至阿市的辦公室。客戶將被要求親自出席市議會，出示證據和理由，解釋為何帳單上的水費有誤。該市議會將評估客戶提交的證據，以及阿市的檔案中有關水費的信息，並且裁定該費用是否正確。

(a) 如果市議會裁定水費有誤，客戶的賬戶餘額將根據改正的費用進行調整。如果在提供了正確的餘額後，剩餘的費用在超過六十（60）個日曆天後仍未繳付，在該六十（60）個日曆天到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第（二）款，第1項規定，阿市應提供客戶逾期通知單。只有在付清所有積欠的供水收費、費用、和任何適用及相關恢復供水的費用後才能恢復供水。

(b) 若水費被裁定正確，則需在市議會做出裁決的兩（2）個工作天內付清水費。若發生水費在原帳單日期的六十（60）個日曆天後尚未付清的情況，阿市則需依據第二條，第（二）款，第1項規定發出逾期通知，並可進行停止客戶住宅供水服務的程序。

(c) 任何超收的費用將在下次正常帳單中做為信用抵扣，或在市議會自行決定下直接退款給客戶。

(d) 任何為客戶提供的用水服務不應在客戶向阿市或市議會提出上訴的過程中停止。

(e) 市議會的裁決是最終裁決也具有執行力。

**五. 恢復供水服務：**若因為之前逾期欠款被停止用水，客戶也希望恢復並繼續供水服務，客戶則必須支付恢復費用，該恢復費用是依據上述第二條，第（5）款，第1項規定，由市議會決議確定的金額。阿市將以對客戶而言最實際、最方便的方式恢復供水。阿市應在最晚下一個工作天結束前，依照客戶的要求及完成支付任何適用的恢復費用後，恢復供水。