

**桑格市**  
**由于未对住宅水服务付款**  
**关停水的政策**

本《由于未对住宅水服务付款关停水的政策》适用于由于根据这里陈述的规定桑格市对于住宅水服务的停止。如果本政策与桑格市的任何条例、政策或规则有任何冲突，以本政策为准。

一. 政策的适用；联系电话号码：本政策只适用于由于未付款的住宅水服务。本政策不适用于其他城市公用事业。

桑格市的现有政策和程序应当继续适用于商业和工业水服务账户。就关于水费付款和本政策所述的替代选择的潜在建立以避免停止服务的援助，可以联系桑格市，电话号码是(559) 876-6300 转 1。

二. 由于未付款停止住宅水服务：

A. 出具、到期日期和水费付款：水服务账单为前一个月的水服务在每个月的开始发送给每位消费者。付款在水费单上所列日期（“**到期日期**”）或之前到期。可以在市政厅[City Hall]的行政事务局[Administrative Services Department]付款，地址是：1700 7<sup>th</sup> Street, Sanger, CA 93657，或在桑格市的公用事业网站付款，网址：[www.ci.sanger.ca.us](http://www.ci.sanger.ca.us)。但是，确保付款在市政厅 [City Hall] 的行政事务局 [Administrative Services Department] 及时收到是消费者的责任。账单将如下计算：

1. 为制作定期账单和按照为制作打开账单[opening bills]、关闭账单[closing bills]和特别账单[special bills]所要求的每隔一段时间读取水表。

2. 计量服务的账单将显示出具账单的当前和之前的读表期的水表读数、单元数、日期、当前水表读数的服务天数。

B. 逾期账单：以下规则适用于账单在到期日期后六十（60）天以上未支付的消费者：

1. 小余额账户：如果在任何账单上少于 35 美元仍未支付，应将其转入和加到下次账单期。

2. 逾期通知：如果在到期日期前没有做出账单付款，将在逾期通知上所列的可能的停止服务日期前至少七（7）个工作日向水服务消费者邮寄逾期/拖欠付款通知（“逾期通知”）。如果消费者的地址不是提供服务的房产的地址，逾期通知也将发送给服务的房产的地址，收件人为“居住者”。

逾期通知必须包含以下：

- a) 消费者的姓名和地址；
- b) 到期未付的金额；
- c) 在其之前必须付款或做出付款安排的日期以避免停止服务；
- d) 申请延长偿还所欠金额的时间的过程的描述（见下面的第三节（D））；
- e) 对导致拖欠的帐单做出审查或上诉申诉的程序的描述（见下面的第四节）；以及
- f) 通过其消费者可以请求延迟的、分期偿还的、减少的或选替的付款日程表的程序的描述（见下面的第三节）。

桑格市可以选替地通过电话向消费者提供即将发生的服务停止的通知。如果通知是通过电话提供的，桑格市应当主动提出向消费者提供一份本政策，并且也应主动提出与消费者讨论选替付款的选项，如在下面的第三节中所描述的，以及消费者账单的审查和上诉的程序，如在下面的第四节中所描述的。

3. 不能联系到消费者：如果桑格市不能通过书面通知（例如邮寄的通知因为无法投递而被退回）或电话联系到消费者，桑格市将做出有诚意的努力访问住所并离开，或者做出其他安排在显眼的地方放置一份由于未付款即将到来的服务停止的通知和一份本政策。

4. 滞纳金：如果在消费者账户上所欠的金额在逾期通知的到期日期或之前没有支付，如在桑格市的费用中所说明的滞纳金应被评估并添加到消费者账户上的未清余额。

5. 关停最后期限：水服务费用的付款必须不迟于逾期通知上所注明的日期的上午 9:00 在市政厅 [City Hall] 的行政事务局 [Administrative Services Department] 收到。邮戳是不可接受的。

6. 退回支票通知：在收到作为水服务或其他水相关费用的汇款的退回支票后，桑格市将把账户认作是未支付的。桑格市将尝试亲自通知消费者并在居所留下水服务终止通知。如果退回支票金额和退回支票费用在通知上所注明的到期日期前没有支付（该到期日期不应早于逾期通知上注明的日期；或者如果之前没有提供逾期通知，不早于退回支票支付的发票已被支付后第六十（60）天），水服务将被断开。要兑换退回支票并支付退回支票费用，所有所欠金额必须以现金、信用卡、借记卡或被证明的资金支付。

7. 退回支票作为由于未付款断开的水服务的付款偿付：

a) 如果导致恢复由于未付款断开的账户的服务偿付和接收的支票作为非流通被退回，桑格市可以在至少三（3）个公历日的书面通知后断开所述水服务。消费者的账户只可以通过以现金、信用卡、借记卡或被证明的资金形式收到未缴费用恢复。一旦消费者的账户恢复，该账户将被标记一年时间，表明该消费者使用了非流通支票的事实。在该种情况下，那一年期间唯一被接收的付款形式是现金、信用卡、借记卡或被证明的资金。

C. 禁止停止的条件：如果满足了以下所有条件，桑格市不应停止住宅水服务：

1. 健康条件 – 消费者或消费者的租户递交来自基础医疗机构的证明，证明停止水服务将 (i) 威胁住在该房产的人的生命，或 (ii) 对其健康和构成严重威胁；

2. 经济无力 – 消费者证明其在水系统的正常账单周期内经济上无力支付水服务。如果消费者的任何家庭成员是：(一) 以下福利的当前受益人：CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充性保障收入 (SSI)/州补充支付计划[State Supplementary Payment Program]或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划 [California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children]；或 (二) 消费者声明其家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，该消费者被认为是“经济上无力支付”；以及

3. 选替付款安排 – 消费者愿意达成分期偿还协议、选替付款日程表或延期或减少的付款计划，与下面第三节的规定相一致。

D. 确定禁止停止服务的条件的过程：证明符合上面子条款（C）中所描述的条件的负担在消费者那里。为了给桑格市足够的时间处理消费者的任何援助请求，鼓励消费者向桑格市提供证明子条款(C)(1)下的医疗问题、子条款(C)(2)下的经济无力以及子条款(C)(3)下达成任何选替付款安排的意愿的必需文件，尽可能比任何停止服务的提议日期早。

在收到该等文件后，桑格市行政事务局长或其指定人员应当审查该等文件，并且在三（3）个公历日之内向消费者做出回应或者通知消费者额外的信息是必需的或通知消费者付款选项。

未能满足上面的子条款(C)中所描述的条件的消费者必须在以下时间（取其后者）之内支付欠桑格市的拖欠金额，包括任何罚金和其他费用：(一) 在桑格市通知桑格市确定消费者未能满足那些条件的日期后的两（2）个工作日；或(二) 如在逾期通知中所注明的即将到来的服务停止的日期。

E. 对于低收入消费者的特别规则：在以下情况消费者被认为是家庭收入低于联邦贫困线的 200%：(一) 消费者的任何家庭成员是以下福利的当前受益人：CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充性保障收入 (SSI)/州补充支付计划[State Supplementary Payment Program]或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划 [California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children]；或(二) 消费者声明其家庭年收入低于联邦贫困线的 200%。如果消费者证明这些情况的任一，那么以下适用：

1. 重新连接费用：如果服务已被停止并且即将被重新连接，那么在桑格市的正常营业时间期间的任何重新连接费用不能超过 50.00 美元。如果重新连接的实际成本低于法定上限，该费用不能超过重新连接的实际成本。由于于 2021 年 1 月 1 日开始的《旧金山-奥克兰-圣何塞所有城市消费者年度消费者物价指数》中的变化，可以每年调整该上限。

2. 利息免除：桑格市不应对拖欠账单收取任何利息费用。

F. 房东-租户场景：下面的程序适用于房产所有人或管理人是记录消费者并负责支付水费单的分户计量的分离的独户住房、多单元住宅结构和移动家庭公园。

1. 需要的通知：

a. 当账户落后于可能的服务关停时，如果房产是多单元住宅结构或移动家庭公园，桑格市将在关停前至少十（10）个公历日做出有诚意的努力通过书面通知通知住宅居住者，如果房产是分离独户住房，则在关停前至少七（7）个公历日

b. 书面通知必须也通知租户/居住者他们有权在不用必须支付任何拖欠金额的情况下成为向之对服务开账单的消费者（见下面的子条款 2）。

2. 租户/居住者成为消费者：

a. 除非每个租户/居住者同意服务的条款和条件并且满足桑格市的要求和规则，不要求桑格市使服务对于租户/居住者可用。

b. 但是，如果 (一) 一个或更多租户/居住者为账户的后继费用承担责任达到桑格市的满意，或 (二) 有物理方式有选择地停止对那些不满足桑格市的要求的租户/居住者的服务，那么桑格市可以使服务只对于那些满足要求的租户/居住者可用。

c. 如果之前一段时间的服务是与桑格市建立信用的条件，那么在房产的居住和立即支付房租达到桑格市的满意的证明是令人满意的相等。

d. 如果租户/居住者成为桑格市的消费者，并且租户/居住者的房租付款包括费用没有被分别指出的住宅水服务的费用，租户/居住者可以从未来的房租付款扣除在之前的付款期向桑格市支付的所有合理费用。

### 三. 选替付款安排:

对于满足上面的第二节(C)下的三个条件的任何消费者，根据上面的第二节(D)中所述的过程，桑格市应当向消费者提供以下选替付款安排之一，由桑格市酌情选择：

- (一) 下面的子条款(A)下的未支付余额的分期偿还；
- (二) 下面的子条款(B)下的选替付款日程表；
- (三) 下面的子条款(C)下的未支付余额的部分或完全减少；或
- (四) 下面的子条款(D)下的付款的临时延期。行政事务局长或其指定人员应当在审查了消费者提供的信息和文件和考虑消费者的经济情况和桑格市的付款需要后合理酌情选择最适当的选替付款安排。

A. 分期偿还：如果桑格市选择了此选替，不能在桑格市的正常付款期内支付水服务并且满足上面的第二节（C）中的三个条件（桑格市应当确认）的任何消费者可以关于以下条款与桑格市达成分期偿还计划：

1. 期限：消费者应当在桑格市的行政事务局长或其指定人员确定的不超过十二（12）个月内支付未支付的余额和管理费；但是，如果桑格市的行政事务局长或其指定人员合理酌情，可以应用长于十二（12）个月的分期偿还期限以避免消费者的过度重负。未支付的余额加上适用的管理费应当除以分期偿还期的月数，该金额应当每个月加到消费者进行中的每月水服务账单。

2. 管理费：对于任何批准的分期偿还计划，将向消费者收取管理费，金额由桑格市不时确定，代表桑格市启动和管理计划的费用。由行政事务局长或其指定人员酌情，以桑格市的《服务费用表》中所列年费率的管理费将应用到根据此子节 A 下分期偿还的任何金额。

3. 符合计划：消费者必须符合分期偿还计划，并且随着在每个后继账单期中费用累积保持最新。消费者不可以在根据分期偿还计划支付拖欠费用的同时请求任何后继未支付费用的进一步分期偿还。如果消费者未能符合分期偿还计划的条款六十（60）个公历日或更长时间，或者未能支付消费者的当前服务费用六十（60）个公历日或更长

时间，桑格市可以在桑格市在消费者的住所张贴其停止服务意图的最终通知后至少五（5）个工作日停止对消费者的房产的水服务。

**B. 选替付款日程表：** 如果桑格市选择了此选替，不能在桑格市的正常付款期内支付水服务并且满足上面的第二节（C）中的三个条件（桑格市应当确认）的任何消费者可以根据以下为未支付的余额达成选替付款日程表：

1. **还款期：** 消费者应当在桑格市的行政事务局长或其指定人员确定的不超过十二（12）个月内支付未支付的余额和在下面的子条款（2）中所述的管理费；但是，如果桑格市的行政事务局长或其指定人员合理酌情，可以延长还款期长于十二（12）个月以避免消费者的过度重负。

2. **管理费：** 对于任何批准的选替付款日程表，将向消费者收取管理费，金额由桑格市不时确定，代表桑格市启动和管理计划的费用。，由行政事务局长或其指定人员酌情，以桑格市的《服务费用表》中所列年费率的管理费将应用到根据此子节 B 下分期偿还的任何金额。

3. **日程表：** 在与消费者协商并考虑消费者的经济限制后，桑格市的行政事务局长或其指定人员应当制定选替付款日程表待消费者同意。如果在所有情况下受上面的子条款（1）的限制未支付的余额和管理费应当在确定付款日程表后十二（12）个月内全额支付，该选替日程表可以规定与桑格市的确定付款日期不一致的定期整笔付款，可以规定付款比每月一次更频繁，或者可以规定付款没有每月一次更频繁。同意的日程表应当书面陈述并且提供给消费者。

4. **符合计划：** 消费者必须符合同意的付款日程表，并且随着在每个后继账单期中费用累积保持最新。消费者不可以在根据之前同意的日程表支付拖欠费用的同时请求任何后继未支付费用的更长的付款日程表。如果消费者未能符合同意的日程表的条款六十（60）个公历日或更长时间，或者未能支付消费者的当前服务费用六十（60）个公历日或更长时间，桑格市可以在桑格市在消费者的住所张贴其停止服务意图的最终通知后至少五（5）个工作日停止对消费者的房产的水服务。

**C. 未支付余额的减少：** 如果桑格市选择了此选替，不能在桑格市的正常付款期内支付水服务并且满足上面的第二节（C）中的三个条件（桑格市应当确认）的任何消费者可以收到消费者所欠未支付余额的减少，没有市议会[City Council]的批准和行动，不超过该余额的百分之十（10%）；假如任何该减少的资金来源不是导致额外费用被施加于其他桑格市消费者的来源。任何减少的比例应当由消费者的经济需要、桑格市的经济状况和需要以及抵消消费者的未支付余额的减少的资金的可用性确定。

1. 还款期：消费者应当在桑格市的行政事务局长或其指定人员确定的到期日期前支付减少的余额，该日期（“减少的付款日期”）应当是未支付余额的减少的生效日期后至少十五（15）个公历日。

2. 符合减少的付款日期：消费者必须在减少的付款日期或之前支付减少的余额，并且在全额支付每个后继账单期中累积的任何费用上保持最新。如果消费者在减少的付款日期后六十（60）个公历日之内未能支付减少的付款金额，或者未能支付消费者的当前服务费用六十（60）个公历日或更长时间，桑格市可以在桑格市在消费者的住所张贴其停止服务意图的最终通知后至少五（5）个工作日停止对消费者的房产的水服务。

D. 付款的临时延期：如果桑格市选择了此选替，不能在桑格市的正常付款期内支付水服务并且满足上面的第二节（C）中的三个条件（桑格市应当确认）的任何消费者可以对未支付的余额的付款临时延期达付款到期后六（6）个月的时间。桑格市应当酌情确定应当对消费者提供多长时间的延期。

1. 还款期：消费者应当在桑格市的行政事务局长或其指定人员确定的延期日期（“延期付款日期”）前支付未支付的余额。延期付款日期应当在未支付余额变得拖欠的日期起十二（12）个月内；但是，如果桑格市的行政事务局长或其指定人员合理酌情，可以确定超出十二（12）个月的延期付款日期以避免消费者的过度重负。

2. 符合延期付款日期：消费者必须在延期付款日期或之前支付减少的余额，并且在全额支付每个后继账单期中累积的任何费用上保持最新。如果消费者在延期付款日期后六十（60）个公历日之内未能支付未支付付款金额，或者未能支付消费者的当前服务费用六十（60）个公历日或更长时间，桑格市可以在桑格市在消费者的住所张贴其停止服务意图的最终通知后至少五（5）个工作日停止对消费者的房产的水服务。

#### 四. 上诉：

上诉任何住宅水服务账单中所述的金额使用的程序如下：

A. 初始上诉：在收到水服务账单十（10）天内，消费者有权利开始上诉或对桑格市提供的任何账单或费用的审查。该请求必须书面做出并交付给市政厅 [City Hall] 的行政事务局 [Administrative Services Department]。只要消费者的上诉和任何导致的调查未决，桑格市就不能停止对该消费者的水服务。

B. 逾期通知上诉：除了上面的子节 A 下提供的上诉权利，如果消费者断言关于账单上所列用水量账单不正确，收到逾期通知的任何消费者可以在逾期通

知日期之后至少五（5）个工作日请求上诉或审查逾期通知关于的账单；但是，假如该上诉或审查权利不是应用到已经做出了子节 A 下的上诉或审查请求的任何账单。此子节 B 下的任何上诉或审查请求必须是书面的，并且必须包括支持上诉的文件或审查理由。上诉或审查请求必须在该五（5）个工作日内交付给市政厅 [City Hall] 的行政事务局 [Administrative Services Department]。只要消费者的上诉和任何导致的调查未决，桑格市就不能停止对该消费者的水服务。

C. 上诉听证： 在收到上面的子节 A 或 B 下的上诉或审查请求后，应当立即在行政事务局长或其指定人员（“听证官”）前设置听证日期。在评估关于讨论中的水费消费者提供的证据和桑格市存档的信息后，听证官应当就账单上所列水费的准确性做出决定，并且应当向上诉的消费者提供决定的简短书面总结。

1. 如果确定水费不正确，桑格市将提供纠正的发票，纠正的费用的付款将在纠正的费用的纠正的发票日期后十（10）个公历日内到期应付。如果在提供纠正的发票后多于六十（60）个公历日纠正的费用仍未支付，将在该六十（60）公历日期到期后下一正常工作日断开水服务；假如桑格市根据上面的第二节(B)(2)向消费者提供逾期通知，并且遵循了上面描述的程序。

2. (a) 如果确定讨论中的水费是正确的，水费在上面定义的到期日期或提供了听证官的决定后两（2）个工作日内（取其晚者）到期应付。在提供听证官的决定时，将告知消费者在市议会（City Council）前进一步上诉的权利。如果上诉或审查是上面的子条款 A 下的初始上诉，任何该上诉必须在提供听证官的决定后七（7）个公历日内书面提起，或者如果上诉或审查是上面的子条款 B 下的逾期通知上诉，则在三（3）个公历日内。除非消费者和桑格市同意更晚的日期，上诉听证将在下一次市议会 [City Council] 的定期会议上发生。

(b) 对于上面的子条款 A 下的初始上诉，如果消费者没有及时向桑格市的市议会 [City Council] 上诉，讨论中的水费应当在到期日期立即到期应付。如果在原账单日期后六十（60）个公历日内没有全额支付费用，那么桑格市应当根据上面的第二节(B)(2)提供逾期通知，并且可以进行对消费者的房产的服务的潜在停止。

(c) 对于上面的子条款 B 下的逾期通知上诉，如果消费者没有及时向桑格市的市议会 [City Council] 上诉，那么标的房产的水服务可以在以下后者之后的至少二十四（24）小时给出对消费者的书面或电话通知停止：(一) 逾期通知中所述原六十（60）天公历日期到期；或(二) 上诉期到期。

3. 当请求在市议会 [City Council] 前的听证时，该请求应当说面做出，并且交付给市政厅 [City Hall] 的行政事务局 [Administrative



Services Department]。将要求消费者亲自出现在市议会[City Council]前并且提交为何讨论中的账单上的水费不准确的证据和理由。市议会[City Council]应当评估消费者提交的证据，以及关于讨论中的水费桑格市存档的信息，并且就所述费用的准确性做出决定。

a) 如果市议会[City Council]发现谈论中的水费不正确，将为纠正的费用向消费者开发票。如果在提供纠正的发票后多于六十（60）个公历日纠正的费用仍未支付，将在该六十（60）公历日期到期后下一正常工作日断开水服务；假如桑格市根据上面的第二节(B)(2)向消费者提供逾期通知。只有在全额支付了未缴水费和任何和所有适用重新连接费用后，才会恢复水服务。

b) 如果确定讨论中的水费是正确的，水费在提供了市议会[City Council]的决定后两（2）个工作日内或原到期日期后六十（60）个公历日（取其晚者）到期应付。如果还没有提供逾期通知，桑格市应当根据上面的第二节(B)(2)向消费者提供逾期通知，并且可以进行对消费者的房产的服务的潜在停止。

c) 任何过高收费将作为信用反映在给消费者的下一定期账单上。

d) 在消费者对桑格市或其市议会[City Council]对上诉未决其间的任何时间不应停止对该消费者的水服务。

e) 市议会[City Council]的决定是最终和有约束力的。

## 五. 服务恢复:

为了继续由于未付款被桑格市停止的服务，受上面的第二节(E)(1)所述限制的限制，消费者必须支付市议会[City Council]的决议确定的重新连接费用。作为对消费者的便利，桑格市将努力尽快做出该重新连接。桑格市应当不迟于消费者的请求和支付了任何适用重新连接费用之后的下一正常工作日结尾做出重新连接。

## 六. 关于语言的通知:

本政策和通知根据 SB 998 应有英文、西班牙文、中文、他加禄文、越南文、韩文和城市的服务区内消费者的百分之十（10）或以上所说的任何其他语言的版本。

## 七. 消费者未经授权的行为:

本政策不适用于由于消费者未经授权的行动服务连接的终止。