



赫米特市行政政策： 住宅公用事业账户的停水政策

主题：

本政策旨在告知赫米特市公用事业客户有关其公用事业账户的权利和义务。本政策将处理以下事务：未付款而导致的停水、如何避免停水、如何对账单提起申诉、如何请求付款安排、客户权利、停水费以及如何成为符合收入标准的客户。

目的：

本政策符合 **SB998** 和《赫米特市条例》。本政策旨在告知客户我们的计费和收款流程、如何避免因未付款而造成停水以及如何对账单提起申诉。它解释了具有医疗需求的符合收入要求的客户如何避免服务中断。

计费流程：

赫米特市每月发送一次公用事业费用账单。根据市政法规 **1984 - 14205** 第 **82-77** 节之规定，公用事业费用账单在邮寄账单给业主或代理人时到期应付，并在 **15** 天后未付款视为拖欠。

收取流程：

根据 **SB998**，居民账户在拖欠账款 **60** 天后将因未付款而被停水，并且至少在服务中断前 **7** 天会收到服务关闭通知。

根据 **SB998**，服务关闭通知将包括到期日、逾期金额、本市联系电话以及有关避免服务中断的信息。

如果邮寄地址和服务地址不同，本市将把随后的通知邮寄给“居住者”，以告知居民服务可能中断。该通知将包括账户持有人的姓名、欠款金额、到期日以及避免服务中断的信息。

如果无法联系客户或服务关闭通知无法送达，本市将张贴粉红色标签，以告知居民逾期金额、到期日以及避免服务中断的信息。

本市将在服务中断前 **15** 个工作日将服务关闭通知寄给客户，比 **SB998** 要求的时间延长 **7** 天。创建服务关闭通知后，客户将产生 **31** 美元的费用，该费用应当与其过去的到期余额一起支付。如果客户未能在到期日之前付款或无法进行付款安排，则服务将被中断，恕不另行通知。

申诉流程：

客户或成年居民有权对账单提起申诉，在申诉程序完成之前，本市不会中断服务。

客户可以在账单日期后的 **15** 天内以书面形式对账单提起申诉。本市将审查并决定申诉结果，并将在收到请求后 **3** 个工作日内通知客户。

有医疗需求的低收入资格客户：

如果满足以下所有条件，则本市将不会中断供水：

- 客户或客户的承租人提交一份来自其初级保健提供者的证明，声明停水将对居民构成生命威胁，或对居民的健康和安全构成严重威胁。
- 客户提供证明，表明其具备低收入资格。
- 客户愿意签订付款协议。

付款安排/延期：

如果客户是有医疗需求的低收入资格客户，则可以请求付款安排或延期付款。如果客户不满足这两个要求，则他们可以每年请求一次延期付款。

如果客户同意付款安排/延期，则本市将提供一种选择，以帮助客户还清余额并继续提供服务。该安排将要求客户按照约定付款并按时支付未来的账单，以避免服务中断。

如果客户未能按照约定的安排付款，本市将在服务中断前 5 天发出服务关闭通知，其中包括 31 美元的服务关闭通知费。

如果客户无法支付未来的账单，客户将有 60 天的时间付款，然后服务将因未付款而中断。

供水服务中断恢复费：

赫米特市在正常工作时间将收取 73.00 美元的供水服务中断恢复费，在非正常工作时间将收取 125 美元的供水服务中断恢复费。本市仅限于在正常工作时间内向低收入客户收取 50 美元的供水服务中断恢复费。赫米特市可以根据 2021 年 1 月 1 日生效的《消费者价格指数》调整这些费用。

具备低收入资格：

如果客户的收入较低，并且提供证明其本人或家庭成员符合以下条件的文件，则该客户具备低收入资格：CalWORKs、CalFresh、Medi-Cal、补充性保障收入/州补充付款计划、加利福尼亚州针对妇女、婴儿和儿童的特殊补充营养计划

居住者：

赫米特市应在停水前 15 天通知多单元住宅结构的居住者。通知前三名居住者时，客户将产生 31 美元的费用；通知任何其他居住者时，客户将产生 7 美元的费用。居住者将被告知其有权成为账户持有人。所有居住者必须同意成为账户持有人，才无需支付业主拖欠的余额。为了可以免除业主的拖欠余额，成为账户持有人的居住者需要提供证据证明拖欠的余额属于业主、管理人或住宅代理人。

报告：

赫米特市将报告并更新该年供水服务中断的次数。该数字将在本市网站上提供，并且每周更新一次。

赫米特市网站将报告所有居民供水服务中断的情况，并提供本政策的一份副本。

有关此政策的问题，请联系 951-765-2350。