****

**弗雷斯诺市**

**因欠费而停止住宅供水服务的政策**

1. 目的

弗雷斯诺市政府承认根据《加利福尼亚州水利法规》第106.3条规定，所有加利福尼亚州居民均有权获得安全、可用且价格合理的用水。当住宅用水账户发生欠费时，市政府将根据《弗雷斯诺市政法规》（FMC）授权适用下列因欠费而停止住宅供水服务的政策。

本政策旨在为因账户欠费未付水费而停止住宅供水服务提供指南，包括如何将该政策通知此类账户持有人和/或住户，如何安排付款或选择替代付款计划，如何对水费提出异议或上诉，以及在因欠费停止供水服务后如何恢复服务。

该政策符合参议院第998号法案（SB 998）——《供水关停保护法案》。SB 998（《加州健康与安全法》第116900条及后续条款）于2018年9月28日获批，并于2020年2月1日生效。《供水关停保护法案》列明了因账户欠费未付水费而停止住宅供水服务的要求。

1. 适用范围

本政策仅适用于因欠费未付水费的居民用水服务。所有现行政策和程序应继续适用于商业和工业用水服务账户。“住宅服务”指住宅的供水服务，包括单户住宅、多户住宅、移动住宅（包括但不限于移动住宅园内的移动住宅）或农工住宅。  
如需获取水费账单支付以及本政策中规定的避免服务中止的替代方案等更多信息，可致电（559）621-6888，与公用事业计费和收费司取得联系。

1. 通用规则
   1. 所有城市住宅用户将按月支付管理员确定的供水服务费（《弗雷斯诺市政法规》第6-104(d)条）。在公用事业账单（《弗雷斯诺市政法规》第6-104(c)条）规定的到期日未付款的，在之后的工作日记为欠费。
   2. 市政府将尝试联系住户，并按照本政策的规定，发出停止供水服务的通知。
   3. 对于欠费达到或超过60天的，市政府将停止供水服务。停止供水时，市政府将发出附带如何恢复供水服务信息的停水通知。
   4. 被断水的用户可通过电话或本人亲自联系市政府，恢复供水服务。恢复供水服务时，需要支付主费用表（《弗雷斯诺市政法规》第6-106(c)条）中规定的服务费。市政府还可能要求业主提供要求恢复服务的书面申请。 公用事业计费和收费司可自行决定支付方式，可通过现金、认证资金、电子资金转账或信用卡在线支付。
2. 用户通知

市政府将在因欠费而停止住宅供水服务前不少于7个工作日，电话或书面通知欠费单上的用户。

* 1. 电话通知用户。

如果市政府选择通过电话联系用户，市政府将以书面形式向用户提供本政策的副本。市政府还将主动提供避免因欠费而停止住宅供水服务的选择，包括但不限于更改付款时间表、延期付款、最低额付款、要求对未付余额进行摊销的程序以及账单审查和上诉。

* 1. 向用户发出书面通知。

如果市政府选择书面通知用户，市政府将按照提供住宅供水服务的住址，向用户邮寄一份关于欠费账户和即将停止供水服务的书面通知。

如果用户地址与提供住宅供水服务的房屋地址不一致，则还将向提供住宅供水服务的房屋地址，向“住户”发送通知。

通知将包括以下内容：

1. 欠费账户的用户姓名及地址。
2. 欠费金额。
3. 为避免停止供水服务而需要付款或安排付款的日期。
4. 用户可以申请发起账单审核和上诉，或要求对服务或收费进行调查的程序。
5. 用户可要求延期、减少或变更付款计划的程序，包括欠费摊销。
6. 用户申请延期支付欠费的程序。
   1. 其他个人通知和邮寄至服务地址

如果市政府无法通过电话与用户或居住在该住所的成人取得联系，且书面通知邮件因无法送达而退回，则市政府应本着善意原则，亲自登门，并将因欠费而停止住宅供水服务的通知和本政策放置在显眼位置。

1. 为租户或住户提供的服务

如果住户与房产业主、经理或经营者之间存在房东—承租人关系，则本条适用。

* 1. 向租户发出书面通知

根据《健康与安全法》第116916条：

1. 如果市政府向独立的单户住宅、多单元住宅结构、移动住宅园或流动工人招待所中的永久住宅结构的住户提供单独计量的住宅服务，且该住宅、结构或公园的业主、经理或经营者是记录在册的用户，则在账户发生欠费时，市政府应尽一切善意努力，至少在停止服务前10天，书面通知住户。
2. 如果是独立的单户住宅，市政府可采取以下任何措施：
   1. 在预期停止服务前至少7天发出停止服务通知。
   2. 如要免除欠费账户的应付金额，要求作为用户的住户证明：记录在册的欠费账户是或曾经是该住宅的房东、经理或代理人。

证明可能包括但不限于租约或租赁协议、租金收据、表明住户正在租赁该房产的政府文件，或根据《民法典》第1962条披露的信息。

1. 书面通知中必须告知住户，其有权成为该服务的用户，并应缴纳服务费，但无需支付欠费账户的应付金额。
   1. 除非所有租户/住户同意本服务条款和条件，并符合市政府的要求和法规，否则市政府无需向租户/住户提供本服务。
   2. 但是，如果（i）一个或多个租户/住户对账户的后续费用承担责任，并满足市政府要求，或（ii）有实际手段可选择性地停止对未达到市政府要求的租户/居住人提供本服务的，则市政府可仅向满足要求的租户/居住人提供本服务。
   3. 根据《弗雷斯诺市政法规》第6-105条的规定，提供申请供水服务前一年内的在该房产的居住证明以及已及时支付租金或该市要求的其他信贷义务证明的，则足以开设信用账户。
   4. 如果租户/住户成为享受市政府服务的用户，且租户/住户的租金（或其他定期付款）包括住宅供水服务费用以及未单独说明的其他费用，租户/住户可从未来租金（或适用的定期付款）中扣除之前付款期内支付给市政府的所有合理费用。
2. 用户帮助和避免因欠费而停止住宅供水服务的选择

收到因欠费而停止住宅供水服务通知的用户

应收到有关账户欠费的信息，并知悉避免停止住宅供水服务的选择。可用选择如下：

* 1. 支付欠费账单。用户可以通过以下方式，支付其住宅服务账户欠费金额：
     1. 在线支付。用户可通过在https://www.fresno.gov/utilitybill登录其在线账户，使用信用卡或ACH在线支付。用户必须注册并创建在线个人资料，才能进行在线支付。可以通过eCheck/ACH、信用卡或借记卡进行在线支付。所有信用/借记交易均需缴纳2.3%的服务费，且所有eCheck/ACH交易均需缴纳0.89美元的手续费——这两项费用均不是支付给市政府，但是由市政府的电子支付处理代理收取。
     2. 使用美国邮政服务支付。用户可以将账单底联连同支票或认证资金一同寄：

**加利福尼亚州弗雷斯诺市弗雷斯诺市政府  
公用事业计费和收费司  
2069号邮政信箱  
邮编：93718-2069**

* + 1. 本人去柜台支付用户可在周一至周五上午8点至下午5点到公用事业计费和收费司，通过现金、支票、认证资金和信用卡或借记卡在柜台支付，地址为：

加利福尼亚州弗雷斯诺市政厅  
公用事业计费和收费司  
弗雷斯诺街2600号  
一楼1096室，邮编：93721

* + 1. 电话支付。用户可以通过拨打（559）621-6888，使用信用卡支付。
  1. 变更付款计划。无法支付账单欠费金额的用户可以变更付款计划，以避免因欠费而停止住宅供水服务。

无法支付账单欠费金额的用户可致电(559) 621-6888，联系公用事业计费和收费司的用户服务中心，或亲自访问公用事业计费和收款部，与用户服务代表讨论选项，并变更付款计划，以避免住宅服务被中止。

* 1. 发起账单投诉或审核。

根据《弗雷斯诺市政法规》第6-104条规定，用户可以书面形式对账单上的费用提出投诉或要求管理员进行调查，并说明收费不当的原因。管理员将分析事件的实际情况，并有权对费用进行必要的调整，以实现公平和解。

根据《健康与安全法》第116908(b)条规定，如果居住的成人对水费账单提出上诉，则在上诉未决期间，市政府不得停止住宅供水服务。

* 1. 联系方式。

鼓励用户联系公用事业计费和收费司，了解有关该政策的更多详细信息，或讨论避免因欠费而停止住宅供水服务的其他选择。

公用事业计费和收费司的联系信息如下：

电话：(559) 621-6888，周一至周五，上午8点至下午3:45，本市节假日除外

亲自到访：用户可到访

弗雷斯诺市政厅

公用事业计费和收费司

加利福尼亚州弗雷斯诺市

弗雷斯诺街2600号一楼1096室，

邮编：93721

周一至周五，上午8点至下午5点，本市节假日除外

1. 禁止停止服务的情况

满足以下条件（第7(A)至7(C)条所列）的情况下，市政府不得停止住宅供水服务：

1. 医疗条件：用户或用户的租户提交《福利和机构法》第14088(b)(1)(A)条规定的基础医疗机构证明，即停止供水服务将（i）危及生命，或（ii）对提供住宅服务场所内居民的健康和安全构成严重威胁；
2. 财务困难：用户证明其无法在市政府正常计费周期内支付住宅供水服务费用的经济情况。在以下情况下，消费者被视为无法在市政府正常计费周期内支付住宅供水服务费用：
   1. 用户的任何家庭成员当前享受以下福利：以工代赈、领取食品福利、普通援助、医疗补助、补充保障收入/州补助收入计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划；或
   2. 用户在市政府提供的表格上以书面形式声明，该家庭的年收入低于联邦贫困线的200%；以及
3. 替代付款安排：用户愿意就所有欠费签订符合本政策第6条的摊销协议、替代付款计划或延期或减免欠费计划。

认为满足上述所有条件的用户应通过电话或本人联系公用事业计费和收费司。联系信息见本政策第6(D)条。

1. 合法账户还款选择。
2. 如果满足上述第7(A)条至第7(C)条中的所有条件，市政府应向用户提供以下一个或多个选择：
   1. 未付余额的摊销。
   2. 选择替代付款计划。
   3. 部分或全部减免未付余额，无需向其他纳税人收取额外费用。
   4. 暂时推迟付款。
3. 市政府可选择用户承诺的支付选择，并设置该支付选项的参数。如按照市政府提供的支付选择，应在12个月内付清全部欠费。如果市政府认为有必要根据具体情况延长还款期限，以避免给用户带来不必要的困难，则可以延长还款期限。
4. 因不遵守还款条款而停止服务。

一旦市政府和拥有合法账户的用户就付款选择达成一致，如果用户在60天或更长时间未能遵守摊销协议、替代付款计划或延期或减免欠费计划，或在履行摊销协议、替代付款计划，或延期或减免欠费计划期间，用户在60天或更长时间未支付其当前的住宅服务费，则市政府可在该房屋所在的显眼位置张贴停止供水服务最终通知后的5个工作日内，停止供水服务。

根据该通知，用户有权要求市政府就欠费金额进一步进行调查或审查，只要用户继续满足第7(A)条至第7(C)条的要求。

1. 其他补救措施

除停止供水服务外，市政府还可以寻求法律或衡平法规定的任何其他补救措施，以解决供水服务费未付的问题，包括但不限于：通过对不动产提出留置权、提出索赔或法律诉讼，或将未付金额转为托收，以确保收回欠费金额。如果在上诉时，市政府被判赢得此次法律诉讼，市政府将有权获得支付的所有成本和费用，包括律师费和累计利息。

1. 因其他用户违规而停止供水服务。

市政府保留因任何违反市政府条例、规则或规定而停止住宅供水服务的权利，但不包括拒付。

1. 恢复住宅供水服务
   1. 因拒付而导致停止住宅供水服务时，该市将提供如何恢复该服务的信息。在支付所有恢复服务所需的欠费和服务费之前，不会恢复服务。
   2. 家庭年收入低于联邦贫困线200%的居民用户将自动享受以下两种优惠：
      1. 恢复服务费：如果已停止服务并将恢复服务，如果是在正常营业时间恢复服务，用户需要支付50美元的恢复服务费，且如果在非营业时间进行恢复，用户需要支付150美元的恢复服务费。然而，如果恢复服务费低于法定上限，则这些费用不能超过实际恢复成本。  
         恢复服务费详见主费用表。
         1. 应从2021年1月1日起，根据居民消费价格指数的变化，对修复服务费进行年度调整。
      2. 利息豁免：市政府应每12个月免除一次欠费账单的利息。
   3. 如果住户中的任何成员目前享受以工代赈、领取食品福利、普通援助、医疗补助、补充保障收入/州补助收入计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划或用户在市政府提供的表格上声明，该家庭的年收入低于联邦贫困线的200%，则市政府应视该住宅用户家庭收入低于联邦贫困线200%。
   4. 恢复服务费详见总费用表。
2. 年度断供报告

根据《健康与安全法》第116918条，市政府应在其网站（www.fresno.gov）和州水资源控制委员会上报告因无力支付而每年停止供水服务的次数。

1. 翻译版本

根据《健康与安全法》第116906条和第116922条，本政策以及《供水关停保护法案》要求的所有书面通知（《健康与安全法》第116900条及后续条款）应提供以下语言版本：

英语

西班牙语

中文

他加禄语

越南语

韩语

赫蒙语

旁遮普语

在公用事业计费和收费司网站上提供本政策的上述语言版本，且用户可亲自前往弗雷斯诺市政厅，地址为加利福尼亚州弗雷斯诺市弗雷斯诺街2600号一楼1096室，邮编：93721。