

艾斯特洛市政改善區 (Estero Municipal Improvement District) 住宅供水服務的費用收取與服務停止政策

背景：

艾斯特洛市政改善區 (Estero Municipal Improvement District, 下稱「EMID」或「市改區」) 法第8篇針對向市改區內用戶提供水與排污服務進行規範。該法第8.44章詳述供水服務的收費行政流程以及不繳費可能發生的服務停止。

從2020年2月1日起生效並根據關水保護法案 (參議院998號議案, 2018年), 加州健康與安全法規定市改區制定一項政策來規範不繳費即停止住宅供水服務, 並在政策中包含某些上訴與豁免相關條款。此項政策應依照EMID法第8.44章規定並確保遵循加州健康與安全法, 規範市改區對於住宅供水服務費用的相關收取程序。

適用性：

本政策規範住宅供水服務拖欠帳戶款項收取以及對不付款者停止住宅供水服務的相關程序。本政策不適用於非住宅用戶的費用收取或服務停止, 亦不適用於用戶未經授權的行為而導致的住宅供水服務停止。

程序：

拖欠帳戶：

住宅供水服務帳單收到時即應付款。根據EMID法第8.44.060條規定, 每張帳單應實質包含下述聲明：

若寄出日期後30天內未付款, 可能會有罰款或被停止服務。

拖欠帳戶是指寄出帳單後第30日營業時間結束時有未繳餘額 (並且尚未做出付款安排或替代付款方案) 的帳戶。以下各項適用於拖欠帳戶：

1. 小餘額帳戶：任何未付帳戶餘額低於\$20者可全數轉到或加到下一個計費期, 不會有遲交費或進一步的收取行動。
2. 遲交費罰款：個別帳單於帳單寄出後第三十 (30) 日營業時間結束時如有未付清的餘額, 將會產生基本遲交費罰款, 金額為未付清帳單餘額的百分之十 (10%)。在餘額持續未付清的每一個日曆月份, 除了任何未支付新帳單基本遲交費罰款外, 並將累積百分之零點五 (0.5%) 的額外罰款。當用戶支付一部

份但非全部的未付餘額時，其付款將先用於逾期餘額，任何多餘金額才用於支付當月帳單。

雖然有前述規定，但如果服務的家庭中有任何居住者目前是 CalWORKs、CalFresh、一般補助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment（社會安全生活補助金）計劃、或California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children（加州婦女嬰幼兒特殊補助營養計劃）的接受者，或如果家庭年收入低於聯邦貧窮水平的200%，市改區將豁免遲交費罰款，一張帳單每十二（12）個月可豁免一次。

3. 留置權：根據EMID法第8.44.020條規定，除了遲交費罰款之外，EMID經理可酌情對帳戶服務之物業的未付餘額提出物業留置權，該留置權應持續至費用與罰款全數付清為止。
4. 延遲付款／替代付款安排請求：無法在正常付款期限內支付供水服務費的用戶，可以請求延遲付款或替代付款安排，以避免遲交費罰款和／或服務中斷。除非用戶已在過去十二（12）個日曆月被准予過延遲付款或替代付款安排，否則用戶即有資格提出書面請求，並且市改區將准許以下方案之一：
 - a. 對至多兩（2）張連續正常帳單延遲付款至多兩（2）個月。市改區做出用戶符合延遲付款條件的決定後，市改區將寄發通知給用戶，告知請求已獲准，該通知將包含可延遲繳費的月份或兩個連續月份，以及延遲付款應於何日之前支付。延遲付款的最後期限將在延遲期間之後寄給用戶的第一張正常帳單上列出的付款最後期限。用戶不得對已經是遲交費罰款的帳單請求延遲付款。倘若用戶未能準時繳納延遲付款，則延遲的金額除了會有基本遲交費罰款外，還會根據本政策第2條規定有額外的遲交費罰款。
 - b. 替代付款方案將用戶的未付餘額分一段時期攤還，時期由用戶自訂，但不得超過從全部或部份未付餘額逾期算起十二（12）個月。用戶必須依替代付款方案將未付餘額總數平均分攤，同時均攤的付款必須與用戶的正常帳單金額在帳單到期日之前一併支付。市改區做出用戶符合請求替代付款方案條件的決定後，市改區將寄發通知給用戶告知請求已獲准，並在該通知上註明攤還期和攤還金額。在攤還期間，尚未付清的餘額不會累積額外的遲交費罰款。服務的 normal 收費將累積並且必須在攤還期間準時付款，未能準時支付正常收費將導致替代付款方案喪失，未付清餘額將立即到期並有額外遲交費罰款以及服務可能被切斷。

希望討論以上付款選項以避免罰款和／或服務停止的用戶可於正常上班時間致電市改區，電話 (650) 286-3260。

5. 不付款的服務切斷：款項拖欠滿六十（60）天之前，市改區不會對不付款停止供水服務。市改區將遵循以下程序對不付款切斷服務：
 - a. 寄至用戶居住處所的第一封通知：在切斷服務前至少七（7）天，市改區將寄發書面通知給用戶，其帳單地址和帳戶服務的地址相同。通知應包含以下資訊：
 - i. 用戶姓名與地址
 - ii. 逾期金額
 - iii. 必須付款或做出替代付款安排以避免服務停止的期限
 - iv. 申請替代付款安排的程序說明
 - v. 對帳單提出異議或上訴的程序說明
 - vi. 市改區電話號碼以及用戶可在何處查閱本政策的聲明

如果通知因郵件無法投遞被退回，市改區將做出合理、善意努力去拜訪該居所並留下一份通知置於用戶可能看見的明顯處。

根據以上5a條目所述收到通知的居住者，可提供一份租約或租賃協議、房租收據、政府文件等顯示自己為該產業承租人，以此證明拖欠帳戶的用戶是住所的房東、經理或經紀人，所揭露之訊息符合加州民法第1962節規定，或透過其他令市改區滿意的方式提供證明。如果居住者出示此類證明，他（她）即成為市改區潛在供水服務用戶，居住者將不需支付拖欠的帳戶餘額，亦不需因為拖欠的餘額受到罰款或切斷服務。市改區可能使用任何存在的法律方式試圖向記錄中拖欠款項的用戶追回拖欠餘額。

- b. 向非業主的承租人和多單元住所發出的第一份通知：如果用戶的地址和物業地址不相同，以上5a條目所述之通知將於切斷服務至少十（10）個營業日之前，以「居住者」為收件人分別寄給用戶以及物業。如果用戶是一個透過總水表提供服務的多單元複合住宅，市改區將做出合理、善意的努力，在切斷服務至少十（10）個營業日之前，分別寄送通知給用戶以及給每個單元或住所的「居住者」。

通知中除了包含5a條目所述之項目外，根據此條目寄送的通知亦應告知住戶他們有權成為市改區用戶，並可能因供水服務被收費，但不需支付現有帳

戶上到期的未付餘額。如果發生下列任何一種情況，市改區將不會切斷住戶的供水服務：

- i. 現有用戶帳戶服務的每個單元／住所之居住者同意並確實成為市改區的用戶；
 - ii. 現有帳戶服務的單元／住所之一名或多名居住者證明能夠承擔該帳戶之後費用的責任，市改區對此感到滿意；或是
 - ii. 有合理的實際方式可供市改區選擇性地合法切斷對個別單元／住所的服務，同時對於同意成為市改區用戶並遵守市改區啟動與維持服務要求之單元／住所者，市改區將為其提供服務。
- c. 善意的最後通知：在供水服務預定切斷時間兩（2）個營業日以前，市改區將做出合理、善意的努力，以帳戶上登記之電話號碼聯繫用戶。如果用戶未接來電但電話有語音留言功能，致電的市改區代表將留言告知預定切斷日期以及用戶可撥打哪個電話號碼聯繫市改區討論付款選項。
- d. 付款最後期限：供水服務的所有拖欠款項必須在書面斷水通知指明日期當天下午五點前送達市改區，才可免於被切斷服務。
- e. 切斷：付款最後期限次日，市改區將關閉（在某些情況下並且鎖住）服務拖欠帳戶所屬物業的水表，來切斷供水服務。停止服務當天，市改區將在該物業明顯處留下關於如何恢復服務的費用資訊並將該資訊郵寄至用戶地址。
- f. 重新連接服務：欲恢復因未付款而被切斷的服務，用戶除了付清餘額外還須支付重新連接費。市改區將努力盡快重新連接服務，最晚不超過未付餘額全數付清而且用戶已付重新連接費次日下班前。用戶如要求在週一至週五下午5:00後、週末或節假日任何時間恢復服務，用戶須於重新連接前支付人員下班工時預估費用。

任何家庭中若含有一名居住者目前是CalWORKs、CalFresh、一般補助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment（社會安全生活補助金）計劃、或California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children（加州婦女嬰幼兒特殊補助營養計劃）的接受者，或家庭年收入低於聯邦貧窮水平200%者，用戶需支付的重新連接費將不超過五十元（\$50.00），下班時間重新連接費用不超過一百五十元（\$150.00）。

6. 切斷服務例外情況：如有下列情形，市改區將不會對不付款停止住宅供水服

務：

- a. 居住在物業的用戶或用戶的房客向市改區提交主治醫師證明，如加州福利與機構法第14088(b)(1)(A)一節所定義，指出停止住宅供水服務將使物業中的居住者生命受到威脅，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅。出示證明後，雖然有替代付款方案的正常條件要求，但市改區將以書面方式根據本政策第4b一節規定向用戶提供付款替代方案。如果用戶在七（7）個營業日內拒絕或未回覆此提議，市改區即可執行或繼續之前已啟動的斷水程序。
 - b. 用戶證明自己的財力無法在正常帳單週期內繳付住宅供水服務。如果家庭中有任何居住者目前是 CalWORKs、CalFresh、一般補助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment（社會安全生活補助金）計劃、或California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children（加州婦女嬰幼兒特殊補助營養計劃）的接受者，或是家庭年收入低於聯邦貧窮水平的200%，這類用戶將被視為財力上無法支付。提出證明後，雖然有替代付款方案的正常條件要求，但市改區將以書面方式根據本政策第4b一節規定向用戶提供付款替代方案。如果用戶在七（7）個營業日內拒絕或未回覆此提議，市改區即可執行或繼續之前已啟動的斷水程序。
 - c. 市改區已准許用戶延遲付款或使用替代付款方案，同時用戶根據該延遲方案或付款替代方案準時付款。
7. 銀行退票：如果用戶付款的支票因任何原因無法支付而被退票，市改區將盡快以書面方式通知該用戶支票被退票。如果用戶未在正常付款到期日以前付款，則帳戶上的現有餘額將累積罰款，而且若不嘗試付款，帳戶有被停止服務之虞。

如果用戶以一張無法支付的支票作為恢復供水服務的付款方式，市改區可立即切斷服務，無需事先通知。如要恢復被切斷的服務或恢復之後十二（12）個月內發生的斷水服務，用戶將需以現金、信用卡或銀行本票或匯票方式付款。

8. 不履行延遲付款／替代付款方案：未能遵照延遲付款計劃或替代付款方案準時付款，或用戶於延遲付款計劃或替代付款方案期間未能準時支付一般服務收費，這些行為均構成不履行延遲計劃或替代付款方案。如果用戶不履行狀態持續六十（60）天或以上，市改區將在物業明顯處張貼不履行以及服務將於何日

切斷的通知。服務切斷日期與張貼日期至少需相隔五（5）個營業日。雖然有正常切斷程序，對於本節所述處於不履行狀態的用戶，市改區在切斷服務前將不需向其提供任何額外通知。

帳單爭議與上訴：

如果服務帳戶之居所的用戶或成年人對帳單正確性提出異議，他（她）可於帳單付款到期日後十（10）天內向本市／市改區經理提交上訴書。該書面上訴必須指出上訴理由，並包含所有與上訴相關的所有資訊。本市／市改區經理將審查書面上訴，然後向申請者提供一份書面裁決，說明對上訴帳單做出的任何更改。

根據本節所提出的上訴在未裁決之前，或合法上訴在任何行政或法律機構審理期間，市改區不會停止供水服務。

通知：

本政策要求的所有通知應以英語以及加州民法第1632節中列出的所有語言提供。

未經授權的服務：

由市改區人員之外的任何人打開之供水服務，或未經市改區授權而打開的供水服務，可能會有罰款和／或額外收費與費用。因未經授權的服務或干擾水表運作所造成的任何損壞是用戶的責任。

年度報告：

市改區將向州水資源管理委員會提出年度報告，告知前一年2月1日起至1月31日這段期間市改區執行停止住宅供水服務的件數。這份報告也將公布於市改區網頁。

本政策的公布：

本政策將製成英語以及加州民法第1632節中列出的所有語言版本供民眾閱覽。如有要求，本政策將提供書面版本，並公布於佛斯特市（Foster City）市府的供水服務資訊與表格網站。

行政程序：供水服務的費用收取與服務停止，2020年2月1日生效