

瓦列霍市

行政規章

主題： 中止和恢復住宅供水
的政策

A.R.編號： 3.14
初始簽發日期： 2-27.20
生效日期： 2-0120

目的：
制定政策，為不繳付水費而中止提供住宅供水設立指導方針。（加州參議院法案 998 號，2019）。

本市水務局是一個向超過 200 個服務接點供水的城市或社區供水系統，受參議院第 998 號法案（2019）管轄。

本政策規定了巴列霍市拖欠賬戶催收的行政措施，包括通知、費用分配和中止住宅供水。本政策將在城市網站上向公眾公佈。您可以致電（707）648.4345 與本市聯絡，討論如何避免根據本政策條款規定因不支付費用而中止供水。

適用範圍：
本政策適用於巴列霍市所有住宅供水用戶。

本市將制定一項書面政策，規定居民因不支付費用而中止供水。該政策將以英語、民事法典第 1632 條所列的語言以及供水區域內至少 10% 居民使用的任何其他語言書寫。本政策將在城市網站上公佈。

政策：

1. 逾期（拖欠）賬戶：

根據市政法典第 11.44.050 條，水費賬單在賬單送交時到期應付。賬單送交定義為賬單被放入郵箱和/或以電子方式送交。根據市政法典第 11.44.060 條，賬戶在賬單上顯示的日期後 30 天成為拖欠。以下規章適用於拖欠賬戶催收：

- a. 如果拖欠水費超過 60 天，本市可以中止供水。賬單每月或每兩月郵寄給客戶，並在收到時到期。如果未在郵寄日期起的 30 天內繳付，水費將被視為逾期，並須繳付滯納金。

- b. 所有逾期賬戶將被處以 10% 的滯納金。我們將提前十天以帳戶資料內所載的郵寄地址向客戶發出中止通知。此外，除非客戶符合參議院法案 998 號規定的減息條件，否則將對未支付的拖欠餘額每月加收 1.5% 的財務費用。
- c. 本市將盡合理努力聯絡物業的業主/住戶，並按本政策的規定發出中止供水的通知。
- d. 逾期六十天后，本市將切斷供水服務。將對賬戶收取中止關閉費用。本市將在切斷供水通知上註明如何恢復供水服務。
- e. 已中止供水的客戶可致電或親臨本市商業服務部查詢恢復供水的資訊。恢復將取決於拖欠費用、關閉費用以及由本市酌情決定的住宅保證金的支付。本市還可能要求物業所有者提出恢復服務的書面申請。

2. 小餘額帳戶：

不超過 50 美元的賬戶餘額可以結轉到下一個結算期。結轉餘額將處以滯納金，但本市不會採取進一步的催收行動。

3. 滯納金：

如在水費賬單寄出後的第 30 天營業結束時仍未收到水費，將根據城市總收費表的規定處以滯納金。將向記錄客戶發出逾期通知，列明逾期費的金額以及客戶可以全額付款或要求付款安排的最後日期，以避免後續的逾期費和可能的服務中止。

4. 滯納金豁免：

應客戶要求並由本市自行決定，本市將豁免每日曆年一項滯納金。

5. 替代付款安排：

客戶如在水費帳單寄出後的第 60 天內仍未繳付水費，可申請替代付款安排，以避免額外費用或服務中止。將考慮關於申請的所有情況，並決定是否有必要作出付款安排。如下列選項均適用，客戶可申請替代付款安排：

a. 基礎醫療提供者出具的證明

由基礎醫療提供者（如福利和機構法典第 14088(b)(1)(A) 條所述）出具的證明，其定義為目前在 Medi-Cal 計劃註冊的內科醫生、全科醫生、產科醫生、婦科醫生、兒科醫生、家庭醫生、非內科醫生或任何基礎醫療診所、鄉村健康診所、社區診所或醫院門診診所，其同意為 Medi-Cal 受益人提供病例管理（福利和機構法典第 14088(b)(1)(A) 條），並證明服務中止將危及生命或對供水場所的任何居民的健康和安全構成嚴重威脅。

b. 經濟上無力支付

客戶證明其根據供水系統正常的計費週期在經濟上無力支付住宅服務費用。客戶或客戶的任何家庭成員必須是當前 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入/州補充支付計劃或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計劃的接受者，或客戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%。

c. 替代付款計劃

客戶願意遵循下述替代付款計劃。延長到下一個結算期的付款安排被視為分期償還。分期償還必須採用書面形式，由客戶簽署並經本市批准。分期償還在一段合理的時間內對賬戶的未付餘額進行分期，但不超過從批准的支付計劃之日起 6 個月。分期付款將每月到期。客戶必須遵守分期償還條款，並支付最新的費用，因為在隨後的每個計費期間都會產生費用。客戶在按照分期償還支付拖欠費用時，不得申請任何後續未付費用的進一步分期。未能遵守分期償還條款將導致發出書面中止通知。

d. 如果滿足上述條件，本市將為客戶提供以下一項或多項選擇：

- i. 未付餘額的分期，針對符合條件的客戶，最長 6 個月。
- ii. 參與替代付款安排。所有客戶，無論是否符合上文第 5 節的要求，均可申請下列其中一項：

選項 1 - 30%首次付款/2 個月支付計劃。

- 最多 2 個月來支付拖欠餘額。
- 首次付款須繳付拖欠餘額的 30%。
- 首次付款須在五個日曆日內支付
- 必須及時支付未來的水費賬單。否則將導致違反本付款協議。如果客戶違約，供水服務可能被終止，賬戶也可能被轉介到催收機構。

選擇 2 - 50%首次付款/ 3 個月支付計劃*

- 最多 3 個月來支付拖欠餘額。
- 首次付款須繳付拖欠餘額的 50%。
- 首次付款須在五個日曆日內支付。
- 必須及時支付未來的水費賬單。否則將導致違反本付款協議。如果客戶違約，供水服務可能被終止，賬戶也可能被轉介到催收機構。

選項 3 - 付款延期*

- 申請一段額外的短時間以全額支付賬戶餘額。
- 將當前餘額到期日延長到下一個抄表日期（下一個賬單簽發日前 2 天）。

*這些選項不適用於已發出結賬賬單的賬戶。

對於任何符合參議院法案 998 號或財務總監要求的客戶，本市提供以下選項：

- iii. 在不向其他差餉繳納人收取額外費用的情況下，部分或全部減免未繳餘額。
- iv. 暫時延期付款。

對於符合上述所有條件的任何客戶，在收到客戶的文件後，本市將在七天內審查文件，並採取以下措施之一：(1) 向客戶提供分期償還協議供客戶簽署；(2) 要求客戶提供額外資訊；或 (3) 通知客戶不符合條件。

6. 書面中止服務通知：

除非客戶的賬戶拖欠至少 60 天，否則本市不會因未付款而中止住宅供水。本市將作出合理真誠的努力，在因客戶未付款而中止供水前至少 7 個工作日以書面形式聯絡客戶。客戶建立信用的保證金將不會用作付款來避免服務中止。如郵寄地址與供水的物業地址不同，將向賬戶上所列的郵寄地址郵寄書面通知，並將門牌派往收件人為“住戶”的物業。若客戶未及時更新聯絡資訊，本市不承擔任何責任。書面中止通知將包括：

- i. 客戶名稱和地址
- ii. 逾期金額
- iii. 必須進行付款或付款安排以避免服務中止 的日期
- iv. 申請替代付款計劃的流程說明
- v. 對賬單提出爭議或上訴的程序說明
- vi. 恢復服務的流程說明
- vii. 本市的電話號碼和本市書面中止政策的網頁鏈接

a. 給單獨水表住宅租戶/住戶的通知 當水費賬戶拖欠並且面臨中止時，本市將作出合理真誠的努力，在供水服務關閉前至少 10 天通過張貼在住宅正門上的書面通知通知住戶。書面通知將告知租戶/住戶，如果他們不是當前賬戶持有人，他們有權成為本市的用水客戶而無需支付拖欠賬戶的到期金額，只要他們願意完成申請程序，支付任何所需的保證金，並為該地址的後續供水費用承擔財務責任。若要豁免欠繳賬戶的欠款，租戶/住戶必須以租賃協議的形式提供租約證明或繳交租金的證明。

b. 給使用總水表供水的多單元綜合樓住戶的通知

當水費賬戶拖欠並且面臨中止時，本市將作出合理真誠的努力，在供水服務關閉前至少 10 天通過張貼在住宅顯著位置的書面通知通知住戶。書面通知將告知租戶/住戶，他們有權成為本市的客戶而無需支付拖欠賬戶的到期金額，只要他們願意完成申請程序，支付任何所需的保證金，並為總水表所服務地址的後續供水費用承擔財務責任。如果一名或多名住戶願意並有能力承擔後續供水費用而使本市滿意，或如果本市有合法的物理方式可以選擇性地終止對未達到服務要求的住戶的供水，本市將向滿足這些要求的住戶供水。

7. 中止期限：

所有拖欠的服務費和相關費用必須在書面中止通知指定日期的當天下午 5 點營業結束前由市政府收取。客戶如未能在指定日期付款，可申請本政策第 5 條所述的替代付款安排。替代付款安排的申請必須於中止通知上指明的日期中午十二點前提交。

8. 家庭收入低於聯邦貧困線 200%的居民客戶：

對於家庭收入低於聯邦貧困線 200%的用水客戶，本市將採取以下措施：

- a. 本市將為正常營業時間內的重連服務設定 50 美元的重連服務費，但如果實際重連費用更低，則不超過實際重連費用。自 2021 年 1 月 1 日起，重連費用將根據消費者價格指數的變化進行年度調整。
- b. 本市將為非營業時間內的重連服務設定 150 美元的重連服務費，但如果實際重連費用更低，則不超過實際重連費用。自 2021 年 1 月 1 日起，重連費用將根據消費者價格指數的變化進行年度調整。
- c. 本市每 12 個月對逾期賬單豁免利息一次。
- d. 居民客戶的家庭收入應被視為低於聯邦貧困線的 200%，如果客戶家庭中有任何成員是當前 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入、州補充支付計劃或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計劃的接受者，或客戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%。

9. 因不付款而中止供水：

本市將通過關閉來中止供水，在某些情況下將關閉水表。在服務中止前，客戶將在服務中止前至少 7 個工作日收到書面中止通知。無論水表是否被關閉，客戶都將被收取不付款費用。儀表將保持鎖定位置，直到收到付款。客戶如因不付款而被中止供水，在供水中斷期間，將繼續被收取所有基本服務費。

巴列霍市及其官員、行政人員、雇員和代表不對因未支付服務賬單而中止供水可能造成的任何傷害或損害承擔責任。

10. 針對先前地址未付水費的中止：

如果先前在本市任何地點提供服務的賬單未被支付，則該客戶的服務可能被中止，前提是該賬單在原始賬單送交後 60 天內未支付。

在任何情況下，住宅服務不會因未支付非住宅服務的賬單而中止。

11. 在多個地點中止服務：

如果客戶在多個地點接受服務，如果在任何地點的服務賬單未在上述規定的時間內支付，則任何或所有地點的服務都可能被中止，但住宅服務賬戶不會因未支付非住宅服務賬單而被中止。

12. 恢復供水服務：

為了恢復或繼續因未付款而中止的服務，客戶必須支付所欠的所有逾期費和款項。

如果想在當天恢復而不支付非工作時間恢復費，必須在下午 3 點前收到付款。由本市人員以外的任何人或未經本市授權而開啓的供水服務，可能會被處以罰款或額外費用。因未授權恢復服務而造成的任何損害均由客戶負責。

13. 在非工作時間恢復供水服務：

如在工作日下午三點後接獲恢復供水的申請，將按城市總收費表所載收取非工作時間費。在正常營業時間後服務將不會恢復，除非客戶已被告知非工作時間費並已支付相應的費用以及所有拖欠費用和在營業結束時所欠的費用。

14. 退回支票/ACH 交易處理通知：

如果本市收到退款的通知，則客戶的賬戶將被視為未付款。本市將根據城市總收費表評估退款費用。記錄客戶將收到退款的通知。如果在退款的時候，賬戶逾期不超過 60 天，通知將註明退款和費用必須支付的日期，以避免額外的通知和費用。如果在退款時，客戶的賬戶逾期超過 60 天，將向記錄客戶發送 7 個工作日服務中斷通知。

15. 先前中止服務的退回支票：

如果客戶支付了恢復先前因未付款而關閉的供水服務的費用，並且本市收到了退款通知，本市可能立即發出 48 小時中止供水的通知。

任何客戶，如果在 12 個月內有兩次或兩次以上退款，或一次恢復服務的退款，將被要求在最近一次退款之日起 12 個月內以現金、信用卡或認證資金付款。

16. 賬單異議：

如果客戶對水費賬單有異議，並行使向財務總監或指定人上訴的權利，在上訴期間，本市不會因未付款而中止供水服務。客戶必須在有異議的賬單或任何服務中止的初始通知發出之日起 **15 天內**，以書面形式通知商務服務經理或指定人員其對賬單正確性的異議並要求複查或調查。如果客戶認為已付款

但未記入其賬戶，客戶須出示收據、註銷支票或其他令人信服的證據以證明已付款。

如果異議與水費有關，商務服務經理或指定人員將應客戶要求親自或通過電話與客戶會面，嘗試以非正式方式解決爭議。如果在與商務服務經理或指定人員會面後，客戶的異議沒有得到解決，客戶可以向財務總監或指定人員提交一份書面申請，說明賬單有異議，並對異議作出充分解釋。

如果異議與供水服務有關，商務服務經理或指定人員將應客戶要求親自或通過電話與客戶會面，嘗試以非正式方式解決爭議。如果在與商務服務經理或指定人員會面後，客戶的異議沒有得到解決，客戶可以向財務總監或指定人員提交一份書面申請，說明服務賬單有異議，並對異議作出充分解釋。

在問題尚未解決，且在本市作出最終決定之前，本市不會因不付款而中止供水服務。本市將在收到客戶的書面審查或調查申請後 **15 天內** 作出最終決定。

客戶在 **12 個月內** 上訴不得超過 **3 次**。

財務總監的決定為最終決定。

17. 未授權或非法行為：

本政策不適用於因客戶未授權或非法行為而被本市中止服務連接的情況。

18. 拖欠關閉後恢復供水服務：

付款

我們不接受支票作為恢復因拖欠而被關閉的服務的付款。可親臨市政廳、通過我們的城市網站或通過我們的電話付款服務付款。線上和電話支付只能使用帶 **Visa** 或 **MasterCard** 標誌的借記卡或信用卡進行。

下午 3 點前付款。

如果客戶在下午 **3 點前** 支付了逾期餘額和任何額外的關閉費用，本市將在週一至週五正常工作日的當天下午 **5 點之前** 或在之後儘快恢復供水服務。

下午 3 點後付款。

如果客戶在下午 **3 點後** 付款，本市將安排在下一個營業日（通常是上午 **8 點半** 至下午 **3 點**）開啓服務，除非提出非工作時間申請，則將適用第 **13 條** 的規定。

保證金

如果客戶的賬戶沒有存檔保證金，賬戶可能會被中斷，為了恢復供水服務，可能需要保證金。

當天下午 3 點後的申請

在下午 3 點後付款的客戶如希望在當天恢復供水，可支付非工作時間開啓費，現時收費為 144.00 美元，每年變動。需要這項服務的客戶必須在當天下午 5 點前通知賬單人員，並在服務恢復前支付所有費用。

當水表打開時，如果檢測到有自來水，則不會重連服務。鼓勵客戶確保所有的管道裝置都已關閉，以避免安排在下一個工作日額外開啓。

如篡改水表，包括在水表上裝鎖，則需額外收費。

19. 開始日期：

本政策於 2020 年 2 月 1 日生效。

20. 政策存續時間：

本政策可隨時根據城市經理對城市工作人員的指示更改或撤銷。

21. 聯絡：

歡迎客戶在營業時間致電（707）648-4345 與商務服務部聯絡，瞭解關於本政策或客戶協助選項的更多詳情。週一至週五上午 8:30 至下午 5:15，客戶也可親自前往商務服務辦公室，因節假日而關閉的時間除外。

批准人：

DocuSign 簽署：

Mike Malone _____

日期 _____ 3/8/2022 _____

Michael Malone 臨時城市經理