

濱海市水務局斷水政策

目的/背景：

本政策列舉了濱海市水務局（以下簡稱“市水務局”）對拖欠賬款催收的通知、收費、停止服務等行政行為。該政策將在市水務局的網站上向公眾公佈。可致電（831）899-6715 聯繫市水務局，討論根據本政策條款避免因未付款而終止供水服務的選項。

政策文本：

作為向 200 多個服務連接供水的城市或社區供水系統，城市供水部門受參議院第 998 號法案的管轄。

拖欠帳戶：

海濱市議會已將水費計費期定為服務交付月份後的第二十（20）天，如果未在服務賬單上顯示的到期日之前支付水費，則視為拖欠水費。下列規則適用於拖欠賬款的催收：

1. **小餘額賬戶：** 20 美元或更少的賬單上的任何餘額都可以結轉並添加到下一個計費周期而不會被徵收滯納金或採取進一步的收款行動。

2. **拖欠通知：** 如果在下一個計費周期的營業時間結束前未收到賬單付款，則可能會收取滯納金。到期日和滯納金將顯著顯示在賬單上。在評估滯納金之前，城市水務局代表將真誠地努力聯繫負責付款的個人或實體（以下簡稱“客戶”）。將根據客戶指定的首選聯繫方式進行聯繫。如果未指定方法，將使用可用的聯繫信息。賬單拖欠後，水務部門應向客戶發出拖欠通知，說明供水服務將在六十（60）天后停止。拖欠通知將郵寄到帳戶上指定的郵寄地址。如果郵寄地址與提供供水服務的物業地址不同，將向服務地址郵寄第二份通知，收件人為“住戶”。由客戶保持最新。

3. **免收滯納金：** 應客戶要求，如有情有可原市水務局可免收滯納金，如客戶在之前六（6）個月拖欠欠款未超過一次。

4. 替代付款安排：任何無法在正常付款期限內支付供水服務費用的客戶都可以要求替代付款安排，以避免滯納金或服務中斷。如果客戶已請求並達成替代付款安排，並且正在按照該安排付款，則城市水務局不得因未付款而停止供水服務。延長至下一個計費周期的付款安排被視為攤銷計劃，該計劃必須採用書面形式並由客戶簽署。客戶未結餘額的百分之二十（20%）的首付款將在簽署時支付。攤銷計劃將在自賬單原始日期起不超過十二（12）個月的期限內攤銷剩餘的未付餘額。攤銷付款將與客戶的常規賬單合併，並以其到期日為準。客戶必須遵守攤銷計劃的條款，並在隨後的每個計費周期中隨著費用的增加而保持正常狀態。客戶在根據攤銷計劃支付拖欠費用的同時，不得要求進一步攤銷任何後續未付費用。

5. 首次停水通知：在客戶拖欠付款至少六十（60）天之前，市水務局不得因未付款而停止供水服務。水務部門應在因未付款而終止服務前至少七（7）個工作日向客戶發出第一次斷水通知。書面的第一次斷開連接通知將郵寄到帳戶上指定的郵寄地址。如果郵寄地址與提供供水服務的物業地址不同，將向該服務地址郵寄第二份通知，收件人為“住戶”。第一份書面斷水通知將包括：

- 客戶的姓名和地址
- 逾期金額
- 為避免服務終止而需要付款或付款安排的日期
- 申請攤銷計劃的流程說明
- 對法案提出異議或上訴的流程說明
- 城市水務局電話號碼和城市水務局書面收集政策的網絡鏈接

a) 給獨立計量住宅的租戶/住戶的通知：當自來水賬戶欠款並且可能會斷水的至少十（10）天前，市水務局將做出合理、真誠的努力，通過書面通知的方式通知住戶。書面通知將告知租戶/住戶他們有權成為城市水務局的客戶，而無需支付欠款賬戶的應付金額，只要他們願意為在那個地址後續的水費承擔經濟責任。為了免除拖欠賬戶的欠款，租戶/居住者必須以租賃協議或租金支付證明的形式提供租賃證明。

b) 通過總水錶向多單元綜合體的租戶/住戶發出的通知：市水務局將做出合理、真誠的努力，通過懸掛在每個住宅門上的書面通知通知住戶，當供水服務賬戶欠款，並在可能被切斷供水服務關閉前至少十（10）天。書面通知將告知租戶/住戶他們有權成為城市水務局的客戶，而無需支付欠款賬戶的應付金額，只要他們願意為後續的水費承擔經濟責任在主儀表服務的地址服務。如果一名或多名住戶願意並能夠承擔後續的供水服務費用並使城市水務局認可，或者如果城市水務局有合法的物理手段選擇性地終止服務對於不符合服務要求的住戶，市水務局將向符合要求的住戶提供服務。如果書面的第一次斷水通知因無法送達而通過郵件退回，城市水務局將作出合理、真誠的努力訪問住所並留下因未付款而斷水的通知。此外，我們將真誠努力通過可用的首選聯繫方式（電話或電子郵件）聯繫客戶。

6. 最終斷水通知：未能遵守攤銷計劃的條款達六十（60）天或更長時間或未能支付當前住宅服務費達六十（60）天或更長時間將導致發出最終斷水通知。最終斷開通知將以門衣架的形式在服務中斷前至少五（5）個工作日送達場所。

7. 二十四（24）小時禮遇電話：市水務局將做出合理、真誠的努力，提前 24 小時通知客戶因未付款而中斷供水服務。通知方式將採用首選聯繫方式（電話或電子郵件）。二十四（24）小時禮節性拜訪完全是一種禮貌，水務部門未能發送通知或客戶未能收到通知不應構成不付款或延遲斷開連接的可接受理由。

8. 斷水截止日期：城市水務局必須在下午 5:00 之前收到所有拖欠的供水服務費和相關費用。當日在書面斷開連接通知中指定。郵寄付款的郵戳不構成滿足截止日期和時間。

9. 因不付款而中斷供水服務：市水務局將通過關閉，在某些情況下鎖定水錶來中斷供水服務。在服務中斷之前，客戶將收到拖欠通知、第一次中斷通知、最終中斷通知和二十四（24）小時禮節性電話通知。無論儀表是否已實際關閉，都將向客戶收取費用以在計費系統中重新建立服務。如果在最初斷開後 7 天內未收到付款，則儀表將鎖定在關閉位置。

10. 跳票通知：市政水務局在收到用於支付自來水服務費或其他費用的退回支票後，將認為該賬戶未支付。市水務局將做出合理、真誠的努力，提前 48 小時禮貌地通知因退回支票而終止服務。通知方式為電話通知。如果無法聯繫到客戶，我們將盡力在服務地址留下通知。如果在終止通知中指定的日期或之前未支付退回支票金額和退回支票費用，供水服務將被中斷。為兌換退回支票和支付退回支票費用而支付的所有金額必須以現金、信用卡或經過認證的資金形式支付。

11. 先前中斷服務的跳票：如果客戶提供不可交割的支票作為付款以恢復先前因未付款而中斷的供水服務，而市水務局恢復了服務，市水務局可能會立即中斷服務而不提供另行通知。如果為支付水費而提交的不可交割支票被中止，則不會提前 48 小時發出終止通知。任何簽發不可交割支票作為付款以恢復因未付款而關閉的服務的客戶，以在退票之日起 12 個月內以恢復未來的服務中斷，將需要支付現金、信用卡或經過認證的資金。

12. 重新建立服務：為了恢復或繼續因未付款而中斷的服務，客戶必須支付 50.00 美元的重新建立費用。市水務局將努力在切實可行的範圍內盡快重新連接服務，但至少會在支付任何逾期未付金額和因服務終止導致的拖欠費用後，在下一個正常工作日結束前恢復服務。由城市水務局人員以外之任何人或未經城市水務局授權的任何人開啟供水服務可能會被處以罰款或額外收費或費用。由於未經授權恢復服務而造成的任何損壞均由客戶負責。

13. 營業時間後恢復服務：週一至週五、週末或節假日下午 5:00 後恢復服務將收取不超過 150.00 美元的下班後恢復費用。正常工作時間後服務不會恢復，除非客戶已被告知下班後重建費用並簽署了確認該費用的協議並同意在下一個工作日中午之前聯繫市水務局計費辦公室支付相關費用。非工作時刻後重建費是在正常重建費和逾期賬戶滯納金之額外的費用。城市水務局接聽服務電話的工作人員不允許收取款項，但會指示客戶在下一個工作日中午之前聯繫財務部門。

14. 賬單爭議：如果客戶對賬單有爭議，他們必須向城市水務局提出上訴，收件人：City Manager, 440 Harcourt Avenue, Seaside, California, 93955。上訴必須以書面形式提出，並且不得遲於拖欠通知發出後十五（15）天。如果客戶對水費單有爭議並行使向城市經理上訴的權利，在上訴待決期間，城市水務局不會因未付款而中斷供水服務。

禁止中斷服務的條件：如果滿足以下所有條件，本市不得中斷住宅供水服務：

1. 健康狀況：客戶或客戶的租戶提交主要保健提供者的證明，證明停止供水將（i）危及生命，或（ii）對居住在此處的人的健康和安全構成嚴重威脅；

2. 經濟上無能力：客戶證明沒有經濟能力在供水系統的正常計費周期內支付供水服務費用。如果客戶的任何家庭成員是

（i）目前正在享受以下福利：CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/州補充支付計劃或加州婦女、嬰兒和兒童特殊營養補充計劃，或（ii）客戶聲明家庭的年收入低於聯邦貧困水平的 200%（有關適用於加州的聯邦貧困標準，請參閱此鏈接：

<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>）；與

3. 替代付款安排：客戶願意按照禁止終止服務條件的確定流程中所述，簽訂分期償還協議或替代付款計劃。

決定禁止終止服務的條件的過程：證明符合上述條件的過程由客戶承擔。為了讓市政府有足夠的時間處理客戶的任何援助請求，我們鼓勵客戶向市政府提供必要的文件，證明其醫療問題、經濟能力不足以及願意進行付款安排。收到文件後，市財政總監或其指定人員將審查文件並在七（7）個日曆日內回復客戶，要求提供更多信息，包括與可用替代付款安排的可行性相關的信息，或通知客戶本市將允許客戶參與的替代付款安排及其條款。如果市政府要求提供更多信息，客戶應在收到市政府請求後的五（5）個日曆日內提供所要求的信息。在收到附加信息後的五（5）個日曆日內，本市將書面通知客戶客戶不符合禁止終止服務的條件，或書面通知客戶批准的替代付款安排。如果客戶不滿足禁止終止服務的條件，則所有拖欠金額的付款應在本市決定通知之日或即將終止服務之日（以較晚者為準）後兩（2）個工作日內支付。