



瓦卡维尔市

加利福尼亚州瓦卡维尔市商人街650号
邮编: 95688-6908
网址: www.cityofvacaville.com
电话: 707-449-5100

RON ROWLETT
市长

DILENNA HARRIS
副市长

NOLAN SULLIVAN
市议会成员

MITCH MASHBURN
市议会成员

RAYMOND BEATY
市议会成员

成立于1850年

瓦卡维尔市 管理政策

生效日期: 2020年2月1日

中断居民用水服务

目的:

制定一项政策, 为因欠缴水费中断居民用水服务提供指导原则。

目的/背景:

本政策列举了瓦卡维尔市为收集欠缴费用采取的行政措施, 其中包括通知、费用转让和中断服务。公众可登陆市政官网查阅本政策内容。公众可拨打 (707) 449-5128 联系市政, 讨论避免因欠缴费用中断供水服务的选项。

政策:

市政将以英语、《民法典》第 1632 节所列语言以及服务区至少 10% 的居民所讲的其他语言发布因欠缴费用中断居民用水服务的政策。本政策可登陆市政管网查看。

欠费账户:

按照《市政规范》(13.12.060) 的规定, 公用事业费用在出具账单后即行支付。出具账单即为邮寄账单和/或以电子方式出具账单。出具账单后的第二天即可视为账户欠费。收费计划可登陆 www.cityofvacaville.com 查看, 或者, 前往市政大厅财务部查看。欠费账户收费适用下列规则:

1. 小余额账户:

25 美元或以下的可以结转, 并计入下个计费周期, 无需估算滞纳金或采取其他收费行动。

2. 滞纳金:

如果未在出具账单后的第 30 天停止营业之时收到账单费用, 将按照《服务和设施租赁费用明细表》收取滞纳金。逾期通知书将送达在册客户, 说明滞纳金金额和客户全额缴纳相关费用或为免后续收费和中断服务申请缴费安排的截止日期。

3. 减免滞纳金:

依据市政滞纳金减免政策, 在客户申请下, 市政每年可减免一次滞纳金。

4. 延期缴费:

为免缴纳滞纳金, 在册客户可以申请账单缴费安排。在册客户可以申请采用下列选项之一:

1. 在册客户可以在估算滞纳金当日或之前申请延期缴纳账单金额。展期后可在出具账单后第 60 天缴费。
2. 如果缴纳账单金额需要更长时间,在册客户可以按照下列规定申请替代性缴费方案。

5. 替代性缴费方案:

任何无法在出具账单后第60天缴纳水费的客户可以申请替代性缴费方案,以免增加费用或中断服务。依据SB 998,市政将考虑有关申请的所有情况并确定是否可以作出缴费安排。

a. *初级保健医生证明*

初级保健医生(全科医生、产科医生/妇科医生、儿科医生、家庭医生、初级保健诊所、医院或门诊诊所)证明,证明中断供水服务可能对供水地址住户的生命或健康或安全造成严重威胁,因此市政不得不制定分期还款计划。

b. *没有缴费能力*

客户证明其没有在供水系统正常计费周期内缴纳居民用水服务费的能力。客户或客户家庭成员必须是加州以工代赈计划、食品券计划、普通援助、医疗保险计划、补充保障收入/州补充支付计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划的受益人,或者,客户声明其家庭年收入低于联邦贫困线的200%。

c. *替代性缴费计划*

客户希望按照下列规定达成替代性缴费计划。

延展至下个计费周期的缴费安排视为一项分期缴费计划,必须采取书面形式并由客户签字。按照分期缴费计划,未缴费用应当自缴费计划获准之日起在12个月内还清。分期缴费每月支付一次。客户必须遵守分期缴费计划规定并继续缴纳后续计费周期的费用。客户不可以在按照分期缴费计划缴纳拖欠费用的同时再次申请分期缴纳后续欠缴费用。如果未能遵守分期缴费计划规定,将签发中断服务通知书。

6. 中断供水通知书:

市政不得因为欠缴费用立即中断供水,除非客户欠费时间至少达到60天。市政将采取合理善意的措施,至少在因欠缴水费中断供水前7个工作日书面通知客户。如果邮寄地址和供水住宅所在地不同,通知书应当邮寄至账户所列账单地址,并且,在“住户”房屋门口挂上一个门把挂牌。中断供水通知书应当包括:

- 客户姓名和住址
- 逾期金额
- 避免中断供水的缴费截止日期
- 申请分期缴费计划的流程
- 账单质疑或申诉流程
- 恢复供水服务流程
- 市政电话号码和有关市政收费政策的网站链接

a. *分表计量住宅租客/住户通知*

市政应在供水服务账户欠费和中断供水前至少10天采取合理善意的措施，通过在住宅门口张贴通知书通知住户。通知书应当告知租客/住户，他们有权成为市政客户，且无需缴纳欠费账户到期金额，但条件是，他们愿意承担后续供水服务费用。为减免欠费账户到期金额，租客/住户必须提供租赁证明，即租赁协议或租金支付证明。

b. *通过总表计量的多单元住宅楼租客/住户通知*

市政应在供水服务账户欠费和中断供水前至少10天采取合理善意的措施，通过在住宅显眼位置张贴通知书的方式通知住户。通知书应当告知租客/住户，只要他们愿意承担总表计量的住址的后续水费，就有权成为市政客户，且无需缴纳欠费账户到期金额。如果一个或多个住户愿意且能够承担后续供水服务费用，或者，如果市政拥有合法的物理手段，可以选择性中断未满足服务要求的住户的用水，市政将为满足相关条件的住户提供服务。

7. 中断供水截止日期：

市政必须在中断供水通知书所列日期停止营业之前收讫所有欠缴的服务费及相关费用。无法在上述日期缴清费用的客户可以按照本政策第 5 节申请替代性缴费计划。替代性缴费计划申请书必须在中断用水通知书所列日期中午之前递交。

8. 因欠缴水费中断供水：

市政应当通过关闭水表，在某些情况下锁定水表，中断供水服务。市政至少应在中断供水前 7 个工作日向客户发出中断用水服务通知书。不管是否关闭水表，都将向客户收取一笔滞纳金。在收到支付款之前，水表一直处于锁定状态。因欠缴水费而被中断供水服务的客户将在中断用水期间缴纳所有基本服务费。

瓦卡维尔市及其办事员、官员、职员和代表无需对因欠缴服务费中断供水服务造成的人身伤害或损失损害承担任何责任。

9. 恢复供水：

为恢复或重启因欠缴费用而中断的服务，客户必须缴清所有欠缴的费用。

如欲在当天恢复供水且无需缴纳营业时间外恢复供水费，必须在下午 4 点前缴清相关费用。除市政员工之外的人恢复供水或者未经市政批准恢复供水将课以罚金或收取额外费用。因违规恢复供水造成的损失由客户承担。

10. 停止营业后恢复供水：

工作日下午 4 点之后接收的恢复供水申请将按照《服务和设施租赁费用明细表》收取一笔营业时间外恢复供水费。一般情况下，不会在正常营业时间过后恢复供水，除非已告知客户营业时间外恢复供水的费用且客户已连同欠缴水费及恢复供水之日停止营业前拖欠的费用付清相关费用。

11. 处置退还支票通知/自动清算交易：

如果市政收到退款通知，客户账户应视为未缴费。市政应当按照《供水服务和设施租赁费用明细表》估算一笔退款费。在册客户将收到退款通知。如果在退款之时，账户欠费少于60天，通知书应当说明缴纳所退款项和相关费用的日期，以免另行通知并增加支出。如果在退款之时，客户账户欠费超过60天，应当提前7个工作日向在册客户邮寄中断供水服务通知书。

12. 退还先前中断服务缴费支票：

如果客户缴费恢复先前因欠费而中断的供水服务，并且市政收到支付款项退回的通知，市政可以提前48小时签发中断供水服务通知书。

十二个月内有两次或两次以上退款或者恢复供水时有一次退款的客户应当在最近一次退款后12个月内以现金、信用卡或注册资金缴费。

13. 质疑账单：

如果某位客户对水费账单存有疑问并行使权利向公用事业总监或其指定人申诉，市政不得在申诉未决的情况下因为欠缴水费而中断供水服务。

客户必须书面告知市政，其对账单的准确性存有疑问，并且，必须在收到被质疑的账单或首次收到中断供水通知书后15天内申请复核或调查。如果客户认定已完成付款但未计入账户，应当出示收据，被撤销支票或其他令人信服的证据，以证明完成付款，方便市政调查是否收到付款。

如果是质疑公用事业账单，财务部主管或其指定人应亲自会见客户或电话联系客户，调查并解决争议。如果在会见财务部主管或其指定人之后，仍未解决客户争议，客户可通过递交申请书，说明账单存在问题并全面解释争议问题，交由行政服务部总监解决。

如果是质疑公用事业服务，公用事业主管或其指定人应亲自会见客户或电话联系客户，调查并解决争议。如果在会见公用事业主管或其指定人之后，仍未解决客户争议，客户可通过递交申请书，说明服务账单存在问题并全面解释争议问题，交由公用事业总监解决。

市政在调查相关问题期间以及作出最终裁决之前不得因为欠缴水费而中断供水服务。市政应当在收到客户提交的复核或调查申请书后15日内作出最终裁决。

一个客户在十二个月内申诉的次数不得超过三次。

行政服务总监或公用事业总监的裁定具有终极约束力。

14. 违规行动：

本政策不适用于市政应客户违规行为而中断供水服务。

起始日期：

本政策自 2020 年 2 月 1 日起生效。

政策期限：

本政策可随时按照行政服务总监向财务部发出的指示修改或撤销。

采纳日期：2019 年 11 月 12 日



Dawn Leonardini, 行政服务总监

