

---

# 停水政策

---

## 目的

這項政策規定了阿弗納爾市公用事業計費部門的行政行為，以收集欠款帳戶，包括通知，費用分配和服務中止。該政策將在阿弗納爾市的網站上向公眾公開。客戶可以通過電話 ( 559 ) 386-5766 與市政府聯繫，以討論避免根據本政策的條款終止因未付款而終止供水服務的選項。此外，客戶可以在市政府的官方網站 [www.cityofavenal.com](http://www.cityofavenal.com) 上找到更多信息。

## 一般政策

### 合規性：

本政策旨在符合 Ca. SB998 ( 2018 )，因為參議院法案已製定並編成加利福尼亞州健康與安全法規 116900 等。

### 欠款帳戶：

《阿弗納爾市政法規》已將水費結算週期設置為每月，並且付款日期將是服務交付月份之後的下一個月的第一天，並且如果未在該月的第一天結束時付款，則認為水費賬單欠款 ( 或下個工作日 )，然後按結算期 ( 《城市法規》 )。

以下規則應適用於欠款帳戶的收取：

- 小額帳戶： 任何 20 美元以下的餘額都可以結轉並添加到下一個結算期，而無需採取進一步的收款操作。
- 欠款通知： 如果在下午 4:30 之前仍未收到帳單付款，在結算期後一個月的第一天，將收取滯納金。到期日和滯納金將顯著顯示在帳單上。一旦賬單拖欠，水務部門應向負責支付賬單的人或實體 ( 以下簡稱“客戶” ) 發出拖欠款通知書，表示自 60 天后將停止供水。拖欠通知將郵寄到帳戶上指定的郵寄地址。城市公用事業計費部門對客戶未及時更新的聯繫信息不承擔任何責任。
- 收集時間線敘述。 作為附件 A 附於本政策的是對收集和/或停止服務的時間表和過程的敘述 ( “收藏時間表的敘述” )。敘述不是為了代替本政策，而是提供關於本政策如何符合《市政法規》和《加利福尼亞州健康與安全法規 116900 等》的敘述。
- 首次斷水通知： 市政府在客戶拖欠付款至少 60 天之前不得停止供水服務。市政府應在大約 30 天之內 ( 但在任何情況下不得少於 7 個工作日 ) 向客戶發出斷水連接的第一通通知，以終止不付款服務。書面的第一個斷水通知將郵寄到帳戶上指定的郵寄地址。如果郵寄地址和提供供水服務的物業的地址不同，則將第二條通知郵寄到服務地址並發送給“住戶”，第一份書面斷水通知將包括：

- 逾期金額
- 需要付款或付款安排以避免終止服務的日期
- 說明申請分期付款計劃的流程
- 對帳單提出異議或上訴的過程的描述
- 市政府電話號碼和連接市政府書面首款政策的網站

a. 個人計量住宅中的住戶租戶/居住者

當供水服務帳戶欠款並且可能在供水服務關閉前至少十天中斷連接時，市政府將通過書面通知以合理，真誠的方式通知居住者。書面通知將告知租戶/居住者，他們有權成為市政府的客戶，而無需支付拖欠帳戶的應付金額，只要他們願意為隨後的自來水費承擔財務責任。該地址。為了免除欠款帳戶的應付款，租戶/佔用人必須以租賃協議的形式提供租約證明。

b. 通知通過主儀表服務的多單元綜合大樓中的租戶/居住者

當供水服務帳戶欠款並且在關閉供水服務前至少十天可能會斷水連接時，市政府將通過掛在每個住宅門上的書面通知，以合理，真誠的方式通知居住者。書面通知將告知租戶/居住者，他們有權成為市政府的客戶，而無需支付拖欠帳戶的應付金額，只要他們願意為隨後的自來水費承擔財務責任。主儀表提供的地址。如果一個或多個居住者願意並有能力承擔隨後的供水服務收費以使本市滿意的責任，或者如果存在合法的可供市政府使用的有形手段，有選擇地終止對那些尚未滿足服務要求的，市政府將向滿足這些要求的居民提供服務。

5. 友好電話：市政府將盡合理，真誠的努力提前通知客戶停水服務，以免付款。通知的方式是通過電話。禮節性拜訪完全是出於禮貌，市政府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水的可接受原因。

6. 最後斷水通知：如果未遵守 60 天或以上的分期付款計劃條款，或者未支付 60 天或更長時間的當前住宅服務費，則將發出最終斷水通知。最終的斷水通知將以在停止服務之前至少五個工作日內交付給房屋的門吊的形式。

7. 替代付款安排/付款時間延長：任何在正常付款期內無法支付水費的客戶都可以對斷水連接提出上訴，並請求替代付款安排和/或付款時間延長以避免中斷服務。

根據加州 健康和安安全法規§116910，如果滿足以下所有三個條件，則將授予替代付款安排和/或延長付款時間：

- 健康狀況 – 初級保健提供者書面證明，自來水供應的中斷將威脅生命或嚴重威脅居民（可以是該住所的任何居民）的健康/安全；和

- 財務無力–客戶聲明自己低於聯邦貧困線 200%，或參加了 Medi-Cal 或 CalWORKs 等公共援助計劃；和
- 付款安排–客戶同意市政府提供的付款安排。這種付款安排應包括暫時推遲付款或分期付款計劃。僅當客戶提供了在延期期內可以證明的還款能力時，市政府才會提供臨時延期付款。延長至下一個計費期的付款安排將被視為一項分期償還計劃，該計劃可能長達 12 個月（由市政府自行決定），並且必須以書面形式並由客戶簽署。分期付款的付款將與客戶的常規賬單合併，並受其限制。客戶必須遵守分期付款計劃的條款，並在隨後的每個計費周期中累積產生最新費用。客戶在按照分期付款計劃支付拖欠費用的同時，不得要求進一步分期付款其後的未付費用。

如果不滿足上述三個條件，請按照《加州健康與安全法》第 116906 (a) 條的規定，在正常付款期內無法支付水費的任何客戶都可以請求其他付款安排和/或延長支付時間，以避免服務中斷。但是，上述安排是酌情決定的，可以上訴。如果客戶提出要求並訂立了其他付款安排，市政府不得因未付款而中斷供水服務。延長到下一個計費期的付款安排被視為分期付款計劃，必須以書面形式並由客戶簽署。本款下的分期付款計劃將要求在簽署時支付客戶未付餘額的百分之二十（20）的首付款，其中包括滯納金。本款中的分期付款計劃將在不超過 2 個月的時間內分期付款剩餘的未付餘額。分期付款的付款將與客戶的常規帳單合併，並受其限制。客戶必須遵守分期付款計劃的條款，並在隨後的每個計費周期中累積產生最新費用。客戶在按照分期付款計劃支付拖欠費用的同時，不得要求進一步分期付款其後的未付費用。

在已商定替代付款安排的所有情況下，如果客戶不遵守分期付款計劃的條款，並且由於在隨後的每個計費周期中產生的費用而保持最新狀態，將導致替代付款安排的取消，並且根據本政策終止供水服務。給客戶的通知將是在停止服務之前至少五個工作日內將吊架送到門店的形式。

8. 斷水連接的截止日期：除非已執行其他付款安排，否則市政府必須在下午 4:30 之前收到所有拖欠的水費和相關費用。在書面斷水通知中指定的日期。

9. 斷水非付費供水服務：市政府將通過關閉水錶（在某些情況下將其關閉）來斷水供水服務。在斷水服務之前，將通過以下方式通知客戶：欠款通知，第一次斷水通知，禮節性電話和最終斷水通知（門衣架）。

10. 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 30 美元的重新建立費。市政府將努力在可能的情況下盡快重新連接服務，但至少應在支付任何因終止服務而產生的逾期費用和拖欠費用之後的下一個正常工作日結束之前恢復服務。由市政員工水務局人員以外的任何人或未經市政水務局授權而開啟的供水服務可能會被處以罰款或其他費用。未經授權恢復服務而造成的任何損壞均由客戶負責。

11. 營業時間外恢復服務：週一至週五，下午，週末或節假日的下午 3:00 以後恢復服務的請求，將收取 60 美元的盤後恢復費用。除非在正常工作時間之後通知客戶下班後的重建費用，否則不會恢復服務。

12. 有爭議的帳單和申訴：如果客戶對帳單或本政策的任何部分有爭議，則必須遵循市政府《市政法》規定的程序。申訴必須以書面形式提出，並在發出違約通知後的 31 天內提出。如果客戶對水費單提出異議並行使其向市經理出庭的權利，則在上訴待決期間不得中斷供水服務。