

加利福尼亚州阿特沃特市

中断供水政策

本政策列举了阿特沃特市为追讨欠款而采取的行政措施，包括发送通知、加收费用和中断供水服务。本政策将公布在本市的网站上。客户可致电(209) 357-6310联系市财政部门，讨论可选方案以避免根据此政策因欠付水费而被中断供水服务。

作为一个向200多个供水管道供水的城市或社区供水机构，本市须遵守第998号参议院法案《中断供水保护法》(Water Shutoff Protection Act)。

欠费账户

如果未在服务期限（计费月）下个月的第五天（第5天）付费，则客户水费账户会被视为欠费。欠费帐户催收适用以下规则：

1. 小额账户：

账户上任何少于20美元的水费均可结转并加入下一个计费周期，而无需计算滞纳金，也不会招致进一步的催收措施。

2. 欠费通知：

如果客户未在计费月下个月的第五天（第5天）下班前支付水费，则将收取2美元滞纳金。到期日和滞纳金将显示在水费单上。一旦拖欠水费单，财政部门即应向负责支付水费单的人员或实体（以下称为“客户”）发出欠费通知，表明在原始水费单欠费60天后将中断供水。欠费通知将邮寄到客户账户上指定的邮寄地址。如果客户未及时更新联系信息，本市概不承担任何责任。

3. 滞纳金豁免：

如果符合条件且未事先豁免滞纳金，市财政部门可应客户的请求豁免滞纳金。

4. 付款安排：

市财政部门的客户服务人员将考虑在正常付款期内和中断供水前无法支付水费的客户申请的付款安排。付款安排可能包括分期付款，其中第一期付款金额至少为逾期水费的50%。付款安排将不会超过六(6)个月。

本市将考虑与付款安排申请相关的所有情况，并确定是否有必要根据第998号参议院法案第116910条中的规定，为遇到经济困难的客户提供付款安排。这可能需要提供经济困难证明。请参阅附录A。

如果客户已申请并达成付款安排或替代性付款安排，则市财政部门不得因欠费而中断供水服务。结转至下一个计费周期的付款安排被视为分期付款计划，该计划必须为书面形式并由客户签字。客户第一期应支付的分期付款金额为逾期水费的**50%**，该笔款项将在签字时支付。分期付款计划要求客户在自水费单原始日期起不超过六**(6)**个月的期限内缴清剩余拖欠水费。分期付款费用将加入客户的常规水费单，并受到该水费单到期日的约束。客户必须遵守分期付款计划的规定，并将分期付款费用视为随后各计费周期产生的当期费用。客户在根据分期付款计划支付拖欠水费时，不得要求进一步分期支付任何后续未缴清的水费。

5. 中断供水通知:

在客户欠费至少**60**天后，市财政部门才可因未支付水费而中断供水服务。在因未支付水费而中断供水服务前，财政部门应至少提前七**(7)**个工作日向客户发出终止供水通知。书面中断供水通知将邮寄到账户上指定的账单地址。如果账单地址与要求提供供水服务的物业地址不同，则将向账单地址和服务地址同时邮寄通知。

中断供水通知中将包含:

- ❖ 客户姓名和地址
- ❖ 欠费金额
- ❖ 需要付款或作出付款安排以避免供水服务中断的截止日期
- ❖ 关于替代性付款计划申请流程的说明
- ❖ 关于账单异议或上诉流程的说明
- ❖ 市财政部门的电话号码和中断供水政策的网站链接

a) 针对独栋住宅中的非客户住宅租户/住户的通知

市财政部门将做出合理、真诚的努力，在中断供水前至少提前**10**天以书面形式通知非本市客户的住户，水费账户何时欠费以及可能会中断供水。该书面通知将告知租户/住户，如果他们愿意承担该住所后续供水服务的费用，则有权成为阿特沃特市客户而无需支付欠费账户上的应付金额。要豁免欠费账户上的应付金额，租户/住户必须提供租赁协议之类的租赁证明。

b) 针对多单元公寓租户/住户的通知

市财政部门将做出合理、真诚的努力，在中断供水前至少提前**10**天以书面形式通知各住宅住户，水费账户何时欠费以及可能会中断供水。该书面通知将告知租户/住户，如果他们愿意承担该住所通过总水表计量的后续供水服务的费用，则有权成为本市客户而无需支付欠费账户上的应付金额。如果一个或多个住户愿意并能够以令市财政部门满意的方式承担后续供水服务的费用，或者市财政部门可采取合法手段有选择性地对不符合要求的住户终止供水服务，则市财政部门将向符合要求的住户提供服务。

如果书面中断供水通知因无法投递而被退回，则市政工程部门将做出合理、真诚的努力，上门送达因未支付水费而中断供水的通知。

6. 中断供水的期限:

市财政部门必须在书面中断供水通知中指定日期的下午4点前收到所有拖欠水费与相关费用的付款。

7. 因未支付水费而中断供水:

如果在中断供水期限前未收到付款，则市政工程部门将中断供水服务。客户将被收取服务费20美元。自2021年1月1日起，服务费应根据消费者物价指数的变化每年调整一次（如第998号参议院法案中所述）。

8. 恢复供水服务:

若要恢复或继续获得因未支付水费而中断的供水服务，客户必须支付逾期费用、拖欠费用和服务费。市政工程部门将在付款后的下一正常工作日结束前恢复供水服务。

接听服务电话的市政工程部门人员不得收取费用，但将指示客户联系市财政部门。

除市政工程部门人员以外的任何人打开水表或未经市政工程部门授权打开水表，可能会被处以罚款或收取额外费用。客户承担未经授权恢复供水所造成的任何损害赔偿。

9. 下班时间恢复供水服务:

如果在市政工程部门周一至周五的正常工作时间以后、在周末或在节假日恢复供水服务，则会收取不超过第998号参议院法案规定的150美元的下班时间恢复供水服务费。如果已告知客户需要支付下班时间后恢复供水服务费且客户已支付相关费用，则正常工作时间后也会恢复供水服务。下班时间恢复供水服务费是除恢复供水服务费和逾期未付账户欠费费用之外的费用。自2021年1月1日起，下班时间恢复供水服务费应根据消费者物价指数的变化每年调整一次（如第998号参议院法案中所述）。

10. 退回支票处置通知:

如果作为水费或其他费用付款的支票被退回，在收到退回支票后，市财政部门将认为该账户未付款。市财政部门将做出真诚的努力，针对因退回支票而导致的供水服务中断提供五(5)天礼节性通知。

如果未在中断供水通知中规定的日期当天或之前支付退回支票的金额和退回支票费用，则将中断供水服务。必须以现金、信用卡或有保证的资金支付退回支票的金额以及退回支票费用。

如果在12个月内两次提供非流通支票，则会禁止客户使用支票付款。

11. 用于支付此前被中断的供水服务的支票被退回:

如果客户提供非流通支票来恢复此前因未支付水费而被中断的供水服务且市财政部门恢复了供水服务，则市财政部门可以立即中断供水，而无需另行通知。对于提供非流通支票来支付可能会被终止的供水服务的费用的情况，将不会发出中断供水通知。

对于开出非流通支票来支付因未支付水费而被关闭的供水服务的任何客户，必须以现金、信用卡或有保证的资金支付相应费用才能恢复供水服务。

12. 有争议的水费单:

客户可以致电(209) 357-6310联系市财政部门，要求对水费单进行说明，市财政部门将尽力在收到请求后的10个工作日内回答相关问题。如果无法在这段时间内回复客户，则会就通知客户延期答复。

如果经过此审核后，客户仍然认为水费单有误，则客户可以要求市财政部门主管审核水费单。财政部门主管将在收到请求后的10个工作日内发布书面决定或通知客户延迟答复。

客户可以在获得服务或邮寄此类决定后的10天内，以书面形式向市政执行官或指定人员就财政部门主管的决定提出上诉。此类上诉应寄送给阿特沃特市市政执行官，地址：**750 Bellevue Road, Atwater, California, 95301**。

市政执行官或指定人员应考虑提供的所有证据，并应在30个工作日内提供有关其调查结果和决定的书面通知。

市政执行官或指定人员的决定为最终决定。

附录A

第998号参议院法案第116910条。替代性付款计划可能需要提供经济困难证明。

要符合替代性付款计划的要求，必须满足以下条件：

- ❖ 客户提交主治医生开具的证明（根据《福利与机构法》第14088(b)(A)(1)条的定义），证实中断供水服务将危及供水地点住户的生命或对其健康和 safety 造成严重威胁。
- ❖ 客户证明其在财务上无法在本市的正常计费周期内支付水费。如果存在以下情况，则客户可能被视为在财务上无法支付水费：
 1. 客户的任何家庭成员是CalWORKS、CalFresh、一般补助、Medi-Cal、社安补助金 (Supplemental Security Income)/ 州立保障性付款计划 (State Supplementary Payment Program) 或加州妇幼特殊营养补助计划 (California Special Supplementary Nutrition Program for Women, Infants and Children) 的当前受助人；或者
 2. 客户声明其家庭年收入低于联邦贫困线200%。
- ❖ 客户同意接受本市提供的替代性付款计划，并受此处所述政策约束。