



## 关于因欠费而停止住宅供水服务的政策

政策编号:	<b>2020-001</b>
决议编号:	2020-xx
提请部门:	行政服务部
生效日期:	2020年2月1日
批准日期:	<b>2020年1月15日</b>

---

### 目的

本文件旨在制定一项政策，规定在欠缴水费的情况下，温莎镇（以下简称“本镇”）将执行以下关于因欠费而停止住宅供水服务的政策（以下简称“本政策”）。本政策列举了本镇为追讨欠款而采取的行政措施，包括发通知、加收费用和停止供水服务。因欠费而停水被考虑作为追收程序的最后一步，只有在发出充分通知并且采取所有其他合理措施仍未果后，才会实施停水。

### 政策

本政策将以英语、《民事法典》第1632条所列的语言以及本镇服务区域内至少百分之十(10%)居住者所说的任何其他语言提供，并发布在本镇的网站上，网址：[www.townofwindsor.com](http://www.townofwindsor.com)。本政策适用于本镇所有供水服务用户。

### 一般规定

- A. 本镇每两个月就公用事业服务收取一次费用。所有水费应在呈上账单之时全额缴付，并应在账单发出后不迟于三十(30)日内支付。
- B. 拖欠费用将加收滞纳金，在欠费后至少十(10)天的宽限期之后，欠费通知将寄至登记在案的邮寄地址。
- C. 本镇将尝试联系服务地点的居住者，并依照本政策之规定发出关于欠费以及即将停止供水服务的通知。
- D. 对欠费达六十(60)天或以上的账户，本镇将停止向其供水。对于因欠费而被停止供水的账户，将依照“总费用表”所述加收管理费。本镇将发出断水通知，并附上有关如何恢复供水服务的说明。
- E. 停水客户可以通过电话或亲自到场联系本镇以恢复供水服务。恢复供水将需要支付拖欠费用、管理费和任何其他适用费用。

### 欠费账户

#### A. 欠费书面通知

1. 如果在水费账单发出后第四十(40)天的下班时间前未收到水费付款，则将按照“总费用表”所述加收滞纳金。
2. 欠费通知将寄送给登记在案的账户持有人，并注明滞纳金的金额。
3. 欠费通知将说明允许登记在案的账户持有人全额付款或进行付款安排的最后日期，以避免产生后续费用和供水停止。

#### B. 免收滞纳金

1. 在下述两种情形中，本镇可视登记在案的账户持有人的请求，每年免收一项滞纳金。
  1. 情有可原，且登记在案的账户持有人未被征缴过滞纳金。
  2. 登记在案的账户持有人在过去十二(12)个月内未曾免除过与欠费有关的滞纳金。

#### C. 其他付款安排

1. 任何登记在案的账户持有人若无法在预定的到期日当天或之前支付水费账单，可以申请其他支付安排，以避免产生滞纳金或供水停止。
2. 本镇将根据SB 998的规定考虑与申请有关的所有情形，并裁定是否批准其他付款安排。

##### a. 主治医生开具证明

若获得由主治医生（全科医生、妇产科医生、儿科医生、家庭执业医师、初级保健诊所、医院或门诊诊所）提供的证明，证实停止供水服务将危及供水地点住户的生命或对其健康和造成严重威胁，在此等情形下，本镇必须实行分期偿还计划。

##### b. 财务上无法负担

登记在案的账户持有人证明，其在财务上无法在正常的计费周期内支付水费。登记在案的账户持有人或其任何家庭成员，必须是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，或登记在案的账户持有人声明，其家庭年收入低于联邦贫困线的百分之两百(200%)。

#### D. 分期偿还计划

1. 延至下一个计费期的付款安排被视为分期偿还计划，必须以书面形式确定并由账户持有人签署。
2. 分期偿还计划将允许在账户持有人指定、经过本镇批准的期限内分期支付欠款，还款期自批准的分期偿还计划之日起，不超过十二(12)个月。
3. 登记在案的账户持有人必须遵守分期偿还计划的条款，并在随后每个计费期产生费用时保持良好的还款记录。
4. 登记在案的账户持有人在依照分期偿还计划支付欠费时，不得要求进一步分期偿

- 还任何后续欠费。
- 若不遵守分期偿还计划的条款，本镇将发出书面断水通知。断水通知将在停止供水服务前不少于七(7)个工作日以书面形式寄送至服务地点。

## 额外通知

### A. 书面断水通知

- 除非登记在案的账户持有人已欠费至少达六十(60)天，否则本镇不得因欠费而停止供水服务。
- 本镇将尽一切合理、善意的努力，在因欠费而停止供水服务的至少七(7)个工作日之前，以书面形式与登记在案的账户持有人取得联系。
- 书面断水通知将寄至登记在案的账户持有人指定的邮寄地址。如果邮寄地址和供水服务地点的地址不同，则会将第二封通知寄至服务地点并将收件人写为“住户”。书面断水通知中将包含：
  - 账户持有人的姓名和地址
  - 欠费金额
  - 需要付款或作出付款安排以避免停水的截止日期
  - 关于分期偿还计划申请流程的说明
  - 关于账单异议或上诉流程的说明
  - 本镇电话号码，以及本镇关于停止住宅供水服务的书面政策的网站链接

### B. 告分表供水住宅租户/住户通知

- 当供水服务账户欠费并可能断水时，本镇将在预定断水日的至少十(10)日前，尽一切合理、善意的努力以书面方式通知居住者。
- 书面通知将告知租户/住户，只要他们愿意在财务上承担相关服务地点的后续供水费用，就有权成为本镇登记在案的账户持有人，而无须支付欠款账户上的应付金额。
- 租户/住户必须以租赁协议或租金证明的形式提供租住证明。

### C. 告主表供水多单元公寓租户/住户通知

- 当供水服务账户欠费并可能断水时，本镇将在预定断水日的至少十(10)日前，尽一切合理、善意的努力，通过在物业上或物业前张贴醒目书面通知的方式告知居住者。
- 书面通知将告知租户/住户，只要他们愿意在财务上承担相关服务地点的后续供水费用并附上主表供水的地址，就有权成为本镇登记在案的账户持有人，而无须支付欠款账户上的应付金额。
- 租户/住户必须以租赁协议或租金证明的形式提供租住证明。

## 恢复供水服务

### A. 在上班时间内恢复供水

- 为了恢复因欠费停止的供水服务，登记在案的账户持有人必须支付所有拖欠的费用。

2. 若要在当天恢复供水而不产生如“总费用表”中所述的下班时间服务费，本镇必须在周一至周四的下午5:00之前收到付款，否则将加收下班时间费用。
3. 若由本镇工作人员以外或未经本镇授权的任何人员恢复供水服务，可能会如“总费用表”中所述被处以罚款或产生附加费用。
4. 因未经授权而恢复供水服务所造成的任何损失均由账户持有人承担。

#### B. 下班时间后恢复供水服务

1. 若在周一至周四下午5:00后、周五、停业日、节假日或周末要求恢复供水服务，将向登记在案的账户持有人收取如“总费用表”中所述的下班时间服务费。
2. 本镇工作人员将与登记在案的账户持有人联系，以确认供水服务已停止。除非登记在案的账户持有人或其指定人已知悉下班时间服务费，并口头授权本镇工作人员恢复供水，否则不会恢复供水服务。
3. 除非登记在案的账户持有人或其指定人签署“下班时间服务申请”表，确认拖欠费用和适用收费必须在下一个工作日上午10:00之前全额支付，否则不会恢复供水服务。
4. 如果在下一个工作日上午10:00之前仍未收到付款，则供水服务将停止并锁定，直至全额支付所有拖欠费用。
5. 如果出于欠费之外的其他原因在正常工作时间后恢复供水服务，则登记在案的账户持有人必须在下一个工作日联系行政服务部，以商讨恢复供水的原因以及可能免除的下班时间服务费。

### 有争议的账单

#### A. 上诉的权利

1. 如果登记在案的账户持有人对水费账单提出异议，并行使其向行政服务部主任或其指定方提出上诉的权利，在上诉待决期间，本镇不会因欠费而停止供水服务。
2. 登记在案的账户持有人必须以书面形式将有关争议通知本镇，并要求在争议账单或任何断水初始通知之日起的十五(15)日内进行审查或调查。
3. 如果登记在案的账户持有人认为款项已付但未记录在其账户中，则需要出示收据、被撤销的项目或其他有说服力的证据，以证明款项确已付清并帮助本镇对款项的收讫情况进行调查。

### 翻译

#### A. 政策

1. 本政策提供《民事法典》第1632条所列的语言翻译，可在本镇办公室或网站上获取。
  - a. Please visit our office or website for a translation of this Policy.
  - b. Visite nuestra oficina o sitio web para obtener una traducción de este politica.
  - c. 请访问我们的办公室或网站，了解本政策的翻译
  - d. Mangyaring bisitahin ang aming opisina o website para sa isang

pagsasalin ng patakarang ito.

- e. Vui lòng truy cập văn phòng hoặc trang web của chúng tôi để dịch bản chính sách này.
- f. 이 정책에 대한 번역은 저희 사무실이나 웹 사이트를 방문하십시오.

**B. 通知**

- 1. 根据本政策发布的所有书面通知将在本镇办公室或网站上以英语、西班牙语、中文、他加禄语、越南语、韩语以及本镇服务区域内百分之十(10%)或以上的居住者所说的任何其他语言提供。