

因欠费而终止住宅供水政策

该政策可在以下网站查询：

www.toaks.org/departments/finance/water-wastewater-billing

有关千橡树市公用事业账户、支付选项信息，或有关本政策的任何疑问，请联系：

千橡树市财政部 (805) 449-2201

市政厅员工工作时间（节假日除外）：

周一至周四上午 7:30 至下午 5:00（太平洋标准时）

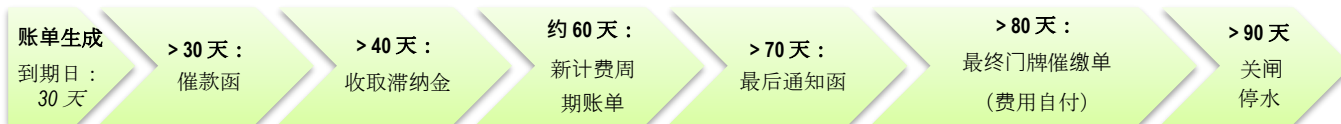
周五上午 8:00 至下午 5:00（太平洋标准时间） 市政厅周五轮休

1. 目的：

澄清并确定财政部计费人员在应对拖欠以及任何其他原因导致用户欠费，从而致使千橡树市住宅供水终止服务的情况发生时采取的措施。“住宅”一词指包括单户住宅、多户住宅、移动住宅在内的住宅供水服务；包括但不限于活动房屋公园内的移动房屋或农场员工住房。

2. 时间表：

千橡树市对住宅供水服务采用两个月收费一次的收费方式，日期为日历周期日。住宅公用事业收费及针对欠费的应对措施一览表如下所示：



3. 账单日及到期日：

a) 市政公用服务账单一经收到即应付款。服务账单约为六十（60）天提供一次。如对账单有任何疑问，若需讨论如何避免因欠费而导致供水服务中断的措施，请致电（805）449-2201 与千橡树市金融用户服务中心联系。

b) 除“杂项用途”项下的水费外，所有水费账单一经生成即应到期支付。如果在账单日期后四十（40）日内未全额支付，则此类账单应属拖欠，并按理事会行动规定的金额收

取罚款。催款函应在三十（30）日内邮寄给未付清账单的用户，除非未付账单在随后的十（10）天内支付，否则用户账户将会受到处罚。如果未在账单正面打印的到期日起六十（60）个日历日内全额支付，用户账户将会被终止服务。付款收款人为千橡树市财政部，不得交给现场工作人员或由现场工作人员收取。

4. 逾期账款：

逾期账款是指，如果千橡树市在账单正面的账单打印日期后三十（30）天内未收到付款，且在营业结束前仍未支付（且未作出付款安排或制定替代付款计划）的账款。如果截止营业结束前在账单正面打印的到期日后六十（60）个日历日内未全额付款，将会终止供水服务。

5. 滞纳金：

在账单正面打印的账单日期后四十（40）天内未支付的费用，将收取逾期余额的10%。若上期服务费及基本滞纳金仍未支付，则每月按未支付服务费和基本滞纳金的百分之零点五（0.5%）加收滞纳金，不足一个月的，按未付上月服务费和基本滞纳金计算。

6. 滞纳金豁免：

应用户要求，如果用户在过去 12 个月内未收到逾期付款滞纳金豁免通知书，则市政厅应免除水费滞纳金。

7. 附加通知（催款函）：

一旦账户出现逾期账款，出于礼貌，市政厅将作出合理、真诚的努力，通知用户帐户仍有逾期，进一步的催收行动将在账单到期日约 60 天后进行，通知方式应通过 USPS 邮件。如用户未及时更新联系信息，市政厅不承担任何责任。

8. 书面断水通知（最终通知函）：

用户欠费 60 天内，市政厅不得因欠费而终止供水服务。任何住宅用户如有欠费 40 天或以上，须获通知，说明在到期日起 60 天内仍未支付账款即满足断水条件，所有逾期余额须在恢复供水服务前支付。最终的断水通知应邮寄至账户上指定的邮寄地址。如果邮

寄地址和提供供水服务的物业不同，则应向服务地址邮寄第二份最后通知，并以“住户”为收件人。书面断水通知应包括：

- a) 用户姓名、地址
- b) 逾期金额
- c) 为避免服务终止而要求的付款日或付款安排日
- d) 申请延期付款和/或付款计划的流程说明
- e) 提出异议或上诉过程的描述
- f) 市政电话号码

如果通过邮件方式发送的书面断水通知无法送达或退回，市政厅应做出合理、真诚的努力，通过电话与用户联系。在紧急情况或其他时间敏感的情况下，市政厅可通过电话或亲自发出口头通知。

9. 书面断水通知（最终地址门牌催缴单）

任何逾期 50 天或以上账单的住宅用户会在适当时候收到地址门牌书面提醒，说明在到期日后 60 天内未支付的金额应构成停止供水的条件，所有逾期余额应在恢复供水之前付清。最终门牌通知将会(按照市政府用户收费手册收费)。

10. 付款截止日期：

所有拖欠的供水服务费及相关费用应在太平洋标准时间下午 5:00 之前在书面断水通知中指定的日期内由市政厅收取。

11. 延期付款计划（延期付款）

任何未能在正常付款期内支付水费的用户，均可要求延期付款，以免服务中断。如有要求，可延长两周，但滞纳金仍需支付。

12. 备用付款计划（付款计划）：

用户可以要求通过分期付款计划支付账单金额。所有分期付款计划均应采用书面形式，并经收入运营主管或指定人员批准。

拖欠款项的分期付款计划只能提供给符合资格标准的用户（第 20 条：付款豁免）。付款计划在十二个月内不得超过一次，拖欠余额的支付不得超过十二个月。所有远期汇票

到期时均为应付票据。未能遵守延期付款计划的条款将导致发出书面断水通知。断水通知应以地址门牌催缴单的形式在服务中断前不少于 5 个工作日内送达。

13. 缴付不足：

根据本政策条款，任何未足额缴付的水费均被视为拖欠，服务应终止。在任何情况下，缴付不足或不付款均应收取滞纳金。

14. 退款：

在收到无效退回的款项支票后，市政厅将认为该账户拖欠账款。市政厅应做出合理、真诚的努力，通过电话或邮件通知用户。如果用户服务因无效支票被终止时，则应张贴门挂通知，表明 48 小时内会终止服务。如果未在终止通知中规定的日期或之前支付退还的款项，则应停止供水。按照市政府用户收费手册 退回项目费。对于因未付款而被终止服务的用户，如为恢复服务而支付退款，则应要求其支付现金或信用卡以恢复服务。

15. 因欠费而终止供水服务：

市政厅应通过关闭水表，并在大多数情况下锁闭水表来中断供水服务。如果市政厅工作人员已被派去切断供水，则无论水表是否实际被关闭，都可能在计费系统中向用户收取费用。现场人员不得收取款项，但应指示用户联系千橡树市财政部，电话：（805）449-2201。

16. 在市政厅工作时间恢复服务：

为恢复或继续因未付款而中断的服务，用户应支付服务中断前的所有逾期款项和拖欠费用。按照市政府用户收费手册收取费用-断开和重新连接费用。市政厅正常营业时间为太平洋标准时间星期一至星期四上午 7:30 至下午 5:00，隔周五上午 8:00 至下午 5:00。任何非市政厅工作人员或未经授权而擅自开通供水服务的人员，将会被处以罚款或征收附加费用。

17. 非营业时间恢复服务：

按照市政府用户收费手册在市政厅营业时间以外恢复的服务；如每隔周五、周末或节假日，下班后恢复费。下班后，响应服务请求电话的人员不允许收取款项，但应指示用户在太平洋标准时间第二个工作日下午 12:00 前联系千橡树市财政部。

18. 住宅租户/租客须知：

供水服务中断至少 10 天前，市政厅应做出合理、真诚的努力，以地址门牌书面通知的方式，告知住户供水账户是否拖欠，以及供水服务是否中断。书面通知应告知租户/租客，如其同意服务条款及条件，并愿意承担该地址后续供水服务费用的财务责任，他们有权成为本市政厅的用户，而无需支付拖欠款项。为了免除拖欠房主、经理、房东或代理人账户的所欠金额，租户/租客必须提供租赁证明。

19. 账单审核/争议/上诉/调整：

供水用户如对水费账单有任何投诉或疑问，可向公共工程部或财政部的其中一位代表或两位代表覆核。如果用户希望对供水账户提出上诉、争议或请求审查或调整，则应在终止服务日期之前提出请求，并以书面形式提交致市政厅财政部，邮箱：UtilityBill@toaks.org，或直接邮寄至千橡树市财政部，地址：加州千橡树市东区千橡树大道 2100 号，邮编 91362。在申请调整期间，市政厅不得因未缴费而停止供水服务。

20. 豁免：

符合下列全部条件的，市政厅不得因未缴费而停止居民生活用水服务：

(1) 用户或其租户向市政厅提交《福利和机构守则》第 14088 节第 (b) 小节第 (1) 款 (a) 项中定义的初级医疗机构提供的证明，证明停止住宅供水服务会危及该处所居民的生命或严重威胁其居民健康及安全。

(2) 用户证明其在经济上无力支付城市供水系统正常计费周期内的居民用水服务费用。如果用户的任何家庭成员是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付计划或加州针对妇女、婴儿及儿童的特别补充营养计划的当前接受者，或者用户声明其家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%，则该用户应被视为在本市正常计费周期内无力支付住宅用水服务的财务费用。

(3) 用户愿意就所有拖欠费用签订替代付款计划或延期付款计划。

如果满足以上所列条件，市政厅应向用户提供以下一种或多种选择：

- a) 临时延期付款（见第 3 页第 12 节）
- b) 参加备用付款计划（见第 3 页第 13 节）

终止住宅供水服务

页码 6/6


21. 紧急供水服务：

如在非营业时间发生紧急情况，请致电千橡树市市政服务中心（805）449-2499。

22. 参考资料：

- a) 参议院第 998 号法案：停止住宅供水服务
- b) 加州政府法规章节 60370-60375.5
- c) 千橡树市法规（TOMC）第 9 条帐单及付款

*所有费率均须经市议会审核并更改

因欠费而终止住宅供水政策		千橡树市 财政部—公共服务部	
页码 6/6	2020 年 2 月 / Revised Sept 2021	 Jaime Boscarino, 财务主管	