

摩根山丘市政府—公用设施计费部门
民用水服务中断政策
第 998 号参议院法案
健康和法规第 116900 - 116926 部分

目的/背景:

本政策将列举摩根山丘市政府公用设施计费部门向欠款帐户催缴而采取的行政措施，包括通知、费用分配和服务中止。政策将在市政府网站上公布。您可以致电 408-779-7221 联系市政府，讨论避免在本政策条款下因未支付费用而面临供水中断的方案。

政策内容:

摩根山丘市政府作为一个向 200 多个服务连接点供水的城市与社区供水系统，在执行欠款账户催缴时受第 998 号参议院法案（2020 年 2 月 1 日生效）管理。

拖欠账户:

下文将对水费单开具后第 25 个工作日结束前仍未支付（且未作出付款安排或制定替代性付款计划）的所有帐户认定为拖欠账户。拖欠账户催缴适用以下规则：

1. 滞纳金:

账单开具后第 25 个工作日结束前仍未收到付款时，将开始收取 1.5% 的滞纳金。账单会显示到期日和滞纳金。从第 26 日开始，将按未偿余额征收 1.5% 的滞纳金。账单开具后第 39 个工作日结束前仍未收到付款时，将开始收取 \$15 的关闭通知费。

2. 替代性付款安排:

出于已表明的困难而无法在正常付款期内支付水费的客户均可以请求替代性付款安排，以避免滞纳金或服务中断。市政府将考量与该请求相关的所有状况，并确定是否有必要进行其他付款安排。如需请求付款安排，请在首个到期日后 15 日内致电 408-779-7221（选 #3）或发送邮件至 utilitybilling@morganhill.ca.gov。

3. 如满足以下所有条件，市政府不应切断供水服务:

- a. 客户提供由基础医疗提供方（内科医生、全科医生、妇产科医生、儿科医生、家庭医生、基础医疗诊所、医院或门诊诊所）出具的证明，表明服务终止会危及生命或对使用供水服务的房屋内任一居民构成健康和安全隐患。
- b. 客户提供其家庭收入低于 200% 联邦贫困线的证据，包括家庭任一成员正在接受公共援助的证明，或一份愿意承担伪证处罚的书面声明，以证明其无力支付的情况。
- c. 客户签订分期支付协议或替代性付款计划。

出现下列情况时，应在向房屋公布最终通知五日后中断服务：

- i. 客户未能遵守分期付款协议；或者
- ii. 客户 60 日或更长时间内仍未能支付当前民用水费。

延期至下一账单期的付款安排将被视为分期付款计划，必须以书面形式由客户签字。分期付款计划将分期偿还未支付的到期欠款，期限由客户确定，但不得超过自账单起始日 12 个月。分期付款将与客户常规账单合并，并受到期日限制。客户必须遵守分期付款计划条款，并在随后每个计费周期累积产生费用时保持账户流动。客户不得在按照已有一项分期付款计划支付拖欠费用时再次申请对任意后续未付费用进行分期付款。如果未能遵守分期付款计划条款，将会收到服务中断书面通知。通知将在服务中断前 5 个工作日内以房屋门吊牌、电话或电子邮件告知。

4. 书面中断服务通知：

- a. 客户拖欠时间如果未至少超过 60 日，市政府不得因此中断供水服务。市政府应至少提前 7 日以书面形式或通过电话联系客户，才能因客户未支付而中断供水服务。书面的中断通知将以邮件递交到账户关联的邮寄地址。如果邮寄地址与使用供水服务的房屋地址不同，将会邮寄一份通知副本到供水地址，收件人为“居住者”。

书面中断服务通知包括：

- 客户姓名和地址
- 逾期金额
- 避免服务中断所要求的最后付款或付款安排日期
- 申请延长支付拖欠费用时间的流程
- 要求审核账单或申诉的流程
- 请求替代性付款计划的流程
- 市政府电话

如果市政府无法通过电话或邮件联系上客户，应友善地造访其住所并留下通知，告知因未支付即将中断服务，并附上一份本政策副本。

b. 通知单独计表房屋内的租户/居住者

供水服务账户拖欠费用且面临中断时，市政府会在服务中断前至少 10 日以书面通知合理、友善地告知居住者。该书面通知会告知租户/居住者，只要他们愿意承担其住址后续供水服务费用的财务责任，则无需按拖欠账户的到期日支付费用也可作为市政府的客户。如需对拖欠账户的到期金额进行延期，租户/居住者须提供租赁合同或租金支付证据作为租住证明。

c. 通知主表供水多单元综合楼内的租户/居住者

供水服务账户拖欠费用且面临中断时，市政府会在服务中断前至少 10 日以悬挂于各房屋门外的书面通知合理、友善地告知居住者。该书面通知会告知租户/居住者，只要他们愿意承担其通过主表供水的住址的后续费用财务责任，则无需按拖欠账户的到期日支付费用也可作为市政府的客户。如果一名以上居住者愿意且能够按市政府要求承担后续水费，或市政府掌握某种物理手段，能选择性中断不符合服

务要求之居住者的供水服务，则可以为了满足要求的居住者供水。如果中断服务书面通知因无法妥投而通过邮寄退回，市政府将合理、友善地造访该房屋并留下一份因未付款而中断服务的通知。

5. 其他通知：

出于善意，市政府会合理、友善地通知客户其账户已欠款，并且会在开具账单约 60 日后通过以下通知催缴。

- 后续账单会注明逾期欠款和到期日。
- 欠费书面通知将至少在首个到期日 15 日后邮寄，通知包含避免服务中断的最后付款日期。
- 按计划停止服务前至少 48 小时，市政府将出于善意向已提供地址的帐户发送电子邮件。

市政府对客户未更新电话或电子邮件联系信息而造成的后果不负有责任。

6. 小额欠费账户：

\$39 以内的账单金额可结转并合并到下一计费周期。

7. 中断服务截止日期：

所有拖欠的供水服务费及相关费用必须在中断服务书面通知所指定日下午 5:00 前向市政府缴纳。

8. 因未付款而中断供水服务：

拖欠/未付款 60 日后，市政府将通过关闭并锁上水表来中断供水。无论水表是否关闭，客户均需要支付拖欠关闭费才能在计费系统中恢复服务。

9. 恢复服务：

客户如需恢复或延续因未支付而导致中断的服务，必须支付拖欠关闭费。市政府会尽快重新连接供水，且至少应在收到供水服务中断所产生之逾期和拖欠费用后第一个正常工作日结束之前恢复供水服务。收入低于 200% 联邦贫困线的家庭的重新连接费应按照《健康与安全法》第 116914 条的规定收取，但可能会不时予以修订。市政府人员以外或未经市政府授权的任何人员，如果开启供水服务，可能会被处以罚款或收取其他费用。未经授权恢复供水服务而造成的所有损坏均由客户负责。

10. 工作时间外恢复供水服务：

星期一至星期五下午 3:00 后、周末或节假日的恢复服务将收取非工作时间恢复费用。除非客户已知悉非工作时间拖欠关闭费并承认此项费用，且同意在下一工作日中午之前联系市政府计费部门支付所涉费用，否则正常工作时间后无法恢复供水服务。进行服务响应的市政府工作人员不得收取款项，但会指导客户在下一个工作日中午前与计费部门联系。

部分情况下供水中断是因为服务帐户新建且市政府尚未收到服务建立请求。如果客户尚未确立服务而需在正常工作时间后恢复服务，则必须同意在下一个工作日与公用事业计费部门联系以确立服务，并支付非工作日恢复费用。如果因上述之外的原因中断供水服务，供水可以尽快恢复，建议客户联系计费部门解决问题。

11. 处理退回支票的通知：

市政府收到支付供水服务或其他费用的退回支票后，将视该账户为未支付状况，并受上述中断供水条款约束。市政府将发出一份 24 小时门吊牌通知或电子邮件，以通知客户该退回支票事宜。赎回退回支票和支付退回支票费用的所有款项必须以现金或认证资金支付。

12. 用于已中断供水服务的退回支票：

如果客户提供一张非流通支票进行付款，以恢复之前因未付款而中断的供水服务，且市政府恢复了服务，则后者可能会立即中断供水而无需另行通知。如果提供一张非流通支票用于支付可能中断的供水的费用，中断服务时不提供 24 小时通知。签发非流通支票以恢复因未付款而关闭的供水服务的客户，需要在退回支付之日起 12 个月内以现金或认证资金支付，方可恢复之后的中断供水。

13. 申诉账单：

账户持有人如果对公共设施账单的费用存在疑问，有权联系客户服务以核实或纠正费用。星期一至星期五 8:00 a.m. - 5:00 p.m. 可通过电话 408-779-7221（选 #3）或电子邮件 utilitybilling@morganhill.ca.gov 联系客服代表。

账户持有人可以在《公共设施账单申诉表》上填写书面申诉通知进行账单申诉。表格可自取或在 <http://www.morgan-hill.ca.gov/> 获取，且应在收到原始账单 20 日内亲自前往 17575 Peak Avenue, Morgan Hill 提交给市政府财务部门主任，抑或发送电子邮件到 utilitybilling@morganhill.ca.gov。如果客户对水费单提出异议并行使向市政府财政部主任申诉的权利，则申诉待决期间，市政府不会因未付款而中断供水服务。

