

欠款账户政策

目的

本政策旨在向公用事业客户提供有关账单和账户终止政策的信息，并与《停水保护法》、《健康与安全法规》第 116900 条及其后各条所规定的公用事业责任保持一致。本政策不适用于未经授权使用账户，这可能导致在供水中断前 24 小时在门口放置标签通知客户后即刻终止。

所有公用事业账户在每月的第 1 天计费，且在 28 天之后到期，有 2 天的处理宽限期。如果在规定的计费到期日之前未支付全部或部分余额，则账户状态将变为**欠款**。以下规则适用于欠款账户：

小额余额账户

任何 40 美元或 40 美元以下账单的余额都可以结转并增加到下一个计费期，不收取滞纳金，也不产生额外的付款。

欠款通知

如果某个账户在下一个账单周期内仍欠款，则下一个账单将包含欠款通知和新余额。该通知将包含突出显示的到期日、未结余额和任何拖欠金额的 6% 罚款。

供水服务中断通知

在 60 天内仍未付款（未做出付款安排）的任何欠款账户将导致供水服务中断，且供水可能被切断。

本市将至少在供水服务中断前 7 天以书面形式与客户联系，并提供有关申诉、延期和其他付款方式的信息，前提是您尚未收到有关这些服务的信息。

供水服务中断通知将发送到账户上指定的邮寄地址。如果客户的邮寄地址与接受居民服务的地址不同，则该通知也应发送到接受居民服务的地址，收件人为“住户”。

该通知包含（清晰、明了地声明）以下所有信息：

- a. 客户姓名和服务地址。
- b. 欠款金额。
- c. 为避免居民服务被中断而需要付款或安排付款的日期。
- d. 申请延长支付欠款时间的流程说明。
- e. 账单审查和申诉程序的说明。

- f. 客户可以请求延期、减少费用或选择其他付款时间表的流程说明，包括分期支付拖欠的居民服务费（与根据分部提供的书面政策一致）。

如果欠款账户仍未付款，或者客户未能在 7 天通知结束前联系本市确定付款安排事宜，则本市将在供水服务中断前 24 小时通过在服务地址放置门把挂牌的形式通知客户。

供水服务中断恢复费

如果供水服务中断，本市将向客户提供本政策的副本，且客户必须全额支付账户余额才能恢复供水服务。这些费用包括但不限于：

- a. 未付部分
- b. 相关罚款，以及
- c. 供水服务中断恢复费

延迟和减少付款

如果满足以下所有条件，则本市将不会因账户欠款而中断供水：

- a. 客户向本市提交初级护理机构的证明，用以证明中断供水将对居民构成严重或潜在的致命威胁，
- b. 客户证明其无能力付款，以及
- c. 客户愿意选择其他付款安排。

客户可以使用家庭年收入低于联邦贫困线 200% 的声明来证明其无力付款。如果一个家庭的任何成员目前是 CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、《附加社会保障收入/州补助性付款计划》、或《加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童的补充营养计划》的当前受惠者，则本市也应认为该客户为家庭收入低于联邦贫困线的 200%。

对于如上述段落所述证明无能力付款的客户，本市应：

- a. 将正常工作时间的供水服务中断恢复费限制为五十美元（50 美元），将非工作时间的供水服务中断恢复费限制为一百五十美元（150 美元），但是，如果费用更低，不得超过实际的供水服务中断恢复费。
- b. 每 12 个月免收一次欠款账单的罚款。

付款安排

对于因经济困难或情有可原之境况而无法全额付款的客户，塞拉马德雷市可能会选择允许其作出的付款安排。客户必须填妥付款安排表并获得财务总监的批准后才能达成付款安排。在确定付款安排时会考虑多种因素，包括但不限于：

- a) 欠款账单的金额，
- b) 账单拖欠的时间长度，
- c) 客户的财务状况。

根据以下政策，可以允许对欠款账户进行的付款安排：

- a) 所有付款安排均需签署付款协议。
- b) 制定付款计划，确保会全额支付欠款。
- c) 付款计划可以设定为每周、每两周、每月或每两个月，但要在 12 个月内全额支付未结余额。
- d) 必须保留**所有**付款安排，否则账单将立即到期，并可能导致供水服务中断。

如果账户受到本市批准的付款安排之约束，在以下两种情况之下，本市可在悬挂门把挂牌写明中断供水服务的最终意向通知的 7 个工作日后中断居民服务。

- a) 客户未遵守付款安排达到或超过 60 天；或
- b) 客户未支付其当前的居民服务费达到或超过 60 天。

个人住宅或多单元综合大楼中的住宅租户/住户

如果住宅的所有者、管理者或经营者是登记过的客户，当供水服务账户欠款并且即将中断供水服务时，本市将尽合理、善意努力，在供水服务中断之前至少提前 10 天通过书面方式通知住户。

书面通知将告知租户/住户，只要其愿意为随后对该地址收取的供水服务费用承担财务责任，则其有权成为本市客户而无需支付拖欠账户的应付金额。为了免除欠款账户的到期应付金额，租户/住户必须以租赁协议或租金付款证据的形式提供租赁证明。

在安装总水表的多单元综合大楼或住宅结构体中，每名住户必须提供租赁证明、同意服务条款和条件并符合法律要求以及本市的规则和收费标准。

退回的支票

客户银行退回的所有支票均收取服务费。本市无法重新存入退回的支票。退回的支票必须在本市发出通知后的 5 个工作日内更换。

对账单提出异议

如果客户对账单有任何疑问或担心自己的费用不正确，应与市政厅联系。市政厅员工会分析账户并向客户解释账单内容。如果用水量过高或过低，本市将应要求在 24 个工作小时内重新读取水表。在客户提出请求后的 48 个工作小时内，本市将告知客户调查结果，以及是否保留、减少或撤回有争议的账单。在申诉待决期间，本市不会中断供水服务。

收取费用

本市将在欠款后的 12 个月内继续与有欠款账户的客户联系，以收取未付余额和其他罚款。如果 12 个月后，本市未能从客户处收取未结余额，本市可将其账户发送给拥有相关执照的收款公司，或根据“不可收回的应收账款核销政策”的审核情况进行核销。

信息

本政策将在市政厅和本市的网站上向公众公开。本政策将提供英语、西班牙语、中文、塔加拉族语、越南语和韩语版本。付款安排表和其他信息也可以在市政厅获取。

报告

在每个日历年末，本市将在网站上以及向加利福尼亚州水资源控制委员会报告每年中断的住宅服务次数。

联系我们

有关客户账户的所有查询都可以直接拨打市政厅电话 626-355-7135