

## 佩塔卢马市关于居民水费收缴以及欠费断水政策

本《住宅水费收缴以及欠费断水政策》（以下简称《政策》）提供了有关佩塔卢马市（以下简称本市）对欠费帐户所采取的收缴措施，包括通知、费用评估和停止供水服务。本政策符合 SB 998 号法案，即《断水保护法案》（《加州健康与安全法》第 116900 节之规定）。公众可在位于加利福尼亚州佩塔卢马市 English Street 街 11 号市政厅的市财务部或在市政工程和公用事业部门所管理的市政府网站 [www.cityofpetaluma.org](http://www.cityofpetaluma.org) 上查阅本政策。所有城市水费账单、滞纳金通知、书面断水通知和终止服务通知都会附上本政策。如需咨询根据本政策条款如何避免欠费断水，请致电（707）778-4350 与本市商业服务部工作人员取得联系，或亲自前往市财务部问询。

**1. 居民用水服务缴费：**所有费用应在收到水费账单后前往财务部办公室按时缴纳，缴费期限为自收到账单起的三十（30）天内。逾期费用将按照费率和收费表的规定收取相应的滞纳金。

如客户提出申请，本市可在当前日历年内免除一次滞纳金罚款。如果账单上的结欠少于 30 美元，则可以结转并加入下一个账单周期，而不会被征收滞纳金或引发进一步的收款行为。

**2. 断水期限及通知：**在逾期 60 天内，市政府不会停止供水。如逾期拒不缴付水费，本市将至少提前 7 个工作日以书面形式，告知断水事宜。欠费和即将断水通知将邮寄至服务使用地址。

如果客户的实际住址与服务使用地址不符，通知也将发送至使用服务的物业地址，收件人为“居住人”。如果欠费和断水的书面通知因无法送达而退回，且市政府无法通过电话与客户或居住在该地址的成年人取得联系，那么市政府将会在欠费地址的显著位置张贴欠费及即将断水的通知书及本政策。

欠费和断水的书面通知将包括如下内容：

- 客户的姓名和地址
- 逾期金额
- 为避免断水而需要缴费或缴费安排的截止日期
- 申请代缴费安排的流程规定
- 对账单有异议或申诉流程的规定
- 关于如何申请延期缴费或分期缴费的相关信息
- 关于恢复服务的流程规定
- 市政厅电话号码和获取书面政策的途径

该通知将向单独计费的单户住宅业主和通过总表提供服务的多户住宅物业的业主提供以下信息：

• 单户住宅的租户/住户——他们可登记为客户，无需缴纳并非由其拖欠的账户金额，只要他们愿意承担该地址使用供水服务的后续费用即可。为了确保拖欠账户的欠款仍由以前的账户持有人负责，租户/居住者必须提供租赁协议或租金支付证明等形式的租赁证明。

·通过总水表提供服务的多户住宅物业的租户/住户——他们可登记为客户，无需缴纳并非由其拖欠的账户金额，只要他们愿意承担该地址使用供水服务的后续费用即可。如果一个或多个住户愿意，并能够按照市政府要求承担后续的水费，或者如果该市有合法的实际手段，可以有选择地对那些不符合要求的住户实施断水，市政府将为达到这些要求的住户提供正常的供水服务。

**3.其他缴费安排：**如果客户愿意签订缴费计划，市政府将不会因欠费而断水。任何无法在规定期限缴纳水费的客户，可以通过电话或本市商业服务部门的柜台向财政部门申请代缴费或分期缴费计划。申请缴费计划不需要具体的理由，客户服务部的工作人员也不会要求客户提供医生证明或收入证明。客户在根据缴费计划缴费时，不得要求任何后续欠费的其他缴费安排。

虽然同意并遵守缴费计划中的缴费方式可以避免账户关闭，但在包括当前费用在内的所有费用都缴清之前，账户仍将处于欠费状态（按原始缴费到期日计算）。

缴费计划条款由财务部门决定，但通常要求首付部分款项，余额则在 60 天内缴清。在缴费计划期间滞纳金罚款将暂停执行。

**4.停止服务最后通知：**在以下两种情况之一，即在客户房产的明显位置张贴停止服务最后通知之日起的 5 个工作日内，市政府有权暂停供水。1) 在欠款缴费计划进行的过程中，客户未按照规定支付费用的时间达到或超过 60 天；或 2) 在欠款缴费计划进行的过程中，客户未支付当前住宅水费达 60 天或以上。收到“即将停止服务最后通知”的客户将无权获得任何调查、缴费安排或市政府的审查服务。在周六、周日或法定假日，市政府将不会因未缴费实施断水。

**5.服务中断最后期限：**所有拖欠的水费和相关费用必须在“欠款缴费通知和即将停止服务最后通知”中规定的最后期限前由市政府收取。客户如未能在指定日期前支付费用，可要求按本政策第 3 条之规定另行安排缴费。客户必须在服务中断通知规定的截止日期之前发出替代缴费安排的请求并获得批准。

**6.切断供水服务：**市政府将通过锁定或关闭水表的方式来切断供水。无论电表是否已经实际关闭，客户都将支付重启服务的费用，具体规定见费率和收费表。断水通知将向客户提供如何恢复供水服务的相关信息。对因未支付所提供服务的账单而导致的供水服务中断所造成的任何伤害或损害，佩塔卢马市及其工作人员、官员、雇员或议员均不对此负责。该市将在政府网站上公布每年因无力支付而中断供水服务的人数，并向加州水资源控制委员会报告。

**7.重启服务：**在恢复供水之前，所有拖欠的水费和相关费用必须全部缴清。在收到缴清的欠款后，市政府会尽快恢复供水服务。如需在当日常规工作时间(上午 8 时至下午 4 时 30 分)内恢复服务，则有关款项必须于当日下午 2 时前收到。如需在工作日的下午 4:30 之后恢复供水，将按照如前所述的该市适用费率和收费表收取加班费用。在常规工作时间之外，除非客户已被告知营业时间以外的额外费用，并已缴清所有欠款和额外费用，否则将

无法恢复供水服务。根据该市适用的费率和收费表，由市政府人员以外的任何人开启的供水服务可能面临罚款或额外收费，且由于未经授权的恢复服务而造成的任何损害将由客户承担。

**8. 还款失败的处理通知：**未成功扣款的水费或其他费用应按本市适用的费率和收费表的规定进行收费。此外，当账户发生还款失败的情况时，则该账户将被重归于本市的欠费账户行列，与其他未尝试支付欠款的账户同等对待。市政府将在能力范围内，通过上门通知、电话、信件或电子邮件的方式告知客户未成功缴费，其账户当前仍处于欠费状态。市政府可能会要求在过去 12 个月内发生过此类情况的账户未来必须以现金或认证资金的方式缴费。

**9. 恢复供水服务时还款失败：**如果客户提交不可转让的支票或有争议的信用卡缴费，以恢复以前因未缴费而被切断的供水服务，并且市政府也恢复了供水，那么本市有权在不另行通知的情况下立刻中断服务。如果是以不可转让的支票或欺诈性信用卡来支付相关费用时，则不会发出终止服务通知。任何使用不可转让支票或有争议的信用卡来支付欠款，恢复供水服务的客户，将会被要求未来必须以现金或认证资金的方式缴费，期限为自还款失败之日起的 12 个月内。

**10. 其他追缴措施：**除了停止供水外，本市还可以对不缴纳水费的行为采取法律或任何其他追缴措施，包括但不限于：通过对相关不动产申请扣押权以确保欠费的安全性，提出索赔或发起法律诉讼，或将欠款提交给收款机构代为收缴。如果法律诉讼的裁决对市政府有利，那么市政府将有权收取包括律师费和累计利息在内的所有成本和费用。

**11. 因其他客户的违规行为而导致断水：**对任何违反本市条例、规则或规章的行为（不仅限于欠缴水费），本市保留停止供水服务的权利，此类违规行为可能导致供水中断。

**12. 要求审查账单或申诉：**如果客户对水费账单有任何异议，并行使权利对公用工程主管或其指定人员对断水的决定提出申诉，那么在申诉未决期间，本市不会因欠费而中断供水服务。

要提起申诉，顾客必须以书面形式通知市政府办公室，地址是加州佩塔卢马市 English Street 街 11 号，邮编 94952。客户对账单或本政策下的其他政府行动的正当性有任何异议，可要求市政度财务主任或其指定人员在有争议的账单或任何服务中断的初始通知发出之日起十五(15)天内进行审核或调查。如果客户坚称已缴费，但其账户未有记录，客户将会被要求出示收据、已注销的支票或其他有力证据，以证实缴费，以便市政府能够查验缴费接收情况。如果财务主任未能妥善解决客户申诉，将在客户发出申诉通知后的 60 天内，根据佩塔卢马市法典第 1.14.090 (B) 条的规定，通知客户听证会的申诉日期。

**13. 翻译：**本政策的翻译版本为《加州民法典》第 1632 条中列出的语言，请前往财务部或市政府网站上查阅。

Please visit our office or website for a translation of this Policy.

Visite nuestra oficina o sitio web para obtener una traducción de este política.

如欲获取政策的译文，请访问我们的办公室或网站。

Mangyaring bisitahin ang aming opisina o website para sa isang pagsasalin ng Polisiyang ito.

Vui lòng đến văn phòng hoặc vào trang web của chúng tôi để xem bản dịch của Chính sách này.

이 정책에 대한 번역은 저희 사무실이나 웹 사이트를 방문하십시오.

根据本政策发出的所有书面通知，将由位于加州佩塔卢 English Street 街 11 号，邮编 94952 的市财务部提供，除英语外，还提供西班牙语、汉语、他加禄语、越南语和韩语版本。此外，如果服务区内某语言用户达到 10% 及以上，也将提供该语言版本。