



罗内特帕克市 公用事业计费政策

主题/标题:	政策文号:	批准日期:
欠费中断居民用水政策		

目的

本政策列举了罗内特帕克市公用事业管理局为收回欠款采取的行政措施，其中包括通知、费用转让和中断服务。公众可登陆市政管网查看本政策具体内容。您可拨打（707）585-6750 联系公用事业管理局，按照本政策规定探讨避免因欠缴费用中断供水服务的选项。

政策

逾期账户:

公用事业服务账单在出示后即行支付，在出示后 21 天视为欠缴。

1.小余额账户:

账单余额为 20 美元或更少可予以结转并累积到下一计费期，且无需收取滞纳金或采取其他收费措施。

2.滞纳金:

最早在客户收到账单后二十一天收取欠缴费用罚金。到期日和滞纳金可见欠费通知书。

3.放弃滞纳金:

如果客户申请，市政可选择放弃收取滞纳金，但条件是，出现情有可原的情形，且客户在前 12 个月并没有缴纳滞纳金的记录。

4.中断服务通知书:

A. 市政在客户欠费至少达到 60 天之前不得因欠缴费用中断供水。

B. 客户通知：市政至少在因欠费中断供水服务之前 7 个工作日邮寄通知书。通知书应当邮寄至账户所列邮寄地址。若邮寄地址和供水住宅地址不同，将向服务地址邮寄第二份通知书，交予“住户”。中断供水通知书应当包括：

- 客户姓名和住址
- 欠缴金额
- 避免中断供水的缴费截止日期或缴费方案确定日期
- 申请分期缴费计划的流程
- 账单质疑或申诉流程
- 市政公用事业电话号码和本政策网络链接以及有关收回欠缴费用和恢复供水服务的所有其他市政政策。

c. 房主账户通知：除了第 B 项所列客户通知，如果房屋是独立式单户住宅、多单元公寓楼、拖车住房公园或劳工营永久性住房，且所有人、管理人或经营者是在册客户，市政应当基于善意原则，



罗内特帕克市

公用事业计费政策

主题/标题:	政策文号:	批准日期:
欠费中断居民用水政策		

在账户欠费后，中断供水之前至少 10 天以通知书方式告知客户将中断供水。另外，通知书还应当告知住户，他们有权成为市政缴费客户，且无需缴纳欠缴的费用。

5. 电话号码:

除了上述通知书，市政还应该采取合理善意的措施，至少在因欠费中断供水服务之前 48 小时电话通知客户。市政职工应当主动提出避免因欠费中断居民供水服务的选项，其中包括但不限于替代性缴费计划、延期缴费计划、最低缴费方案、欠缴费用分期支付申请流程以及账单审核和申诉请求。市政不会对客户未能及时更新电话号码承担任何责任。

如果第 4 节所列通知书在邮寄过程中被退回，未能送达收件人，且市政无法通过电话联系到客户或住宅内某位成年住户，市政应当采取善意措施前往服务地址，在显著位置留下一份因欠费中断居民供水服务的通知书以及本政策副本。

6. 替代性缴费方案:

无法在正常缴费期内缴纳水费的客户可以申请替代性缴费计划，以免中断供水服务。市政应当考虑有关申请的所有情况并决定是否作出缴费安排。如果希望避免因欠费中断供水的人满足下列要求，市政不得因欠费中断居民供水服务:

a. 初级保健医生证明

初级保健医生（全科医生、妇产科医生、儿科医生、家庭医生、初级保健诊所、医院或门诊诊所）出具证明中断供水将危及供水地址住户生命或对供水地址住户健康和安全生产产生威胁的证明。

以及

b. 低收入资格

此人能够证明，其目前是加州以工代赈计划、食品券计划、普通援助、医疗保险计划、补充保障收入/州补充缴费计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划或太平洋燃气电力公司保健计划的受益人，或者，年收入低于联邦贫困水平的 200%。

以及

c. 公用事业费分期缴纳计划协议

此人接受所有欠缴费用支付方案。延期至下一计费期的缴费安排即可视为分期缴费计划，必须采取书面形式并由客户签字。

- 按照分期缴纳计划，客户可以在一定期限内缴纳欠缴金额，但自初始账单日算起，不得超过 12 个月。
- 分期缴费的同时，客户还需要按时缴纳常规账单费用。
- 客户必须遵守分期缴纳计划的规定，适时缴纳后续计费期的费用。
- 客户不得在按照分期缴纳计划缴纳欠缴费用的同时为后续欠缴费用申请分期缴纳。

7. 未能遵守分期缴费计划要求或者未能在分期缴费计划期间产生的最新费用:



罗内特帕克市

公用事业计费政策

主题/标题:	政策文号:	批准日期:
欠费中断居民用水政策		

未能遵守经过批准的分期缴费计划将收到中断供水服务通知书。此外，未能缴纳分期缴费计划执行期间产生的其他服务费用且拖欠长达 60 天将收到中断供水服务通知书。中断供水服务通知书至少在中断供水服务之前 5 个工作日以门把挂牌的形式送至服务地址。张贴中断供水服务通知书 5 个工作日后即可中断居民供水服务。

8. 中断供水截止日期:

所有欠缴水费及相关费用必须最晚在中断供水服务通知书所列日期下午 5 点支付给市政。

9. 恢复供水:

客户需支付一笔恢复供水费，不管水表是否已经关闭。为恢复因欠费中断的供水服务，客户必须缴纳所有到期金额，其中包括恢复供水费用。市政应当采取措施尽快恢复供水，但是至少应在客户缴纳逾期金额及中断供水产生的费用之后的下一个工作日结束前恢复供水。市政工作人员之外的人恢复供水服务或未经市政许可恢复供水服务将被课以罚金或其他费用。因违规恢复供水招致的损失由客户自行承担。

针对加利福尼亚州以工代赈计划、食品券计划、普通援助、医疗保险计划、补充保障收入/州补充缴费计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划、太平洋燃气电力公司保健计划的受益人或年收入低于联邦贫困水平 200% 的客户，恢复供水服务费不得超过 50 美元。

10. 营业时间外恢复供水:

周一至周五下午 5 点之后、周末或节假日恢复供水将收取营业时间外恢复供水费。正常工作时间外是不会恢复供水服务的，除非客户知道营业时间外恢复供水费用并签署协议确认相关费用并同意最晚在下一个工作日上午 9 点联系市政收费部门缴纳营业时间外恢复供水费用。除了营业时间外恢复供水费，还需缴纳欠费罚金。接听服务电话的市政职工不负责收取费用，但是应当指示客户在下一个工作日上午 9 点之前联系收费部门。

如果因为关闭先前某个账户（因为账户空缺或其他原因）而中断供水服务，而恢复供水需要新的客户开设新的账户，但是市政并未收到恢复供水服务的申请，新的客户可以申请在正常营业时间之外恢复供水服务。如果在正常营业时间外恢复供水服务，客户必须在下一个工作日联系收费部门开设服务账户，以免支付营业时间外恢复供水费。

针对加利福尼亚州以工代赈计划、食品券计划、普通援助、医疗保险计划、补充保障收入/州补充缴费计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划、太平洋燃气电力公司保健计划的受益人或年收入低于联邦贫困水平 200% 的客户，营业时间外恢复供水服务费不得超过 150 美元。

12. 退回支票处置通知

在收到用于缴纳水费或其他费用的被退回的支票后，市政应当详加审查欠费账户。



罗内特帕克市 公用事业计费政策

主题/标题:	政策文号:	批准日期:
欠费中断居民用水政策		

如果某一账户欠费超过 60 天，市政应当采取合理善意的措施，在门口张贴便签，告知客户支票被退回，并提前 48 小时告知客户因支票被退回而中断供水服务。如果被退回支票金额和被退回支票费用未在中断供水通知书所列日期当日或之前支付，将中断供水服务。赎回被退回支票的费用和缴纳被退回支票的费用必须以现金、信用卡或注册资金支付。

如果某一账户欠费未超过 60 天，市政职工应当告知客户支票被退回以及账户欠费状态，但是必须按照本政策第 4 节和第 5 节规定在中断供水服务之前通知客户。

为落实分期缴费计划出具不可转让支票必须遵守第 7 节所列通知要求（中断供水前通知），且必须缴纳退回支票的相关费用。

13. 先前中断服务退回支票:

如果某位客户使用不可转让支票缴费，以恢复先前因欠费而中断的供水服务，而市政已恢复供水，市政可以立即中断供水服务，无需通知。

使用不可转让支票缴费以恢复先前因欠费而中断的供水服务的客户应当以现金、信用卡或注册资金缴费，以在日后恢复供水，自缴费被退回之日算起，为期 12 个月。

14. 账单纠纷:

如果客户对水费账单存有疑问，必须填写并提交公用事业账单申诉表格，完成案件登记。市政在申诉案件审结之前不得因欠缴费用中断供水服务。