

裡彭市（CITY OF RIPON） 取消住宿政策中的居民用水服務

目的：

這項政策規定了裡彭市（CITY OF RIPON）對收集欠款帳戶的行政行為，包括通知，費用分配和中止不付款服務。該政策將在市政府的網站上向公眾公開。可以通過（209）599-2108 通過電話與市政府聯繫，討論根據本政策的條款避免為非付款而停止供水服務的選項。

政策文本：

作為向 200 多個供水系統供水的城市或社區供水系統，本市受 2020 年 2 月 1 日第 998 號參議院法律管轄。

欠款帳戶：

拖欠帳戶在下文中被標識為在開出水費單後 10 天營業結束之前仍未支付（且未進行付款安排或未制定替代付款時間表）的任何帳戶。以下規則適用於欠款帳戶的收集：

1. 小額帳戶：

如果未及時支付，任何\$ 15 以上的餘額都可能被視為拖欠。低於該金額的任何餘額都可以結轉並添加到下一個結算期，而無需採取進一步的收款操作。

2. 滯納金：

如果在開票後的第 20 天營業時間結束前未收到付款，則將收取滯納金。到期日和滯納金將顯著顯示在帳單上。

3. 免收滯納金：

根據客戶的要求，如果情況惡化，市政府將每 12 個月免收一次滯納金，並且在過去 6 個月中未向客戶收取拖欠款項的滯納金。

4. 替代付款安排：

任何無法在正常付款期內支付水費的客戶都可以請求其他付款安排，包括但不限於分期付款計劃或延期付款，以避免滯納金或服務中斷。客戶必須在計劃斷水服務之前至少一周與市政府聯繫。市政府將考慮圍繞該請求的所有情況，並自行決定批准或拒絕該請求。

a. 延期付款：

客戶可以聯繫財務部要求延長付款時間。市政府將自行決定，僅允許客戶在一個日曆年度內最多允許兩次延長時間。僅當客戶當前未使用先前餘額的分期付款計劃時，才可以延長時間。延期將繼續由財務總監或他/她指定的人員自行決定，並且最長不得超過截止日的那一周的星期四。

b. 分期付款計劃：

在本政策中，允許客戶在客戶定義的期限內（不超過 12 個月）支付逾期款項的付款安排被視為分期付款計劃。分期付款計劃必須以書面形式並由客戶簽署。分期付款的付款將與客戶的常規帳單合併，並受其限制。客戶必須遵守分期付款計劃

的條款，並在隨後的每個計費周期中累積產生最新費用。客戶不得按照分期付款計劃支付任何後續未付款項的進一步分期付款，同時支付拖欠費用。

c. 未能遵守其他付款安排：

如果不遵守其他付款時間表的條款，將導致發出終止服務意向的最終通知。終止服務的最終通知將在終止服務之前至少五個工作日內張貼在酒店顯眼且顯眼的位置。為了重新開通服務，客戶將需要支付替代付款安排的全部過期餘額和服務的過期餘額。

5. 書面斷水通知：

在客戶拖欠付款至少 60 天之前，市政府不會中斷供水服務。書面的斷水通知將郵寄到帳戶上指定的郵寄地址。該書面的斷水通知將是帶有水印的月度賬單，註明斷水通知。如果郵寄地址和提供水服務的物業的地址不同，則會將第二條通知郵寄到服務地址並寄給“居住者”。書面斷水通知將包括：

- 客戶的姓名和地址
- 逾期金額
- 要求付款或付款安排以避免終止服務的日期
- 說明申請延長時間以支付逾期費用的過程
- 說明申請替代付款安排的過程
- 對法案提出異議或上訴的過程的描述
- 市政府電話號碼和網站鏈接到市政府的書面徵收政策

如果書面的斷水通知通過郵件退回而無法送達，市政府將做出合理，真誠的努力訪問該住所，並在明顯的地方留下不付款的中止通知。

6. 斷水截止日期：

市政府必須在書面斷水通知中指定的當天上午 8:00 之前，收取所有拖欠的水服務費和相關費用。

7. 切斷沒有付費供水服務：

市政府將通過關閉（在某些情況下會鎖定）供水服務。在斷水之前，將在終止服務之前至少 5 個工作日內收到書面斷水通知，通知客戶。不論開通是否已實際關閉，都會向客戶收取重新開通計費系統中的服務的費用。如果在初始終止後的 24 小時內未收到付款，則開通將被鎖定在關閉位置。市政府還將向客戶提供有關在服務中斷的情況下如何恢復住宅服務的信息。

8. 重新開通服務：

為了恢復或繼續因未付款而斷水的服務，客戶必須支付重新開通費用（\$ 27.50）和過期的餘額。市政府將努力在可能的情況下盡快重新開通服務，但至少應在支付任何因終止服務而產生的逾期費用和重新開通費用後的下一個正常工作日結束之前恢復服務。由市政府人員以外的任何人或未經市政府授權而開啟的供水服務可能會被處以罰款或其他費用。未經授權恢復服務而造成的任何損壞均由客戶負責。

9. 非工作時間重新開通服務：

週一至週五，週末或節假日的下午 4:00 後恢復服務，將收取額外的非工作時間重新開通費。當前的非工作時間重新開通費為\$ 145.00。除非在正常工作時間後仍未告知客戶有關非工作時間的重新開通費用並已支付該費用以及其應收帳款的餘額，否則不會恢復服務。必須在市政廳營業時間內收悉並核實這些款項，然後才通知工作人員非工作時間重新開通水源。不允許響應服務電話的市政工作人員收取費用。

有時，由於該服務是新帳戶，並且該市尚未收到建立服務的請求，因此終止了供水服務。如果由於客戶尚未建立服務而在正常工作時間後恢復了服務，則除了非工作時間的重新開通費用外，客戶還必須事先支付 27.50 美元的重新開通費用。

10. 處置不可轉讓支票的通知：

收到作為水費或其他費用支付的不可轉讓支票後，市政府將認為未付款。市政府將做出合理，真誠的努力，將退回的支票通知客戶。

如果在通知中指定的日期或之前未支付退還的支票金額和退還的支票費用，則供水服務將被斷水。贖回支票和支付退票費用的所有款項必須以現金，信用卡或認證資金支付。

11. 先前斷水服務的不可轉讓支票：

如果客戶提供一張不可轉讓的支票作為付款，以恢復先前因未付款而中斷的供水服務，並且市政府恢復了服務，市政府可能會立即中斷服務而無需另行通知。有關終止原因的信件將張貼在該物業的顯眼位置。

在 6 個月內簽發 2 張不可轉讓支票的客戶將需要在接下來的 6 個月內支付現金，信用卡或認證資金。

12. 停止向低收入客戶提供服務：

如果滿足以下所有條件，市政府不得終止不付費的住宅服務：

a. 低收入範疇

客戶證明他或她在經濟上無法在市政府的正常計費周期內支付住宿服務費用。如果客戶家庭的任何成員當前是 CalWORKs, CalFresh, 一般幫助, Medi-Cal, 補充安全收入/州補充付款計劃的接受者，則該客戶在財務上將被視為無法在市政府的正常計費周期內支付住房服務費用，或加利福尼亞州針對婦女，嬰兒和兒童的特殊補充營養計劃，或客戶聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%。

b. 由初級保健提供者認證

客戶向市政府提交了初級保健提供者（全科醫生，婦產科醫生，兒科醫生，家庭醫生，初級保健診所，醫院或門診診所）的證書，證明終止服務將危及生命或構成威脅。對提供供水服務的場所的任何居民的健康和安全構成嚴重威脅。

c. 願意訂立替代性付款安排

客戶願意接受本政策第 4 節中概述的其他付款方式之一。

如果客戶滿足本節的要求，市政府應向客戶提供以下一種或多種選擇：

a. 根據本政策第 4 (a) 節的規定，暫時推遲付款。

b. 根據本政策第 4 (b) 節分攤未付餘額。

對於低收入客戶（定義見本節（a）小節），市政府應要求每 12 個月一次免除拖欠帳單的利息費用。

房東和房客關係

1. 畫面通知和租客成為客戶的權利

對於獨立的單戶住宅，多單元住宅結構的移動房屋公園或勞改營中接受單獨計量服務的永久住宅結構的居民，並且業主是記錄的客戶，則市政府應盡一切努力通過書面通知通知居住者，如果帳戶欠款，服務將在終止前至少 10 個日曆日終止。書面通知應進一步告知居民，他們有權成為客戶，然後向其收取服務費，而無需支付任何可能欠款的款項。

2. 向住客提供服務

a. 除非每個居民均同意服務條款和條件並符合法律要求，否則市政府無須向居民提供服務。

b. 如果一個或多個居住居民願意並能夠為帳戶的後續費用承擔責任，以使市政府滿意，或者如果市政府有合法手段有選擇地終止對不符合市政府要求的居民的服務，則市政府應向符合市政府要求的居民提供服務。

c. 如果一定時間的事先服務是在市水務部門建立信用的條件，則在相同期間內，居住和迅速支付租金或其他信用義務的證明應為市可接受。

3. 獨立式獨戶住宅-免收欠款通知和要求

如果是獨戶住宅，則應在擬議終止之前至少 7 個日曆日發出通知。為了免除拖欠帳戶上的應付款項，市政府可能會要求成為客戶的佔用人核實記錄的拖欠帳戶客戶是或曾經是房東，經理或代理商。驗證可能包括租賃協議或租金協議，租金收據，表明居住者正在租賃財產的政府文件，或根據《1962 年民法典》披露的信息。

中止供水服務以應對其他違規行為

本市保留因違反本市法令，法規或條例（除未付款之外）而終止住宅供水服務的權利。

報告

市政府應在其網站和州水資源控制委員會上報告因無法付款而每年停止服務的次數。

本政策的有效性

本政策應以英語，《民法典》第 1632 條所列的語言以及居住在本市服務區內的至少 10% 的人說的任何其他語言提供。本政策還應在市政府的網站上發布。

競賽或上訴法案：

客戶可以進行正式爭議，也可以要求向行政官員或其指定人提出水電費申訴。爭議或上訴必須在計費日期後的 60 天內提出。收到後，行政官員將審查該請求並在 10 個工作日內答复客戶。如果客戶對水費單提出異議並行使向行政官員或其指定人提出上訴的權利，則在上訴待決期間，市政府不會因未付款而中斷供水服務。

交付帳單/通知

Ripon 市竭盡全力郵寄並交付每月帳單和通知。但是，Ripon 市對因郵政問題而遺失的帳單/通知或未送達的帳單/通知概不負責。及時的地址更新是帳戶持有人的責任。帳戶持有人還負責確保在到期日之前付款，無論是否收到帳單/通知。客戶還可以在 www.cityofripon.org 上建立一個帳戶，該帳戶將使他們能夠查看當前和過去的帳單，以及使用信用卡或借記卡在線支付帳單。時間敏感的

斷水政策

第5頁 共5頁

付款應在任何截止日期之前親自在市政廳內進行。通過客戶銀行的賬單付款選項在線進行的付款最多可能需要 10 天才能在市政府收到，並且可能無法及時確定斷水開通的截止日期。