



波威市 住宅供水停止政策

1. 欠费账户

1.1 供水服务费用须每两月或以市政府确定的其他评率向市政府支付。所有供水服务账单在市政府账单寄出日期之后第十一（11）到期并缴付。在此期间未缴付的任何账单都会被视作欠费。收到账单后，直到账单寄出后第七十六（76）天都提出付款安排（见第 2 节的其他付款安排）。

1.2 账户欠费后，将会发生以下情况：

- A. 水费单寄出后的第 27 天，客户将会收到电话、短信或电子邮件通知，下周将向其帐户收取滞纳金。
- B. 水费单寄出后的第 34 天，将向账户收取逾期费用向登记客户寄出欠费通知。该通知将包含以下所有信息：
 - 1) 客户的姓名和地址；
 - 2) 欠费金额；
 - 3) 避免停水所要求的付款日期；
 - 4) 申请延期支付欠费的方法；
 - 5) 如果认为账单金额有误的上诉方法；以及
 - 6) 提出延期、减免或其他支付计划的方法。

此外，在以下情况，市政府将向服务地址的实际住户也发出通知：供水使用一个主水表计费，供水为单个家庭使用一个独立水表计算水费，多单元住宅建筑，移动住宅或公园，农场劳教所且该所有人、经理或雇主为登记客户，或登记客户地址与服务地址不相同。如果通知无法送达租户/住户，市政府将尝试到访该地址，在该服务物业显眼的位置放置将要停止供水的书面通知，这个位置可能但不必是从公共道路进入该物业的行车入口。通知将告知住户，如果其遵守服务要求，其有权成为市政府的客户，而无须支付欠费账户的应付金额。住户成为市政府客户的条款和条件请见以下第 4 节。

- C. 水费单寄出后的第 69 天，自动电话和/或短信将会发送到所登记的电话号码，通知客户其账户处于欠费状态，如果仍不缴费供水服务将会停止，已对账户收取滞纳金，客户可以要求收到本政策。
- D. 水费单寄出后的第 74 天，将会在服务地址的显眼位置放置停水通知，通知住户由于未缴付水费，供水服务将在四十八（48）小时内停止，且将对账户收取门签费和停水费。所有供水欠费和相关费用必须在停水通知所述的日期和时间内向市政府交齐。
- E. 水费单寄出后的第 76 天，市政府可因欠款停止供水服务。
- F. 如果账户在停水满一周后仍未缴付，账户将会被关闭，关闭日期为账户因未付费而停止服务的当日。任何客户如想在相同位置开始供水服务，将需要提供文件，证明其无需对账户欠费时期的用水负责。

2. 供水不会停止的情况

2.1 小余额账户——市政府允许将不超过五十美元（\$50.00）的应付费转入下一期的水费单，而不收取任何罚款或滞纳金。

2.2 如果市政府批准客户付款延期、分期偿还或按其他付款安排付款，且客户遵守获批准的付款安排，市政府将不会停止服务。任何客户对同一用水账户在同一时间不得享有超过一（1）项付款延期、分期偿还或其他付款安排。市政府批准的付款安排可能会因客户的付款历史和对协议条款的遵守情况有所限制。此等安排不得超过 12 个月。在账单寄出第 74 日之前，市政府可对未结余额批准付款延期、分期偿还或按其他付款安排，但这些安排或有以下前提：此后产生的所有水费单必需按期缴付。如不遵守付款安排的条款，市政府将会发出书面停水通知。市政府将在停止服务至少五（5）天前，在服务地址的显眼处张贴意图停止服务的最终通知，并向账户收取门签费。最终通知不对客户提供市政府调查或审查的任何权利。

2.3 此外，如果满足以下所有条件，市政度将不会停止供水：

A. 客户或客户的租户提交其主诊医生或执业医师和外科医生出具的证明，说明停止供水将危及该地址住户的生命或对其健康和构成严重威胁，以及

B. 客户的财政状态使其无法在正常的付款周期内完成支付。这可以由以下其中一项证明：

1) 证明家庭中任一成员为以下计划的接受对象：

- CalWorks
- CalFresh 一般援助
- Medi-Cal
- 补充性社保收入（Supplemental Security Income）/州补充收入计划（State Supplementary Payment Program）
- 加利福尼亚州妇女和婴幼儿特殊补充营养计划（California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children）

2) 或愿意接受作伪证的惩罚，申明家庭收入低于联邦贫困水平 200%；且

C. 客户愿意接受其他付款安排，包括针对欠款的延期或分期付款安排。

对于满足以上所有条件的客户，市政府将酌情提供以下其中一个选择：（1）延期；或（2）其他付款安排。

客户须证明其满足以上条件。在收到客户文件后，市政府将在七（7）天内进行审阅，并采取以下其中一项行动：（1）通知客户市政府所选择的其他付款安排，并要求客户签名同意接受该安排；

（2）要求客户提交更多信息；或（3）通知客户其不满足以上条件。

如果客户在按本节规定获得其他付款安排后，未能在六十（60）天内采取以下行动，市政府可停止供水服务：（a）在延长付款到期日支付欠款余额；（b）按照其他付款计划支付应付款；或（d）支付其当前供水服务费用。市政府将在停止服务至少五（5）天前，在服务地址的显眼处张贴意图停止服务的最终通知，并向账户收取门签费。最终通知不对客户提供市政府调查或审查的任何权利。

2.4 在房东租客的情况，住户可依据本政策第 4 节申请供水服务。

3. 恢复供水

3.1 在通过以下任一种方式支付款项后，供水服务可在一般工作时间恢复，无须收取重新连接费：

- A. 在市政府大楼客户服务处（Customer Services Division）支付。
- B. 在线付款，客户提供确认号码，并由市政府确认。
- C. 通过市政府的自动付款系统以电话形式付款，客户提供确认号码，并由市政府确认。
- D. 通过市政府批准的商户进行现金支付，客户提供确认号码，并由市政府确认。

3.2 非工作时间恢复供水服务

- A. 在发生以下情况时，供水服务可在一般工作时间下午 3 点 30 分后恢复，周一至周五为下午 5 点至 9 点，周末和节假日为早上 7 点至晚上 9 点：
 - 1) 款项按照第 3.1 节第 B 至 D 项完成支付。
 - 2) 客户了解非工作时间费用，签署了确认费用的协议，同意在表格截止日期前或下一个工作日联系客户服务处，并支付费用。市政府接听服务电话的工作人员不允许收取费用，但会告诉客户如何联系客户服务。已停止并锁定的服务在非工作时间不可重新建立。

4. 住户或租户成为市政府客户的程序

- 4.1 本第 4 节仅在登记客户为住宅服务地址的物业所有人、房东、经理或工作人员，且因欠费发出意图停止供水服务的通知，而停水将影响非市政府客户人员的用水时适用。
- 4.2 如果所有住户同意服务条款和条件，包括押金要求，市政府将对住宅的实际住户提供服务。但是，如果一位或多位住户愿意对账户之后产生的费用按市政府满意的方式承担责任，或如果市政府有合法的具体方式，选择性停止不遵守市政府规则和规定用户的服务，市政府将对符合要求的住户提供服务。
- 4.3 要获得成为客户的资格而不支付欠款账户的应付款，住户应确定欠款账户的登记客户为该住所的房东、经理或代理。市政府可酌情选择的证明材料包括但不限于：租约、租赁协议、租金收据、表明住户正在租用该物业的政府文件，或根据《民法》第 1962 条披露的信息
- 4.4 如果在此前接受过一段时间的服务是市政府认为客户具有良好信誉的条件，可让市政府满意的同等证明材料有：该期间内居住和及时支付租金的证明。

5. 账单审查和上诉

- 5.1 如想提出投诉或对水费单上显示的服务或收费提出上诉，客户须在付款日期后八（8）天内，以书面形式提出。任何此等投诉将由财务总监或其指定人员进行审查。在上诉期间，市政府将不会因客户不付款而停止供水。

6. 其他规定

- 6.1 除了停止供水服务之外，市政府可对供水服务欠款采取其他补救措施，包括但不限于：通过对不动产提出留置权、提出索赔、采取法律行动或将未支付的款项转给托收人来保证获得欠款。
- 6.2 对欠款之外对市政府任何政策、规则或规定的违反，市政府保留停止供水服务的权利。

7. 联系信息

- 7.1 如对水费单有疑问或需要协助，请致电 (858) 668-4401 或电邮 customerservices@poway.org 联系市政府客户服务的工作人员。客户也可以亲身到访市政府的客户服务处，工作时间为周一至周四上午 7 点 30 分至下午 5 点 30 分，以及每隔一个周五上午 8 点至下午 5 点，市政府假日除外。