

目的:

本政策管辖艾斯康迪多市对拖欠公用事业计费账户进行催收的行政行为，包括通知、费用转让和中断服务。本政策不适用于因客户未授权行为 (H&S 116926) 而导致市政部门断水的情况。

此政策旨在遵守《加利福尼亚州健康与安全法规》(California Health and Safety Code) 第 6 章第 116900 节及以下条款等，又称第 998 号参议院法案 (Senate Bill 998)，具体包括以下内容：

1. 延期缴费或减扣缴费计划。
2. 备选缴费安排计划。
3. 客户对账单提出异议或申诉的正式机制。
4. 供客户了解如何避免因拒付而中断供水服务的联系电话。

本政策面向公众开放，发布网址为市政部门网站：[www.escondido.org](http://www.escondido.org)，具体提供以下版本：英语、西班牙语、中文、塔加拉族语、越南语和朝鲜语。(H&S 116906)。

参考文件：

《艾斯康迪多市市政法规》(City of Escondido Municipal Code) 第 31 章：水务  
《健康与安全法规》(Health and Safety Code) 第 6 章第 116900 节及以下条款。  
第 998 号参议院法案：中断住宅供水服务

政策：

市政部门将作出合理、认真努力，通知客户逾期未付的款项以及出具账单后即将采取的催收行动。如欲了解如何在本政策条款下避免因拒付而中断供水服务的选项，可以拨打电话 (760)839-4682 与市政公用事业计费 (City Utility Billing) 部门联系。(H&S 116906)。

若非自账单到期日起算客户逾期缴费达至少 60 天以上，市政部门不得因逾期缴费而中断供水服务。(H&S 116908)。

此外，只要满足下列某项条件，且客户自愿签署分期缴费协议，则市政部门不得因拒付而中断供水服务：

1. 客户或租客提交主治医师出具的证明，证明中断供水服务将对接受供水服务处所内的居民构成生命威胁，或对其健康和安​​全构成严重威胁。(H&S 116910(a)(1))。
2. 客户提供证明，证明其家庭成员中有 CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充性保障收入 (Supplemental Security Income)/州补充支付计划 (State Supplementary Payment Program) 或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children, WIC) 等福利的当前受益人，或者客户声明其家庭年收入低于联邦贫困线的 200%，故而在经济上无力在市政部门的正常计费周期内缴付安居服务费用。(H&S 116910(a)(2))。

客户可签订符合本政策规定的分期缴费协议或备选缴费安排计划。市政部门不允许延期缴费或减扣缴费。市政部门将考虑与请求相关的所有情况，并根据争议金额、缴费历史记录以及与客户无力支付待决账单相关的其他特殊情况，确定缴费计划是否合理。(H&S 116910(a)(3))。

延长至下一个计费周期的缴费计划称作分期缴费计划。分期缴费计划是在客户规定的期限内分期缴付未付余额，该期限自账单初始日期起算，不得超过 12 个月。分期缴费将与客户的定期账单合并累计，并以到期日为准。客户必须遵守分期缴费计划条款，并偿还随后的每个计费周期中累积产生的最新费用。(H&S 116910(2))。

根据分期缴费计划缴付拖欠费用期间，客户不得要求进一步分期缴付任何后续未付费用。若未能遵守分期缴费计划条款，则会收到断水书面通知。断水通知将以门贴通知的形式在中断供水服务前不少于 5 个工作日送达处所。(H&S 116910(3))。

有下列情形之一的，市政部门可在于物业显眼位置张贴中断服务最终意向通知后 5 个工作日内中断安居服务 (H&S 116910(3))：

1. 客户未遵守拖欠费用分期缴付协议或备选缴费安排计划达六十 (60) 天或更长时间。
2. 在进行分期缴费协议或备选缴费安排计划期间，客户未缴付当前安居服务费用达六十 (60) 天或更长时间。

客户的停水通知中记载了如何恢复服务的具体信息。(H&S 116912)。

市政部门会在其网站和市议会上报告每年因无力支付水费而中断服务的次数。(H&S 116918)。

催收公用事业账单账户适用以下规定：

1. 小数金额账户：  
24.99 美元或以下的任何金额都可以结转至下一个计费周期。
2. 过期函及滞纳金：  
若在账单发出后的第 21 日营业时间内仍未收到缴费款项，将收取 10% 的滞纳金。若未在通知之日起 10 天内缴付逾期未缴金额，则会生成逾期函并将其邮寄给客户，并向账户加收 1.50 美元的逾期函费用。10% 的滞纳金和逾期函费用将显示在下一期账单中。示例：客户于 10 月 25 日收到账单。账单的到期日为 11 月 13 日。11 月 15 日将对待付余额收取 10% 的滞纳金，并于 11 月 25 日开具账单。1.50 美元的逾期函费用于 11 月 21 日起进行收取，并于 12 月 25 日开具账单。
3. 免除滞纳金：  
应客户要求，市政部门将每 12 个月免除一次滞纳金。(H&S 116914(a)(2))。
4. 拒不缴费通知：  
若仍未收到缴付款，并且未享有任何缴费计划，则将会向拖欠物业送达拒不缴费通知（例如门贴、现场通知单），说明若仍拒不缴付逾期未付的水费，则将于 7 天内停水。计入客户的下一期账单费用中。书面断水通知需包括以下内容：客户姓名及住址；拖欠费用金额；为了避免停

水服务，必须缴付或安排缴费的日期；申请分期缴费计划或备选缴费安排计划的过程说明；请求账单复审和申诉的程序说明；市政部门电话号码以及市政部门书面催收政策的网络链接。

a. 分户计量住所住宅租户/居住者通知：

市政部门需在可能中断供水服务前至少 10 天内，作出合理、认真努力，以书面通知的形式告知居住者供水账户欠款，将中断供水。书面通知将告知租户/居住者，租户/居住者有权成为市政部门的客户，而无需支付拖欠账户的应付金额，前提是其自愿承担该地址随后的水费。为了免除拖欠账户的应付金额，租户/居住者必须提供租赁协议或租金缴付证明核实其租赁身份。(H&S 116916)。

b. 万用表计量的多单元综合大楼租户/居住者通知：

市政部门需在可能中断供水服务前至少 10 天内，作出合理、认真努力，在各户门上悬挂书面通知，告知居住者供水账户欠款，将中断供水。书面通知将告知租户/居住者，租户/居住者有权成为市政部门的客户，而无需支付拖欠账户的应付金额，前提是其自愿承担该万用表计量的地址随后的水费。若一位或多位居住者自愿并有能力承担随后的水费并得到市政部门的信服，或者若存在可供市政部门使用的合法有形手段，可以选择性地终止为未满足服务要求的居民提供服务，则市政部门会向符合这些要求的居民提供服务。若书面断水通知以邮寄形式退回而无法送达，则市政部门将做出合理、认真努力，前往其住所，留下拒不缴费断水通知。(H&S 116916)。

5. 拒不缴费断水通知：

若自拒不缴费通知之日起 7 天内未收到任何缴付款，则会向物业送达拒不缴费断水通知并断水。(H&S 116908(a)(1)(C))。

6. 断水最后期限：

所有拖欠的水费和相关费用必须在书面通知中指定的当天下午 2 点前送交市政部门。

7. 拒不缴费断水：

市政部门将关闭水表中断供水。无论是否已实际关闭水表，计费系统都会向客户收取重建服务的费用。中断供水且在七 (7) 个日历日内未恢复的账户将被冻结，账户余额必须全额付清，而且需要交付押金方能恢复服务。

8. 重建服务：

为了恢复或继续提供因拒不缴费而中断的供水服务，客户必须缴付重建费用。市政部门将尽力在可行的情况下尽快重新连接服务，但至少要在缴付任何因服务终止而产生的逾期未缴费金额和拖欠费用后的下一个正常工作日结束之前恢复服务。对于由市政部门以外的任何人员开启的供水服务，将收取额外费用。因未经授权恢复服务而造成的任何损失，皆由客户负责。

9. 非工作时间重建服务：

星期一至星期五下午 2 点之后，以及周末或节假日恢复服务的，将收取非工作时间重建费用。除非已将非工作时间重建费用告知客户，并且客户同意签署非工作时间协议，否则不会在正常营业时间后恢复服务。

若由于客户尚未建立服务，而在正常营业时间之后恢复服务，则客户必须在中午 12 点之前联系计费部门，方能建立下一个营业日的服务。

**10. 退票处理通知:**

收到视为水费或其他费用的退票后，市政部门将视其为未缴费。随后会生成一份因退票终止服务的 48 小时通知。

若未能于终止服务通知所指定的日期当天或之前缴交退票金额及退票费用，则会中断供水服务。所有用于兑换退票和支付退票费用的款项必须以现金、信用卡或保付资金等形式进行支付。

**11. 争议账单:**

若客户对水费账单有异议，而行使其向公用事业部门主管或其指定人员申诉的权利，则在申诉期间，市政部门不会因拒不缴费而中断供水服务。