

City of American Canyon

公用事业收费政策

目的

制定与 **City of American Canyon** 提供的市政公用事业收费相关的政策，并根据该市的《市政法规》、《加利福尼亚州法律》和该市收费表提供准确、及时的服务。

政策诠释

该市为上水和下水道服务提供公用事业收费服务。本政策阐述工作人员将如何处理：

1. 新账户、转账和中断服务
2. 保证金
3. 费用
4. 账单
5. 逾期付款
6. 拖欠、因未付款和收款而导致的服务中断
7. 争议和申诉
8. 替代付款计划
9. 外漏信用额度
10. 退回款项、非法使用、篡改和交叉连接

该政策符合《加利福尼亚州水关闭保护法》(the State of California Water Shutoff Protection Act)，也称为第 998 号参议院法案：中断住宅用水服务。

如对本政策有任何疑问，请致电 (707) 647-4364 或发送电子邮件至

waterpayments@cityofamericancanyon.org 联系市政工作人员

本政策的采用将取代上述政策的所有先前版本。本政策并不阻止工作人员制定补充程序，以为日常业务提供高效和透明的服务。

City of American Canyon

公用事业收费政策

新账户、转账和中断服务

市政工作人员将为客户提供一份申请表让其填写，以便设立公用事业服务。该表格将清楚列明适用的费用和保证金规定。直到客户要求中断服务为止或收到该地址服务的新申请之前，客户将承担公用事业费用。记录的业主将对不活动账户上发生的任何公用事业使用负责。

保证金

所有客户的保证金都将存入一个单独的账户，作为公用事业账单的支付担保。客户保证金必须对应所提供服务的个人、公司或企业的名称。市政有权在逾期超过 90 天后将客户的保证金用于任何公用事业费用的未付部分。市政保留无限期保留保证金的权利，以确保公用事业费用的支付。

- 除业主外，每位客户在申请服务时均须缴付保证金。
- 个人住宅服务初始保证金：\$150
- 工业或商业服务初始保证金：\$250
- 保证金免除事宜将由财务总监或指定人员决定
- 只有当客户的账户没有逾期未付余额时，才可以转移保证金
- 对于多次拖欠的客户，财务总监或指定人员可要求其缴付额外保证金，住宅服务不超过 \$600，工业或商业服务不超过 \$1,000
- 保证金退还事宜由财务总监或指定人员决定

收费标准

除滞纳金和《水关闭保护法》(Water Shutoff Protection Act) 限制的费用外，所有费用均按照该市用户收费表收取。所有费用均须根据未来的立法修改而调整，包括但不限于《水关闭保护法》的修改。

账单

市政工作人员将以月为周期编制并生成账单。账单将于每月第一个工作日或之前寄出，并于每月 15 日或下一个工作日到期。宽限期将允许在每个月的 24 日或下一个工作日之前进行支付，然后才开始计算滞纳金。如果没有收到账单，客户有责任与市政联系。未收到账单并不能免除客户的付款责任。账单错误更正须遵守三年时效，并须经财务总监或指定人员批准。

逾期付款

如果公用事业账单在当月 24 日或下一个工作日之后逾期，滞纳金将按未付费用的 10% 和总余额的 0.5% 计算。滞纳金的免除须依照《水关闭保护法》。应客户要求，工作人员可为信誉良好的账户提供一次免除滞纳金的服务。任何额外的免除可由财务总监或指定人员根据具体情况酌情授予。累计或单独超过 \$10,000 的免除将由市政执行官或指定人员决定。

City of American Canyon 公用事业收费政策

拖欠、因未付款和收款导致的服务中断

账单过期 60 天后，客户的账户将视为拖欠。一旦账户有拖欠余额，将在服务因未付款而中断前至少七 (7) 个工作日内发出中断通知。所有通知将邮寄至获取服务的地点的客户。如果客户的邮寄地址不是获取服务的物业地址，还应将通知邮寄获取服务的地址并将收件人写为“居住者”。通知应包含以下信息：

- 客户名称和地址
- 拖欠金额及总账户余额
- 为避免服务中断而必须付款或进行付款安排的截止日期
- 申请延期支付拖欠费用的流程说明
- 对账单提出争议或申诉的程序说明
- 客户要求替代付款计划的程序说明
- 关于获取公用事业账单政策副本的参考信息

如果邮寄的服务中断通知无法送达，工作人员将尝试首先通过电话联系客户或居住在住所的成年人。如果未能通过电话联系到客户，工作人员会将邮寄的通知副本贴在门挂上，并放置在显眼的位置。

如果下列情况之一适用，则不会中断服务：

- 客户在通知上的最后期限前付清欠款
- 客户就付款安排、延期或替代付款计划签订协议
- 客户有未决争议或申诉
- 住宅客户符合《水中断保护法》的所有要求

当服务因拖欠账户未付款而中断时，将向客户提供有关如何恢复服务的说明。在服务中断的当天，工作人员会递送门挂通知，说明以下信息：

- 客户名称和地址
- 恢复服务所需支付的金额
- 用于恢复服务的费用
- 付款方式和地点

当某个账户已关闭时，最终账单将邮寄到记录中的客户最后提供的地址。工作人员将尽合理努力在账户关闭后收回逾期余额，并提出付款安排的选择。可将已关闭的账户移交至外部收款机构处理。如果客户搬迁到市政服务区域内的其他服务地址，则余额可以转移到活动账户。

City of American Canyon

公用事业收费政策

争议和申诉

客户可行使其权利，通过填写工作人员提供的争议表格对公用事业收费的决定、费用、账单或其他功能提出争议。在争议或申诉过程中，公用事业服务不会因未付款而中断。如果客户对争议过程中的决定感到不满，客户将有十 (10) 个工作日的时间向市政提出申诉，申诉将由市政执行官审理。市政执行官在申诉流程中做出的决定为最终决定。

替代付款计划

客户可以请求签订可执行协议，以获得以下替代付款方式之一：

- 付款延期 - 单次付款的替代日期
- 付款安排 - 在 2-6 个月内分期偿还未付余额
- 免除或减少费用 - 包括滞纳金、中断费和其他费用
- 其他请求 - 与争议或申诉流程无关

所有考虑将依照《水关闭保护法》进行。

如果客户未能满足替代付款计划或协议的条款，则可以立即中断服务，除非客户有资格获取《水关闭保护法》规定的替代付款安排。

在安排的到期日之后的 60 天内，不得中断合格账户的用水。在安排的到期日之后的第 50 天，工作人员将向客户发送一份为期 10 天的门挂中断通知，说明为防止中断而必须进行的付款安排的具体日期和金额。为期 10 天的门挂中断通知须贴在获取服务的物业的显眼位置。在第 61 天，如果客户仍未满足协议服务的要求，服务将中断且客户须全额付款才能恢复服务。

外漏信用额度

因外漏、管道破裂、故意破坏或其他事件导致用水量显著且意外增加的客户可以申请外漏信用额度。外漏信用额度按每次事件最多两个月超额用水量的 60% 计算。每十年仅为同一地点的同一客户提供一次 \$500 的最高信用额度。

退回款项、非法使用、篡改和交叉连接

政策的本部分专门针对客户的未授权行为，不受《水中断保护法》的限制。

所有退回款项均须收取主费用表中列出的退票费用。不能用另一张支票支付退回支票的款项。12 个月内第二次退回款项将使该账户在 24 个月内无资格进行支票和电子资金付款。

City of American Canyon 公用事业收费政策

拖欠通知和其他付款安排的退回款项将导致服务立即终止，且客户须全额付款方能恢复服务。除超过 \$950 的银行错误外，任何退回款项都将由财务总监或指定人员审查，并可能提交给市检察官进行调查。

根据《加州刑事法典》第 594 条，任何个人或企业获得或使用未经授权的上水或下水道服务、篡改城市水表、故意阻止使用水表或以其他方式对城市财产造成损害都将受到处罚。必要时，工作人员会与警方或执法部门联系。除了《市政法规》第 9.12.030 节授权的罚款之外，个人或企业还将承担与维修或更换城市财产和/或服务相关的所有费用，并据此收到账单。

《市政法规》第 9.12.030 节授权对非法使用处以罚款：

- 第一次违规罚款 \$100
- 自第一次违规之日起一年内的第二次违规罚款 \$200
- 自第一次违规之日起一年内的每次额外违规罚款 \$500

任何申诉和补救均须依照《市政法规》第 9.12.070 条规定的流程进行。本政策第 7 条概述的争议和申诉流程不适用。

本市负责保护公共饮用水分配系统，使其免受因供水服务连接造成的污染物或污染物回流或反虹吸而可能引起的污染。与饮用水系统相关的规范见《加利福尼亚州法规》第 17 章和第 22 章。

任何客户如对上述程序不满，可致函市政厅联系财务主管。

根据《加利福尼亚州健康与安全法规》第 116922 节和《民事法典》第 1632 节的要求，本政策提供英语、西班牙语、中文、菲律宾语、越南语和韩语版本。