

## 民用水欠费停水政策及指南

海沃德供水系统的财务部营收科负责向公共服务用户开票和收款。海沃德供水系统根据《海沃德市政法》第 11 章第 2 条和第 3 条以及《加利福尼亚州公用事业法》之规定，向其客户提供公用事业服务。此外，我们还根据《断水保护法案》（《加州健康与安全法令》第 6 章第 12 节第 104 段）的规定，对欠缴水费的用户进行相应的断水处理。市议会在上述法律框架内，制定了对住宅公共服务用户欠费追缴政策和准则。详情如下。

本政策除英语外，还提供西班牙语、汉语、他加禄语、越南语和韩语版本。此外，如果服务区内某语言用户达到 10% 及以上，也将提供该语言版本，目前尚无其他语种符合该标准。本政策将公开发布于海沃德市官网。

**如需咨询如何避免欠费停水，请致电海沃德市政电话：(510)583-4600。我们的常规工作时间为：周一至周四上午 8 点-下午 6 点，周五上午 8 点-中午 12 点。**

### 缴费时间表

1. 根据《海沃德市政法》第 11-2.36 款规定，水电账单开票 15 日内未缴即视为逾期。寄给账户所有人的账单中，印有相应的开票日期和逾期日期。
2. 开票日期后 35 天内仍未缴清相应的水电账单，将在未缴费金额中添加 5 美元的滞纳金，并将向账户所有人邮寄《欠费通知》。住宅水电账户拖欠金额不收取利息。本通知将要求用户于通知打印日期起 21 日内缴清欠费。
3. 向账户所有人邮寄《欠费通知》21 日后，如相应的水电账单仍未缴清，将尝试与账户所有人进行电话联系，由专人将《最后通知》送至服务使用地址。该通知将要求于通知发出日起 7 日内缴清欠费。如仍未按要求缴清欠款，可能会暂停向其提供公共事业服务。

### 缴费安排、延期缴费和可选缴费方案

收到《欠费通知》后，账户所有人可对未缴金额申请缴费安排、临时延期、扣减缴费金额计划或替代缴费方案。如可在 12 个月内缴清欠费，本市可选择接受何种缴费计划。

### 存在特殊医疗和财务状况的客户

对于满足以下条件的客户，不得因欠费而暂停其公用事业服务：

- a. 客户或客户的承租人能够提交基本医疗机构签发的证明，证明停止服务将危及服务使用场所内居民的生命，或会对其健康和安​​全构成严重威胁；以及
- b. 客户能够证明其在正常计费周期内无力支付住宅公共事业服务费。(如有家庭成员加入加州以工代赈计划、加州新鲜计划、普通救助、加州医疗补助计划、社会安全补助金/加州补贴计划，或为加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童营养补助计划受益人，或客户申明其家庭年收入低于联邦贫困线 200%，可视为该客户无力支付。) 及
- c. 客户同意签订符合本政策的缴费计划、临时延期或扣减缴费金额方案或替代缴费方案。

本市将选择提供和接受何种缴费方案。确定应能够于 12 个月内缴清欠费。如本市认为有必要根据具体情况延长缴费期限，以免给客户造成不必要的困难，可给予超过 12 个月的缴费计划方案。

如在支付计划进行过程中，客户未按照规定支付费用的时间达到或超过 60 天，将在该地点张贴停止服务最后通知之日起的 5 个工作日内停水。

#### 单户住宅的业主客户

如客户将其房屋出租，该房屋将因欠费停水，本市应尽一切善意努力，至少提前 7 日以书面方式通知方式居住人停水事宜。本通知还将告知房屋的住户，他们可登记为客户，无需缴纳并非由其拖欠的账户金额。供水系统可能要求租户核实，欠费账户的客户现在或过去是否是该房屋的房东、管理人或代理人。租户同意相应服务条款和条件后，供水系统方可向其提供服务。

#### 多户住宅物业的业主客户

如某账户为多户住宅建筑，本市不会因欠缴水电费而暂停提供服务。根据《海沃德市政法》第 11-2.48 款规定，多户住宅建筑欠缴的水电费用，将继续作为特别评估项纳入业主在阿拉米达县的资产税账单。不得因欠费对多家庭住宅建筑的居民实施停水。

#### 客户对水电费账单提出异议或申诉程序

如客户对水电费账单的准确性存疑，应在原开票日后 30 天内，向本市营收管理员或指定代表提交书面申请，要求对账单进行审查。营收管理员或指定代表有权更正错误的账单。并应向客户发出关于存疑账单的书面决定通知。营收管理员或指定代表将调查关于账单金额准确性的投诉，但不负责审查涉及服务、一般费率、待决费率变更、水源或类似事项的投诉。

如客户不同意营收管理员或指定代表的决定，可以向工务局主管或指定人员提出申诉。工务局主管或指定代表可复核账单金额的准确性，但不负责复查本程序中涉及服务、一般费率、待决费率变更、水源或类似事项的投诉。

如客户对账单显示的用水量存疑并已发起投诉或要求调查，在调查客户争议项或投诉内容的未决期间，不得因其欠费而停止供水，但客户需确保该账户在后续各计费期间正常缴费。