



# CITY OF OCEANSIDE

财务服务部

## 因不支付费用而中断服务的政策 自 2020 年 2 月 1 日起生效

### 简介

City of Oceanside (“市”) 制订本政策的目的是帮助居民供水服务的客户防止因为困难导致供水服务遭到中断（理由是未支付相关费用）。公众可在市网站上查看本政策。如果关于本政策存在任何疑问，可向(760) 435-3900 提出。

### 通知

任何在账单日期后第 25 天结束营业前未支付的账户都将被视为欠费账户。欠费账户将被收取一笔滞纳金，金额为应付的供水和污水相关费用的 10%。直到客户拖欠费用的时间至少达到 60 天后，市才会因未支付费用而中断供水服务。市将在中断住宅客户供水服务前至少 15 天通过电话或邮件联系该客户。

如果通过电话联系客户，市将主动为客户提供本政策。市还将主动讨论客户的选项（防止因不支付费用而中断服务），其中包括替代支付计划以及获得账单审核和上诉。

如果通过邮件联系客户，市将向客户账户中指定的账单地址寄送关于中断服务的客户书面通知。如果账单地址与服务地址不同，那么第二封通知将邮寄至服务地址，收件人为“居住人”。书面通知将包含客户的姓名和地址、拖欠费用的金额以及为避免服务中断而必须付款或进行付款安排的截止日期。通知中还将说明申请延长支付拖欠费用时间的流程、请求账单审核和上诉的程序以及客户申请分期支付拖欠费用的程序。

如果书面通知未被送达并遭到退回，那么市将做出诚信努力，造访服务地址，并为居住在该住所的一名成年人或在一个显眼的位置留下一份书面通知，告知即将中断服务，并留下一份本政策的副本。

**向单独计量住所的承租人/居住人发出的通知：**如果提供单独计量服务的住所业主是欠费账户的客户，那么市将做出诚信努力，在中断供水服务前至少 10 天向住所的承租人/居住人发出一份书面通知。承租人/居住人将通过这份书面通知获知，他们有权成为市的客户，且无需支付欠费账户的到期金额，前提为他们愿意并能够承担住所后续供水服务费用的财务责任。承租人/居住人必须提供租赁的核实文件，文件形式为租约或租赁协议、租金收据、政府文档（说明居住人正在租用该房产）或者其他可被接受的证据。

**向通过标准仪表接受服务的多单元建筑楼群的承租人/居住人发出的通知：**如果通过标准仪表接受服务的多单元建筑楼群的业主是欠费账户的客户，那么市将做出诚信努力，在中断供水服务前至少 10 天向每个单元的承租人/居住人发出一份书面通知。承租人/居住人将通过这份书面通知获知，他们有权成为市的客户，且无需支付欠费账户的到期金额。如果在通过标准仪表提供服务的



# CITY OF OCEANSIDE

## 财务服务部

地址，一名或多名居住人愿意且能够承担供水服务后续费用的责任，达到市满意的程度，或者市可以采用一种法律允许的实际方法来选择性地终止向那些未满足市服务要求的承租人/居住人提供的服务，那么市将向满足要求的居住人提供服务。

### 客户的选项

**账单审核和上诉：** 客户可以对水费账单提出争议，方式为在账单日期后的 10 天内提交一份书面申请，要求对账单进行审核。虽然可能需要进一步调查，但付款到期日期要求必须依然得到满足。如果存在争议的费用在后期被判定为错误费用，则将进行相应的调整。

**替代支付方法：** 符合资格、无法在正常付款期限内支付住宅供水服务费用的客户可以申请替代支付方法，从而避免滞纳金和服务中断。

要符合替代支付方法的资格，客户必须：

- 提交一份初级保健提供者的证明书（具体见“福利和机构法规”部分的定义 14088(A)(1)(b)），如证明中断服务将危及服务提供场址居民的生命，或者对其健康和安全感形成严重威胁。
- 证明他或她在财务方面无法在市的正常计费周期内支付服务费用。如果出现以下情况，则客户将被视为在财务方面无法支付费用：
  - 客户家庭中的任何成员是 CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付项目或者加利福尼亚妇女、婴儿和儿童特殊补充营养项目的当前受益人；或者
  - 客户声明家庭年收入低于联邦贫困线的 200%。
- 同意参加市提供的替代支付计划，具体受本文规定之政策的管辖。

如果客户符合替代支付方法的资格：

- 客户必须与市签署一份“替代支付方法协议”，在一个经协商一致的期限内分期支付未付余额，该期限不超过账单最初到期日期后 12 个月。
- 经协商一致的金额（分期付款）将添加到常规的每月账单上，来付清之前的未付余额。
- 对于后续所有计费期限，客户的账户都必须保持不欠费的状态。
- 在支付之前账单拖欠费用的同时，客户不得申请对任何后续的未付费用进行进一步的分期支付。

如果客户不遵守替代支付方法的要求，或者在支付当前供水服务费用时，拖欠时间达到或超过 60 天，那么市将中断客户的供水服务。市将至少提前 5 个工作日在服务地址的一个显眼位置张贴一份最终的中断通知。如果中断住宅客户的供水服务，市将为客户提供相关信息，告知如何恢复服务。



# CITY OF OCEANSIDE

财务服务部

## 恢复服务

如果想要恢复或继续提供因未支付费用而被中断的服务，客户必须支付一笔重连费用。市将在可行的范围内尽快重连服务，但至少会在任何过期未付金额、拖欠费用和重连费用得到支付后的下一个常规工作日结束前，对中断服务的账户恢复服务。对于在周一至周四下午 5:00 后以及周五下午 4:00 后或者在周末或假日恢复的服务，将收取一笔超时工作重连费。