



聖塔羅莎市
財政局 – 稅收處

行政政策第一修訂版（2020年1月16日）
欠款停止住宅供水服務

2.1 書面政策

市政府將以英文、《加州民法典》第1632條列出的語言，以及其服務地區至少10%的居民所講的語言，提供關於欠款停止住宅供水服務的書面政策。本政策可在市政府的網站上獲取，包括以下內容：

2.1.1 替代付款安排方案

市政府將為不能在正常帳單期內支付住宅供水服務費的客戶，提供替代付款安排。市政府可以選擇客戶承擔哪一個替代付款安排，並設定該付款選項的參數，包括是否要求客戶簽訂書面協議。替代付款安排選項包括：

2.1.1.1 分期償付未付餘額

分期還款計劃會在一段具體期間內分期支付欠款，一般不超過三（3）個月。分期還款受制於客戶正常的每月帳單明細的到期日。客戶必須遵守分期還款計劃的條款，並支付每個後續帳單期的全部當期費用。客戶按照分期還款計劃的規定支付欠款期間，不得就後來的未付費用請求另一個替代付款安排。除非客戶屬於第2.4款規定的情形，不遵守分期還款計劃的條款，包括未支付到期應付的款項，可導致最早在下一營業日停止住宅供水服務，無須進一步通知。

2.1.1.2 臨時延遲或延期付款

市政府可在客戶口頭承諾付款的條件下，同意延遲客戶欠款的到期日。付款延期不得超過下一個帳單明細的到期日。客戶按照延期計劃支付欠款期間，不得就後來的未付費用請求另一個替代付款安排。除非屬於第2.4款規定的情形，不遵守延期計劃的條款，可導致最早在下一營業日停止住宅供水服務，無須進一步通知。

2.1.2 客戶就帳單明細提出異議或上訴的正式機制

上訴必須採用市政府規定的表格以書面形式提出，而且市政府必須在收費日起十五（15）日內收到。上訴由水務局長或其指定的人審查和決定。就上訴做出決定後，如果客戶對決定有異議，客戶隨後可在決定日起15日內向公用事業委員會秘書遞交書面上訴通知，請求向委員會提出上訴。對公用事業委員會的裁決或決定不滿的任何人，可在該裁決或決定日起15日內向市政府秘書遞交書面上訴通知，向市參議會提出上訴（SRCC 14-04.170）。在任何時間未及時遞交上訴，將導致前一項決定為最終決定。如果客戶或住宅的任何成人對帳單明細有異議並行使上訴權，市政府在上訴待決期間，不會因不支付爭議金額而停止住宅供水服務。在上訴過程中，客戶必須繼續及時支付所有無爭議的到期金額。

2.1.3 市政府的電話號碼，用於討論避免因未付款停止住宅供水服務的選項

可在星期一到星期五上午8:00到下午5:00，撥打(707) 543-3150聯繫水務收費部。電話號碼印在帳單明細、到期通知書、停水通知書和門口吊牌上。如果打電話給客戶留言，將提供水務收費部電話號碼。