

漢福德市

供水服務中斷政策

* * * * *

本政策構成漢福德市（市）關於因加州健康與安全法規第 116906 條而終止住家供水服務的書面政策。

1. **拖欠水費服務費。** 根據漢福德市政法規（HMC）第 13.04.050 條，住宅水資源服務顧客在城市公共事業服務帳單開立日期起十五（15）個日曆日內未支付的水費將被視為拖欠費用。拖欠款項須繳納以下費用（統稱「費用」）：（a）百分之十（10%）滯納金；（b）委員會制定的其他費用和罰款。拖欠金額和未付費用和利息將以每月百分之一點五（1.5%）的利率累計利息

2. **中斷服務。**
 - a. 除非另有規定，若住戶客戶無法在水費成為拖欠費用的第日曆日的六十日（第 60 日）下午 5 點，將水費全額支付、或是要求支付計畫，其他補救措施之外，本市可能會停止供水以及停止其他本市提供給顧客的其他服務。

 - b. 由於未付款而停止服務的不少於七（7）個工作日之前，本市將會依照《健康與安全法規》第 116908 節，與顧客透過電話或是書面聯絡。

 - c. 若顧客符合《健康與安全法規》第 116910 節之財務困難規定，則本市公共事業服務的停止供應，僅能以此章節所述方法辦理。

3. **付款計劃。**
 - a. 顧客要求付款計畫應該提供以下條款，這些條款將在顧客簽署的書面《付款協議》中提供：
 - i. 在顧客簽署付款協議後，支付三分之一（1/3）未付公用事

業服務餘額；及。。。在客戶簽署《付款協議》後，所有公共事業服務款項餘額的三分之一（1/3）；以及

- ii. 剩餘的未付餘額將於顧客簽署《付款協議》後月首日（第 1 天）開始按日曆月以六（6）等分分期支付；惟如該日距離《付款協議》生效日少於十五（15）個日曆日，則首次（第 1 次）付款應於下個日曆月的第首日（第 1 天）。例如，若《付款協議》表示於 2 月 20 日生效，則第一筆（第 1 筆）分期付款的款項應於 4 月 1 日到期。未付金額應按每月百分之一點五（1.5%）的利率計算利息，並須繳納本市所定之額外費用及罰款，該費用應逐月支付。顧客在《付款協議》上的簽名不會免除顧客在《付款協議》仍然有效時，由本市所開立帳單上載明的公共事業服務費用的義務。

- b. 包含這些條款的《付款協議》應由所有帳戶持有人簽署，並且由帳戶持有人在顧客從本市收到協議的三（3）個工作天內，親自提交至本市的財務部門。若顧客未能在三（3）個工作天內簽署並且繳回《付款協議》本市將繼續終止向顧客提供服務的流程。

- c. 除符合《健康與安全法規》第 116910 節規定的顧客外，本市可以在不提供進一步書面通知時，就以下任一情況下，停止向受到付款計畫約束的顧客提供所有本市服務：
 - i. 顧客未能遵守其《付款協議》；或
 - ii. 雖然《付款協議》仍有效，顧客未能在其當下住宅服務費用成為拖欠費用之前付款。

然而，停止提供服務給符合《健康安全法規》第 116910 章節規定的顧客，只有在與此章節中的條款條件相符時才會發生。

- d. 身為《付款協議》一方的顧客，必須在於付款計畫期間所發出的所有城市服務帳單上保持最新狀態，且若在付清待付《付款協議》之前，因後續服務帳單而拖欠其費用，則不符合《付款計畫》條款的資格。

- e. 顧客在每十二（12）個月的期間，可符合一（1）次《付款協議》的資格，該協議將從顧客先前的付款協議生效日期開始計算，但是符合《健康與安全法規》第 116910 條規定的顧客將不受此限制。
- 4. **帳單金額上訴**。認為本市帳單金額不準確的顧客，可對該金額提出上訴。上訴程序係於 HMC 第 13.04.110. 節中建立，其副本做為附件「A」隨附。
- 5. **聯絡本市**。顧客可撥打以下電話號碼，討論避免因不付款而中止本市公共事業服務的選項：(559) 585-2510.

舉例「A」

漢福德市政法規第 13.04.110.C. 節

C. 上訴。

1. 任何顧客均可對水費提出上訴。欲對服務費提出上訴，除非本文另有規定，顧客必須在爭議帳單開出的十五（15）個日曆日之內向財務總監提交以下資料：（i）一份書面上訴通知函（ii）爭議帳單所示的應付款項金額；以及（iii）上訴費用，此費用由市議會決定。未在此期間提交這些資料，將導致放棄上訴權利，並且構成無用行政補救措施。上訴通知函應詳細列出所有支持顧客反對帳單相關的事實。

2. 儘管有上述第 1 款的規定，但經濟上無法支付爭議帳單金額和/或支付上訴費用的顧客，可提出豁免全部或部份所需保證金和上訴費用的要求。豁免請求必須連同顧客的上訴通知，以及顯示顧客無法支付上訴保證金和/或上訴費的實際財務資料之宣誓聲明，和其他證明文件一起提交給財務總監。顧客有責任向財務總監證明並且讓其滿意，其實際無法支付有爭議的帳單金額和/或支付上訴費用的原因。如果財務總監確定豁免理由成立，則豁免或部分豁免款項以及上訴費用。若財務總監不認為豁免理由成立，顧客必須在收到財務總監書面判定的三（3）個工作天之內，付清有爭議的帳單金額並且支付上訴費用，以進行顧客上訴程序。

3. 財務總監收到上訴通知、爭議帳單金額款項及上訴費用（或財務總監認定豁免款項及/或費用）後，應於市議會指定聽證官或聽證機構訂立聽證事宜。聽證官或聽證機構應在財務總監指定的日期舉行有關顧客上訴的聽證，並應收到上訴人和市政工作人員提出的證據。聽證結束後，聽證官或聽證機構可以維持或調整爭議帳單的金額。聽證官員或聽證機構應在申訴聽證日期起的十五（15）個日曆日內針對顧客上訴發出書面裁定。在加州[《民事訴訟法》](#)第 1094.6. 章節規定的期限之內，受害顧客可以向加州金斯郡高等法院提出訴訟，要求對聽證官或聽證機構對顧客上訴裁定進行司法審查。