

## 阿普兰市 居民停水政策

本政策旨在向阿普兰市居民客户告知及时结清拖欠水费、避免因欠费而导致停水的选项。本政策适用于市政供水的全体居民客户，但不适用于非居民用水单位。如需与阿普兰市公用事业计费工作人员讨论本政策的条款和避免停水的选项，请前往 460 N. Euclid Avenue 或致电 (909) 931-4150。本政策将以下列语言发布在市政府网站：英文、西班牙文、韩文、越南文、他加禄文和简体中文。

### A) 计费和缴费期限：

1. 水费账单将每两个月一次提交给每一位客户。
2. 客户应在收到账单后立即缴费，如未在账单日期后二十五（25）天内全额缴费，将视为欠费并收取滞纳金。
3. 水费可通过线下、邮寄或线上方式缴纳，线下缴费地点为市政府和市民中心停车场内的投递箱。
4. 客户有责任在规定的期限内全额缴费。

### B) 欠费客户：

1. 拖欠费（滞纳金）——未在账单日期后四十五（45）天内全额缴费的水费账单将收取滞纳金 15.75 美元。
2. 欠费通知——市政府将向欠费客户邮寄欠费通知，告知其欠费的事实和需要缴纳的滞纳金。欠费通知将寄往登记地址和业主地址（如两者不一致）。
3. 根据《阿普兰市政法规》第 13.12.080 条（“计费”）和第 13.34 条（“留置权”），如向业主收取水费，则欠费超过六十（60）天可能导致市政府对相关房屋行使留置权。

### C) 应客户申请停水：

1. 对于非由租户居住的房屋，可在不额外收费的情况下应客户申请停水，但客户必须提前至少二十四（24）小时向财务部提出停水申请。
2. 租户客户：市政府无法为有租户居住的房屋停止供水。因此，客户必须在申请停水之前确认所有租户均已搬出相关房屋。业主有责任提供已搬空证明，如事实上未搬空还应缴纳恢复供水相关费用。
3. 收到客户的申请和已搬空证明后，市政府将在一（1）个工作日内登记邮寄地址和水表读数并停止供水。
4. 最后账单将寄往登记的邮寄地址。
5. 如未按期收到最后账单金额，客户将面临催收和/或留置权诉讼。
6. 所有获批准的退款都将寄往登记的邮寄地址。

### D) 因未缴费而停水：

1. 供水将在账单欠费六十（60）天后停止。
2. 停止供水前，市政府将尝试通过登记的邮寄地址和电话号码通知客户，并尝试通知居住在供水地址的租户/房客，详见下文。
  - a) 书面通知登记客户——停水前，市政府将提前至少十五（15）天向客户的邮寄地址寄送书面通知（停水通知），内容包括：
    1. 客户的姓名和地址；
    2. 欠费金额；

3. 为避免停水而必须缴费或作出缴费安排的期限；
  4. 申请临时延期缴费的书面程序；
  5. 申请延期、分期或替代缴费方案的书面程序；
  6. 申请账单复核及申诉的书面程序；
  7. 申请缴费安排或要求市政府提供补充信息的电话号码。
- b) 电话通知登记客户——停水前，市政府将提前至少七（7）天尽量通过电话联系客户或居住在客户房屋的成年人。市政府将提议向客户提供本政策的副本并讨论替代缴费选项。市政府应提议与客户讨论避免停水的方案，例如替代缴费方案、分期付款计划、最低缴费选项以及申请账单复核及申诉。
- c) 向供水地址发出最后通知——如果无法与客户或居住在客户房屋的成年人取得联系，在停水前，市政府将提前至少四十八（48）小时在供水地址的醒目位置留下即将停水的通知和本政策的副本。通知内容包括：
1. 客户的姓名和地址；
  2. 欠费金额；
  3. 为避免停水而必须缴费或作出缴费安排的期限；
  4. 申请延期、分期或替代缴费方案的书面程序；
  5. 申请缴费安排或要求市政府提供补充信息的电话号码。
- d) 出具停水通知时，市政府将按照收费表的规定收取相关费用并计入客户的欠费金额。

#### **E) 避免停水的替代缴费选项：**

1. 任何客户均可在十二（12）个月内申请一（1）次临时延期缴费或本条规定的其他类型的缴费安排。如果客户在停水通知寄出后十三（13）天内提出申请，市政府将安排相关人员对申请进行审核。市政府针对是否同意延期或采用其他缴费安排所做的决定为最终决定，不可申诉。
2. 任何因健康状况和财务困难而无法在正常计费周期内缴费的客户均可申请替代缴费选项以避免停水。市政府应批准所有满足下列条件的申请：
  - a) 健康状况——客户持有《福利与机构法规》第 14088(b)(1)(A) 条规定的“初级保健提供者”出具的证书，证明停水将对居住在相关房屋内的人员构成生命威胁或严重的健康和安全隐患；
  - b) 财务困难——客户能够证明其家庭任何成员目前正领取 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付计划或加州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划，因此无力缴纳水费；或者客户声明其家庭收入低于联邦贫困线的 200%；
  - c) 替代缴费选项——客户愿意达成市政府酌情选择的下列替代缴费选项之一以避免停水：针对所有拖欠费用的 (i) 分期缴费协议，(ii) 替代缴费方案，或 (iii) 临时延期缴费计划。
3. 客户负责证明其满足第 E 条第 2 款规定的条件。为让市政府有充足的时间处理客户提出的申请，市政府鼓励客户尽量在拟定的停水日期之前提供必要的文件证明其健康问题、财务困难和达成任何替代缴费选项的意愿。收到相关文件后，市政府将进行审核并在七（7）个日历日内答复客户，告知其是否需要提供补充信息（包括与可用替代安排的可行性相关的信息），或者告知客户市政府允许其参加的替代缴费选项及其条款。如果市政府要求提供补充信息，客户应在接到该要求后五（5）个日历日内提供相关信息。收到补充信息后，市政府将在五（5）个日历日内以书面形式通知客户其不满足相关条件，或以书面形式告知客户市政府允许其参加的替代缴费选项及其条款。如果不满足第 E 条第 2 款规定的条件，客户必须在以下期限内（以较晚者为准）缴纳其拖欠的水费，包括滞纳金：(i) 市政府判定客户不满足上述条件的通知发出后两（2）个工作日；或 (ii) 停水通知中注明的停水日期。

4. 分期缴费——如果市政府选择此替代缴费选项，客户将按照下列条款签署书面的拖欠水费分期缴费计划：
  - a) 客户将在市政府规定的期限内缴纳拖欠的水费，最长不超过原始账单日期后十二（12）个月。
  - b) 分期缴费将与客户的正常账单合并，并适用正常账单的缴费期限。
  - c) 根据缴费计划缴纳拖欠水费期间，客户不得为后续拖欠的费用申请分期缴费。
5. 替代缴费方案——如果市政府选择此替代缴费选项，客户将按照下列条款签署书面的拖欠水费替代缴费方案：
  - a) 客户将在市政府规定的期限内缴纳拖欠的水费，最长不超过原始账单日期后十二（12）个月。
  - b) 市政府将为客户制定替代缴费方案。该替代缴费方案可以规定与指定的缴费日期不一致的定期一次性缴费，也可以规定高于或低于每月一次的缴费频率，前提是在所有情况下，拖欠的水费和滞纳金必须在市政府规定的期限内全额缴纳。
  - c) 根据缴费方案缴纳拖欠水费期间，客户不得为后续拖欠的费用申请替代缴费方案。
6. 临时延期缴费——如果市政府选择此替代缴费选项，客户最长可将逾期未缴的水费延期六（6）个月缴纳。市政府将酌情决定客户的延期缴费期限。
  - a) 客户将在市政府规定的期限内缴纳拖欠的水费。
  - b) 根据延期缴费计划缴纳拖欠水费期间，客户不得为后续拖欠的费用申请临时延期缴费。
7. 所有替代缴费选项均要求登记的客户签署《财务困难协议》，未能遵守该协议或未能缴纳后续计费期间产生的费用将导致停水。
8. 如果客户未能遵守任何替代缴费选项的条款达到或超过六十（60）个日历日，或者未能缴纳当前产生的水费达到或超过六十（60）个日历日，市政府将在供水地址的醒目位置张贴书面停水通知。在停水之前，市政府将至少提前五（5）个工作日将停水通知送达供水地址。

#### F) 恢复供水：

1. 因欠费而停水的客户需缴纳所有未缴费的账单和相关费用。停水后必须满足下列条件之一方可恢复供水：
  - a) 客户全额缴纳拖欠水费和滞纳金；或
  - b) 市政府酌情同意批准符合条件的客户在停水后提出的分期缴费申请、替代缴费方案、临时延期缴费，且客户已签署《财务困难协议》。
2. 如果停水后需要恢复供水，对于家庭收入低于联邦贫困线 200% 或任何成员目前正领取 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付计划或加州妇女、婴儿和儿童特别补充营养计划的家庭，市政府正常工作时间内的恢复供水费用不得超过 50.00 美元，非正常工作时间内的恢复供水费用不得超过 150.00 美元。不满足上述条件的客户应按照市政府现行的收费表缴纳恢复供水费用。

#### G) 申诉：

1. 如果客户认为账单不准确，请立即与市政府联系。市政府仅受理停水通知寄出后十（10）个日历日内收到的申诉。
  - a) 填写《公用事业计费申诉申请表》并亲自提交给财务部或通过电子邮件发送至 [UtilityServices@uplandca.gov](mailto:UtilityServices@uplandca.gov)。
  - b) 公用事业运营经理和公用事业计费主管将审核收到的申诉。审核内容将包括考虑客户是否可分期缴纳账单金额。

- c) 申诉审核期间不得停水。
- d) 公用事业运营经理和公用事业计费主管审核申诉后，将以书面形式向客户告知处理结果。客户必须在正常计费周期内缴纳所有无争议的金额。
- e) 市政府可酌情决定将多缴纳的金额从客户的下一份账单中扣除，或者直接退还客户。
- f) 如对申诉处理结果不满意，客户可在市政府寄出书面处理结果后十（10）个工作日内向市政经理申请举行申诉听证会。
- g) 如对市政经理的处理结果不满意，客户可在市政经理寄出书面处理结果后十（10）个工作日内向市政办事员提交书面申诉通知。收到申诉通知后，市政办事员将安排在下次市政府会议上讨论该相关事项，并提前至少十（10）天以邮寄方式将会议时间和地点告知客户。市政府做出的决定为最终决定。

#### **H) 房客或租户成为市政府客户的程序**

1. 本条仅适用于供水地址的业主、房东、管理者或运营者被列为登记客户且已向其出具停水通知的情况。
2. 如果每一名实际居住者均同意供水条款和条件或满足市政府规章制度的其他要求，市政府将向房客供水。然而，如果一名或多名房客有意愿也有能力以令市政府满意的方式缴纳后续产生的水费，或者如果市政府可以通过合法的物理手段选择性地停止为不符合市政府规章制度要求的房客供水，则市政府应向满足上述要求的房客供水。
3. 如果要成为客户但无需缴纳拖欠的水费，房客应能证明拖欠水费的登记客户为相关房屋的房东、管理者或中介。证据可以包括但不限于租赁协议、租金收据、注明房客为房屋租赁者的政府文件或根据《民法典》第 1962 条披露的信息，具体由市政府酌情决定。
4. 如果成为市政府的客户以曾在特定时段内使用供水服务为条件，则实际居住在相关房屋内并能证明已及时缴纳该时段的租金即满足条件。