

Healdsburg 市 公用事業收費政策

該政策於 2020 年 1 月 21 日由市議會通過，可上該市網站 www.cityofhealdsburg.org 使用英文、西班牙文、中文、韓文、越南文和菲律賓文查閱詳情。如果對此政策有疑問，請致電公用事業收費客戶服務熱線 707-431-3307。

1. 因未付電費而停止供電服務:

- a. 在欠款拖欠至少 30 日之前，不得停止供電服務。
 - i. 在停止住宅供電服務的七（7）個或更多個工作日之前，該市已經通過電話或書面聯繫了賬戶持有人。

2. 因未付水費而停止供水服務:

- a. 在欠款拖欠至少 30 日之前，不得停止非住宅供水服務。
 - i. 在停止供水服務的七（7）個或更多個工作日之前，該市已通過電話或書面聯繫了賬戶持有人。
- b. 在欠款拖欠至少 60 日之前，不得停止住宅供水服務（根據 998 號法案）。
 - i. 在停止供水服務的七（7）個或更多個工作日之前，該市已通過電話或書面聯繫了賬戶持有人和居住者（根據 998 號法案）。

3. 住宅健康與安全的例外情況:

- a. 如果符合以下**所有**條件，則不得因未付款而停止服務:
 - i. 客戶提交了家庭醫生的證明，即停止住宅服務將嚴重威脅到現享有服務的居民的生命、健康和 safety，並且
 - ii. 客戶填寫了 Healdsburg 市 C.A.R.E 的申請表，證明該家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%，他們在該市的正常賬單周期內無法支付服務費用，並且
 - iii. 客戶願意就所有拖欠費用訂立分期償還協議或延期付款計劃。
- b. 如果符合以上**所有**條件，該市應為客戶提供以下選擇之一：
 - i. 分期償還欠款。
 - ii. 暫時延期付款。
- c. 在下列任一情況下，該市在住宅的顯眼位置張貼有意停止服務的最終通知後的天或更多天，可能會停止住宅服務:
 - i. 客戶未遵守分期償還協議或延期付款計劃。
 - ii. 在進行分期償還協議或延期付款計劃時，客戶沒有按照標準停止時間表支付當前的住宅服務費用（第 1.a.i 節和第 2.b.i 節）。

4. 即將停止的通知:

- a. 如果需要書面聯繫客戶，則會將書面通知寄到檔案中客戶的郵寄地址。如果客戶的郵寄地址不是服務地址，則也會將此通知寄到“居住者”的服務地址（根據 998 號法案）。該通知包括以下內容:

- i. 客戶的姓名和地址。
 - ii. 欠款金額。
 - iii. 要求付款或安排付款的日期，以避免服務停止。
 - iv. 申請延期支付欠款的程序說明。
 - v. 申請審查賬單和上訴的程序說明。
 - vi. 申請延期付款時間或分期償還欠款的程序說明。
 - b. 如果需要電話聯繫客戶，則會向客戶提供停止服務政策的副本，並且
 - i. 提供可避免停止服務的一些方法，包括延期支付欠款、分期償還欠款或申請審查賬單和上訴。
 - c. 如果該市無法通過電話聯繫到客戶，並且書面通知也無法送達而被退回，該市應盡最大努力在服務地點處放置書面通知。
 - d. 62 歲或以上的客戶，即“福利與機構守則”定義為受撫養的成年人，可以要求第三方通知服務，因此，當客戶欠款並面臨停止服務時，該市將盡力讓客戶的委託人收到通知。書面同意書需要第三方認可，而且第三方沒有義務支付欠款，也不能阻止或延遲服務的終止。
 - e. 在下列任一情況下，該市在住宅的顯眼位置上張貼有意停止服務的最終通知後的五（5）天或更多天，可能會停止住宅服務：
 - i. 客戶未遵守分期償還協議或延期付款計劃。
 - ii. 在進行分期償還協議或延期付款計劃時，客戶沒有按照標準停止時間表支付當前的住宅服務費用（第 1.a.i 節和第 2.b.i 節）。
5. **公用事業服務停止後**，客戶在恢復服務之前，必須付清其帳戶內的所有欠款，包括重新連接費、足以恢復服務的押金或按當前要求增加的押金。
 - a. 重新連接費 (根據 998 號法案):
 - i. 在該市辦公時間內，重新連接費為\$50.00，
 - ii. 在非辦公時間內，重新連接費為\$150.00，
 - iii. 該費用將不超過重新連接的實際費用，並且將從 2021 年 1 月 1 日起，根據消費者價格指數的變化進行年度調整（根據 998 號法案）。
 - b. 在星期六、星期日、法定節假日或該市不對外辦公的任何時間內，都不會因未付款而停止服務。
6. **申訴程序:**
 - a. 客戶在收到賬單後有 25 天的時間可以提出上訴。
 - b. 如果客戶認為賬單有誤，可以將賬單和證明文件發送到以下部門提出上訴:

The City of Healdsburg
Attention: Administrative Services Director
401 Grove Street
Healdsburg, CA 95448
 - c. 上訴待決期間，不得停止服務。
7. **押金:**
 - a. 所有客戶都需要交押金，包括住宅和非住宅的每個帳戶。

- i. 賬戶申請人可以用以下方式代替支付押金 1) 帳戶申請人以前信用度的證明信，或者 2) 由水電賬戶信譽良好的市內物業業主出示的押金保證書。
- ii. 如果客戶在該市內搬家，而且其關閉賬戶在過去六（6）個月內未出現任何拖欠，則免收押金。
- iii. 在賬戶連續保持十二（12）個月的良好信譽之後，押金將退到客戶的賬戶內或解除保證書。

8. 滯納金:

- a. 對到期未付的所有賬戶每月將收取滯納金。
- b. 滯納金在賬單上單獨列出
- c. 如果提出要求，每 12 個月可對未付賬戶免除一次滯納金。

9. 洩漏調整:

- a. 當出現以下情況時，該市將做出合理努力來聯繫潛在洩漏的客戶：
 - i. 與上一年同期的正常使用量相比，使用量過高，並且
 - ii. 看見有可能洩漏的痕跡
- b. 客戶可以根據洩漏期間和上一年同期的使用差異，可能有資格要求調整最多兩（2）個賬單期間的水費和污水費。
- c. 如想進行調整，賬戶持有人必須在受影響的賬單週期後的 6 個月內，向該市提交一份要求信，並附上有關洩漏情況的書面說明和維修證明。
- d. 調整只限每個日歷年一次。