



	财政局 156 S. BROADWAY, SUITE 114 TURLOCK, CA 95380-5454 209-668-5570	政策#:19-01
	涉及法律法规: 加州上议院第 998 号法案	MSI #:
主题: 中断居民供水服务		首次发布日期: 09/01/19
		修订日期: 09/01/19

上议院第 998 号法案《中断居民供水服务》，加州政府法典第 60370-60375.5 条

这项政策列举 Turlock 市财政局对收取到期未付账户的行政措施，包括通知、收费和中断服务。这项政策在本市网站上向公众发布。您可以联系本市财政局，电话是(209) 668-5570，讨论按照本政策的条款规避因未付款中断供水服务的可选方案。

本政策中“到期未付账户”的定义是在到期日后六十（60）天仍有余额未支付、供水服务将因未付款中断的公用事业服务账户。为避免中断服务，必须最迟在到期未付通知上列明的中断日期前一天中午 12 点前完整支付并且财政局收到。如果服务中断，须支付额外的收费和逾期费，才能恢复服务。ⁱ

在预定的中断前 18 到 30 天内，将向每个账户持有人邮寄关于到期未付账户余额的到期未付通知。此外，还将向客户的公用事业账户的电话号码发送短信或电话信息。向客户的每种沟通形式都将包括服务地址、账户号码、逾期未付总额、付款到期日、终止服务日期和（如果邮寄的通知没有支付、服务被中断的话）重新接收费。

除了上述邮寄的到期未付通知，在中断服务前七（7）天内，还将向客户的公用事业账户的电话号码发送提醒短信或电话信息。提醒短信会告知即将中断服务。

为了避免中断供水服务，客户可选择提供更多信息，供财政局考虑，如下所述：

1. 基层卫生保健提供者证明医疗情况的信。ⁱⁱ
2. 表明家庭中任何一人当前是以下项目的接受者，财务上没有能力在正常计费周期内支付：
 - a. CalWORKs, CalFresh, California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children
 - b. Medi-Cal
 - c. Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program
 - d. 家庭年收入低于联邦贫困线 200%
3. 付款分期偿还协议或付款协议。ⁱⁱⁱ

本市还认识到，有些客户可能需要另外付款时间表，以避免逾期未付。^{iv}

所有对计费的异议和关于账单的一般性问题，请通过电话或当面联系财政局。如果您希望正式对您的账单金额提出异议，须以书面形式。提出异议的表格，请从 156 S Broadway Suite 14, Turlock CA 领取。^v

ⁱ 罚款：政策第 97-02 号《市政服务账单付款宽限期政策》

Turlock 市的政策允许对市政服务账单有一个宽限期，之后再对到期未付账户适用处罚。在市政服务账单上列明的到期日后第六天，或第六天以后，将对到期未付账户收取罚款。

ⁱⁱ 医疗情况信：政策第 97-01 号《因医疗原因不得终止服务的政策》

Turlock 市政策规定，在收到持证的内科或外科医生的书面证明，证明终止供水服务会危及客户的生命，本市不会因未付款终止供水服务。此外，客户必须是在正常付款时间段内财务上没有能力支付该服务，并且愿意达成分期偿还付款协议，最短十二（12）个月，不过可以由财政局主任酌情延长至二十四（24）个月。收取 20 美元的付款协议费。

持证的内科或外科医生的书面证明必须在终止服务前提交给 Turlock 市财政局，并且**每年**更新。

ⁱⁱⁱ 付款协议（也称付款分期偿还协议）：政策第 97-05 号《市政服务账单付款协议政策》

该协议的目的是对市政服务账单到期未付金额允许最长十二（12）个月的付款计划，以避免中断供水服务。客户必须在中断供水服务前，完成以下事项：（1）申请 Turlock 市财政局的协议。（2）账户持有人须本人亲自到 Turlock 市财政局，订立条款，签署协议。协议签署后，向客户提供一份。

（3）付款协议费为二十（20）美元，须在签署协议时支付。客户有义务对任何新的收费保持账户不拖欠。在客户的公用事业账单到期日，付款协议上的所有付款即到期。（4）如果付款没有按照达成一致的方式收到，该服务将面临中断，中断前将提前五（5）个工作日提供中断通知。（5）在提供付款协议时，客户将被告知《付款协议政策》。在此之后，客户将被要求遵循上述第 3 条提到的程序。（6）任何账户不再使用时，该账户的任何和所有付款协议将失效，对余额的付款将立即到期。对停止使用的账户，将按照财政局的标准收费程序处理。

^{iv} 另外付款时间表：政策第 19-01 号《计费周期到期日-财务负担》

加州对“财务负担”的定义：在正常计费周期内没有能力支付，并且正在接受 CalWORKS, CalFresh, California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 项目，家庭年收入低于联邦贫困线 200%。（1）联系财政局申请对计费周期的修改。（2）向财政局提供要求的财务负担文件。（3）将通知对申请的决定。（4）客户同意在申请的到期日前完整按时支付公用事业账单。（5）任何到期未付事件可能导致不再使用喜好的到期日，导致财政局后续处以罚款和修改计费周期到期日。

^v 异议：政策第 98-02 号《财政局异议政策和程序》

异议/争议是与财政局、财政局程序、政策和/或财政局的市工作人员相关的指控。

与**市政府或市政府部门制定的市法令、决议或市基本政策**的任何指控，如果不涉及财政局，就**不是对财政局的异议**，如果财政局无法依据自身的信息和权限满足客户，异议应提交给市书记官，或该异议涉及的政府部门。

要向 Turlock 市财政局提交异议，并收到本市关于异议的决定的通知，请按照以下规定操作：（1）在客户受到侵害/委屈之日起十（10）天内，向 Turlock 市提交填写和签署的异议表。（2）如果客户本人不能到财政局填写该表，可以申请邮寄一份表格，在十（10）天内填写、签署并交回给财政局。

（3）根据投诉的性质，决定采取什么行动。（4）对异议做出的决定，将联系提交异议的客户。

（5）签署的异议将存档 90 天。