



## 《住宅供水服務因欠費中止政策》

無論其他政策或規定為何，本《住宅供水服務因欠費中止政策》均應適用於依本文規定實施之住宅供水服務因欠費中止情況。若本政策與任何其他政策或規定存在衝突，應以本政策為準。

### 目的與背景

依據加州《停止供水保護法案》（Water Shutoff Protection Act，參議院第 998 號法案），沃森維爾市制定本書面政策以規範因欠費而中止住宅供水服務之情況。以下簡稱「斷水政策」。

### 政策內容

本政策僅適用於因欠費而中止之住宅供水服務，所有現行政策與程序仍適用於商業及工業用水帳戶。有關水費繳納事宜進一步協助，或欲瞭解本政策所述避免服務中斷之替代方案，請於營業時間致電沃森維爾市公共工程與公用事業帳務部（帳務組）：(831) 768-3455。

#### A. 滯納帳戶

沃森維爾市不得在用戶付款逾期未滿六十（60）日前中斷供水服務。下列規定適用：

- **滯納金：**若帳單未於註明之截止營業日前繳清，將按用戶帳戶未繳餘額加徵 10% 滯納金。
- **小額欠款：**凡帳單逾期金額為 \$50 美元（含）以下者，將自動轉入下一計費週期，不另採取催收行動。

#### B. 逾期通知

用水帳單將按月寄送各用戶。服務費用以見單即付為原則，若自帳單日起算六十（60）日內未繳納，即視為逾期並可能面臨服務中止。繳費方式包括：親臨本市帳務辦公室以現金、匯票、銀行本票、個人支票及認可信用卡繳付。還可在營業時間致電客服專員以認可信用卡繳費：(831) 768-3455。用戶也可使用 24 小時自動語音系統繳費：1-855-748-3077。透過以下網站繳費，用戶亦可申請電子帳單及自動扣款服務：<https://www.onlinebiller.com/watsonville/>。

#### C. 首次斷水通知：

本市將本著合理善意原則，於因欠費中止供水至少七（7）個工作日前，以書面形式聯繫用戶。斷水通知書將寄送至帳戶登記之郵寄地址。若郵寄地址與供水物業地址不同，將另寄送第二份通知至供水地址，收件人註明為「住戶」。書面斷水通知應包含以下內容：

- 用戶姓名及地址；
- 逾期未繳金額；
- 避免斷水之最後繳費或付款協商截止日；

- 《住宅供水服務因欠費中止政策》及《付款協商申請程序》副本之取得連結與聯絡資訊

#### **D. 獨立水表住戶之租客／住戶通知**

當水費帳戶欠費達斷水標準時，本市應本著合理善意原則，於實際斷水至少十（10）日前以書面通知形式告知租客／住戶。該書面通知須載明：租客／住戶有權向本市申請成為新用戶，無須代繳原逾期帳戶之款項，惟須承擔該地址後續水費之繳納責任。免繳原欠費條件：租客／住戶須提供租賃契約或產權證明等居住證明文件。有意申請成為新用戶者之租客／住戶，須在註冊服務前符合《市政條例》(Municipal Code) 第 6-3.306 條規定之市政府所有要求。

#### **E. 總表制多戶住宅之租客／住戶通知**

當水費帳戶欠費達斷水標準時，本市應本著合理善意原則，於實際斷水至少十（10）日前，以逐戶投遞書面通知（如門掛通知單）方式告知各住宅租客／住戶。該書面通知須載明：租客／住戶有權向本市申請成為新用戶，無須代繳原欠費帳戶之款項，惟須承擔該總表供水地址後續水費之繳納責任。若一戶或多戶住戶願意且有能力承擔後續水費，且經本市審核認可，或本市具合法技術手段可選擇性終止未符合用水要求者之供水，則本市應對符合此類要求之住戶維持供水。免繳原欠費條件：租客／住戶須提供租賃契約或產權證明等居住證明文件。有意申請成為新用戶者之租客／住戶，須在註冊服務前符合《市政條例》第 6-3.306 條規定之所有要求。

#### **F. 最終通知**

本市將本著合理善意原則，於因欠費斷水前預先通知用戶。通知方式包括電話或親訪。若無法透過電話或親訪來完成通知，則改以郵寄、電子郵件、簡訊或現場張貼通知書方式送達。

#### **G. 斷水截止期限**

所有逾期水費及相關費用，最遲須於斷水通知書指定日期之營業時間結束前向市政府繳清。

#### **H. 因欠費斷水執行政序**

本市將以關閉或加鎖水表方式中斷供水。實際斷水前，用戶將收到書面斷水通知，該通知至少在終止服務前七（7）個工作天寄發。無論水表是否實際遭關閉，用戶均須支付系統計費系統復通費以恢復服務。

#### **I. 營業時間內恢復供水**

用戶須支付復通費，方可恢復或繼續享用因欠費而中斷之供水服務。本市將於可行情況下儘速復水，但最遲須於支付任何逾期金額和與服務終止相關的逾期費用後次一營業日結束前完成。非由本市人員或未經授權擅自開啟供水者，將加收水表篡改費。且用戶須承擔擅自復水所致之損害責任。

#### **J. 非營業時間恢復供水**

於週一至週五非營業時間、週末或國定假日申請復水者，須支付非營業時間復通費。惟須符合以下條件方可于非營業時間恢復供水：用戶已被告知非營業時間復通費，用戶簽署同意書確認費用，並承諾於次一營業日中午前至帳務辦公室繳費。非營業時間復通費為逾期金額額外之費用。

市政府工作人員處理服務申請時，不得直接收取款項，但應指示用戶於次一營業日中午前聯繫市政府帳務辦公室完成繳費。

在有些情況下，供水服務中斷係因屬新帳戶且本市尚未接獲開通申請。若因用戶未完成開戶程序導致斷水，於非營業時間緊急復水後，用戶須同意次一營業日聯係帳務部門完成開戶手續，即可免收非營業時間復通費。若供水中斷係因上述未列明之原因所致，應立即恢復服務，並告知用戶聯係帳務部門處理問題。此類情況不收取非營業時間復通費。

#### **K. 重新連接費用**

若供水服務因故中斷而需於正常營業時間內重新連接，用戶須繳納重新連接費用。若供水服務因故中斷而需於非營業時間重新連接，用戶須支付非營業時段復通費。

#### **L. 費用減免和重新連接費用及程序**

用戶因特殊情事申請滯納金減免，且過去十二個月內無滯納紀錄，市政府得免除逾期費用。加州政府帳戶：基於其穩健財政基礎及預算批准和支付程序特殊性，不對其既有帳戶寄發逾期通知或課徵滯納金。

#### **M. 申訴程序**

住戶水費帳單金額申訴之處理程序如下。每十二（12）個月內，用戶僅限提出一次申訴；若已達上限，市政府無義務受理該用戶或其代表之後續申訴。在申訴及相關調查進行期間，市政府不得中止該用戶之供水服務。

- 市政府審查階段：接獲書面申訴或申請後，申訴委員會應審查申訴內容，並依其裁量權進行適當調查。調查須於收到書面申訴後十（10）日內完成，並通知用戶最終決定。
- 審查結果：若審查和/或調查認定用戶勝訴，即確認帳單有誤，應調整用戶帳戶金額。若帳單正確，用戶須於收到申訴委員會決定通知後十（10）日內繳清帳單餘額。若調查未完成時有新到期帳單，用戶仍須依本政策規定繳納因欠費而中斷服務期間的款項。
- 向公共工程與公用事業局局長（或其指定人）上訴：根據根據本節及時提出投訴或調查請求但對申訴決定不滿之用戶，可於市政府寄出決定書後十（10）日內，向公共工程與公用事業局局長或其指定人提交書面申訴通知，對該決定提出申訴。在用戶向市政府提出上訴期間不得中止用戶供水服務。公共工程與公用事業局局長或其指定人之決定為最終裁決且具有約束力。

#### **N. 無財務能力支付水費且有獲取用水醫療需求之住戶預期帳戶處理**

依《健康與安全法典》(Health & Safety Code) 第 116910(a) 條規定，符合以下全部條件之用戶，不得因欠費遭斷水：這些條件要求：

- 用戶或用戶之租戶向市政府提交由《福利與機構法典》(Welfare & Institutions Code) 第 14088 節定義之主要醫療服務提供者開立證明，證明中斷供水服務將對供水所服務住宅之住戶生命構成威脅，或嚴重危害其健康安全。
- 用戶證明其在市政府正常計費週期內無財務能力支付住宅水費。若住戶家庭中任何成員目前正在接受以下援助計畫：CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充保障收入/州補充支付計畫 (SSI/SSP)，或加州婦女、嬰兒及兒童特殊補充營養計畫 (WIC)，或用戶聲明家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%，則用戶應視為在市政府正常計費週期內「無財務能力」支付住宅水費。
- 用戶須同意依《健康與安全法典》第 116906(a) 條，遵照本政策簽訂分期付款協議（替代性付款安排）。

#### **O. 替代性付款安排**

對於任何無法在正常繳費期間支付水費的用戶，可申請替代性付款安排以避免滯納金或服務中斷。市政府將綜合考慮將綜合考量申請相關情況，決定是否批准此付款安排。替代性付款計畫要求用戶支付逾期欠款的 25%，方符合付款安排資格。雙方協議的付款時程應以書面形式訂立並提供給用戶。替代性付款安排選項包括：

- 分期攤還方案：  
用戶應自原始帳單日起十二（12）個月內分期償付未付款項。分期付款金額將與常規帳單合併，並遵循常規帳單的繳費截止日。用戶須遵守分期還款條款，並在後續每個計費周期按時支付新產生的費用。用戶依分期計畫償付逾期欠款期間，不得就後續新增未付款項申請再次分期。若未遵守分期還款條款，市政府將發出書面斷水通知。斷水通知將於服務中止前至少五（5）個工作日以門掛告示形式送達用戶住所。若用戶違反替代性付款安排，原安排將立即失效，所有未付餘額須即刻繳清。自安排失效日起十二（12）個月內，該用戶不得再次申請任何付款安排。

#### **P. 退票通知**

當沃森維爾市政府收到支付水費或其他費用的退票時，將視該帳戶未完成付款。市政府將以門掛通知、電話或電郵等合理方式善意通知用戶退票事宜。因退票導致服務終止前，將至少提前四十八（48）小時發出通知。

用戶須以現金、保付支票或認可信用卡繳清欠款（含 \$25 美元退票手續費），帳戶方能恢復。用戶帳戶恢復後，系統將標記該帳戶一年，註明曾發生退票紀錄，此期間用戶須以現金、保付支票或認可信用卡支付費用。

#### **Q. 政策公告**

本政策公布於市政府官網：<https://watsonville.gov/2329/Utility-Shutoff-Service-Policy>。本政策及依此簽發之所有書面通知，均提供英文、西班牙文、中文、他加祿文、越南文、韓文及本市服務區內至少 10% 居民使用之其他語言版本。