



Public Works Residential Water Shut-off Policy

Purpose

This policy establishes the City of Farmersville Water Department's ("Public Works") administrative actions for the collection of delinquent accounts, including notifications, fee assignments and discontinuation of service. This policy will be made available to the public on the City's website. A customer can contact the City by phone at (559) 747-0458 to discuss options for averting termination of water service for nonpayment under the terms of this policy. Also, a customer can find additional information on the City's official website at www.cityoffarmersville-ca.gov.

General Policy

Compliance:

It is intended that this Policy shall comply with Ca. SB998 (2018), as that Senate Bill was enacted and codified into California Health and Safety Code 116900, et seq.

Delinquent Account:

The Farmersville Municipal Code has set the water billing period to be monthly and the payment date will be the 15th of the month following the month of service delivery and deems water bills delinquent if not paid by the 15th day of the month (or next business day) following the billing period (Farmersville Municipal Code § 13.04.035).

The following rules shall apply to the collection of delinquent accounts:

1. **Small Balance Accounts:**

Any balance on a bill of \$20 or less may be carried over, and added to, the next billing period without incurring further collection action.

2. **Delinquent Notice:**

If payment for a bill is not received by 4:00 p.m. on the 15th day of the month following the billing period, a late fee will be assessed. The due date and late fee will be displayed prominently on the bill. Upon a bill becoming delinquent, the Public Works shall give the person or entity responsible for payment of the bill (hereinafter referred to as "customer") a notice of delinquency stating that water service will be discontinued after 60 days. The delinquent notice

will be mailed to the mailing address designated on the account. The City assumes no responsibility for contact information that has not been kept up-to-date by the customer.

3. Delinquent Notice:

The City may mail a notification of past due amount to the customer that will be received by the customer approximately 20 days from original bill indicating status of delinquency and adding a late fee to the amount due.

4. First Disconnection Notice:

The City shall not discontinue water service for non-payment until payment by the customer has been delinquent for at least 60 days. The City shall give the customer a first notice of disconnection approximately 30 days before termination of service for non-payment. The written first disconnection notice will be mailed to the mailing address designated on the account. If the mailing address and the address of the property to which water service is provided are different, a second notice will be mailed to the service address and addressed to "Occupant". The first written disconnection notice will include:

- Amount that is past due
- Date by which payment or payment arrangements are required to avoid termination of service
- Description of the process to apply for an amortization plan
- Description of the process to dispute or appeal a bill
- City phone number and a web link to the City's written collection policy

5. Courtesy Call:

The City will attempt a reasonable, good faith effort to notify the customer in advance of disconnection of water service for non-payment. The means of notification will be by phone. The courtesy call is meant entirely as a courtesy and failure of the City to send the notice or failure by the customer to receive the notice shall not constitute an acceptable reason for non-payment or delay of disconnection.

6. Final Disconnection Notice:

Failure to comply with the terms of an amortization plan or failure to pay current residential service charges for 60 days or more will result in the issuance of a final disconnection notice. The final disconnection notice will be in the form of a door hanger delivered to the premises no less than 10 days in advance of discontinuance of service.

a. Notice to Residential Tenants/Occupants in an Individually Metered Residence

The City will make a reasonable, good faith effort to inform the occupants, by means of written notice, when the water service account is in arrears and subject to disconnection at least ten days before water service is shut off. The written notice will advise the tenant/occupant that they have the right to become

customers of the City without being required to pay the amount due on the delinquent account, as long as they are willing to assume financial responsibility for subsequent charges for water service at that address. In order for the amount due on the delinquent account to be waived, the tenant/occupant must provide verification of tenancy in the form of a rental agreement.

b. Notice to Tenants/Occupants in a Multi-Unit Complex Served through a Master Meter

The City will make a reasonable, good faith effort to inform the occupants, by means of written notice hung on the door of each residence, when the water service account is in arrears and subject to disconnection at least ten days before water service is shut off. The written notice will advise the tenant/occupant that they have the right to become customers of the City without being required to pay the amount due on the delinquent account, as long as they are willing to assume financial responsibility for subsequent charges for water service at the address(es) served by the master meter. If one or more of the occupants are willing and able to assume responsibility for the subsequent charges for water service to the satisfaction of the City, or if there is a physical means, legally available to the City, of selectively terminating service to those occupants who have not met the requirements for service, the City will make service available to the occupants who have met those requirements.

7. Alternative Payment Arrangements:

Any customer who is unable to pay for water service within the normal payment period may appeal the disconnection and request an alternative payment arrangement in order to avoid disruption of service.

Pursuant to Ca. Health and Safety Code §116910, if all three of the following conditions are met, an alternative payment arrangement will be granted:

- Health Conditions – a primary care provider certifies in writing that discontinuation of water service would be life threatening or pose a serious threat to the health/safety of a resident (can be any resident in the residence); and
- Financial Inability – the customer declares that they are 200% below the federal poverty line or participate in public assistance programs such as Medi-Cal or CalWorks; and
- Payment Arrangements – the customer agrees to a payment arrangement as offered by the City. A payment arrangement that extends into the next billing periods will be considered an amortization plan, which may be up to 12 months (at the discretion of the City), and which must be in writing and signed by the customer. The customer must comply with the terms of the amortization plan and remain current as charges accrue in each subsequent billing period. The customer may not request further amortization of any subsequent unpaid charges while paying delinquent charges pursuant to an amortization plan.

All amortization plans must be approved and signed by 4:00p.m. the business day prior to the shut off day.

In all cases wherein an alternative payment arrangement has been agreed, failure on the part of the customer to comply with the terms of the amortization plan and remain current as charges accrue in each subsequent billing period will result in the cancelation of the alternative payment arrangement and discontinuance of water service pursuant to this Policy. Water service will be immediately discontinued.

8. Disconnection Deadline:

Unless an alternative payment arrangement has been executed, all delinquent water service charges and associated fees must be received by the City by 4:00p.m. on the day specified in the written disconnection notice.

9. Disconnection of Water Service for Non-Payment:

The City will disconnect water service by turning off, and in some cases locking off, the meter. Attached to this Policy as Exhibit A is a narrative of the timeline and process for collection and/or discontinuation of service (the "Collection Timeline Narrative"). The Narrative is not intended to substitute for this Policy, but provides a narrative of how the Policy is intended to comply with the Municipal Code and California Health and Safety Code 116900, et seq.

10. Re-establishment of Service:

In order to resume or continue service that has been disconnected for non-payment, the customer must pay a re-establishment fee of \$35. The City will endeavor to reconnect service as soon as practicable but, at a minimum, will restore service before the end of the next regular working day following payment of any and all past due amount and delinquent fees attributable to the termination of service. Water service that is turned on by any person other than a City employee or without City Public Works authorization may be subject to fines or additional charges or fees. Any damages that occur as a result of unauthorized restoration of service are the responsibility of the customer.

11. Re-establishment of Service After Business Hours:

Requests for services to be restored after 2:30 pm Monday through Friday, weekends, or holidays will be charged an after-hours re-establishment fee of \$50. Service will not be restored after regular business hours unless the customer has been informed of the after-hours re-establishment fee.

12. Disputed Bills and Appeals:

If a customer disputes the amount due they must follow the procedure outlined in the City's Municipal Code chapter 13.04.415.

Exhibit A

City of Farmersville Collection Timeline Narrative

This Exhibit A provides a narrative and timeline for processing of billing and discontinuation of service pursuant to the Public Works Water Shut-off Policy, as provided for in Chapter 13.04 of the City Ordinance. Fees have been set by Council by separate resolution.

Collection Timeline/Process

Month 1

Utility Bill: Original Bill sent at the end of the month with balance due by the 15th (or next business day) of the month following the Bill Date.

Month 2

Late Notice#1: Late Notice #1 (Delinquent Notice) will include notification of a past due amount and will be mailed to customer. This would be received approximately 20 days from original bill upon initial delinquency and would add a late fee of \$5.

Month 2

Utility Bill #2: Next regular monthly bill will include notification of a past due amount. This would be approximately 30 days from original bill and at about 15 days delinquent.

Month 3

Late Notice #2: Late notice #2 (Disconnection Notice) will include notification of a past due amount, about 1 month from late notice #1. This would be received approximately 45 days from original bill at about 30 days delinquent and would add an additional \$5 late fee.

Month 3

Utility Bill #3: Next regular monthly bill will include notification of a past due amount. This would be approximately 60 days from original bill and at about 45 days delinquent. The City will attempt a courtesy call to the customer.

Month 4

Late Notice #3: Late notice #3 (Door Hanger) will be posted at property at least 10 days prior to shutoff, which is about 30 days from late notice #2. This would be received approximately 75 days from the original bill at about 60 days delinquent.

Month 4

Water Shut-Off: Unpaid balance is now over 60 days delinquent and service will be shutoff.

Collection Timeline

	Month 1	Month 2	Month 3	Month 4
15th (or next business day)		Utility Bill #1 Due	Utility Bill #2 Due	Utility Bill #3 Due
		60 days delinquent		
16th (or following day)		Late Notice # 1 (Delinquent Notice)	Late Notice #2 (Disconnection Notice)	Late Notice #3 (Door Hanger)
		\$5 Late Fee	\$5 Late Fee (additional)	\$5 Late Fee (additional)
End of the month	Mail Utility Bill #1	Mail Utility Bill #2	Mail Utility Bill #3	Shut off (over 60 days delinquent)
			Courtesy Call	

Regular monthly utility bills are due and payable the date they are mailed, which are mailed at the end of each month. Utility bills become delinquent if they are not paid by the 15th of the following month. If the City does not receive payment on balances greater than or equal to \$20.00, the City will mail the customer a late notice reminding them that their utility bill has not been paid and that their utility service could be discontinued.

This late notice is typically mailed about 16 days from the original bill date and includes the City's approved late charge. Payment of this late charge is due immediately. The above process is repeated through the next two monthly billing cycles.

If the customer does not respond by paying their account balance by Month 4, a shut-off notice will be posted at the address. This only applies to customers with balances greater than or equal to \$20.00. This will provide notice that if payment is not received in approximately 10 days, water service to the property will be shut-off.

Physical termination of the water service by closing and locking of the water valve will occur as the schedule of the Public Works personnel allows.

In order to resume or continue service that has been disconnected for non-payment, the customer must pay a re-establishment fee of \$35. The City will endeavor to reconnect service as soon as practicable but, at a minimum, will restore service before the end of the next regular working day following payment of any past due amount and delinquent fees attributable to the termination of service. Water service that is turned on by any person other than a City employee Water Department personnel or without City Water Department authorization may be subject to fines or additional charges or fees. Any damages that occur as a result of unauthorized restoration of service are the responsibility of the customer.

Payment Arrangements

Partial payments will be accepted and applied to overdue accounts but will not prevent water shutoff for remaining overdue balances. If the customer is unable to pay their utility bill

in full before the final date shown on the notice, Finance may discuss payment arrangements to keep the utility account open and prevent water service shutoff. To prevent water shutoff, payment in full or on-time payments associated with a pre-arranged payment plan will be required.

Finance staff are authorized to enter into payment arrangements on a mandatory basis for any customers experiencing financial hardship who meet the requirements of Health and Safety Code, Section 116910. The customer must pay current utility bills in full and on time **in addition to** making their arranged payments on past due balances on time.

Finance staff further retains discretion to make payment arrangements for any customer making a request for a payment arrangement. However, payment arrangements under this part of the policy require a 20% down payment and are for less time than for those who qualify under H&S Code §116910.

If Finance makes payment arrangements and the customer misses the payment deadlines on past due balances or fails to make payments for their current usage by the due date, the entire unpaid balance will become immediately due and payable. Service will be discontinued immediately.

Vital Service

The City will not discontinue or terminate utility service for non-payment if the customer provides certification from a primary care provider that being without the utility service would be especially dangerous to the health of a member of the household. The customer must, however, make a partial payment and agree to pay the past due bill in reasonable installments as outlined in this policy while paying other utility bills on time.

Política de Obras Públicas de Desconexión del Suministro de Agua Residencial

Propósito

Esta política establece las medidas administrativas del Departamento de Agua de la Ciudad de Farmersville (“Obras Públicas”) para el cobro de cuentas morosas, incluidas notificaciones, asignaciones de tarifas e interrupción del servicio. Esta política estará disponible al público en el sitio web de la Ciudad. Los clientes pueden comunicarse con la Ciudad por teléfono al (559) 747-0458 para analizar sus opciones a fin de evitar la terminación del servicio de suministro de agua por falta de pago, conforme a los términos de esta política. Además, los clientes pueden encontrar información adicional en el sitio web oficial de la Ciudad en www.cityoffarmersville-ca.gov.

Política general

Cumplimiento:

Se prevé que esta Política cumpla con SB998 (2018) de California, ya que dicho proyecto de ley del Senado fue promulgado y codificado en la Sección 116900, *et seq.*, del Código de Salud y Seguridad de California.

Cuentas morosas:

El Código Municipal de Farmersville ha establecido que el período de facturación de agua sea mensual y que la fecha de pago será el día 15 del mes siguiente al mes de la prestación del servicio, y considera que las facturas de agua son morosas si no se pagan para el día 15 del mes (o el próximo día hábil) siguiente al período de facturación (Sección 13.04.035 del Código Municipal de Farmersville).

Las siguientes reglas se aplican al cobro de cuentas morosas:

1. **Cuentas con saldos pequeños:**

Todo saldo de una factura de \$20 o menos puede ser trasladado y agregado al siguiente período de facturación sin que se incurra en mayores medidas de cobro.

2. **Aviso de mora:**

Si no se recibe el pago de una factura antes de las 4:00 p. m. del día 15 del mes siguiente al período de facturación, se impondrá un cargo por pago atrasado. La fecha de vencimiento y el cargo por pago atrasado se exhibirán de manera prominente en la factura. Al convertirse una factura en morosa, Obras Públicas dará un aviso a la persona o a la entidad responsable del pago de la factura (en adelante denominado “cliente”) sobre la mora, donde se indicará que el servicio de suministro de agua será interrumpido después de 60 días. El aviso de mora se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. La Ciudad no asume responsabilidad alguna por la información de contacto que no haya sido actualizada por el cliente.

3. **Aviso de mora:**

La Ciudad podría enviar al cliente una notificación de que hay un monto adeudado anterior, la cual recibirá aproximadamente a los 20 días de la factura original donde se haya indicado el estado de mora, y se agregará un cargo por pago atrasado al monto vencido.

4. Primer aviso de desconexión:

La Ciudad no interrumpirá el servicio de suministro de agua por falta de pago hasta que el pago del cliente haya estado en mora por al menos 60 días. La Ciudad dará al cliente un primer aviso de desconexión aproximadamente 30 días antes de la terminación del servicio por falta de pago. El primer aviso de desconexión por escrito se enviará por correo a la dirección postal designada en la cuenta. Si la dirección postal y la dirección de la propiedad a la cual se suministra el servicio de agua son diferentes, se enviará por correo un segundo aviso a la dirección de servicio, destinado al “Ocupante”. El primer aviso de desconexión por escrito incluirá lo siguiente:

- Monto vencido
- Fecha en que se requieren el pago o los acuerdos de pago para evitar la terminación del servicio
- Descripción del proceso a aplicar para un plan de amortización
- Descripción del proceso para disputar o apelar una factura
- Número de teléfono de la Ciudad y un enlace web a la política de cobro por escrito de la Ciudad

5. Llamada de cortesía:

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente con antelación a la desconexión del servicio de suministro de agua por falta de pago. El medio de notificación será por teléfono. La llamada de cortesía se hace únicamente como un gesto de amabilidad, y el hecho de que la Ciudad no envíe el aviso o que el cliente no reciba el aviso no constituirá un motivo aceptable para la falta de pago o el retraso de la desconexión.

6. Aviso final de desconexión:

No cumplir con los términos de un plan de amortización o no pagar los cargos de servicio residencial actuales por 60 días o más dará como resultado la emisión de un aviso final de desconexión. El aviso final de desconexión se hará en forma de cartel colgante en la puerta entregado en las instalaciones no menos de 10 días antes de la interrupción del servicio.

a. Aviso a inquilinos/ocupantes de una residencia medida individualmente

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante aviso por escrito, cuando la cuenta del servicio de suministro de agua se atrase en el pago y se encuentre sujeta a desconexión al menos diez días antes de que el servicio de suministro de agua se desconecte. El aviso por escrito notificará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente de la Ciudad sin que se le requiera pagar el monto vencido sobre la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad financiera por los cargos subsiguientes por el servicio de suministro de agua en esa dirección. A fin de que se le exonere el

monto vencido sobre la cuenta morosa, el inquilino/ocupante debe proporcionar un comprobante del arrendamiento en forma de un contrato de alquiler.

b. Aviso a inquilinos/ocupantes de un complejo de múltiples unidades a las que se brinda servicio mediante un medidor maestro

La Ciudad hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito colgante en la puerta de cada residencia, cuando la cuenta de servicio de suministro de agua se atrase en el pago y se encuentre sujeta a desconexión al menos diez días antes de que el servicio de suministro de agua se desconecte. El aviso por escrito notificará al inquilino/ocupante que tiene derecho a convertirse en cliente de la Ciudad sin que se le requiera pagar el monto vencido sobre la cuenta morosa, siempre y cuando esté dispuesto a asumir la responsabilidad por los cargos subsiguientes por el servicio de suministro de agua en la dirección que recibe el servicio mediante el medidor maestro. Si uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir responsabilidad por los cargos subsiguientes del servicio de suministro de agua a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico, legalmente a disposición de la Ciudad, de terminar selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no han cumplido los requisitos del servicio, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con esos requisitos.

7. Acuerdos de pago alternativo:

Los clientes que no puedan pagar el servicio de suministro de agua dentro del período normal de pago pueden apelar la desconexión y solicitar un acuerdo de pago alternativo a fin de evitar la interrupción del servicio.

Conforme a la Sección 116910 del Código de Salud y Seguridad de California, se concederá un acuerdo de pago alternativo si se cumplen las tres siguientes condiciones:

- Afecciones de la salud: si un proveedor de atención primaria certifica por escrito que la interrupción del servicio de suministro de agua pondría en riesgo la vida o representaría una amenaza grave para la salud/seguridad de un residente (puede ser cualquier residente de la residencia).
- Incapacidad financiera: si el cliente declara que está un 200 % por debajo del umbral de pobreza federal o participa en programas de asistencia pública, como Medi-Cal o CalWorks.
- Acuerdos de pago: si el cliente acepta un acuerdo de pago ofrecido por la Ciudad. Un acuerdo de pago que se extienda hasta los próximos períodos de facturación se considerará un plan de amortización, el cual puede ser de hasta 12 meses (a criterio de la Ciudad), debe hacerse por escrito y ser firmado por el cliente. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día a medida que los cargos se acumulen en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no puede solicitar mayor amortización de ningún cargo impago subsiguiente mientras pague cargos morosos conforme a un plan de amortización.

Todos los planes de amortización deben aprobarse y firmarse antes de las 4:00 p. m. del día hábil antes del día de desconexión.

En todos los casos en los que se haya llegado a un acuerdo de pago alternativo, el incumplimiento por parte del cliente de los términos del plan de amortización y de mantenerse al día a medida que los cargos se acumulan en cada período de facturación subsiguiente dará como resultado la cancelación del acuerdo de pago alternativo y la interrupción del servicio de suministro de agua conforme a esta Política. El servicio de suministro de agua se interrumpirá inmediatamente.

8. Plazo de desconexión:

A menos que se haya ejecutado un acuerdo de pago alternativo, todos los cargos morosos por servicio de suministro de agua y las tarifas relacionadas deben ser recibidos por la Ciudad antes de las 4:00 p. m. del día especificado en el aviso de desconexión por escrito.

9. Desconexión del servicio de suministro de agua por falta de pago:

La Ciudad desconectará el servicio de suministro de agua al apagar, y en algunos casos bloquear, el medidor. El Anexo A de esta Política es una descripción del plazo y el proceso de cobro y/o la interrupción del servicio (la “Descripción del plazo de cobro”). La Descripción no tiene como fin reemplazar la Política, sino que describe cómo se prevé que la Política cumpla con el Código Municipal y la Sección 116900, *et seq.*, del Código de Salud y Seguridad de California.

10. Restablecimiento del servicio:

A fin de reanudar o continuar con el servicio que se ha desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de restablecimiento de \$35. La Ciudad se esforzará por reconectar el servicio lo antes posible, pero, como mínimo, restaurará el servicio antes del final del próximo día hábil regular, después del pago de cualquier monto vencido y cargos morosos atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de suministro de agua reactivado por una persona que no sea un empleado de la Ciudad o sin la autorización de Obras Públicas de la Ciudad puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de una restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

11. Restablecimiento del servicio después del horario comercial:

Se cobrará una tarifa de restablecimiento fuera de horario de \$50 a las solicitudes de restauración del servicio después de las 2:30 p. m. de lunes a viernes, los fines de semana o feriados. El servicio no se restaurará después del horario comercial regular a menos que el cliente haya sido informado sobre la tarifa por el restablecimiento fuera de horario.

12. Facturas disputadas y apelaciones:

Si un cliente disputa el monto vencido, debe seguir el procedimiento detallado en el capítulo 13.04.415 del Código Municipal de la Ciudad.

Anexo A

Descripción del plazo de cobro de la Ciudad de Farmersville

Este Anexo A brinda una descripción y el plazo para el procesamiento de facturación y la interrupción del servicio conforme a la Política de Obras Públicas de Desconexión del Servicio de Suministro de Agua, según se estipula en el capítulo 13.04 de la Ordenanza Municipal. Las tarifas han sido estipuladas por el Consejo mediante una resolución independiente.

Plazo/proceso de cobro

Mes 1

Factura de servicio público: Factura original enviada a fin de mes con un monto a pagar antes del día 15 (o el próximo día hábil) del mes después de la fecha de la factura.

Mes 2

Aviso de retraso n.º 1: El aviso de retraso n.º 1 (Aviso de mora) incluirá una notificación de un monto vencido anterior y se enviará al cliente. Este se recibirá aproximadamente a los 20 días de la factura original después de la mora inicial e incorporará un cargo por pago atrasado de \$5.

Mes 2

Factura de servicio público n.º 2: La siguiente factura mensual regular incluirá la notificación de un monto vencido anterior. Esto sería aproximadamente a los 30 días de la factura original y alrededor de los 15 días de la mora.

Mes 3

Aviso de retraso n.º 2: El aviso de retraso n.º 2 (Aviso de desconexión) incluirá una notificación de un monto vencido anterior, aproximadamente al mes del aviso de retraso n.º 1. Este se recibirá aproximadamente a los 45 días de la factura original y alrededor de los 30 días de mora e incorporaría un cargo por pago atrasado adicional de \$5.

Mes 3

Factura de servicio público n.º 3: La siguiente factura mensual regular incluirá la notificación de un monto vencido anterior. Esto sería aproximadamente a los 60 días de la factura original y aproximadamente a los 45 días de la mora. La Ciudad intentará realizar una llamada de cortesía al cliente.

Mes 4

Aviso de retraso n.º 3: El aviso de retraso n.º 3 (cartel colgante en la puerta) se colocará en la propiedad al menos 10 días antes de la desconexión, aproximadamente a los 30 días del aviso de retraso n.º 2. Esto sería aproximadamente a los 75 días de la factura original y alrededor de los 60 días de mora.

Mes 4

Desconexión del agua: El saldo impago ahora presenta más de 60 días de mora y el servicio se desconectará.

Plazo de cobro

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Día 15 (o próximo día hábil)		Factura de servicio público n.º 1 vencida	Factura de servicio público n.º 2 vencida	Factura de servicio público n.º 3 vencida
		60 días de mora		
Días 16 (o el día siguiente)		Aviso de retraso n.º 1 (Aviso de mora)	Aviso de retraso n.º 2 (Aviso de desconexión)	Aviso de retraso n.º 3 (Cartel colgante en la puerta)
		Cargo por pago atrasado de \$5	Cargo por pago atrasado de \$5 (adicional)	Cargo por pago atrasado de \$5 (adicional)
Fin de mes	Envío de la factura de servicio público n.º 1	Envío de la factura de servicio público n.º 2	Envío de la factura de servicio público n.º 3	Desconexión (más de 60 días de mora)
			Llamada de cortesía	

Las facturas de servicio público mensuales regulares se adeudan y son pagaderas en la fecha en que se envían, a fin de mes. Las facturas de servicio público se convierten en morosas si no se pagan el día 15 del mes siguiente. Si la Ciudad no recibe el pago de saldos iguales o superiores a \$20.00, la Ciudad enviará por correo al cliente un aviso de retraso que le recordará que su factura de servicio público no ha sido abonada y que el servicio público podría interrumpirse.

Este aviso de retraso generalmente se envía por correo aproximadamente a los 16 días de la fecha de la factura original e incluye el cargo por pago atrasado aprobado de la Ciudad. El pago de este cargo por pago atrasado se vence inmediatamente. El proceso anterior se repite en los próximos dos ciclos de facturación mensuales.

Si el cliente no responde pagando su saldo de cuenta el Mes 4, se enviará un aviso de desconexión a la dirección. Esto solo se aplica a los clientes con saldos iguales o superiores a \$20.00. Esto notificará que si no se recibe el pago en aproximadamente 10 días, el servicio de suministro de agua a la propiedad se desconectará.

La terminación física del servicio de suministro de agua al cerrar y bloquear la válvula de agua ocurrirá según lo permita el horario del personal de Obras Públicas.

A fin de reanudar o continuar con el servicio que se ha desconectado por falta de pago, el cliente debe pagar una tarifa de restablecimiento de \$35. La Ciudad se esforzará por reconectar el servicio lo antes posible, pero, como mínimo, restaurará el servicio antes del final del próximo día hábil regular, después del pago de cualquier monto vencido y cargos morosos atribuibles a la terminación del servicio. El servicio de suministro de agua reactivado por una persona que no sea un empleado de la Ciudad, por el personal del Departamento de Agua o sin la autorización del Departamento de Agua de la Ciudad puede estar sujeto a multas o cargos o tarifas adicionales. Cualquier daño que ocurra como resultado de una restauración no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

Acuerdos de pago

Se aceptarán pagos parciales y estos se aplicarán a las cuentas vencidas, pero no evitarán la desconexión del suministro de agua por los saldos vencidos restantes. Si el cliente no puede

pagar la factura de servicio público en su totalidad antes de la fecha final que se muestra en el aviso, Finanzas puede analizar acuerdos de pago para mantener abierta la cuenta de servicio público y evitar la desconexión del servicio de suministro de agua.

Para evitar la desconexión del agua, se requerirá el pago en su totalidad o pagos en plazos relacionados con un plan de pago pre-acordado.

El personal de Finanzas está autorizado para celebrar acuerdos de pago con carácter obligatorio con cualquier cliente que experimente una dificultad financiera y que cumpla con los requisitos de la Sección 116910 del Código de Salud y Seguridad. El cliente debe pagar las facturas de servicio público actuales en su totalidad y de manera puntual **además de** cumplir con los pagos acordados de saldos vencidos a tiempo.

El personal de Finanzas además tiene la potestad de hacer acuerdos de pago para cualquier cliente que solicite un acuerdo de pago. No obstante, los acuerdos de pago conforme a esta parte de la Política requieren un pago inicial del 20 % y son por menos tiempo que aquellos que reúnen los requisitos de la Sección 116910 del Código de Salud y Seguridad.

Si Finanzas hace acuerdos de pago y el cliente no cumple con los plazos de pago de saldos vencidos o no cumple con el pago de su uso actual antes de la fecha de vencimiento, todo el saldo impago será automáticamente adeudado y pagadero. El servicio se interrumpirá inmediatamente.

Servicio vital

La Ciudad no interrumpirá ni terminará el servicio público por falta de pago si el cliente brinda una certificación de un proveedor de atención primaria que indique que estar sin el servicio público sería particularmente peligroso para la salud de un miembro del hogar. Sin embargo, el cliente debe hacer un pago parcial y acordar pagar la factura vencida en cuotas razonables, según se detalla en esta política, a la vez que pague puntualmente las demás facturas de servicio público.

공공 사업부 주거용 수도 단수 정책

목적

본 정책은 파머스빌 시 수도 사업부 (“공공 사업부”)의 통보, 사용료 배당 및 서비스 중단을 포함하여 연체 계좌의 징수에 관한 행정 조치를 확립하고자 합니다. 본 정책은 시 웹사이트에서 찾아 볼 수 있습니다. 본 정책의 조건에 따른 수도 요금 미납에 의한 수도 서비스의 중단을 피하기 위한 방안을 협의하시려면, 전화 (559) 747-0458으로 시에 연락해 주십시오. 또한, 시의 공식 웹사이트 www.cityoffarmersville-ca.gov에서 추가 정보를 확인할 수 있습니다.

일반 정책

준수:

본 정책은 California Health and Safety Code 116900, et seq에 제정된 상원 법령인 Ca.SB998(2018)을 준수합니다.

연체 계좌:

파머스빌 시 조례는 수도 요금 청구 기간을 월 단위로 정하는데 납부일은 서비스가 제공된 다음 달 15일이며, 청구 기간의 다음 달 15일(또는 다음 업무일)까지 납부되지 않으면 연체로 간주됩니다(파머스빌 조례 § 13.04.035).

연체 계좌의 수납에는 다음 규칙들이 적용됩니다.

1. 소액 잔액 계좌:

\$20 달러 이하의 청구서 잔액은 다음 청구 기간에 이월, 합산되며 추가 징수 조치를 취하지 않습니다.

2. 연체 통보:

청구 기간 다음 달 15일 오후 4시까지 납부가 이루어지지 않으면 연체료가 부과됩니다. 납부 기일과 연체료는 청구서에 명확하게 표시됩니다. 청구서가 연체되면 공공 사업부가 납부할 책임이 있는 개인 혹은 단체(이하 “고객”이라 칭함)에게 수도 서비스가 60일 이후 중단된다는 연체 통보서를 보냅니다. 연체 통보서는 계좌에 지정된 우편 주소로 보냅니다. 시는 고객이 업데이트하지 않은 연락처 정보에 대해서는 책임을 지지 않습니다.

3. 연체 통보:

시는 납부 기한이 지난 금액에 대한 통지서를 고객에게 보내며, 고객은 원래 청구일로부터 약 20일 후에 연체 상황과 미납 금액과 연체료가 표시된 통보서를 받게 됩니다.

4. 일차 중단 통보:

시는 최소 60일 이상 연체가 되지 않는 한 요금 미납을 이유로 수도 서비스를 중단하지는 않습니다. 시는 미납으로 인한 서비스를 중단하기 약 30일 전에 일차 중단 통보서를 보냅니다. 일차 서면 중단 통보는 계좌에 명시된 주소로 송부됩니다. 우편 송부 주소와 수도 서비스 제공 장소의 주소가 다른 경우, 2차 통보서가 서비스 제공 장소의 “입주자”에게 발송됩니다. 일차 서면 중단 통보에는 다음 사항이 포함됩니다.

- 납부 기한이 지난 금액
- 서비스 중단을 면하기 위해 필요한 납부일 혹은 납부 방법
- 할부 상환 계획 지원 과정에 대한 상세 설명
- 청구서에 대한 항의 또는 불복 처리 과정 설명
- 전화번호 및 시의 서면 회수 정책에 대한 웹 링크

5. 확인 전화:

시는 미납으로 인한 수도 서비스 중단 전에 고객에게 합리적인 통보를 성실히 하기 위하여 노력할 것입니다. 통보는 전화로 할 것입니다. 확인 전화는 순전히 호의로 이루어지므로 시가 확인 전화를 하지 못하거나 고객이 확인 전화를 받지 못하더라도 이것이 미납 혹은 서비스 중단의 지연 사유가 될 수 없습니다.

6. 최종 중단 통보:

할부 상환 계획의 조건을 준수하지 못하거나 60일 이상 현재 거주지 서비스 요금을 납부하지 못하는 경우, 최종 중단 통보를 발송합니다. 최종 중단 통보는 늦어도 서비스 중단 10일 이전에 건물의 문 손잡이에 부착될 것입니다.

a. 개별 계량기가 부착된 주거지의 임차인/입주자에 대한 통보

시는 수도 서비스 계좌가 연체 중이어서 서비스 중단 대상이 될 경우 서비스 중단 최소 10일 전에 서면 통지를 통해 사용자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 할 것입니다. 서면 통보는 임차인/입주자가 해당 주소지 수도 서비스의 후속 청구에 대하여 재정적 책임을 지는 한 연체 계좌의 미납 금액을 지불하지 않고도 시의 고객이 될 수 있는 권리를 가지고 있음을 알려드릴 것입니다. 연체 계좌의 미납 금액을 면제받으려면, 임차인/입주자는 임대차 계약서 형태의 임차 증명서를 제출해야 합니다.

b. 마스터 계량기를 통하여 서비스를 받는 멀티 유닛 콤플렉스의 임차인/입주자에 대한 통보

시는 수도 서비스 계좌가 연체 중이어서 서비스 중단 대상이 될 경우 서비스 중단 최소 10일 전에 개별 거주지의 문 손잡이에 서면 통지를 걸어둠으로써 입주자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 할 것입니다. 서면 통보는 임차인/입주자가 마스터 계량기에 의해 서비스를 받는 해당 주소지의 후속 청구에 대한 재정적 책임을 지는 한, 연체 계좌에 부과된 금액을 지불하지 않고도 시의 고객이 될 수 있는 권리를 가지고 있음을 알려드릴 것입니다. 만약 한 명 이상의 입주자가 시가 만족할 정도로 수도 서비스에 대한 후속 청구에 책임을 지려하거나 질 수 있는 경우 혹은 만약 법적으로 정당하게 시 당국이 서비스 요구 사항을 충족하지 못하는 입주자들에 대한 서비스를 선택적으로 중단할 수 있는 물리적 방법이 있는 경우, 시는 요구 사항을 충족하는 입주자들이 서비스를 이용할 수 있도록 할 것입니다.

7. 대체 납부 방안:

정규 납부 기간 내에 수도 서비스에 대한 요금을 지불할 수 없는 고객은 서비스의 중단을 방지하기 위해 수도 중단에 대해 이의를 제기하고 대체 납부 방안을 요청할 수 있습니다.

캘리포니아 건강 및 안전 법령 §116910에 따라 다음 세가지 조건을 모두 충족하면 대체 납부 방안이 허용됩니다.

- 건강 조건 - 주치의가 서면으로 서비스의 중단이 입주자(거주자의 누구라도)의 생명을 위협하거나 건강/안전에 심각한 위협이 된다는 것을 서면으로 증명하고; 그리고
- 재정 불능 - 고객이 연방 빈곤선 200% 이하이거나 Medi-Cal 혹은 CalWorks 같은 공공 지원 프로그램에 참여한 경우; 그리고
- 납부 방안 - 고객이 시가 제안하는 납부 방안에 동의한 경우. 다음 청구 기간으로 연장하는 납부 방안은 할부 상환 계획으로 간주되며, 그 기간은 최대 12개월(시의 재량)로서 고객이 서면으로 작성하여 서명하여야 합니다. 고객은 할부 상환 계획의 조건을 준수하여야 하며 각각의 후속 청구 기간에 현재 청구 금액을 유지해야 합니다. 고객은 할부 상환 계획에 따라 연체 금액을 지불하는 동안에는 후속 청구 금액의 미납분에 대하여 추가 할부 상환을 요청할 수 없습니다.

모든 할부 상환 계획은 서비스 중단일 이전 업무일 오후 4시까지 승인 및 서명을 받아야 합니다.

대체 납부 방안에 관하여 합의한 모든 경우에도 고객이 할부 상환 계획 조건을 준수하지 못하고 각 후속 청구 기간에 현재 청구액이 미납될 경우, 대체 납부 방안은 취소되고 수도 서비스가 중단될 것입니다. 수도 서비스는 즉시 중단됩니다.

8. 중단 기한:

대체 납부 방안이 실행되지 않는 한 모든 수도 서비스 연체 요금 및 관련 비용은 서면 중단 통보에 명시된 해당일 오후 4시까지 시에 납부하여야 합니다.

9. 요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단:

시는 계량기를 잠그거나 일부의 경우에는 폐쇄하여 수도 서비스를 중단합니다. 본 정책에 첨부된 부록 A는 요금 징수와 서비스 중단의 시기 및 과정에 대한 설명입니다(“징수 기간 설명”). 설명서는 본 정책을 대체하고자 함이 아니라 본 정책의 시 조례 및 캘리포니아 건강 및 안전 법령 116900 이하의 준수 방법에 대한 설명을 제공하고자 합니다.

10. 서비스 재개:

미납으로 인해 중단된 서비스를 재개 혹은 계속하려면 고객은 \$35불의 재개 비용을 지불하여야 합니다. 시는 현실적으로 가능한 한 빨리 서비스를 재개하려고 노력할 것이지만, 최소한 서비스 중단을 야기한 과거의 모든 납부해야 할 금액과 연체료를 납부한 정규 업무일의 다음 날까지는 서비스를 재개할 것입니다. 시 직원이 아닌 다른 사람에 의하여 혹은 공공 부서의 승인 없이 개방된 서비스는 벌금 혹은 추가 비용이나 경비를 지불하여야 합니다. 서비스의 무단 복구로 인한 피해는 고객의 책임입니다.

11. 업무 시간 이후의 서비스 재개:

월요일에서 금요일 오후 2시 30분 이후 혹은 주말 및 공휴일에 요청한 서비스 재개는 \$50불의 시간 외 서비스 재개 요금이 부과됩니다. 시간 외 서비스 재개 요금에 대하여 고객에게 통보하지 않은 경우 정규 업무 시간 후에는 서비스가 재개되지 않습니다.

12. 청구서 분쟁 및 이의 제기:

만약 고객이 납부 금액에 대하여 분쟁이 있으면 시 조례 13.04.415에 명시된 절차를 따라야 합니다.

부록 A

파머스빌 시 징수 시기 설명

본 부록 A는 시 조례 13.04에 명시된 공공 부서 수도 중단 정책에 따른 청구서 처리 및 서비스 중단에 대한 시기와 설명을 규정합니다. 수수료는 별도 결의로 위원회에 의해 결정되었습니다.

징수 시기/과정

첫째 달

수도 요금: 원 청구서는 청구서 날짜의 다음 달 15일(또는 다음 업무일)까지 납부해야 할 잔액을 표기하여 해당 월말에 송부됩니다.

둘째 달

지연 통보 #1: 지연 통보 #1(연체 통보)는 미납 금액에 대한 통보를 포함하여 고객에게 발송됩니다. 이 통보는 처음 연체되는 즉시 원 청구서 날짜로부터 약 20일 이내에 수령하게 되며 \$5의 지연 수수료가 추가됩니다.

둘째 달

수도 요금 #2: 다음달 정기 월 청구서에 미납 금액이 포함됩니다. 이 청구서는 원 청구서 날짜로부터 약 30일 이후, 연체로부터 15일 이후에 발행됩니다.

셋째 달

지연 통보 #2: 지연 통보 #2(중단 통보)는 미납 금액에 대한 통보를 포함하며, 지연 통보 #1으로부터 약 1개월 후입니다. 이 통보는 원래 청구서 날짜로부터 약 45일 후, 연체로부터 30일 후 발행되며 \$5의 지연 수수료가 추가됩니다.

셋째 달

수도 요금 #3: 다음 달 정규 월 청구서에 미납 금액에 대한 통보가 포함됩니다. 이 통보는 원래 청구서로부터 약 60일 후, 연체로부터 45일 후 발행됩니다. 시는 고객에게 확인 전화를 시도합니다.

넷째 달

지연 통보 #3: 지연 통보 #3은 중단 최소 10일 전에 건물에 게시되며 지연 통보 #2로부터 약 30일 이후 발행됩니다. 이 통보는 원래 청구서로부터 약 75일 후, 연체로부터 60일 후 발행됩니다.

넷째 달

수도 중단: 미납 금액은 60일 이상 연체 중으로 서비스가 중단될 것입니다.

징수 시기

첫째 달		둘째 달	셋째 달	넷째 달
15일(혹은 다음 업무일)		수도 요금 #1 납부 기한	수도 요금 #2 납부 기한	수도 요금 #3 납부 기한
		연체 60일		
16일(혹은 다음날)		지연 통보 # 1(연체 통보)	지연 통보 # 2(중단 통보)	지연 통보 # 3(문고리)
		\$5 지연 수수료	\$5 지연 수수료(추가)	\$5 지연 수수료(추가)
월말	수도 요금 #1 우송	수도 요금 #2 우송	수도 요금 #3 우송	중단(60일 이상 연체)
			확인 전화	

정규 월 청구서는 그 청구서가 우송된 날이 납부 및 수납 기일이며, 매월 말일에 발송됩니다. 다음 달 15일까지 납부하지 않으면 연체가 됩니다. 만약 시가 \$20 이상의 잔액을 수납하지 않으면 시는 고객에게 지연 통보를 발송하여 미납된 수도 요금이 있으며 수도 서비스가 중단될 수 있음을 상기시켜드립니다.

이 지연 통보는 일반적으로 원 청구서 날짜로부터 약 16일째 되는 날에 발송되며 시가 승인한 지연 수수료를 포함합니다. 지연된 요금은 즉시 납부되어야 합니다. 상기 과정이 다음 두 달의 월별 청구 기간 내내 반복됩니다.

만약 고객이 넷째 달까지 납부하지 않으면 중단 통보가 주소지에 게시됩니다. 이것은 미납 금액이 20불 이상인 고객에게만 적용됩니다. 이 통보서는 10일 이내에 납부가 이루어지지 않으면 해당 건물에 대한 수도 서비스가 중단될 것이라는 것을 알려드립니다.

수도 밸브의 잠금 혹은 폐쇄에 의한 물리적 수도 서비스의 중단은 공공 사업부 직원의 일정에 따라 이루어집니다.

요금 미납으로 중단된 서비스를 재개 또는 계속하려면 고객은 \$35의 재개 수수료를 납부하여야 합니다. 시는 현실적으로 가능한 한 빨리 서비스를 재개하려고 노력할 것이지만 최소한 서비스 중단을 야기한 과거의 모든 납부해야 할 금액과 연체료를 납부한 정규 업무일 다음 날까지는 서비스를 재개합니다. 시 직원이 아닌 다른 사람에 의한 혹은 공공 부서의 승인 없이 개방된 서비스는 벌금 혹은 추가 요금이나 수수료를 지불하여야 합니다. 서비스의 무단 복구로 인한 손실은 고객의 책임입니다.

납부 방안

부분 납부는 수용 가능하며 지급 기일 경과 계좌에 적용되나 지급 기일 경과 금액으로 인한 서비스 중단을 막을 수는 없습니다. 고객이 통보서에 명시된 최종일 전에 수도 요금 전액을 납부할 수 없는 경우에, 재무부서는 수도 계좌를 유지하고 수도 서비스 중단을 방지하기 위하여 지급 방안을 협의할 수 있습니다.

수도 서비스 중단을 방지하기 위해서는 사전 협의된 납부 계획과 관련된 전체 금액 납부 혹은 적시 납부가 필요합니다.

건강 및 안전 법령 섹션 116910의 요구 사항을 충족하는 재정적 어려움에 처한 고객들에 대하여 재무 담당 직원들은 필수적으로 납부 방안을 모색하여야 합니다. 고객들은 기한이 경과한 미납금에 대하여 협의된 납부금을 적시에 **납부해야 할 뿐만 아니라** 당시의 수도 요금도 납부하여야 합니다.

재무 담당 직원들은 납부 방안을 요청하는 모든 고객들에 대한 납부 방안 행사 재량권을 보유하고 있습니다. 그러나, 본 정책에 따른 납부 방안은 20%를 선수금으로 납부하여야 하며 H&S 법령 §116910에 해당하는 사람들보다 더 짧은 기간이 허용됩니다.

재무부서에서 지급 방안을 마련하였으나 고객이 납부 기일 경과 요금을 기한 내에 납부하지 못하거나 납부일까지 현재 요금을 납부하지 못할 경우, 전체 미납 금액을 즉시 납부하여야 합니다. 서비스는 즉시 중단됩니다.

필수 서비스

시는 수도 서비스가 없으면 가구 구성원들의 건강에 대단히 위험하다는 주치의 증명서를 제시하면 요금 미납을 이유로 서비스를 해지 또는 종료하지 않습니다. 그러나 고객은 지급일이 경과된 미납 요금을 본 정책에 명시된 합리적인 할부 방식으로 분할 납부하고 기타 수도 요금을 적시에 납부하여야 합니다.

Patakaran ng Pagawaing-Bayan sa Pagpuputol ng Tubig na Pantahanan

Layunin

Itinatakda ng patakaranang ito ang mga aksyon ng administrasyon ng Departamento ng Tubig ng Lungsod ng Farmersville ("Pagawaing-Bayan") (City of Farmersville Water Department, "Public Works") para sa pagkolekta ng mga delinkuwenteng account, kabilang ang mga abiso, mga itinakdang bayarin at pagputol ng serbisyo. Ang patakaranang ito ay makukuha ng publiko sa website ng Lungsod. Maaaring kontakin ng isang kustomer ang Lungsod sa pamamagitan ng telepono sa (559) 747-0458 upang talakayin ang mga opsyon makaiwas na maputulan ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga tuntunin ng patakaranang ito. Gayundin, ang isang kustomer ay maaaring makahanap ng karagdagang impormasyon sa opisyal na website ng Lungsod sa www.cityoffarmersville-ca.gov.

Pangkalahatang Patakaran

Pagsunod:

Nilalayon na ang Patakaranang ito ay dapat sumunod sa Ca. SB998 (2018), dahil ang Batas ng Senado ay pinagtibay at inilagay sa code tungo sa Code ng Kalusugan at Kaligtasan ng California 116900, et seq.

Delinkuwenteng Account:

Ang Munisipal na Code ng Farmersville ay nagtakda ng panahon ng pagsingil ng tubig na maging buwanan at ang petsa ng pagbabayad ay sa ika-15 ng buwan kasunod ng buwan ng paghahatid ng serbisyo at itinuturing na delinkuwenteng mga singil sa tubig kung hindi binayaran sa ika-15 na araw ng buwan (o susunod na araw ng negosyo) kasunod ng panahon ng pagsingil (Munisipal na Code ng Farmersville § 13.04.035).

Ang mga sumusunod na patakaran ay dapat naaangkop sa pagkolekta ng mga delinkuwenteng account:

1. **Mga Account na may Maliit na Balanse:**

Ang anumang balanse sa isang singil na \$20 o mas kaunti ay maaaring ilipat sa, at idagdag sa, sa susunod na panahon ng pagsingil ng hindi nagkakaroon ng karagdagang aksyon sa pagkolekta.

2. **Abiso ng Delinkuwenteng:**

Kung ang pagbabayad para sa isang singil ay hindi natanggap ng 4:00 p.m. sa ika-15 araw ng buwan pagkatapos ng panahon ng pagsingil, magtatasa ng isang bayarin sa pagkahuli. Ang takdang petsa at pagkahuli na bayarin ay ipapakita ng nakalitaw sa singil. Sa pagiging delinkuwenteng isang singil, bibigyan ng Pagawaing-Bayan ang tao o entidad na responsable para sa pagbabayad ng singil (mula rito ay tinutukoy bilang "kustomer") ang isang abiso ng delinkuwenteng na nagsasabi na ang serbisyo ng tubig ay puputulin pagkatapos ng 60 araw. Ang abiso ng delinkuwenteng ay ipapadala sa adres sa koreo na itinalaga sa account. Walang pananagutan ang Lungsod para sa pagkontak na impormasyon na hindi napapanatiling napapanahon ng kustomer.

3. Abiso ng Delingkuwente:

Ang Lungsod ay maaaring magpadala ng isang abiso ng nakaraang halagang dapat bayaran sa kustomer na matatanggap ng kustomer ng humigit-kumulang sa 20 araw mula sa orihinal na singil na nagpapahiwatig ng katayuan ng pagka-delingkuwente at nagdaragdag ng isang huli na bayarin sa halagang dapat bayaran.

4. Unang Abiso ng Diskoneksyon:

Hindi dapat putulin ng Lungsod ang serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad hanggang naging delingkuwente ang pagbabayad ng kustomer ng hindi bababa sa 60 araw. Bibigyan ng Lungsod ang kustomer ng unang abiso ng diskoneksyon humigit-kumulang na 30 araw bago ang pagpuputol ng serbisyo dahil sa hindi pagbabayad. Ang nakasulat na unang abiso ng diskoneksyon ay ipapadala sa adres sa koreo na itinalaga sa account. Kung ang adres sa koreo at ang adres ng ari-arian na kung saan hinahatid ang serbisyo ng tubig ay naiiba, isang pangalawang abiso ay ipapadala sa adres ng serbisyo para sa "Nakatira". Kabilang sa unang nakasulat na abiso ng diskoneksyon ang:

- Halaga ng nakaraang dapat bayaran
- Petsa kung kailan kinakailangan ang pagbabayad o pagsasaayos ng pagbabayad upang maiwasan ang pagpuputol ng serbisyo
- Paglalarawan ng proseso upang mag-aplay para sa isang plano ng amortisasyon
- Paglalarawan ng proseso upang tutulan o iapela ang isang singil
- Ang numero ng telepono ng Lungsod at isang web link sa nakasulat na patakaran ng pagkolekta ng Lungsod

5. Paggalang na Tawag:

Magtatangka ang Lungsod ng isang makatuwiran, maaasahang pagsisikap (good faith effort) na ipaalam sa kustomer nang maaga ang diskoneksyon ng serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang paraan ng abiso ay sa pamamagitan ng telepono. Ang paggalang na tawag ay ganap na nilalayong bilang isang kagandahang loob at ang kabiguan ng Lungsod na magpadala ng abiso o ang kabiguan ng customer na makatanggap ng abiso ay hindi magiging isang katanggap-tanggap na dahilan para sa hindi pagbabayad o pagkaantala ng pag-diskoneksyon.

6. Panghuling Abiso ng Diskoneksyon:

Ang kabiguang sumunod sa mga tuntunin ng isang plano ng amortisasyon o kabiguang magbayad ng kasalukuyang mga singil sa serbisyo sa pantahanan para sa 60 araw o higit pa ay magresulta sa pagpapalabas ng isang panghuling abiso sa diskoneksyon. Ang panghuling abiso ng diskoneksyon ay nasa anyo ng isang nakasabit sa pinto na naihatid sa lugar ng hindi bababa sa 10 araw bago ang pagputol ng serbisyo.

a. Abiso sa Pantahanan na mga Nangungupahan/Mga Nakatira sa isang Tirahan na may Indibidwal na Metro

Ang Lungsod ay gagawa ng isang makatuwiran, maaasahang pagsisikap (good faith effort) na ipaalam sa mga nakatira, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso, kapag ang account ng serbisyo ng tubig ay na-atraso at napapailalim sa diskoneksyon ng hindi bababa sa sampung araw bago ang pagpuputol ng serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na abiso ay magpapayo sa nangungupahan/nakatira na sila ay may karapatang maging mga kustomer ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran para sa delingkuwenteng account, basta handa silang isabalikat ang responsibilidad sa pananalapi para sa kasunod na mga singil para sa serbisyo ng tubig sa adres na iyon. Upang mapaubaya ang halagang

dapat bayaran para sa delingkuwenteng account, ang nangungupahan/nakatira ay dapat magbigay ng pagpapatunay ng pag-upa sa anyo ng isang kasunduan sa pag-upa.

b. Abiso sa mga Nangungupahan/Nakatira sa isang Maramihang-Yunit na Complex na Sineserbisyuhan ng isang Master na Metro

Ang Lungsod ay gagawa ng isang makatwiran, maaasahang pagsisikap (good faith effort) na ipagbigay-alam sa mga nakatira, sa pamamagitan ng nakasulat na abiso na nakabitin sa pintuan ng bawat tirahan, kapag ang account ng serbisyo ng tubig ay naatraso at napapailalim sa pag-diskoneksyon ng hindi bababa sa sampung araw bago ang pagpuputol ng serbisyo ng tubig. Ang nakasulat na abiso ay magpapayo sa nangungupahan/residente na sila ay may karapatang maging mga kustomer ng Lungsod nang hindi kinakailangang bayaran ang halagang dapat bayaran para sa delingkuwenteng account, basta handa silang isabalikat ang responsibilidad sa pananalapi para sa kasunod na mga singil para sa serbisyo ng tubig sa (mga) adres na sineserbisyo ng master na metro. Kung ang isa o higit pa sa mga nakatira ay handa at kayang isabalikat ang responsibilidad para sa kasunod na mga singil para sa serbisyo ng tubig sa kasiyahan ng Lungsod, o kung mayroong isang pisikal na paraan, na legal na magagamit ng Lungsod, ng pagpuputol ng serbisyo nang piliang sa mga residente na hindi pa nakatugon sa mga kinakailangan para sa serbisyo, gagawin ng Lungsod na magagamit ang serbisyo ng mga residente na nakatugon sa mga kinakailangang iyon.

7. Mga Alternatibong Pagsasaayos ng Pagbabayad:

Ang sinumang kustomer na hindi nagbabayad para sa serbisyo ng tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring mag-apela sa diskoneksyon at humiling ng isang alternatibong pagsasaayos ng pagbabayad upang maiwasan ang pagkagambala ng serbisyo.

Alinsunod sa Ca. Code ng Kalusugan at Kaligtasan §116910, kung natutugunan ang lahat ng tatlong mga sumusunod na kondisyon, isang alternatibong pagsasaayos ng pagbabayad ang ipagkaloob:

- Mga Kondisyon sa Kalusugan - ang isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga ay nagpapatunay sa pagsulat na ang pagpuputol ng serbisyo ng tubig ay magbabanta sa buhay o magdulot ng isang malubhang pagbabanta sa kalusugan/kaligtasan ng isang residente (maaaring maging sinumang residente sa tirahan); at
- Kakulangan sa Pananalapi - ang customer ay nagpapahayag na sila ay nasa 200% sa ibaba ng pederal na linya ng kahirapan o nakikilahok sa mga programa sa pampublikong tulong tulad ng Medi-Cal o CalWorks; at
- Pagsasaayos ng Pagbabayad - sumasang-ayon ang customer sa isang pagsasaayos ng pagbabayad ayon sa inaalok ng Lungsod. Ang isang pagsasaayos ng pagbabayad na umaabot sa susunod na mga panahon ng pagsingil ay isasaalang-alang bilang isang plano ng amortisasyon, na maaaring maging hanggang sa 12 buwan (sa pagpapasya ng Lungsod), at na dapat ay nakasulat at nilagdaan ng customer. Ang kustomer ay dapat sumunod sa mga tuntunin ng plano ng amortisasyon at mananatiling kasalukuyang dahil ang mga singil ay naiipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Ang kustomer ay hindi maaaring humiling ng karagdagang amortisasyon ng anumang kasunod na mga singil na hindi binayaran habang nagbabayad ng mga singil na delingkuwente alinsunod sa isang plano ng amortisasyon.

Ang lahat ng mga plano ng amortisasyon ay dapat na aprubahan at nilagdaan ng 4:00 p.m. sa araw ng negosyo bago ang araw ng pagpuputol.

Sa lahat ng mga kaso kung saan napagkasunduan ang isang alternatibong pagsasaayos ng pagbabayad, ang kabiguan sa bahagi ng kustomer na sumunod sa mga termino ng plano ng amortisasyon at mananatiling kasalukuyan dahil ang mga singil na naiipon sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil ay magreresulta sa pagkansela ng alternatibong pagsasaayos ng pagbabayad at pagputol ng serbisyo ng tubig alinsunod sa Patakaran na ito. Ang serbisyo ng tubig ay puputulin kaagad.

8. Huling Araw ng Diskoneksyon:

Maliban kung ang isang alternatibong pagsasaayos ng pagbabayad ay naisakatuparan, ang lahat ng mga singil sa delingkuwenteng serbisyo ng tubig at mga nauugnay na bayarin ay dapat na natanggap ng Lungsod ng 4:00 p.m. sa araw na tinukoy sa nakasulat na abiso ng pag-diskoneksyon.

9. Diskoneksyon ng Serbisyo ng Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad:

Idiskonekta ng Lungsod ang serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng pag-off, at sa ilang mga kaso, ang pag-lock, ng metro. Ang nakalakip sa Patakaran na ito bilang Exhibit A ay isang salaysay ng iskedyul at proseso para sa pag-kolekta at/o pagpuputol ng serbisyo (ang "Salaysay ng Iskedyul ng Pagkolekta") ("Collection Timeline Narrative"). Ang Salaysay ay hindi nilalayon na maging kapalit para sa Patakarang ito, ngunit nagbibigay ng salaysay kung paano nilalayon ng Patakaran na sumunod sa Code ng Munisipal at Code ng Kalusugan at Kaligtasan ng California 116900, et seq.

10. Muling pagtatatag ng Serbisyo:

Upang pasimulan uli o ipagpatuloy ang serbisyo na nadiskonekta dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang kustomer ng isang muling pagtatatag na bayarin na \$35. Sisikapin ng Lungsod na muling makakonekta ang serbisyo sa lalong madaling panahon ngunit, sa pinakamaaga, ay ibabalik ang serbisyo bago matapos ang susunod na regular na araw ng pagtatrabaho kasunod ng pagbabayad ng anuman at lahat ng nakaraang halagang dapat bayaran at mga delingkuwenteng bayarin na naaangkop sa pagpuputol ng serbisyo. Ang serbisyo ng tubig na naka-on ng sinumang tao maliban sa isang empleyado ng Lungsod o nang walang awtorisasyon ng Pagawaing-Bayan ng Lungsod ay maaaring sumailalim sa mga multa o karagdagang singil o bayarin. Ang anumang mga pinsala na nagaganap bilang isang resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo ay responsibilidad ng kustomer.

11. Muling pagtatatag ng Serbisyo Pagkatapos ng Mga Oras ng Negosyo:

Ang mga kahilingan para maibalik ang mga serbisyo pagkatapos ng 2:30 pm Lunes hanggang Biyernes, mga katapusan ng linggo, o mga pista opisyal ay sisingilin ng isang \$50 na bayarin para sa muling pagtatatag sa pagkatapos-ng-oras. Ang serbisyo ay hindi maibabalik pagkatapos ng regular na oras ng negosyo maliban kung sinabihan ang kustomer tungkol sa bayarin para sa muling pagtatatag sa pagkatapos-ng-oras.

12. Mga Pinagtatalunang Singil at Pag-apela:

Kung pinagtatalunan ng isang kustomer ang halagang dapat bayaran, kailangan nilang sundin ang pamamaraan na nakalarawan sa kabanata 13.04.415 ng Code ng Munisipal ng Lungsod.

Eksibit A

Lungsod ng Farmersville na Salaysay ng Iskedyul ng Pagkolekta

Itong Eksibit A ay nagbibigay ng isang salaysay at iskedyul para sa pagproseso ng pagsingil at pagpuputol ng serbisyo alinsunod sa Patakaran ng Pagawaing-Bayan sa Pagpuputol ng Tubig, ayon sa ibinigay sa Kabanata 13.04 ng Ordinansa ng Lungsod. Ang mga bayarin ay itinakda ng Konseho sa pamamagitan ng hiwalay na resolusyon.

Iskedyul/Proseso ng Pagkolekta

Buwan 1

Utility Bill: Ang Orihinal na Singil na ipinadala sa katapusan ng buwan na may balanse na dapat bayaran sa ika-15 (o susunod na araw ng negosyo) ng buwan kasunod ng Petsa ng Singil.

Buwan 2

Abiso ng Huli#1: Abiso ng Huli#1 (Abiso ng Delingkuwente) ay kabilang ang abiso ng isang nakaraang halagang dapat bayaran at ipapadala sa kustomer. Ito ay matatanggap ng humigit-kumulang 20 araw mula sa orihinal na bill sa paunang pagka-delingkuwente at magdadagdag ng isang huli na bayarin na \$5.

Buwan 2

Utility Bill #2: Susunod na regular na buwanang bill ay kabilang ang abiso ng isang nakaraang halagang dapat bayaran. Ito ay humigit-kumulang na 30 araw mula sa orihinal na singil at mga 15 araw na delingkuwente.

Buwan 3

Abiso ng Huli#2: Abiso ng Huli#2 (Abiso ng Diskoneksyon) ay kabilang ang abiso ng isang nakaraang halagang dapat bayaran, mga 1 buwan mula sa abiso ng huli#1. Ito ay matatanggap ng humigit-kumulang 45 araw mula sa orihinal na singil na mga 30 araw na delingkuwente at magdadagdag ng isang dagdag na huli na bayarin na \$5.

Buwan 3

Utility Bill #3: Susunod na regular na buwanang singil ay kabilang ang abiso ng isang nakaraang halagang dapat bayaran. Ito ay humigit-kumulang na 60 araw mula sa orihinal na bill at mga 45 araw na delingkuwente. Magtatangka ang Lungsod ng isang paggalang na tawag sa kustomer.

Buwan 4

Abiso ng Huli#3: Abiso ng Huli#3: (Nakasabit sa Pinto) ay ipapaskil sa pag-aari ng hindi bababa sa 10 araw bago ang pagpuputol, na mga 30 araw mula sa abiso ng huli #2. Ito ay matatanggap ng humigit-kumulang 75 araw mula sa orihinal na bill na mga 60 araw na delingkuwente.

Buwan 4

Pagpuputol ng Tubig: Ang hindi pa nababayaran balanse ay higit sa 60 araw na delingkuwente at ang serbisyo ay puputulin.

Iskedyul ng Pag-kolekta

	Buwan 1	Buwan 2	Buwan 3	Buwan 4
Ika-15 (o susunod na araw ng negosyo)		Utility Bill #1 Dapat Bayaran	Utility Bill #2 Dapat Bayaran	Utility Bill #3 Dapat Bayaran
		60 araw delingkuwente		
Ika-16 (o susunod na araw)		Abiso ng Huli#1 (Abiso ng Delingkuwente)	Abiso ng Huli#2 (Abiso ng Delingkuwente)	Abiso ng Huli#3 (Nakasabit sa Pinto)
		\$5 Huli na Bayarin	\$5 Huli na Bayarin (dagdag)	\$5 Huli na Bayarin (dagdag)
Katapusan ng buwan	Ipadala sa Koreo Utility Bill #1	Ipadala sa Koreo Utility Bill #2	Ipadala sa Koreo Utility Bill #3	Pagpuputol (delingkuwente na higit sa 60 araw)
			Paggalang na Tawag	

Ang regular na buwanang utility bill ay dapat bayaran sa petsa na maipadala ito, na naipadala sa katapusan ng bawat buwan. Ang mga singil ay nagiging delingkuwente kung hindi binabayaran ang mga ito sa ika-15 ng susunod na buwan. Kung hindi matanggap ng Lungsod ang pagbabayad sa mga balanse na higit sa o katumbas ng \$20.00, ipadala ng Lungsod ang customer sa isang abiso ng huli na nagpapaalala sa kanila na ang kanilang utility bill ay hindi nabayaran at na ang kanilang serbisyo sa utility ay maaaring putulin.

Itong abiso ng huli ay karaniwang ipinapadala mga 16 araw mula sa orihinal na petsa ng singil at kabilang ang inaprubahan na huli na singil ng Lungsod. Ang pagbabayad ng huli na singil na ito ay dapat bayaran kaagad. Ang proseso sa itaas ay paulit-ulit sa susunod na dalawang buwanang siklo ng pagsingil.

Kung hindi tumugon ang kustomer sa pamamagitan ng pagbabayad ng kanilang balanse sa account sa Buwan 4, isang abiso ng pagpuputol ay ipapaskil sa adres. Naaangkop lamang ito sa mga kustomer na may mga balanse na mas malaki kaysa o katumbas ng \$20.00. Magbibigay ito ng abiso na kung ang pagbabayad ay hindi natanggap sa humigit-kumulang na 10 araw, ang serbisyo ng tubig sa ari-arian ay puputulin.

Ang pisikal na pagpuputol ng serbisyo ng tubig sa pamamagitan ng pagsasara at pag-lock ng balbula ng tubig ay magaganap hangga't pinahihintulutan ng iskedyul ng mga tauhan ng Pagawaing-Bayan.

Upang pasimulan uli o ipagpatuloy ang serbisyo na na-diskonekta dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang kustomer ng isang muling pagtatatag na bayarin na \$35. Sisikapin ng Lungsod na muling makakonekta ang serbisyo sa lalong madaling panahon ngunit, sa pinakamaaga, ay ibabalik ang serbisyo bago matapos ang susunod na regular na araw ng pagtatrabaho kasunod ng pagbabayad ng anuman ng nakaraang halagang dapat bayaran at mga delingkuwenteng bayarin na naaangkop sa pagpuputol ng serbisyo. Ang serbisyo ng tubig na naka-on ng sinumang tao maliban sa isang empleyado ng Lungsod o nang walang awtorisasyon ng Pagawaing-Bayan ng Lungsod ay maaaring sumailalim sa mga multa o karagdagang singil o bayarin. Ang anumang mga pinsala na nagaganap bilang isang resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo ay responsibilidad ng kustomer.

Mga Pagsasaayos ng Pagbabayad

Ang mga bahagyang pagbabayad ay tatanggapin at ibabayad sa mga account na huling-huli ngunit hindi maiiwasan ang pagpuputol ng tubig para sa natitirang mga balanse na huling-huli. Kung hindi kayang bayaran ng kustomer ang kanilang utility bill nang buo bago ang huling petsa na ipinakita sa abiso, maaaring

talakayin ng Pananalapi tungkol sa mga pagsasaayos ng pagbabayad upang panatilihin bukas ang utility account at maiwasan ang pagpuputol ng serbisyo ng tubig.

Upang maiwasan ang pagpuputol ng tubig, kinakailangan ang pagbabayad nang buo o mga napapanahon na pagbabayad na nauugnay sa isang paunang nakasaayos na plano ng pagbabayad.

Ang mga kawani ng pananalapi ay awtorisado na gumawa ng mga pagsasaayos ng pagbabayad sa isang ipinag-uutos na batayan para sa sinumang mga kustomer na nakakaranas ng kahirapan sa pananalapi na nakakatugon sa mga kinakailangan ng Code sa Kalusugan at Kaligtasan, Seksyon 116910. Ang kustomer ay dapat magbayad ng kasalukuyang mga utility bill nang buo at sa takdang oras **bilang karagdagan sa** pagsagawa ng kanilang nakasaayos na mga pagbabayad sa mga nakaraang dapat bayaran na mga balanse sa takdang oras.

Pinapanatili ng kawani ng pananalapi ang paghuhusga upang makagawa ng mga pagsasaayos ng pagbabayad para sa sinumang customer na humiling ng isang pagsasaayos ng pagbabayad. Gayunpaman, ang mga pagsasaayos ng pagbabayad sa ilalim ng bahaging ito ng patakaran ay nangangailangan ng isang 20% down na pagbabayad at para sa mas kaunting oras kaysa sa mga iyon na kwalipikado sa ilalim ng H&S Code §116910.

Kung ang Pananalapi ay gumagawa ng mga pagsasaayos ng pagbabayad at pinalampas ng kustomer ang mga takdang oras ng pagbabayad sa mga nakaraang dapat bayaran na mga balanse o nabigo sa paggawa ng mga pagbabayad para sa kanilang kasalukuyang paggamit sa takdang petsa, ang buong hindi nabayaranang balanse ay magiging dapat bayaran kaagad. Ang serbisyo ay puputulin kaagad.

Makabuluhang Serbisyo

Hindi puputulin ng Lungsod ang serbisyo ng utility dahil sa hindi pagbabayad kung ang customer ay magbigay ng sertipikasyon mula sa isang pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na ang pagiging walang serbisyo ng utility ay lalong mapanganib sa kalusugan ng isang miyembro ng sambahayan. Ang kustomer ay dapat, gayunpaman, gumawa ng isang bahagyang pagbabayad at sumang-ayon na bayaran ang nakaraang dapat bayaran na bill sa makatuwirang mga hulugan ayon sa nakalarawan sa patakarang ito habang nagbabayad ng iba pang mga utility bill sa takdang oras.

Chính sách Ngừng cấp Nước Sinh hoạt của Sở Quản lý Công trình Công cộng

Mục đích

Chính sách này thiết lập các hành động hành chính của Sở Quản lý Nước (“Công trình Công cộng”) Thành phố Farmersville để thu các tài khoản nợ quá hạn, bao gồm thông báo, chuyển nhượng phí và ngừng dịch vụ. Chính sách này sẽ được công bố trên trang web của Thành phố. Khách hàng có thể liên hệ với Thành phố qua số điện thoại (559) 747-0458 để thảo luận về các lựa chọn ngăn chặn việc chấm dứt dịch vụ cấp nước vì không thanh toán theo các điều khoản của chính sách này. Ngoài ra, khách hàng có thể tìm thêm thông tin trên trang web chính thức của Thành phố tại www.cityoffarmersville-ca.gov.

Chính sách Chung

Tuân thủ:

Dự kiến Chính sách này sẽ tuân thủ Ca. SB998 (2018), vì Dự luật Thượng viện đó đã được ban hành và soạn thành thành Bộ luật An toàn và Sức khỏe California 116900 và tiếp theo.

Tài khoản nợ quá hạn:

Bộ luật Đô thị của Farmersville đã đặt ra kỳ thanh toán tiền nước là hàng tháng và ngày thanh toán sẽ là ngày 15 của tháng sau tháng cung cấp dịch vụ và coi hóa đơn tiền nước là quá hạn nếu không được thanh toán vào ngày 15 của tháng (hoặc ngày làm việc tiếp theo) sau kỳ thanh toán (Bộ luật Đô thị của Farmersville § 13.04.035).

Các quy tắc sau đây sẽ được áp dụng cho việc thu tài khoản nợ quá hạn:

1. **Tài khoản có Số dư Nhỏ:**

Bất kỳ số dư nào trên hóa đơn từ \$20 trở xuống có thể được chuyển qua, và cộng vào, kỳ thanh toán tiếp theo mà không phát sinh thêm hành động thu tiền nợ.

2. **Thông báo nợ quá hạn:**

Nếu không nhận được thanh toán hóa đơn trước 4:00 giờ chiều vào ngày 15 của tháng sau kỳ thanh toán, khách hàng sẽ bị phạt một khoản phí nộp muộn. Ngày đáo hạn và phí nộp muộn sẽ được hiển thị rõ trên hóa đơn. Khi hóa đơn bị quá hạn, Sở Quản lý Công trình Công cộng sẽ thông báo cho cá nhân hoặc tổ chức chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn (sau đây gọi là “khách hàng”) về nợ quá hạn, cho biết dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng sau 60 ngày. Thông báo nợ quá hạn sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản. Thành phố không chịu trách nhiệm đối với thông tin liên lạc không được khách hàng cập nhật.

3. Thông báo nợ quá hạn:

Thành phố có thể gửi thông báo về số tiền quá hạn cho khách hàng và khách hàng sẽ nhận được thông báo khoảng 20 ngày kể từ ngày hóa đơn gốc cho biết tình trạng nợ quá hạn và thêm khoản phí nộp muộn vào số tiền đó.

4. Thông báo đầu tiên về việc cắt nước:

Thành phố sẽ không ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán cho đến khi khách hàng thanh toán nợ quá hạn trong ít nhất 60 ngày. Thành phố sẽ cung cấp cho khách hàng thông báo đầu tiên về việc cắt nước khoảng 30 ngày trước khi chấm dứt dịch vụ do không thanh toán. Thông báo cắt nước bằng văn bản đầu tiên sẽ được gửi đến địa chỉ gửi thư được chỉ định trên tài khoản. Nếu địa chỉ gửi thư và địa chỉ của nơi mà dịch vụ cấp nước được cung cấp là khác nhau, thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ cung cấp dịch vụ và được gửi đến “Người cư ngụ”. Thông báo cắt nước bằng văn bản đầu tiên sẽ bao gồm:

- Số tiền quá hạn
- Ngày yêu cầu thanh toán hoặc sắp xếp thanh toán để tránh chấm dứt dịch vụ
- Mô tả quy trình đăng ký kế hoạch trả dần
- Mô tả quá trình khiếu nại hoặc kháng cáo hóa đơn
- Số điện thoại thành phố và liên kết web đến chính sách thu tiền nước bằng văn bản của Thành phố

5. Cuộc gọi Nhắc nhở:

Thành phố sẽ cố gắng một cách phù hợp và thiện chí để thông báo cho khách hàng trước khi ngừng dịch vụ cấp nước do không thanh toán. Tiến hành thông báo qua phương tiện điện thoại. Cuộc gọi nhắc nhở hoàn toàn là theo phép lịch sự và việc Thành phố không gửi thông báo hoặc khách hàng không nhận được thông báo sẽ không phải là lý do có thể chấp nhận cho việc không thanh toán hoặc trì hoãn việc cắt nước.

6. Thông báo cuối cùng về việc cắt nước:

Việc không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần hoặc không thanh toán phí dịch vụ dân cư hiện tại trong 60 ngày trở lên sẽ dẫn đến việc đưa ra thông báo cuối cùng về việc cắt nước. Thông báo cuối cùng về việc cắt nước sẽ có dạng một móc treo cửa được gửi đến cơ sở không dưới 10 ngày trước khi ngừng dịch vụ.

a. Thông báo cho Người thuê nhà/Người cư ngụ trong Hộ dân Đo Riêng

Thành phố sẽ nỗ lực một cách hợp lý và thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng cách thông báo bằng văn bản, khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị truy thu và bị ngắt kết nối ít nhất mười ngày trước khi cắt nước. Thông báo bằng văn bản sẽ báo cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không cần phải trả số tiền trên tài khoản nợ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính về các khoản phí tiếp theo đối với dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó. Để được miễn số tiền đến hạn trên tài khoản nợ quá hạn, người thuê nhà/người cư ngụ phải cung cấp xác minh hợp đồng thuê nhà dưới dạng hợp đồng cho thuê.

b. Thông báo cho Người thuê nhà/Người cư ngụ trong Khu phức hợp gồm Nhiều Căn hộ được cung cấp dịch vụ thông qua đồng hồ tổng

Thành phố sẽ nỗ lực một cách hợp lý và thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng cách thông báo bằng văn bản treo trên cửa của mỗi nhà, khi tài khoản dịch vụ cấp nước bị truy thu và bị ngắt kết nối ít nhất mười ngày trước khi cắt nước. Thông báo bằng văn bản sẽ báo cho người thuê nhà/người cư ngụ biết rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Thành phố mà không cần phải trả số tiền trên tài khoản nợ quá hạn, miễn là họ sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính về các khoản phí tiếp theo đối với dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó được cung cấp dịch vụ thông qua đồng hồ tổng. Nếu một hoặc nhiều người cư ngụ sẵn sàng và có thể chịu trách nhiệm về các chi phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước theo yêu cầu của Thành phố, hoặc nếu có một phương tiện vật lý, khả dụng về mặt pháp lý cho Thành phố, về việc chấm dứt dịch vụ có chọn lọc đối với những người cư ngụ chưa đáp ứng các yêu cầu về dịch vụ, Thành phố sẽ cung cấp dịch vụ cho những người cư ngụ đã đáp ứng các yêu cầu đó.

7. Thỏa thuận Thanh toán Thay thế:

Bất kỳ khách hàng nào không thể thanh toán dịch vụ cấp nước trong thời hạn thanh toán thông thường có thể kháng cáo việc cắt nước và yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế để tránh gián đoạn dịch vụ.

Chiếu theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe Ca. §116910, nếu đáp ứng cả ba điều kiện sau đây, sẽ có được thỏa thuận thanh toán thay thế:

- Điều kiện về Sức khỏe – nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính xác nhận bằng văn bản rằng việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ đe dọa tính mạng hoặc đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe/sự an toàn của cư dân (có thể là bất kỳ cư dân nào ở nơi cư trú); và
- Không có khả năng Tài chính – khách hàng tuyên bố rằng họ thấp hơn 200% so với chuẩn nghèo của liên bang hoặc tham gia vào các chương trình hỗ trợ công cộng như Medi-Cal hoặc CalWorks; và
- Thỏa thuận Thanh toán – khách hàng đồng ý với thỏa thuận thanh toán theo quy định của Thành phố. Một thỏa thuận thanh toán kéo dài sang các kỳ thanh toán tiếp theo sẽ được coi là một kế hoạch trả dần, có thể lên tới 12 tháng (theo quyết định của Thành phố) và phải dưới dạng văn bản và có chữ ký của khách hàng. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần và duy trì ở mức hiện hành vì các khoản phí dồn lại ở mỗi kỳ thanh toán tiếp theo. Khách hàng không được yêu cầu trả dần thêm bất kỳ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi vẫn phải thanh toán các khoản phí nợ quá hạn theo kế hoạch trả dần.

Tất cả các kế hoạch trả dần phải được phê duyệt và ký trước 4:00 giờ chiều của ngày làm việc trước ngày cắt nước.

Trong mọi trường hợp trong đó thỏa thuận thanh toán thay thế đã được thống nhất, việc khách hàng không tuân thủ các điều khoản của kế hoạch trả dần và duy trì ở mức hiện hành vì các khoản phí dồn lại ở mỗi kỳ thanh toán tiếp theo sẽ dẫn đến việc hủy thỏa thuận thanh toán thay thế và ngừng dịch vụ cấp nước theo Chính sách này. Dịch vụ cấp nước sẽ bị ngừng ngay lập tức.

8. Hạn chót Cắt nước:

Trừ khi một thỏa thuận thanh toán thay thế đã được ký kết, Thành phố phải nhận được tất cả các chi phí dịch vụ cấp nước nợ quá hạn và các khoản phí liên quan trước 4:00 giờ chiều vào ngày được chỉ định trong thông báo cắt nước bằng văn bản.

9. Ngừng dịch vụ cấp nước vì không thanh toán:

Thành phố sẽ ngừng dịch vụ cấp nước bằng cách tắt và khóa đồng hồ trong một số trường hợp. Phụ lục A kèm theo Chính sách này là bản miêu tả lịch trình và quy trình thu tiền và/hoặc ngừng dịch vụ (“Bản miêu tả Lịch trình Thu tiền”). Bản miêu tả không nhằm thay thế Chính sách này, nhưng miêu tả về cách Chính sách dự định tuân thủ Bộ luật Đô thị và Bộ luật An toàn và Sức khỏe California 116900, và tiếp theo.

10. Tái thiết lập Dịch vụ:

Để phục hồi hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng do không thanh toán, khách hàng phải trả phí tái thiết lập dịch vụ là \$35. Thành phố sẽ nỗ lực kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi thanh toán bất kỳ và tất cả số tiền quá hạn và các khoản phí nợ quá hạn do việc chậm dứt dịch vụ. Dịch vụ cấp nước được bật bởi bất kỳ người nào ngoài nhân viên Thành phố hoặc không có giấy ủy quyền của Sở Quản lý Công trình Công cộng Thành phố có thể bị phạt tiền hoặc chịu các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do phục hồi trái phép dịch vụ đều thuộc về trách nhiệm của khách hàng.

11. Tái thiết lập Dịch vụ Sau Giờ Làm việc:

Yêu cầu khôi phục dịch vụ sau 2:30 chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu, cuối tuần hoặc ngày lễ sẽ bị tính phí tái thiết lập sau giờ làm việc là \$50. Dịch vụ sẽ không được khôi phục sau giờ làm việc thông thường trừ khi khách hàng đã được thông báo về phí tái thiết lập sau giờ làm việc.

12. Hóa đơn bị Khiếu nại và Kháng cáo:

Nếu khách hàng khiếu nại về số tiền đến hạn, họ phải tuân theo thủ tục được nêu trong Bộ luật Đô thị của Thành phố chương 13.04.415.

Phụ lục A

Bản miêu tả Lịch trình Thu tiền của Thành phố Farmersville

Phụ lục A này cung cấp bản miêu tả và lịch trình để xử lý thanh toán và ngừng dịch vụ theo Chính sách Ngừng cấp Nước của Sở Quản lý Công trình Công cộng, như được quy định trong Chương 13.04 của Pháp lệnh Thành phố. Lệ phí đã được Hội đồng quy định theo nghị quyết riêng.

Lịch trình/Quy trình Thu tiền

Tháng 1

Hóa đơn Tiền Hóa đơn Gốc được gửi vào cuối tháng với số dư đến hạn vào ngày 15 nước: (hoặc ngày làm việc tiếp theo) của tháng sau Ngày xuất hóa đơn.

Tháng 2

Thông báo Muộn Số 1: Thông báo Muộn Số 1 (Thông báo nợ quá hạn) sẽ bao gồm thông báo về số tiền quá hạn và sẽ được gửi đến khách hàng. Khách hàng sẽ nhận được thông báo này khoảng 20 ngày kể từ hóa đơn gốc khi nợ quá hạn ban đầu và sẽ thêm một khoản phí nộp muộn là \$5.

Tháng 2

Hóa đơn Tiền nước Số 2: Hóa đơn hàng tháng thông thường tiếp theo sẽ bao gồm thông báo về số tiền quá hạn. Hóa đơn này sẽ là khoảng 30 ngày kể từ hóa đơn gốc và khoảng 15 ngày quá hạn.

Tháng 3

Thông báo Muộn Số 2: Thông báo muộn Số 2 (Thông báo Cắt nước) sẽ bao gồm thông báo về số tiền quá hạn, khoảng 1 tháng kể từ thông báo muộn Số 1. Khách hàng sẽ nhận được hóa đơn này khoảng 45 ngày kể từ hóa đơn gốc và khoảng 30 ngày quá hạn và sẽ thêm một khoản phí nộp muộn là \$5.

Tháng 3

Hóa đơn Tiền nước Số 3: Hóa đơn hàng tháng thông thường tiếp theo sẽ bao gồm thông báo về số tiền quá hạn. Hóa đơn này sẽ là khoảng 60 ngày kể từ hóa đơn gốc và khoảng 45 ngày quá hạn. Thành phố sẽ gọi điện nhắc nhở khách hàng.

Tháng 4

Thông báo Muộn Số 3: Thông báo muộn Số 3 (Móc treo cửa) sẽ được đăng tại nhà ít nhất 10 ngày trước khi cắt nước, tức là khoảng 30 ngày kể từ thông báo muộn Số 2. Khách hàng sẽ nhận được hóa đơn này khoảng 75 ngày kể từ hóa đơn gốc và khoảng 60 ngày quá hạn.

Tháng 4

Ngừng cấp nước: Số dư chưa thanh toán hiện đã quá 60 ngày quá hạn và dịch vụ sẽ bị ngừng.

Lịch trình Thu tiền

	Tháng 1	Tháng 2	Tháng 3	Tháng 4
Ngày 15 (hoặc ngày làm việc tiếp theo)		Hóa đơn Tiền nước Số 1 Đến hạn	Hóa đơn Tiền nước Số 2 Đến hạn	Hóa đơn Tiền nước Số 3 Đến hạn
		60 ngày quá hạn		
Ngày 16 (hoặc ngày tiếp theo)		Thông báo Muộn Số 1 (Thông báo nợ quá hạn)	Thông báo Muộn Số 2 (Thông báo Cắt nước)	Thông báo Muộn Số 3 (Móc treo cửa)
		Phí nộp muộn \$5	Phí nộp muộn \$5 (bổ sung)	Phí nộp muộn \$5 (bổ sung)
Kết thúc tháng	Gửi thư Hóa đơn Tiền nước Số 1	Gửi thư Hóa đơn Tiền nước Số 2	Gửi thư Hóa đơn Tiền nước Số 3	Ngừng cấp nước (trên 60 ngày quá hạn)
			Cuộc gọi Nhắc nhở	

Hóa đơn tiền nước hàng tháng thông thường đến hạn và phải trả vào ngày chúng được gửi qua đường bưu điện và được gửi vào cuối mỗi tháng. Hóa đơn tiền nước bị quá hạn nếu không được thanh toán vào ngày 15 của tháng tiếp theo. Nếu Thành phố không nhận được khoản thanh toán trên số dư lớn hơn hoặc bằng \$20,00, Thành phố sẽ gửi cho khách hàng một thông báo muộn nhắc nhở họ rằng hóa đơn tiền nước của họ chưa được thanh toán và dịch vụ cấp nước của họ có thể bị ngừng.

Thông báo muộn này thường được gửi qua đường bưu điện khoảng 16 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn gốc và bao gồm khoản phí nộp muộn được Thành phố phê duyệt. Phải thanh toán ngay khoản phí nộp muộn này. Quá trình trên được lặp lại qua hai chu kỳ thanh toán hàng tháng tiếp theo.

Nếu khách hàng không phản hồi bằng cách thanh toán số dư tài khoản của họ trước tháng 4, thông báo ngừng cấp nước sẽ được đăng tại địa chỉ. Điều này chỉ áp dụng cho khách hàng có số dư lớn hơn hoặc bằng \$20,00. Điều này sẽ cung cấp thông báo rằng nếu không nhận được thanh toán trong khoảng 10 ngày, dịch vụ cấp nước sẽ bị cắt.

Chấm dứt vật lý dịch vụ cấp nước bằng cách đóng và khóa van nước sẽ xảy ra khi lịch trình của nhân viên Sở Quản lý Công trình Công cộng cho phép.

Để phục hồi hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị ngừng do không thanh toán, khách hàng phải trả phí tái thiết lập dịch vụ là \$35. Thành phố sẽ nỗ lực kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc bình thường tiếp theo sau khi thanh toán bất kỳ số tiền quá hạn và các khoản phí nợ quá hạn do việc chấm dứt dịch vụ. Dịch vụ cấp nước được bật bởi bất kỳ người nào ngoài nhân viên Thành phố, nhân sự Sở Quản lý Nước hoặc không có giấy ủy quyền của Sở Quản lý Nước Thành phố có thể bị phạt tiền hoặc chịu các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất kỳ thiệt hại nào xảy ra do phục hồi trái phép dịch vụ đều thuộc về trách nhiệm của khách hàng.

Thỏa thuận Thanh toán

Thanh toán từng phần sẽ được chấp nhận và áp dụng cho các tài khoản quá hạn nhưng sẽ không ngăn được việc cắt nước đối với số dư quá hạn còn lại. Nếu khách hàng không thể thanh toán đầy đủ hóa đơn tiền nước của họ trước ngày cuối cùng được hiển thị trong thông báo, bộ phận Tài chính có thể thảo luận về các thỏa thuận thanh toán để giữ cho tài khoản tiền nước mở và ngăn việc ngưng dịch vụ cấp nước.

Để tránh bị cắt nước, cần phải thanh toán đầy đủ hoặc đúng hạn liên quan đến gói thanh toán được thỏa thuận trước.

Nhân viên tài chính được ủy quyền tham gia vào các thỏa thuận thanh toán trên cơ sở bắt buộc đối với bất kỳ khách hàng nào gặp khó khăn về tài chính đáp ứng các yêu cầu của Bộ luật An toàn và Sức khỏe, Mục 116910. Khách hàng phải thanh toán hóa đơn tiền nước hiện tại đầy đủ và đúng hạn **ngoài** việc thực hiện đúng hạn các khoản thanh toán đã thỏa thuận của họ đối với số dư quá hạn.

Nhân viên tài chính cũng có quyền đưa ra các thỏa thuận thanh toán cho bất kỳ khách hàng nào yêu cầu thỏa thuận thanh toán. Tuy nhiên, các thỏa thuận thanh toán theo phần này của chính sách yêu cầu thanh toán trước 20% và có ít thời gian hơn so với những người đủ điều kiện theo Bộ luật An toàn & Sức khỏe §116910.

Nếu bộ phận Tài chính đưa ra các thỏa thuận thanh toán và khách hàng bỏ lỡ hạn chót thanh toán cho số dư quá hạn hoặc không thanh toán cho việc sử dụng nước hiện tại của họ trước ngày đến hạn, toàn bộ số dư chưa thanh toán sẽ ngay lập tức đến hạn và phải trả. Dịch vụ sẽ bị ngừng ngay lập tức.

Dịch vụ Thiết yếu

Thành phố sẽ không ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ cấp nước vì không thanh toán nếu khách hàng cung cấp giấy chứng nhận từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính rằng việc không có dịch vụ cấp nước sẽ đặc biệt nguy hiểm đến sức khỏe của thành viên trong hộ gia đình. Tuy nhiên, khách hàng phải thanh toán một phần và đồng ý thanh toán hóa đơn quá hạn theo từng đợt hợp lý như được nêu trong chính sách này trong khi vẫn phải thanh toán đúng hạn các hóa đơn tiền nước khác.

市政工程住宅停水政策

目的

本政策规定了法默斯维尔市水务局（“市政工程”）催收拖欠账款的行政行为，包括通知、费用分配和服务中断。本政策将在市政当局网站上向公众公开。根据本政策的条款，客户拖欠水费可能导致供水服务中断，为避免发生这种情况，客户可拨打电话（559）747-0458 与市政当局联系并讨论可选方案。此外，客户可以在市政当局的官方网站 www.cityoffarmersville-ca.gov 上找到更多信息。

一般政策

合规性：

本政策旨在符合 Ca. SB998 (2018)，因为该参议院法案已制定并编入加州健康与安全法规 116900 等法规。

拖欠账款：

《法默斯维尔市政法规》已将水费结算期设置为每月，并将付款日期设为服务交付当月的下个月 15 号，如果未在结算期后一个月的 15 日（或下一个工作日）付款，将被视为拖欠水费（法默斯维尔市政法规 § 13.04.035）。

以下规则应适用于拖欠账款的催收：

1. 小额账户：

账单为 20 美元或不足 20 美元的任何余额可结转并添加到下一个结算期，无需采取进一步的催收行动。

2. 拖欠通知：

如果未在结算期后一个月的 15 日下午 4:00 之前收到账单付款，将收取滞纳金。到期日和滞纳金将显着显示在账单上。一旦发生账单拖欠，市政工程应向负责支付账单的个人或实体（以下简称“客户”）发出逾期通知书，说明 60 天后将中断供水服务。拖欠通知将邮寄到账户上指定的邮寄地址。市政当局不对客户未更新联系信息承担任何责任。

3. 拖欠通知:

市政当局可能将逾期金额的通知邮寄给客户，客户将在生成原始账单大约 20 天后收到通知，该通知指出逾期状态以及包含滞纳金的应付金额。

4. 第一次停水通知:

在客户拖欠水费至少 60 天之前，市政当局不会中断供水服务。如果因欠费而需要终止供水服务，市政当局应提前大约 30 天向客户发出第一次停水通知。第一次停水的书面通知将邮寄到账户上指定的邮寄地址。如果邮寄地址和向其提供供水服务的物业地址不同，则会向服务地址邮寄第二次通知，并且会将通知寄给“居住者”。第一次书面停水通知将包括：

- 逾期金额
- 需要付款或安排付款以避免终止服务的截止日期
- 申请分期偿付计划的流程说明
- 对账单提出异议或申诉的流程说明
- 市政当局电话号码和指向市政当局书面催收政策的网络链接

5. 礼节电话:

市政当局将尝试作出合理、善意的努力，在客户因为欠费而被中断供水服务之前通知客户。通知的方式为电话。礼节电话完全出于礼节，市政当局未发送通知或客户未收到通知不构成欠费或推迟中断供水服务的可接受原因。

6. 最终停水通知:

未遵守分期偿付计划的条款，或未支付 60 天或更长时间的现时住宅服务费用，将导致发出最终停水通知。最终停水通知将以门把挂牌的形式，提前中断供水服务至少 10 天送达用水场所。

a. 通知安装独立水表的住宅中的住宅租户/居住者

当供水服务账户欠费并可能被中断供水服务时，市政当局将在中断供水服务前至少十天，以合理、善意的方式书面通知居住者。书面通知将告知租户/居住者，他们有权成为市政当局的客户而无需支付逾期账户的应付费用，前提是愿意为该地址随后产生的水费承担财务责任。要免除拖欠账款的应付费用，租户/居住者必须以租赁协议的形式提供租赁证明。

b. 通知安装标准水表的多单元综合大楼中的租户/居住者

当供水服务账户欠费并可能被中断供水服务时，市政当局将在中断供水服务前至少十天，通过在每户住宅的门把上悬挂书面通知，以合理、善意的方式通知居住者。书面通知将告知租户/居住者，他们有权成为市政当局的客户而无需支付拖欠账款的应付费用，前提是愿意为安装标准水表的地址随后产生的水费承担财务责任。如果一个或多个居住者愿意并有能力以令市政当局信纳的方式承担随后的供水服务费，或者如果市政当局能够采取合法、可行的手段，选择性地终止向未能满足服务要求的居住者提供服务，则市政当局将向满足该等要求的居住者提供服务。

7. 其他付款安排：

任何无法在正常付款期内缴纳水费的客户均可以对停水提出申诉，并请求其他付款安排，以避免服务中断。

根据加州 健康与安全法规 § 116910，如果同时满足以下三个条件，则可以选择其他付款方式：

- 健康状况 - 基础医疗机构书面证明中断供水服务将威胁生命或严重威胁居民（可以是该住所内的任何居民）的健康/安全；及
- 财务困难 - 客户声明自己低于联邦贫困线 200%，或参加 Medi-Cal 或 CalWorks 等公共援助计划；及
- 付款安排 - 客户同意市政当局提供的付款安排。延长至下一个结算期的付款安排将被视为一项分期偿付计划，期限最长 12 个月（由市政当局自行决定），并且必须由客户书面签署。客户必须遵守分期偿付计划的条款，并按时间偿还随后的每个结算期累积产生的费用。按照分期偿付计划支付拖欠费用的同时，客户不得请求进一步分期偿付任何后续未付款项。

所有分期偿付计划必须在停水日前一个工作日下午 4:00 之前批准并签署。

在已商定其他付款安排的所有情况下，如果客户未遵守分期偿付计划的条款，并且未按时偿还在随后的每个结算期累积产生的费用，将导致其他付款安排被取消，并将根据本政策终止供水服务。供水服务将立即中断。

8. 停水截止日期:

除非已执行其他付款安排，否则市政当局必须在书面停水通知中指定的日期当天下午 4:00 之前收到所有拖欠的水费和相关费用。

9. 因欠费而中断供水服务:

市政当局将关闭水表，并在某些情况下锁上水表，以中断供水服务。催收水费和/或中断服务的时间表和流程的叙述（“催收水费时间表叙述”）作为附件 A 附于本政策。叙述不应替代本政策，并应说明本政策如何符合《市政法规》和《加州健康与安全法规 116900》等法规的要求。

10. 恢复服务:

要恢复或继续提供因欠费而中断的服务，客户必须支付 35 美元的恢复费。市政当局将努力在可能的情况下尽快恢复服务，但只能保证在客户支付任何和所有因终止服务而产生的逾期应付款和拖欠费用后的下一个正常工作日结束之前恢复服务。由市政府雇员以外的任何人或未经市政工程部门授权开启供水服务可能会被处以罚款或收取额外费用或手续费。未经授权恢复服务而造成的任何损坏由客户负责。

11. 在非营业时间恢复服务:

星期一至星期五下午 2:30 以后，以及周末或节假日的恢复服务需要收取 50 美元的非营业时间恢复费。除非已告知客户将会收取非营业时间恢复费，否则不会在正常工作时间之后恢复服务。

12. 有争议的账单和申诉:

如果客户对应付金额提出异议，客户必须遵循市政法规第 13.04.415 章中概述的程序。

附录 A

法默斯维尔市催收欠费时间表叙述

本附录 A 提供根据市政工程停水政策处理计费和中止服务的叙述和时间表，如《城市法令》第 13.04 章所规定。费用由市议会通过单独决议确定。

催收时间表/流程

第 1 个月

公共设施账单： 月底发送的原始账单，所欠费用应在账单日期后一个月的 15 日（或下一个工作日）之前缴清。

第 2 个月

逾期通知 #1： 逾期通知 #1（拖欠通知）将包括逾期金额的通知，并将邮寄给客户。首次发生拖欠后，客户将在生成原始账单大约 20 天后收到通知，并将产生 5 美元的滞纳金。

第 2 个月

公共设施账单 #2： 下一份定期月账单将包括逾期金额的通知。客户将在生成原始账单大约 30 天后及拖欠费用大约 15 天后收到通知。

第 3 个月

逾期通知 #2： 逾期通知 #2（停水通知）将包括逾期金额通知，此通知距逾期通知 #1 大约 1 个月。客户将在生成原始账单大约 45 天后及拖欠费用大约 30 天后收到通知，并将产生 5 美元的滞纳金。

第 3 个月

公共设施账单 #3： 下一份定期月账单将包括逾期金额的通知。客户将在生成原始账单大约 60 天后及拖欠费用大约 45 天后收到通知。市政当局将尝试向客户拨打礼节电话。

第 4 个月

逾期通知 #3： 逾期通知 #3（门把挂牌）将在停水前至少 10 天张贴在物业，此通知距逾期通知 #2 大约 30 天。客户将在生成原始账单大约 75 天后及拖欠费用大约 60 天后收到通知。

第 4 个月

停水： 水费现已拖欠超过 60 天，供水服务将被切断。

催收时间表

	第 1 个月	第 2 个月	第 3 个月	第 4 个月
15 日（或后一个工作日）		公共设施账单 #1 逾期	公共设施账单 #2 逾期	公共设施账单 #3 逾期
		拖欠 60 天		
16 日（或下一日）		逾期通知 # 1（拖欠通知）	逾期通知 # 2（停水通知）	逾期通知 # 3（门把挂牌）
		5 美元滞纳金	5 美元滞纳金（额外）	5 美元滞纳金（额外）
月底	邮寄公共设施账单 #1	邮寄公共设施账单 #2	邮寄公共设施账单 #3	停水（拖欠超过 60 天）
			礼节电话	

每个月的月底寄出的定期每月公共设施账单在邮寄之日到期并须缴付。如果在下个月的 15 日之前未支付公共设施账单，则视为拖欠费用。如果市政当局未收到结余大于或等于 20.00 美元的付款，市政当局将向客户邮寄逾期通知，提醒他们尚未支付公共设施账单，并可能终止其公共设施服务。

此逾期通知通常在原始账单日期后大约 16 天寄出，并包括市政当局批准的滞纳金。客户需立即支付此滞纳金。在下两个月的计费周期中，将重复上述流程。

如果客户未在第 4 个月之前支付其账户结余作为回应，则会在客户地址张贴停水通知。这仅适用于结余大于或等于 20.00 美元的客户。此通知将告知客户，如果在大约 10 天内未收到付款，市政当局将关闭向该物业的供水。

在市政工程人员的日程安排允许的情况下，将通过关闭和锁定水阀来实际终止供水服务。

要恢复或继续提供因欠费而中断的服务，客户必须支付 35 美元的恢复费。市政当局将努力在可能的情况下尽快恢复服务，但只能保证在客户支付任何因终止服务而产生的逾期应付款和拖欠费用后的下一个正常工作日结束之前恢复服务。由市政府雇员和水务局工作人员以外的任何人或未经城市水务部门授权开启的供水服务可能会被处以罚款或收取额外费用或手续费。未经授权恢复服务而造成的任何损坏由客户负责。

付款安排

部分付款将被接受并拨入逾期账户，但是，剩余的逾期未付余额仍可能导致供水中断。如果客户无法在通知中显示的最后日期之前全额支付公共设施账单，财务部可能会讨论付款安排，以保持公共设施账户的开放状态，并防止供水服务中断。

为防止断水，客户需要全额或按时支付与预先安排的付款计划有关的付款。

符合健康与安全法规第 116910 条要求的任何遇到财务困难的客户，财务人员被授权强制性地为其订立付款安排。除了根据付款安排按时支付逾期结余，客户还必须按时足额支付当前的公共设施账单。

财务人员还保留为请求付款安排的任何客户作出付款安排的酌处权。但是，根据本政策这一部分进行付款安排需要支付 20% 的预付定金，并且付款安排的时间少于符合 H&S Code § 116910 要求的客户。

如果财务部作出付款安排，但客户未按时支付逾期结余，或者客户未能在到期日之前支付其当前费用，则所有未付结余将立即到期并应缴清。服务将立即停止。

重要服务

如果客户提供的基础医疗机构证明指出，公共设施服务的中断可能对家庭成员的健康带来重大风险，市政当局将不会因为客户拖欠费用而中断或终止其公共设施服务。但是，客户必须支付部分款项，并同意按照本政策中的规定，以合理的分期付款方式支付逾期账款，同时按时支付其他公共设施账单。