

## 停止為不付款人士提供住宅供水服務政策

儘管有其他相關政策或法規，依據本文規定，此“停止為不付款人士提供住宅供水服務政策”適用於停止為不付款人士提供住宅供水服務。若發生本政策與其他政策或法規有所衝突的情況，將以本政策為準。

一・政策的適用方式；聯繫電話號碼：此政策應僅適用於不付款人士的住宅供水服務情況，而所有現有的政策和程序將繼續適用於商業和工業用水服務帳戶。依據本政策規定，為了避免發生停水的情況，請致電\_\_\_\_\_洽詢關於繳付水費的進一步協助和可行的替代付款方式。

### 二・停止為不付款人士提供住宅供水服務：

(一) 發印帳單：除非費率表中另有規定，否則將每月提供每位消費者一份供水服務帳單。在出示帳單後便需於截止日期前繳付，若未能在帳單日期的六十（60）天內繳付，則該帳單等於過期並可停止服務。繳付手續可在辦公室辦理、向任何授權收費的代理人辦理、或以電子轉帳方式進行。然而，消費者有責任確認在任何一個具體地點即時地完成付款手續。除非事先取得許可，否則不得在未授權的情況下只支付部分費用。帳單將以下列方式計算：

- 1・水表讀數將定期進行以便準備定期帳單及依據要求為開戶、關戶、和特殊情況準備帳單。
- 2・以水表計費的帳單將顯示該帳單當前和先前水表週期的讀書、單位數量、日期、及當前讀表週期的服務天數。
- 3・帳單費用必須以美國合法貨幣支付，儘管如此，供水商有權拒絕接受硬幣付款。

(二) 逾期帳單：以下法規適用於逾期帳單日期超過六十（60）天仍未付款的消費者：

1. 逾期通知：若帳單費用未在帳單日期起第四十五（45）天以內或當天付清，一份逾期通知將至少在該逾期通知上預定的停止供水日的七（7）個工作天之前寄至用水戶。對本政策而言“工作天”指的是供水商辦公室開門營業的任何一天。如果消費者的地址不是供水服務的地址，逾期通知也必須寄至供水服務的地址，收件人為“住戶”。逾期通知將包含下列信息：
  - 1) 消費者的姓名和地址；
  - 2) 逾期拖欠的金額；
  - 3) 為避免停止供水，付款或替代付款方式的截止日期；
  - 4) 描述申請延期支付欠款（參考下列第三條第（四）款）的程序；

- 5) 描述申請檢閱及上訴該逾期帳單（參考下列第四條）的程序；
- 6) 描述消費者申請暫緩、分期償還、減額或以替代付款時間表（參考下列第三條）的程序。

供水商可能另外以電話方式通知消費者即將停止供水。若以電話方式通知，供水商則需向消費者提供一份此政策的副本，並與消費者討論下述第三條中的各種替代付款方式選擇，以及消費者可按下列第四條申請檢閱和上訴帳單的程序。

2. 無法聯繫消費者：如果供水商無法以書面通知（例如通知函因無法送達而遭退件）或電話方式聯繫上消費者，供水商則需作出合理誠信的努力去拜訪該住宅，並留下或作出其他安排在一個顯眼處放置一份停止為不付款人士提供用水服務的通知單及一份此政策的副本。
3. 逾期罰款：如果在發出“逾期通知”前，消費者未能付清帳戶中的欠款，根據供水商的收費表列出的特定罰金，將評估逾期罰款並加進帳戶中未支付的餘額中。
4. 停水截止日期：供水商的辦公室最晚必須在逾期通知單中註明的日期當天下午 4:30 分收到用水費用。不接受郵戳日期。
5. 退票通知：在用於繳付水費或其他收費的支票遭到退票時，供水商將其視為未付款。供水商將嘗試親自通知消費者並在用水住宅留下停止供水服務的通知單。如果不在通知單上註明的截止日期前繳付被退票的支票金額及退票費，供水服務將會停止，而該截止日期不得早於逾期通知的截止日期，但若未事先提供逾期通知，則不得早於被退支票要繳付的帳單發出後的第六十（60）天。
6. 停止供水服務後繳付欠款的支票遭退票：
  - 1) 如果為了讓一個被停水的帳戶再恢復用水而提交支票付費，被接受作為付款的支票屬於非流通支票而遭退票，供水商在給予至少三（3）個日曆天的書面通知單後可停止供水。該消費者的帳戶只可在用現金或認證資金繳付後恢復供水。一旦恢復供水後，該用水戶將被標記一年表示消費者曾經以非流通支票繳付費用。
  - 2) 在上述一年期限內的任何時候，若消費者的帳戶又再次因不付款而被停止供水，供水商則可要求消費者以現金或認證資金繳付後再恢復供水。

(三) 禁止停水的條件：若能滿足以下條件，供水商則不得停止住戶供水服務：

1. 健康問題 - 如過消費者或其租客能提交主要保健醫生的認證表示停水將會對住在房屋內的某個人造成 (i) 生命威脅，或 (ii) 嚴重的健康及安全威脅；
2. 無財務能力 - 消費者需證明其無財務能力在供水系統正常帳單週期內支付水費。“無財務繳付能”的消費者必須是在消費者家中有一位家庭成員：(i) 目前正享有下任何一項福利：加州工作機會及對兒童負責計劃 (CalWORKS)、加州補充營養援助計畫 (CalFresh)、普通現金援助 (General Assistance)、加州醫療補助 (MediCal)、社安福利補助金 (SSI) 或加州母嬰營養補助計畫；或 (ii) 消費者申報家庭年收入低於聯邦貧窮線 200% (參考網址 <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits> 適用加州的聯邦貧窮線)；及
3. 替代付款安排 - 消費者願意參加一項符合下列第三條規定的分期償還協議、替代付款時間表、或暫緩或減額付款計畫。

(四) 決定禁止停水條件的過程：證明符合上述第 (三) 款規定條件的責任在於消費者。為了能讓供水商有充足的時間辦理消費者的協助要求，鼓勵消費者盡力在預定的停水日期前儘早提交相關第 (三) 款 1 項的醫療問題、相關第 (三) 款 2 項的無財務能力證明、及相關第 (三) 款 3 項願意接受替代付款安排的必要文件。在收到該文件時，供水商的總經理或其指定代理人將檢閱該文件，並在七 (7) 個日曆天向消費者做出回應，不論是要求進一步遞交額外文件，包括相關可行的替代安排方式的其他文件，或是將依據第三條規定，供水商允許消費者參加替代付款安排及相關條款。如果供水商要求取得額外信息，消費者應在收到供水商的要求起五 (5) 個日曆天內提供該信息。供水商在收到額外信息的五 (5) 個日曆天後應書面通知消費者其未能滿足上述第 (三) 款的條件，或者依據第三條規定書面通知准許消費者參加替代付款安排及相關條件。未能滿足上述第 (三) 款的消費者必須在 (i) 供水商發出裁定消費者不滿足條件通知單日期的兩 (2) 天後或 (ii) 逾期通知單上的停水日期，以發生時間較晚選項為準，支付拖欠供水商的逾期費用，包括罰款和其他收費，

(五) 低收入消費者的特殊法規：年收入低於聯邦貧窮線 200% 的消費者必須是：(i) 消費者家中有一位家庭成員目前正享有下列任何一項福利：加州工作機會及對兒童負責計劃 (CalWORKS)、加州補充營養援助計畫 (CalFresh)、普通現金援助 (General Assistance)、加州醫療補助 (MediCal)、社安福利補助金 (SSI) 或加州母嬰營養補助計畫；或 (ii) 消費者申報家庭年收入低於聯邦貧窮線 200% (參考網址 <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits> 查詢適用加州的聯邦貧窮線)。若消費者能證明上述情況其中一項，下列則適用：

1. 恢復供水的費用：如果已停止供水後需要再恢復供水，在供水商正常營業時間的任何恢復供水費用不得超過 \$50 元，在正常營業時間以外恢復供水費用不得超過 \$150 元。該費用不得超過實際恢復供水的成本，如果該成本低於法定上限。該法定上限有可能在 2021 年 1 月 1 日起依據洛杉磯 - 長灘市 - 安那罕市大都會地區的消費價格指數進行調整。
2. 免除利息：供水商不得收取相關逾期帳單的利息。

(六) 房東 - 租客情況：下列程序適用於有個別水表的獨棟式家庭房屋，多單位住宅建築和移動房屋公園的物業所有人或管理人是正式客戶並需負責繳付水費。

1. 通知要求：

- 1) 供水商必須做出有誠信的努力以書面通知住宅內的租客/住戶即將停水。如果該物業屬於多單位住宅建築或移動房屋公園，至少提前 10 個日曆天通知，如果是獨棟式家庭房屋，則至少提前 7 個日曆天通知供水服務即將被停止。
- 2) 該書面通知也必須告知租客/住戶他們有權成為用水戶並承擔水費帳單（請參考下列第 2 項），但毋須繳付任何截至當時的任何欠款。

2. 租客/住戶成為客戶：

- 1) 除非租客/住戶同意供水商的條款和條件，並滿足其要求及規定，否則供水商並未被要求必須提供租客/住戶供水服務。
- 2) 然而，如果 (i) 租客/住戶當中的任何一人或多人都承擔了後續費用責任並滿足供水商的要求，或 (ii) 以實際手段選擇性的向未能滿足供水商條件的租客/住戶停止供水服務，供水商可選擇只給能滿足供水商條件的租客/住戶用水服務。
- 3) 如果向供水商建立信用的條件之一是必須在過去一段特定時期內曾經有過供水服務，那麼如果該住戶能出示在該段時期內曾繳付房租的證據來滿足供水商的要求，這便等於滿足了該條件。
- 4) 如果租客/住戶成為供水商的客戶，而該租客/住戶的房租包括了住宅用水的費用，也並未有其他文件表示應該分開計算，那麼租客/住戶可以從未來的租金中扣除在付費期間內繳付給供水商的所有合理費用。

**三・替代付款安排**：對於任何能滿足上述第二條第（二）款規定的消費者，依據上述第二條第（四）款的程序規定，供水商應給予該消費者以下一項或多項替代付款安排的選擇，由供水商行使決定權做出選擇：(i) 依據下列第（一）款規定分期償還欠款餘額；(ii) 依據下列第（二）款規定制定替代付款時間表；(iii) 依據下列第（三）款規定減去部分或全額欠款；或(iv) 依據下列第（四）款規定臨時暫緩繳付。總經理或其指定代理人在行使決定權時必須是在檢閱消費者提供的信息和文件、考量消費者的財務情況、及供水商需求後，選出最合適的替代付款安排。

(一) 分期償還：任何無法在正常付款週期內繳付水費及滿足上述第二條第（三）款要求中三個條件的消費者，在供水商確認後，也在供水商選擇此替代方式後，可依下列條款同意分期償還計畫：

1. 條款：消費者應繳付欠款餘額，連同下列第（二）款描述的行政費用和利息，截止日期由總經理或其指定代理人決定，最多不超過十二（12）個月；即使如此，總經理或其指定代理人可能合理地行使其決定權，讓分期償還期限超過十二（12）個月，避免造成客戶過度的負擔。未繳付的餘額連同適用的行政費加上任何應計利息，除以分期還款的期數，將得出的數字加入客戶每月持續用水的月費。
2. 行政費用和利息：消費者將需為任何已批准的分期償還計畫支付一筆行政費用，金額由供水商不定時決定，用於開始及執行計畫的花費。在總經理或其指定代理人的決定下，利息的年利率不超過百分之八（8%），應依據第（一）款規定，適用於計算應付利息。
3. 遵守計畫：消費者必須遵守分期償還計畫並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。消費者在繳付分期償還計畫中的欠款時，不得再申請進一步分期還款。若發生消費者未能遵守分期償還計畫超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，供水商可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

(二) 替代付款時間表：任何無法在正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條第（三）款中的三項條件的消費者，在供水商確認後，也在供水商選擇此替代方式後，可依下列條款達成替代付款時間表償還欠款：

1. 還款期限：依據下列第 2 項規定，消費者應繳付欠款餘額，連同行政費用和利息，由總經理或其指定代理人決定一個不超過十二（12）個月的期限。即使如此，總經理或其指定代理人可合理地行使其決定權，延長超過十二（12）個月的還款期限，避免造成消費者過度負擔。

2. 行政費用和利息：消費者將需為任何已批准的替代付款時間表支付一筆行政費用，金額由供水商不定時地決定，用於開始及執行時間表的花費。在總經理或其指定代理人的決定下，利息的年利率不超過百分之八（8%），應依據第（二）款規定，適用於計算應付利息。
3. 時間表：在諮詢消費者及考慮消費者的財務限度後，總經理或其指定代理人應發展一項消費者也同意的替代付款時間表。替代付款時間表可提供定期繳付一筆費用的還款方式，不與已建立的付款日期衝突。可能規定付款時間比每月一次更頻繁，也可能規定付款時間比每月一次更少，也依據上述第（二）款規定，所有案件中的欠款餘額和行政費用都應在成立付款時間表後的十二（12）個月內繳清。雙方均同意的時間表應以書面方式提出並提供消費者一份副本。
4. 遵守計畫：消費者必須遵守雙方均同意的付款時間表並準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。消費者在依據雙方先前均同意的付款時間表繳付欠款時，不得再申請進一步延長剩餘未付欠款的時間表。若發生消費者未能遵守付款時間表超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，供水商可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

- (三) 減低未繳付的餘額：任何無法在正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條，第（三）款中的三項條件的消費者，在供水商確認後，也在供水商選擇此替代方式後，可減低消費者未繳付的餘額，在未經董事會批准前最多不超過餘額的百分之三十（30%），按規定不得向其他消費者增加費用來補貼該被刪減的費用。刪減比例取決於消費者的財務需要、供水商的財務情況和需求、及用於沖銷該消費者未繳付餘額的資金可用性。
1. 還款期限：消費者應繳付已刪減的欠款餘額，由總經理或其指定代理人決定截止日期（簡稱“減款截止日期”），該日期必須至少在刪減欠款餘額生效後十五（15）個日曆天以後。
  2. 遵守刪減欠款截止日期：消費者必須在減款截止日期之前繳付減款餘額，也必須準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。若發生消費者未能準時在減款截止日期前付清減款餘額並超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，供水商可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。
- (四) 臨時暫緩付款：任何無法在正常付款週期繳付水費並滿足上述第二條，第（三）款中的三項條件的消費者，在供水商確認後，也在供水商選擇此替代方式後，

臨時暫緩繳付欠款，最多暫緩於截止日期起六（6）個月的期限。供水商將自行決定應給予該消費者多長的暫緩期。

1. 還款期限：消費者應在暫緩截止日期（簡稱“暫緩截止日期”）前繳付欠款餘額，截止日期由總經理或其指定代理人決定截止日期，截止日期必須是開始逾期起的十二（12）個月以內。即使如此，總經理或其指定代理人可合理地行使決定權，制定一個在十二（12）個月之後的日期，避免造成消費者過度負擔。
2. 遵守暫緩截止日期：消費者必須在暫緩截止日期之前繳付欠款餘額，也必須準時繳付後續每一次付款週期累積的費用。若發生消費者未能準時在暫緩截止日期前付清減款餘額並超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生消費者不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，供水商可在消費者住宅張貼最終停水通知至少五（5）個工作天後停止供水服務。

**四 · 上訴**：以下列出上訴任何住宅供水服務帳單金額的程序。每位消費者在任何十二（12）個月的週期內應只限有三（3）次上訴失敗的機會。如果已達到限制次數，供水商便無義務考慮任何消費者在之後遞交的任何上訴。

- (一) 初步上訴：消費者在收到供水服務帳單的十（10）天內，有權申請上訴或檢閱任何帳單或收費。該申請必須以書面方式進行並送達至供水商的辦公室。只要在消費者的上訴申請或任何調查尚未有結果前，供水商將不得停止消費者的供水服務。
- (二) 逾期通知上訴：除了在上述第（一）款規定中的上訴權利外，如果消費者主張帳單中顯示的用水量有誤，任何收到逾期通知的消費者可在逾期通知日期至少五（5）個工作天後申請上訴或檢閱相關該逾期通知的帳單。然而按規定該上訴或檢閱權不得應用於依據上述第（一）款提交的任何帳單上訴和檢閱申請。任何依據第（二）款規定提交的上訴或檢閱申請必須以書面進行，也必須包含支持上訴和檢閱理由的文件。上訴或檢閱申請必須在五（5）個工作天期限內送達至供水商的辦公室。只要在消費者的上訴申請或任何調查尚未有結果前，供水商將不得停止消費者的供水服務。
- (三) 上訴聽證：在收到上述依據第（一）款，第（二）款提出的上訴或檢閱申請後，總經理或其指定代理人（聽證官）會適時地安排一個聽證日期。在評估消費者提出的證據及供水商方面的檔案信息後，聽證官將做出裁決，決定帳單的正確水費並提供上訴方消費者一份書面的裁決摘要。
  1. 如果水費被裁定有誤，供水商將提供一份修正帳單，需要在帳單修正費用後的十（10）個日曆天繳付修正費用。如果在提供了正確的帳單後，剩餘的費用在超過六十（60）個日曆天後仍未繳付，於該六十（60）個日曆天

到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第（二）款，第 1 項規定，供水商應提供消費者逾期通知單。只有在付清所有積欠的供水收費、費用、和任何適用及相關恢復供水的費用後才能恢復供水服務。

2. (1) 若水費被裁定正確，則需在聽證官做出裁決的兩（2）個工作天內付清水費。聽證官做出裁決時，消費者將被告知可向董事會進一步上訴的權利。如果是依據上述第（一）條規定遞交的初步上訴或檢閱，任何該上訴必須在聽證官做出裁決後的七（7）個日曆天提出。如果是依據上述第（二）條規定遞交的逾期通知，任何該上訴必須在聽證官做出裁決後的三（3）個日曆天提出。聽證日期將在舉行下屆董事會時進行，除非消費者和供水商另外同意一個之後的日期。

(2) 依據上述第（一）款規定進行的初步上訴，如果消費者不及時向董事會遞交上訴，水費將馬上到期並必須繳付。若發生水費在原帳單日期的六十（60）個日曆天後尚未繳付的情況，供水商則需依據第二條，第（二）款，第 1 項規定發出逾期通知，並可進行停止消費者住宅供水服務的程序。

(3) 依據上述第（二）款規定就逾期通知進行的上訴，如果消費者不及時向董事會提出上訴，那麼供水商可在（i）原逾期通知的六十（60）個日曆天或（ii）上訴期限到期日，以較晚發生的情況者為準的二十四（24）小時後，以書面或電話方式給予停水通知該住宅的消費者並停止供水。

3. 向董事會申請聽證時，該申請要求應以書面方式提交並送達至供水商的辦公室。消費者將被要求親自出席董事會，出示證據和理由，解釋為何帳單上的水費有誤。該董事會將評估消費者提交的證據，以及供水商的檔案中有關水費的信息，並且裁定該費用是否正確。

(1) 如果董事會裁定水費有誤，消費者將收到一份修正帳單和改正的費用。如果在提供了正確的帳單後，剩餘的費用在超過六十（60）個日曆天後仍未繳付，在該六十（60）個日曆天到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第（二）款，第 1 項規定，供水商應提供消費者逾期通知單。只有在付清所有積欠的供水收費、費用、和任何適用及相關恢復供水的費用後才能恢復供水。

(2) 若水費被裁定正確，則需在董事會做出裁決的兩（2）個工作天內付清水費。若發生水費在原帳單日期的六十（60）個日曆天後尚未付清的情況，供水商則需依據第二條，第（二）款，第 1 項規定發出逾期通知，並可進行停止消費者住宅供水服務的程序。

(3) 任何超收的費用將在下次正常帳單中做為信用抵扣，或在董事會自行決定下直接退款給消費者。

(4) 任何為消費者提供的用水服務不應在消費者向供水商或董事會提出上訴的過程中停止。

(5) 董事會的裁決是最終裁決也具有執行力。

五・恢復供水服務：若因為之前逾期欠款被停止用水，消費者也希望恢復並繼續供水服務，消費者則必須支付定金和恢復費用，該恢復費用是依據上述第二條，第（二）款，第1項規定，由供水商制定的金額。供水商將以對消費者而言最實際、最方便的方式恢復供水。供水商應在最晚下一個工作天結束前，依照消費者的要求及完成支付任何適用的恢復費用後，恢復供水。