

舉證 A

西部城市供水區

不付費停供水—居民用水服務政策

1. **政策之適用範圍**。本《不付費停供水—居民供水服務政策》（《本政策》）應適用於所有西部市供水區（水公司）所有居民供水服務帳戶，但不適用於任何非居民用水帳戶。如果本政策與《地區法規》或本地區的其他規章制度、法律法規中任何規定相抵觸，則以本政策為準。
2. **聯繫資訊**。對水費帳單，如有任何疑問或需要幫助，請致電（951）571-7104，與水公司的客戶服務人員聯繫。客戶們也可以在週一至週五的上午 8:00 至下午 5:00 親自拜訪水公司的客戶服務台，學區假期除外。
3. **計費程式**。供水服務費，可每月一次向水公司支付。所有供水服務賬，單均在收到之時到期並予以支付；帳單日期後十（10）天內未付款者，將視為拖欠未付。
4. **停止無付費供水服務**。如果帳單拖欠六十（60）天之久，水公司可以停止向服務位址供水。

4.1 給客戶書面通知。在停止供水服務之前，水公司將至少在十五（15）天之前，向客戶郵寄記錄在案的通知。通知應包含：

(a) 客戶的姓名和位址；

(b) 欠款額；

(c) 必須付款或做出付款安排的日期，以避免供水服務中斷；以及

(d) 就客戶可以請求安排其他替代性付款方案，按照下文第 6 款所述，向客戶說明。

4.2 給居住人或承租人的書面通知。

(a) 如果水公司為單戶住宅、多單元集合住宅、移動房屋園區、或勞動農場營地提供了單獨水錶計量服務，而物業所有人或管理人系為記錄在案之客戶，或記錄在案之客戶的郵寄位址與服務位址不同，水公司還將在停止供水服

務前至少十五（15）天時間內，向居住在服務位址的居住人發送通知。給“居住人”所發出的通知中，將包含上面第 4.1 節規定提供的資訊，還將通知居住人：他們有權成為水公司的客戶，而無需支付欠款的應付金額。下文第 8 款提供了居住人成為水公司客戶的條款和條件。

- (b) 如果水公司通過總水錶向住宅供水，水公司則將在斷水前至少有十五（15）天時間，做出誠意努力，通知居住人：該帳戶已欠費未付，供水服務將在通知裡所指定的日期終止。水公司將通過以下方式提供通知：（一）將通知郵寄到每個住宅單元；（二）將通知張貼在每個住宅單元的門上，（三）如果向每個住宅單元提供通知不切實際或切不可行，則在通往該建築或建築群的每個可接近的公用區和各道口處張貼兩份通知副本；或（四）做出其他一些善意合理的努力，以書面形式通知居住人。該通知將發送給“居住人”，其中將包含以上第 4.1 節中規定提供的資訊，並將通知居住人：他們有權成為該地區的客戶，而無需支付欠款的應付金額。下文第 8 款提供了居住人成為水公司客戶的條款和條件。

4.3 親臨現場或電話通知。水公司還將在中斷服務之前至少七（7）天時間，做出合理有誠意的努力，與記錄在案的客戶或居住在服務位址的成年人，通過電話或親臨現場進行聯繫。水公司將提供《本政策》書面副本，並討論避免因未付款而中斷供水服務的種種選擇，包括以下第 6 款所述的安排替代性付款方案的可能性。

4.4 在供水服務位址張貼通知。如果水公司無法親自或通過電話與居住在服務位址上的客戶或成年人聯繫，水公司則將盡最大努力，在服務位址的顯眼位置，留下即將中斷居住供水服務之通知以及《本政策》之副本。該通知及政策副本將在中斷供水服務前，提前至少四十八（48）小時留在該住所。該通知應包括：

- (a) 客戶的姓名和位址；
- (b) 欠款額；
- (c) 為避免服務中斷而必須做出付款或付款安排的日期；

(d) 客戶可以請求安排其他付款方案的程式說明，其中可包括延期付款或按照以下第 6 款所述的替代性付款時間表進行支付。

4.5 遲付罰款及費用。如果未能在指定的到期日之前支付該帳戶的欠款，則應依照《區費用和費率手冊》中規定的“遲付罰款及費用”進行評估，並將費用添加到該客戶的未結餘額中。

4.6 中斷供水最後期限。水公司辦公處必須在斷水通知指定之日當天下午 5:00 之前，接到供水服務費的付款。郵戳日期，概不接受。

4.7 不會中斷供水服務之種種情況。在以下情況下，水公司不會因為未付費而中斷住宅供水服務：

(a) 在水公司根據以下第 5 款就客戶糾紛或投訴進行調查期間；

(b) 在根據以下第 5 款向水公司董事會提出上訴之待決期間；以及

(c) 在客戶的付款受限期間，尚待水公司根據以下第 6 款規定批復替代性付款方案過程中，此間該客戶一直遵守著其已獲批准的付款方案。

4.8 在特殊醫療和財務情況下，將不會中斷服務。

(a) 如果滿足了以下所有條件，水公司將不會中斷供水服務：

(i) 客戶或客戶的承租人向水公司提交有執照的基層醫療服務提供者的證明，以證明：終止為住所供水服務將會危及居民的生命或對居民的健康與安全造成嚴重威脅；

(ii) 客戶出示證明：自己在財務上，按照以下第 7.2 節中的條件，在水公司的正常計費週期內，沒有能力支付住宅供水服務費；以及

(iii) 客戶願意根據下文第 6 款所述，就欠款達成以其他替代性付款的安排。水公司總經理及其指定人員，將根據客戶提供的資訊和檔選擇安排最合適的付款方案。

(b) 客戶有責任出示證明：自己已經滿足 (a) 項裡的條件。在收到客戶的文檔（必須在中斷供水日期前，提前至少四十八（48）小時提供給水公司）後，水公司將在七（7）天內審查其文檔，並且：（1）不會中斷審查期間的供水；（2）會將水公司替代性付款方案通知客戶，並要求客戶簽署協定以參加替代性付款方案；（3）可要求客戶提供附加資訊；或（4）通知客戶其未能滿足 (a) 項裡提出的條件。水公司保留延長客戶文檔提交期限的量裁權。

(c) 如果根據本條款，客戶被授予替代付款方案，而該客戶在六十（60）天或更長時間內未能執行以下任何一項操作，水公司可以中止供水服務：（a）支付根據付款替代方案應付金額；或（b）支付後續水費的當期費用。水公司將在終止供水服務前，至少五（5）個工作日，在服務位址的顯眼處和明顯位置發佈最終斷水意向通知。最終通知一經下達，客戶便無權要求水公司再進行任何調查或審查。

4.9 停止供水服務的時間。如因週六、周日、法定節假日或水公司辦公室不向公眾開放的任何時間，而未能及時付款，水公司不會停止供水。

4.10 恢復供水服務。 客戶的供水服務如果已被中斷，可以通過電話或親自到場就恢復供水與水公司聯繫。恢復供水需支付下列費用：（a）任何逾期款項，包括相應的利息或罰款；（b）重新開通連接費，但須符合第 7.1 節的限制條款；（c）（如果水公司要求的話）還有保證金。必須以現金或信用卡付款。支票付款，概不接受。

5. 帳單抗辯或上訴程式

5.1 提出投訴或請求調查的時間。 客戶收到有爭議的帳單，可以在十五天（15）內，提出投訴或要求調查帳單金額。對客戶而言（僅用於本第 5.1 節），郵件寄出後五（5）天，和在收到電子郵件後的同時，便被視為已經收到了帳單。

5.2 水公司審查。 及時的投訴或調查請求，應由地區經理審查，該經理應向客戶提供書面決定。針對客戶是否可以獲得下文第 6 款所述的替代性付款方案，他的審查將包括在內，做出考慮。

5.3 上訴聽證。 客戶如果是根據第 5 款做出了及時投訴或要求調查，結果水公司卻做出了負面決定，任何客戶均可以對該決定提出上訴。書面上訴通知必須讓水公司在其決定書寄出後十個工作日內收到。收到上訴或複審請求後，應立即確定聽證日期，由總經理或其指定人（聽證官）聽證。在評估了客戶提供的證據並向水公司提交了有關上述水費的資訊後，聽證官應就帳單上所列水費的準確性做出決定，並應向上訴客戶提供並附有該決定的簡短書面摘要。

5.4 向董事會提出上訴。 任何根據本第 5 款進行及時上訴聽證而導致聽證官做出不利裁決的客戶，均可在十個工作日內向董事會秘書提交書面上訴通知，以向董事會提出上訴。區確定的郵寄天數。收到上訴通知後，董事會秘書將在即將舉行的董事會會議上進行聽證，並將有關聽證會的時間和日期，至少要在會議召開前十天，書面通知並郵寄給客戶。客戶將被要求親自出庭，並出示書面或口頭證據或有關帳單上水費不準確的原因。董事會應評估客戶提供的證據以及有關水費的備案資訊，並就該費用的準確性做出裁決。董事會的裁決為最終裁決。

6. 安排選擇性付款方案

6.1 要求安排選擇性付款方案的時間。 如果客戶在正常付款期內無法支付帳單，該客戶則可以請求按照第 6 款所述的延期或安排其他選擇性付款方案。在水公司寄出中斷服務通知後，客戶如果在其後的十三天內提交了請求，該請求將由水公司經理進行審核。水公司就延期和其他替代性付款方案的安排所作出的決定，會是最終決定，不得再向水公司董事會上訴。

6.2 替代性付款方案的時間表。 如果經由水公司批准，客戶則可以根據水公司總經理及其指定人員的決定，按照不超過十二個月的替代性付款方案時間表來支付未付餘額。在替代性付款方案時間表內，客戶對隨後的計費週期內累積產生所有水費，必須保持良好

狀態，沒有拖欠。替代性付款時間表和應付款額將以書面形式確定下來，並提供給客戶，要求他們簽名，以表明同意並遵守所列出的時間表。

6.3 未能遵守。客戶必須遵守商定的付款時間表，並在隨後的每個計費週期中不斷累積產生的費用方面，均保持良好狀態，沒有拖欠。客戶在按照先前約定的時間表支付拖欠費用的同時，不得要求對其他後續未付費用再次安排付款計畫。如果客戶未能遵守所商定付款時間表中的條款，支付拖欠六十（60）天或更長時間的帳單，水公司則可以停止向客戶的物業供水。水公司將在終止服務之前，提前至少五個工作日的時間，在供水服務地址的顯眼處和明顯位置，張貼終止服務的終極意向通知。終極通知不會再給客戶提出要求水公司進行任何調查或審查的權力。

6.4 付款減免。目前尚無供水服務費之減免規定。

7. 針對低收入客戶的特定計劃

7.1 重新通水連線費用限額及利息豁免。對於向水公司證明其家庭收入低於聯邦貧困線 200%的居民，水公司將：

(a) 把正常營業時間內的任何重新連接費限制為五十美元（50 美元），而在非營業時間則限制為一百五十美元（150 美元）。這些限制，只有在水公司的重新連接費實際超過了這些金額的時候，才會適用。自 2021 年 1 月 1 日起，依據美國勞工統計局針對所有城市消費者的消費者價格指數（CPI-U）的變化，將對這些限制進行年度調整。

(b) 每 12 個月一次，免除拖欠帳單的利息費用。針對客戶在提出要求時尚未支付的任何利息，水公司將予以豁免。

(c) 符合低收入住宅供水/下水道的客戶，可獲得帳單支付援助。有關該計畫的更多資訊，請訪問水公司的網站，網址為 www.wmwd.com/394/Bill-Payment-Assistance

7.2 資格。在以下情況下，水公司將認為居民客戶的家庭收入低於聯邦貧困線的 200%：

(a) 家庭的任何成員是 CalWORK（系指加州就業機會及照顧子女公共援助計畫），CalFresh（加州糧食券公共福利補助），一般性援助，Medi-Cal（低收入醫療白卡），附加保障收入/州補充付款計畫，或“加利福尼亞州針對婦女、嬰兒及兒童的特殊補充營養計畫”的當前受惠人，或

(b) 客戶在如作偽證必將受罰的宣誓下聲明：家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%。第 7.2 (b) 節不足以使客戶有資格參加第 7.1 (c) 節中提到的水公司低收入援助計畫。

8. 居住人或承租人成為水公司客戶之程式

8.1 適用範圍。只有當物業所有者、房東、經理或住宅服務位址的經營者被列為備案的客戶，並且因未付款而被發給中止供水服務意向通知時，本第 8 款方才適用。

8.2 同意水公司服務條款和條件。如果每個居住人都同意了供水服務條款和條件，並滿足了水公司規章制度之要求，水公司將為全體居住人提供供水服務。然而，如果全體居住人中至少有一位願意承擔所有後續費用的責任，或對不符合水公司規則和要求的那些居住人，如果可以採用直接動手的方式中，中斷供水服務，水公司則將為那些滿足要求的居住人提供服務。

8.3 承租驗證。為了獲得資格成為客戶而無需支付欠款帳戶上的應付金額，居住人應核實備案的欠款帳戶客戶，是不是或曾經是不是房東、經理或代理商。驗證可能包括但不只限於租賃協議或承租合同、租金收據、或者表明居住人正在租用該物業的政府檔、或依照《民事法典》第 1962 款所披露的資訊，全由水公司酌情定奪。

8.4 建立信用的方法。如果過去某段時期內的服務是用以在水公司建立信用的條件，那麼，出示那段時期的居住和及時支付租金的證明，就等於滿足了這個條件。

9. 某些書面通知的語言。本政策第 4 款和第 6 款中規定的所有書面通知，均應提供英語、西班牙語、中文、他加祿語、越南語、韓語以及該地區零售服務區內百分之十（10%）或更多的人所使用的任何其他語言版本。

10. 其他補救措施。針對不支付供水費用的情況，除了中止供水服務外，水公司還可以尋求法律或資產淨值方面可用到的任何其他補救措施，包括但不限於：（a）通過對其房產申報留置權來鎖定拖欠款項，（b）提出索賠或法律訴訟，或（c）將未付金額轉托給催債公司。如果法庭判決水公司的法律訴訟勝訴，水公司有權要求對方支付所有成本和開銷，包括律師費和累積利息。

11. 因客戶的其他違規而終止供水服務。除了拒不付費，針對任何其他違反水公司規章制度、法律法規的行為，水公司保留中斷供水服務的權利。

12. 水公司工作人員的決定。凡水公司總經理，根據《本政策》可以做出的任何決定，均可由其專門指定人員做出。