

《停止住宅供水政策》

董事會於 2019 年 12 月 11 日通過

自 2020 年 2 月 1 日起生效



1. **政策適用範圍**。本政策（以下簡稱“本政策”）適用於所有地區居民用水帳戶，但不適用於任何非居民用水帳戶。如果本政策與捷運局的任何其他規則、條例或政策相衝突，則以本政策為準。

2. **公司聯繫方式**。若您對帳單有任何疑問或想要尋求幫助，請致電（909）889-9501 與本公司客戶服務人員取得聯繫。客戶還可以在週一至週四上午 8:00 至下午 5:00、週五上午 7:30 至下午 4:30 以及每月第二個和第四個週二上午 9:00 至下午 5:00 親自到本公司客戶服務台辦理相關業務。節假日期間本公司不予辦理任何業務。

3. **繳費程式**。水費每月或按照董事會隨時修改的其他繳費頻率向本公司繳付一次。所有水費在本公司郵寄或電子郵件發送帳單後二十（20）天到期應付。在此期間內的未付帳單則視為拖欠。

4. **因未付水費而導致停止供水**。如果客戶未在拖欠日期後六十（60）天內全額支付帳單，本公司可停止向該客戶的服務位址供水。

4.1 **書面通知客戶**。本公司將在停止住宅供水服務前至少二十五（25）天內向客戶郵寄通知（“逾期提醒”）。通知將包含以下內容：

- (a) 客戶的姓名及位址；
- (b) 拖欠款額；
- (c) 為避免停止供水而必須完成付款或另作付款安排的日期；
- (d) 客戶因服務或收費意發起投訴或要求調查或申訴的相關程式；
- (e) 客戶要求另作付款安排的程式說明，包括延期付款、分期付款、另作付款計畫或付款減免；
- (f) 客戶獲取本公司所提供的經濟援助相關資訊的程式（如適用）；以及
- (g) 客戶可要求本公司另作付款安排或從本公司獲取額外材料的電話號碼。

4.2 **住戶或租戶書面通知**。

(a) 在下列情況下，本公司還將在停止供水服務前至少二十五（25）天向居住在服務位址的住戶發送通知：

(i) 本公司向單戶住宅、多戶住宅、或移動住宅公園提供單獨計量服務，登記客戶應是住宅所有人、物業或經營者；或

(ii) 如果登記客戶的郵寄位址與服務位址不同，應將通知發送至“住戶”，通知內容應包含上文第 4.1 節中所要求的資訊，並通知住戶即使他們仍未繳付拖欠帳單的應付金額，仍有權成為本公司的客戶。下文第 8 節規定了住戶成為本公司客戶的條款和條件。

(b) 如果本公司採用總水錶計量方法向住宅供水，則本公司應在停止住宅供水前至少十（10）天內竭誠通知住宅住戶，說明已發生水費拖欠的情況，且住宅供水將於通知所示日期發生終止。本公司將通過以下任一方式發出通知：

- (i) 將通知郵寄至每位住戶；
- (ii) 在每位住戶的門上張貼通知，
- (iii) 如果向每位住戶提供通知無法實現或不可實行，則本公司將在所有可進入的住宅公

共區域和所有住宅出入口張貼兩（2）份通知；或

（iv）通過其他合理方式竭誠向住戶提供書面通知。通知接收人應為“住戶”，同時包含上文第 4.1 節所規定的內容，並通知住戶即使他們仍未繳付拖欠帳單的應付金額，仍有權成為本公司的客戶。下文第 8 節規定了住戶成為本公司客戶的條款和條件。

4.3 親自或口頭通知。本公司還將通過合理方式竭誠同登記客戶或居住在該住宅之成年住戶取得聯繫或通過電話進行聯繫：

（a）停止住宅供水前至少十五（15）天。本公司將以電話通知的方式通知登記客戶其住宅供水面臨中斷，並將以書面形式提供本《政策》的副本，同客戶商討避免因拖欠水費而停止供水的其他付款安排，包括延期付款或其他可行的付款安排。

（b）停止住宅供水前至少十（10）天，本公司將以書面形式（“最終通知”）通知住戶，說明已發生水費拖欠的情況，且住宅供水將於通知所示日期發生終止。

4.4 在客戶服務位址張貼通知。如果本公司無法親自或通過電話與客戶或居住在該住宅之成年住戶取得聯繫，本公司將竭誠在客戶服務位址的顯眼處留放“即將停止住宅供水”的通知以及本《政策》的副本。本公司將於停止住宅供水前至少四十八（48）小時內將該通知及本《政策》的副本留放至住宅。通知應包含以下內容：

（a）客戶的姓名及位址；

（b）拖欠款額；

（c）為避免停止供水而必須完成付款的日期；

（d）客戶/住戶可要求本公司提供本《政策》副本或從本公司獲取額外材料的電話號碼。

4.5 不實行停止供水的情況。如符合以下情況，本公司不會因客戶未繳付水費而停止住宅供水：

（a）在本公司根據下文第 5.1 節就客戶糾紛或投訴進行調查期間；

（b）在客戶根據下文第 5.3 節向董事會提出的上訴懸而未決期間；或

（c）本公司根據下文第 6 節批准客戶實行延期付款、分期付款、另作付款計畫或付款減免期間內，且客戶仍遵從本公司所批准的付款安排。

4.6 不實行停止供水的特殊醫療和財務情況。

（a）如果符合以下所有條件，本公司不會停止供水：

（i）所有登記客戶向本公司呈交具有行醫許可的初級醫療保健提供者所開具的證明書，證明停止供水會對享受供水服務的住戶的健康及安全構成生命威脅或嚴重威脅。

（ii）客戶能夠證明其在經濟上無法在本公司正常計費週期內支付水費。若要本公司認定客戶在經濟上無法在正常計費週期內支付水費，須符合：

（1）客戶的任何家庭成員目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補

充安全收入/州補充支付計畫或加利福尼亞州婦女、嬰兒和兒童特殊補充營養計畫的援助對象，或

(2) 客戶根據偽證罪相關法律規定宣佈其家庭年收入低於聯邦貧困水準的 200%；以及

(iii) 客戶願就拖欠費用另行制定付款安排，包括延期付款、分期付款或另作付款計畫或拖欠費用減免。

(b) 對於滿足上述全部條件的所有客戶，本公司應向客戶提供一個或多個以下選擇，由本公司自行決定：

(i) 延長付款期限；

(ii) 分期付款；或

(iii) 付款減免。

本公司總經理將根據客戶提供的資訊和檔以及本公司的付款要求，為客戶選擇最合適的付款安排。

(c) 客戶須證實自己確實符合上述 (a) 中的條件。收到客戶的檔後，本公司將在七 (7) 天內對檔進行審查，並：

(i) 通知客戶本公司所選擇的付款安排，並要求客戶簽署同意書以履行該付款安排；

(ii) 要求客戶提供額外材料；或

(iii) 通知客戶他或她不符合 (a) 中的條件。

(d) 如果發生以下情況，本公司將在停止住宅供水前至少五 (5) 個工作日，在客戶服務位址的顯眼位置張貼一份最終通知，說明中斷供水的意圖：

(i) 客戶未能在六十 (60) 天內如約履行就拖欠水費所達成的分期付款計畫、延期付款計畫或付款減免計畫。

(ii) 登記客戶在履行就拖欠水費所達成的分期付款計畫、延期付款計畫或付款減免計畫時，未能在六十 (60) 天內支付其當前水費。

最終通知不會使本公司具有任何調查或審查客戶的資格。

4.7 停止供水時間。本公司不會因客戶未能在週六、周日、法定假日或本公司辦公樓不對外開放的任何時間完成付款而停止供水服務。。

4.8 恢復供水。供水中斷的客戶可通過電話或親自到本公司恢復其供水。恢復供水須支付：

(a) 所有逾期款項，包括產生的利息或罰款；

(b) 所有重新供水的費用，按第 7.1 (如適用) 執行；以及

(c) 保證金 (如本公司有要求)。

5. 對法案提出異議或上訴的程式。

5.1 提出投訴或要求調查的時間。客戶可在收到持有爭議的帳單後五（5）天內，就帳單金額發起投訴或要求調查。僅就第 5.1 節而言，一般視美國郵件寄出後五（5）天內[或電子郵件即時發送後]客戶收到帳單。

5.2 公司審查。本公司首席財務官應對客戶的及時投訴或調查請求進行審查，並向客戶提供書面決定。審查內容將包括：考慮客戶是否符合享受第 6 節所規定的延期付款、分期付款、另行付款計畫或付款減免的條件。本公司可自行決定是否應對客戶的不及時投訴或調查請求進行審查，但此類投訴或調查請求不得進行申訴。

5.3 向董事會提出申訴。任何客戶如在按照本第 5 節的要求及時提出投訴或調查要求後對本公司作出的決定並不滿意，可在本公司向客戶郵寄書面決定後十（10）個工作日內向本公司秘書提交書面申訴通知，向董事會提出申訴。收到申訴通知後，本公司秘書將在下次可安排的董事會會議上對該事項進行聽證，並在會議召開前至少十（10）天內將聽證時間和地點以書面通知的形式郵寄給客戶。董事會的決定為最終決定。

6. 延期和其他替代付款安排。

6.1 請求延期付款或其他另行付款安排的時間。若客戶在本公司正常付款期內無法支付其帳單，客戶可申請延期或本節第 6 節所述的其他另行付款安排。如果客戶能夠按照第 4.1 節所述的本公司停止供水的書面通知寄出後十三（13）天內提交其與付款安排相關的請求，本公司經理將對該請求進行審查。本公司關於延期付款和其他付款安排的決定將為最終決定，客戶不可向本公司董事會提出申訴。

6.2 延期付款。若經本公司批准，客戶對其未付餘額的付款可臨時延長，延長期限不得超過餘額最初到期後的五十（50）天。客戶應在本公司規定的日期前支付全部未付餘額，並且必須清算任何後續計費期間累計的所有供水服務費。每個日曆年的延期付款安排次數不得超過三（3）次。

6.3 分期付款。若經本公司批准，客戶對其未付餘額的付款可在不超過十二（12）個月的期限內完成分期支付，本公司首席財務官可自行決定是否對分期期限進行延長。若分期付款獲得本公司批准，未付餘額將除以分期付款計畫的月數，並將該金額累加至客戶每月的水費帳單中，直至完成支付。在分期付款期間內，客戶必須清算任何後續計費期間累計的所有供水服務費。分期付款計畫和到期金額將以書面形式列明並提供給客戶。每十二（12）個月的分期付款安排不得超過一（1）次。

6.4 付款減免。如果經本公司批准，客戶可就拖欠水費獲得減免，則其減免金額不得超過所拖欠費用的總額。前提是用於抵消任何此類減免的資金不會對公司其他客戶造成額外支付費用。本公司首席財務官在參考以下規定後自行決定是否給予付款減免以及減免金額：

- (a) 在規定時間內公司具有可用於資助此類減免的資金；
- (b) 客戶已提供證明的財務需求；以及
- (c) 客戶的先前付款記錄或先前付款減免。減免金額和已作減免的待付餘額付款日將以書面形式提供與客戶。

6.5 違約。若客戶已根據第 6 節規定獲得了新的付款安排，但未能：

- (a) 在延期日前支付未付費用；
- (b) 支付分期付款計畫下的到期金額；或

(c) 在已作減免的待付餘額付款日前支付剩餘金額，則本公司可終止其住宅供水。

本公司將在停止供水前至少五（5）個工作日內，在客戶服務位址的顯眼位置張貼最終通知，說明停止供水的意圖。最終通知不會使本公司具有任何調查或審查客戶的資格。

7. 針對低收入客戶的福利方案。

7.1 減免重新供水費和利息豁免。對於向本公司提供家庭收入低於聯邦貧困線 200%證明的住戶，本公司將做到：

(a) 將公司正常營業時間內進行的任何重新供水費用降至五十美元（50 美元），非正常營業時間內進行的任何重新供水費用降至一百五十美元（150 美元）。這類減免只適用於本公司的重新供水費用實際超過這些數額的情況。勞工統計局將自 2021 年 1 月 1 日起，對所有城市消費者的消費價格指數進行統計，本公司將據此對這類減免政策進行年度調整。

(b) 每 12 個月免除一次拖欠帳單的罰款。本公司將對客戶提出要求時未支付的所有罰款實行豁免。

7.2 限定條件。如果客戶符合以下條件，本公司將認為該住宅客戶的家庭收入低於聯邦貧困線的 200%：

(a) 客戶的任何家庭成員目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入/州補充支付計畫或加利福尼亞州婦女、嬰兒和兒童特殊補充營養計畫的援助對象，或

(b) 客戶根據偽證罪相關法律規定宣佈其家庭年收入低於聯邦貧困水準的 200%。

8. 住戶或租戶成為本公司有效登記客戶的程式。

8.1 適用範圍。本條第 8 條僅適用於住宅服務位址的所有人、業主、經營者或運營商是登記客戶、並已收到過因未付款而面臨停止供水的拖欠通知的情況。

8.2 本公司服務條款和條件協定。若每位元住戶同意服務條款和條件協定，並且滿足本公司的規章制度的要求，本公司將向住宅的實際住戶供水。儘管如此，如果一個或多個住戶願意並能夠承擔費用、且本公司同意，或者如果本公司有合法的物理手段選擇性地停止為那些不符合本公司規章制度要求的住戶供水，本公司應繼續向符合本公司規章制度要求的住戶供水。

8.3 租賃核實。為了有資格成為本公司客戶且不想支付拖欠帳單的應付金額，住戶應當核實拖欠帳單客戶是否是或是否曾經是住宅的房東、經營者或代理人。核實內容可包括但不限於租約或租賃協議，住宅所有人、經營者或代理人簽署的租金收據，表明住戶正在出租該住宅的政府檔，或根據《民法》第 1962 條所披露的資訊，具體須由本公司自行決定。

8.4 建立良好信譽的方法。若客戶希望本公司在特定時間段內提供事先服務，須向本公司證明其良好信譽以獲得保證金豁免，那麼客戶只須成為住宅的住戶，並提供在該時間段內按時支付租金或履行其他信用義務之證明，並獲得本公司滿意即可。

8.5 租金扣減。根據《政府法》第 60371 (d) 條，符合第 8 節要求成為本公司客戶的任何住戶，其定期付款（例如租金付款）包括住宅水費，如果這些費用沒有單獨說明，可扣除該付款期內的此類定期付款，用於支付前一付款期應向本公司支付的所有合理費用。

9. 年度報告要求。本公司應在公司網站上公示並向國家水資源管理委員會上報本公司每年因客戶無力支付水費而發生停止住宅供水的次數。

10. 書面通知語言。本《政策》第 4 節和第 6.6 節項下的所有書面通知均應以英語、西班牙語、中文、他加

祿語、越南語、韓語以及為本公司服務區內百分之十（10%）或以上的人使用的其他語言進行編輯。

11. **其他處理辦法**。除了停止供水外，本公司還可以尋求法律或衡平法規定的任何其他處理辦法，以解決客戶不支付水費的問題，包括但不限於：通過對不動產提出留置權、提出索賠或法律訴訟，或將未付金額轉為收款，以保證拖欠金額的支付。如果決定採取有利於本公司的法律行動，本公司有權獲得所有成本和費用的支付，其中包括律師費和累計利息。

12. **因其他客戶違規而停止的供水**。除不支付水費外，如有其他任何違反本公司規章、制度或條例的行為，本公司將保留停止供水的權利。

13. **產生的費用和收費**。除本《政策》另有明文規定外，客戶因本公司的任何其他規章、制度或政策而產生的任何費用和收費，包括但不限於拖欠費用，均應按照本《政策》的規定到期支付。

14. **公司工作人員的決定**。本公司總經理根/首席執行官或首席財務官據本《政策》可能做出的任何決定，可由其指定人員代其做出。



OFFICE HOURS

Monday – Thursday 8:00am – 5:00pm
2nd and 4th Tuesday 9:00am – 5:00pm
Friday 7:30am – 4:30pm

WEBSITE

eastvalley.org

CUSTOMER SERVICE & AFTER-HOURS EMERGENCY SERVICE

(909) 889-9501

DISTRICT BOARD MEETINGS

2nd and 4th Wednesday of each month at 5:30pm
District Headquarters Board Room
31111 Greenspot Road, Highland, CA 92346

@eastvalleywater

