

shu 停止為不付款人士提供供水服務政策

儘管有任何其他政策或規定，本《停水停水服務政策》應適用於此處規定的所有停水停水服務帳戶。如果本政策與其他任何政策或規則發生衝突，則以本政策為準。

一. 政策實施；聯繫電話號碼：本政策適用於所有不支付水費的水費帳戶。可以致電 661-947-4111，獲得有關水費支付以及該政策中為避免服務中斷而可能建立的替代方案的進一步幫助。

二. 停止為不付款人士提供供水服務：

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个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，水區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二十五（25）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三十五（35）個工作天之前寄至用水戶。對本政策而言“工作天”指的是本區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。
2. 48 小時關機通知。在實際斷開連接前至少 7 天，本區應將第二次通知郵寄給帳戶持有人，以確保消費者至少在斷開連接前 48 小時收到通知。該第二封郵寄通知應包括：
- 1 消費者的姓名和地址；
 - 2 違約金額；
 - 3 為了避免服務中斷，必須付款或安排付款的日期；
 - 4 消費者可以發起投訴或請求調查的程序；
 - 5 消費者獲取有關財政援助的信息的程序，包括私人，地方州或聯邦來源（如果適用）；和
 - 6 可以提供更多信息或製定付款安排的地區代表的電話號碼。
3. 無法聯繫消費者：如果本區無法以書面通知（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，本區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。
4. 逾期罰款：如果帳單後第二十五（25）天仍未付款，則應評估供應商收費表中指定的滯納金，並將其添加到消費者帳戶的未結餘額中日期。如果未在發票日期後的第 30 天或之前付款，則應每 30 天評估 1.5% 的利息費用。
5. 停水截止日期：本區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。
6. 退票通知：在用於繳付水費或其他收費的支票遭到退票時，本區將其視為未付款。本區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。
7. 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，本區在給予至少三（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，本區則可要求消費者以現金或認證資金繳付後再恢復供水。

三. 禁止对住宅停止供水服务的條件：若能滿足以下條件，本區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。

第三項不適用於非住宅帳戶。

四. 決定禁止住宅停水條件的處理過程：證明符合上述第（三）款規定條件的責任在於消費者。為了能讓本區有充足的時間辦理住宅用水消費者的協助要求，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，本區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，本區允許消費者參加替代付款安排及相關條款。如果本區要求取得額外信息，消費者應在收到本區的要求起五（5）個日曆天內提供該信息。本區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）本區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，支付拖欠本區的逾期費用，包括罰款和其他收費，

- 五. 低收入住宅用水消費者的特殊法規：年收入低於聯邦貧窮線 200%的住宅用水消費者必須是：(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，在本區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：本區應每 12 個月一次免除拖欠票據的利息費用。

本項不適用於非住宅帳戶。

- 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. 本區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/住戶同意本區的條款和條件，並滿足其要求及規定，否則本區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承擔了後續費用責任並滿足本區的要求，或 (ii) 以實際手段選擇性的向未能滿足本區條件的租客/住戶停止供水服務，本區可選擇只給能滿足本區條件的租客/住戶用水服務。
3. 如果向本區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本區的要求，這便等於滿足了該條件。

三. **替代付款安排**：對於符合以上第二節（三）所述三個條件的任何消費者，根據以上第二節（四）所述的程序，本區應向消費者提供以下一種或多種替代支付安排，以：由地區自行決定：(i) 根據以下（一）項分攤未付餘額；(ii) 以下（二）項下的替代付款時間表；(iii) 以下（三）項中未付餘額的部分或全部減少；或 (iv) 根據下文（四）項暫時推遲付款。對於任何不滿足上述第 II（三）節中的三個條件的消費者，學區可以全權酌情決定為消費者提供另一種付款方式。總經理或其指定人員應在審查消費者提供的信息和文件並考慮消費者的財務狀況和地區付款後，自行決定是否選擇最合適的替代付款方式需要。

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，在本區確認後，也在本區選擇此替代方式後，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，金額由本區不定時決定，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。攤銷計劃應以書面形式提出並提供給消費者。
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，本區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，在本區確認後，也在本區選擇此替代方式後，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，金額由本區不定時地決定，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不超過十二（12）個月期限內繳清。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，本區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，在本區確認後，也在本區選擇此替代方式後，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、本區的財務情況和需求、及用於沖銷該消費者未繳付餘額的資金可用性。未付餘額減少計劃應以書面形式提出並提供給消費者。

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，本區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，在本區確認後，也在本區選擇此替代方式後，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。本區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，本區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，本區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本區的辦公室。只要在消費者的上訴申請或任何調查尚未有結果前，本區將不得停止消費者的供水服務。
- 二. 上訴聽證：在根據上述 A 小節收到上訴或複審請求後，應在總經理或其指定人（“聽證官”）收到區的上訴之日起三十（30）天內確定聽證日期。”）。在評估了消費者提供的證據以及有關水費的備案信息後，聽證官

應就賬單上所列水費的準確性做出決定，並應向上訴消費者提供 並附有該決定的簡短書面摘要。

1. 如果確定水費不正確，則本區將提供更正的賬單，並在賬單的訂正日期之後的十（10）個日曆日內支付修訂後的費用。如果在提供更正的發票後超過六十（60）個日曆日仍未支付修訂的費用，則在該六十（60）個日曆日期限屆滿後的下一個正常工作日，供水服務將中斷；前提是本區應根據上述第 II（二）（1）條向消費者提供逾期通知，並根據上述第 II（二）（2）部向消費者提供 48 小時關閉通知。僅在全額支付所有未付的水費，費用以及任何及所有適用的重新連接費後，水服務才會恢復。
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，除非消費者和水區另外同意一個之後的日期。

（2）對於上述 A 項下的初次上訴，如果消費者未及時向董事會提出上訴，並且在聽證官做出決定後的七（7）個日曆日後仍未支付有關水費，則學區應斷開連接 供水通知書中規定的最初六十（60）天到期後，前提是學區根據第 II（二）（1）節和第 48 節中的“停工通知書”向消費者提供了逾期通知書。根據上述第二節（二）（2）。

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本區的辦公室。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，以及本區的檔案中有關水費的信息，並且裁定該費用是否正確。

（1）如果董事會發現有關的水費不正確，將向消費者開具更正水費賬單。如果在提供更正的發票後超過六十（60）個自然日仍未支付修訂的費用，則在該六十（60）個自然日期限屆滿後的下一個正常工作日，供水服務將中斷；前提是學區應根據上述第 II（二）（1）條向消費者提供逾期通知，並根據上述 II（二）（2）部向消費者提供 48 小時關閉通知。只有在支付了未付的水費以及所有及所有適用的重新連接費後，才能恢復供水服務。

（2）如果所確定的水費是正確的，則應在董事會做出決定後的兩（2）個工作日內支付應付水費。如果在兩（2）個工作日內未全額支付費用，則該區域應在逾期通知中規定的最初六十（60）天到期後斷開供水服務，但

前提是本區應向消費者提供 根據第 II（二）（1）條的逾期通知和根據上述 II（二）（2）的 48 小時關閉通知。

（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本區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**：為了恢復或繼續因未付款而中斷的服務，消費者必須支付保證金和本區設立的重新連接費，但須遵守上文第 II（五）（1）節中規定的限制。