

政策編號 1.10
因欠費而停止住宅供水服務

地區代碼
第 1.10 章
第 1.10.010- 1.10.070 節

核准日期
2020 年 1 月 28 日
生效日期
2020 年 1 月 29 日

第 1 節：目的 (1.10.010)

第 2 節：政策 (1.10.020)

第 3 節：付費協議 (1.10.030)

**第 4 節：不予中斷供水服務之特殊醫療及財務狀況
(1.10.040)**

第 5 節：對帳單提出爭議或異議之程序 (1.10.050)

第 6 節：地區水務署聯絡資訊

第 7 節：政策通過實施

第 1 節：目的 (1.10.010)

地區水務署必須遵守《斷水保護法》(Water Shutoff Protection Act) (《加州健康與安全法典》(Cal. Health & Safety Code) 第 116900 - 116926 節) 及《地區公共事業服務法》(District Utility Services Law) (《加州政府法典》(Cal. Gov. Code) 第 60371 - 60375.5 節)。

《斷水保護法》要求通過實施一項成文政策，其包含因欠費而停止住宅供水前的某些程序。此外，住宅供水服務帳戶欠費必須達到至少六十 (60) 天方可停用。

第 2 節：政策聲明 (1.10.020)

若住宅供水服務帳戶欠費達到六十 (60) 天或以上，地區水務署將在遵守《斷水保護法》和《地區公用事業服務法》(如適用)的基礎上中斷供水服務。本政策作為一項指南，旨在通知地區水務署客戶啟用欠費帳戶的選項並避免因欠費而中斷住宅供水服務。若本政策與任何其他地區規則、法規或政策發生衝突，則以本政策為準。本政策不適用於任何非住宅供水服務帳戶。

第 3 節：付費協議 (1.10.030)

客戶僅得在接到停用通知之後請求對帳戶付費延期。地區水務署可自行決定是否批准延期。任何此等延期不得超過停用通知上的最終到期日後七 (7) 天。停用通知上的最終到期日之後不超過七 (7) 天的延期，須依照地區法典第 4.08 章的規定收取延期費。包含四張或以上帳單未付的帳戶，將不允許延期。

客戶還可在接到停用通知後請求執行分期付款計劃。為避免給客戶帶來不必要的麻煩，地區水務署可自行決定是否批准分期付款計劃。任何此等付費計劃均應規定在不超過十二 (12) 個月的期限內全額支付逾期費用。若根據第 3 節獲準延期或付費計劃的客戶未能在延期到期日或付費計劃下的到期日之前完成付費，地區水務署可能會對其中斷供水服務。

第 4 節：不予中斷供水服務之特殊醫療及財務狀況。(1.10.040)

A. 條件

若符合以下三 (3) 個條件，地區水務署將不會中斷供水服務：

- a. 客戶或客戶的租戶向地區水務署提交了持牌基層醫療服務提供者的證明，即中斷供水服務將會威脅到提供住宅供水服務所在場所之居民的生命安全，或者對其健康及安全構成嚴重威脅。
- b. 客戶不能在地區的正常繳費週期內繳納住宅供水服務費用。在以下情況下，客戶被視為無法在正常繳費週期內繳費：
 - i. 客戶家庭的任何成員目前接受 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、California SSI/SSP 或針對婦女、嬰兒及兒童之加州特殊補充營養計劃，或
 - ii. 根據關於偽證罪的規定，客戶聲明其家庭收入低於聯邦貧困線的百分之兩百 (200%)。
- c. 客戶願意就欠費延期或其他付費計劃與地區水務署簽訂書面協議。地區水務署將會選擇付費計劃的條款及細則，將其納入書面協議中。任何情況下，書面協議的付費期限均不得超過十二 (12) 個月。

B. 客戶證明資質及地區審查資質

客戶負責證明已符合上述第 4.A 節中的資質。在收到客戶的文件後，地區水務署將在七 (7) 個曆日內對文件進行審查，並且：(a) 將地區水務署選擇的條款及細則通知客戶，並要求客戶在付費計劃協議上簽名；(b) 要求客戶提供更多資料；或 (c) 通知客戶他們不符合資質要求。

C. 未能遵守

若根據第 4 節獲得付費協議的客戶在六十 (60) 天或以上未能履行以下任何一項，地區水務署可能會對其中斷供水服務：(i) 依據付費計劃支付任何應付費用；或 (ii) 在付費計劃生效期間支付其目前的水費。地區水務署將於中斷供水服務前至少五 (5) 個工作日在服務地址的突出顯眼位置張貼終止服務的最終通知。根據第 5 節，最終通知並不賦予客戶權限接受地區水務署進行的任何調查或審查。

第 5 節：對帳單提出爭議或異議之程序 (1.10.050)

A. 對帳單提出爭議或異議之程序

每當質疑水費帳單的準確性時，原簽約客戶可在收到爭議帳單後的十 (10) 天內提出書面爭議或請求對帳單金額進行調查。書面爭議必須包括證明資料或證據。

客戶服務經理將審查所有適時爭議或調查請求。該審查將考慮客戶是否可能收到未付餘額的延期支付或分期支付計劃。在調查爭議等待裁定或上訴期間，不會因欠費而中斷供水服務。地區水務署可自行決定是否審查不合時宜的爭議或調查請求，但是此類爭議或請求不得上訴。

B. 向上訴委員會提出上訴

若申訴人對客戶服務經理的決定不滿意，可在客戶服務經理做出決定後的十 (10) 天內向上訴委員會提出書面上訴。上訴委員會由總經理、總經理助理以及財務與技術服務總監（或其各自的指定人員）組成。

提交上訴後，委員會應在十 (10) 天內以書面形式就上訴向申訴人作出答復。

若客戶對委員會的書面答復不滿意，則其可在該書面答復之日起十 (10) 天內通過請求與委員會召開會議來對答復提出上訴。會議應盡快確定，申訴人應收到會議時間與地點的書面通知。會議結束後，委員會應在十 (10) 天內以書面形式向申訴人通報其決定。

C. 向董事會提出上訴

若申訴人對委員會的決定不滿意，其須於五天內以書面形式請求地區董事會舉行聽證。書面請求應向董事會秘書提出。收到適時請求後，應盡快將該事項提交董事會進行聽證，應向申訴人發出有關聽證時間與地點的書面通知。董事會應審查委員會就申訴發出的報告。在既定聽證時間，應向申訴人提供合理的聽證機會，並提供任何有效且相關的證據來證明其申訴。在考慮所呈遞的證據之後，董事會應做出最終決定。

第 6 節：地區水務署聯絡資訊(1.10.060)

有關水費單的疑問或協助，包括避免因欠費而中斷供水服務的選項，可在正常工作時間致電 855-654-CVWD (2893) 與地區水務署的客戶服務人員聯絡。正常工作時間為週一至週四上午 7:30 至下午 5:30；以及週五上午 7:30 至下午 4:30（節假日除外）。

第 7 節：政策通過實施 (1.10.070)

本政策應每兩年審查一次，如有修改，董事會必須予以核准。本政策可能隨時修訂，董事會可能不時決定其他任何變更。

政策修訂日期：

2020 年 1 月 28 日（第 2020-1-3 號決議/條例）