

AWA關於因未付款而中斷住宅供水服務 的政策

1. 一般規定

a 適用。本政策僅適用於因未付款而中斷住宅供水服務的情況。本機構現有的條例、決議、政策和程序應繼續適用於非住宅供水服務帳戶以及由於其他原因而中斷住宅供水服務，包括由於客戶違反本機構的任何其他條例、規則、法規或政策而由本機構終止服務。如果本政策與本機構的其他任何條例、規則、法規或政策之間發生衝突，則以本政策為準。如果本政策與州法律之間發生衝突，則以州法律為準。

b 客戶責任。根據適用的本機構條例、決議、政策和程序，水費帳單每月向每個客戶提供，在出示時到期並應支付。如果自帳單日期起30天內未付款，則水費帳單成為欠費帳單。客戶有責任確保本機構辦公室及時收到付款。可以在本機構辦公室、在網上、透過電話支付或付款到郵寄付款的匯款地址。

c 政策的適用性。本機構將以英語、西班牙語、中文、他加祿語、越南語和韓語以及住在本機構服務區域內至少10%的人所講的或《民法典》第1632條要求的任何其他語言提供本政策和根據本政策發出的所有書面通知。本政策將在本機構的互聯網網站上發佈和保留。

d 聯絡電話號碼。可以致電209-223-3018與本機構的客戶服務部門聯絡，以尋求有關水費支付的協助，並討論停止因未付款而中斷住宅供水服務的選項。

2. 因未付款中斷住宅供水服務

a 60天拖欠期。在未付款60日之前，本機構不會因服務帳單未支付而中斷住宅供水服務。

b 提醒通知。在水費或汗水處理費帳單日期後30個日曆日之內仍未付款的帳戶視為欠費帳戶。本機構將向拖欠金額加收\$10的滯納金，並向客戶郵寄提醒通知，對拖欠金額進行解釋，並提供從通知上列印之日起十五（15）天的到期日。

2020年1月9日

c. 「10天通知」。在因未付費而中斷住宅供水服務前不少於10天，本機構將透過電話或書面通知與帳戶上指定的客戶聯絡。

i. 當本機構根據本節的規定透過書面通知與帳戶上指定的客戶聯絡時，會將欠款和即將中斷服務的書面通知郵寄給接受住宅供水服務的住所客戶。如果客戶的地址不是接受住宅供水服務的物業地址，則通知也將寄往接受住宅供水服務的物業地址，收件人為「居住者」。

ii. 書面通知應以清晰易懂的格式包括以下所有資訊：

1. 客戶的姓名和地址。

2. 拖欠的金額，包括逐項列出任何拖欠費用的滯納金和利息。

3. 為避免供水中斷必須在哪個日期和時間之前付款或安排付款。

4. 描述申請延長時間以支付拖欠費用的過程。

5. 描述客戶用來請求帳單審查和上訴、發起投訴或請求對服務或收費進行調查的程序。

6. 描述客戶用來請求延期付款、減少付款或可替代付款安排的程序，包括與本政策一致的滯納住宅服務費用的分期償還。

7. 描述客戶獲取財務援助可用性資訊的程序，包括私人、地方、州或聯邦來源（如果適用）。

8. 本機構的電話號碼、營業地址和能提供更多資訊或進行付款安排的客戶服務代表的營業時間。

iii. 如果書面通知由於無法送達而透過郵件退回，則本機構將做出善意努力，前往該住所並在顯眼的地方留下或放置即將因未付款而中斷住宅服務的通知以及本政策的副本。

d. 通知後48小時。本機構將做出合理、善意的努力，在服務終止之前至少48小時透過電話或親自與居住在客戶所在地的成年人聯絡；如果無法透過電話或無法與個人取得聯繫，本機構將在終止服務的至少48小時之前，透過郵件或在該場所的顯眼位置發佈終止服務的通知。本服務終止通知應包括以下所有資訊：

i. 客戶的姓名和地址。

ii. 拖欠的金額，包括逐項列出任何逾期付款罰款和將對任何拖欠費用收取的利息。

2020年1月9日

- iii. 為避免終止供水服務，需要在哪個日期和時間之前付款或安排付款。
- iv. 客戶獲取財務援助（包括私人、本地、州或聯邦來源，如果適用）可用性相關資訊的程序。
- v. 本機構的電話號碼、營業地址和能提供更多資訊或進行付款安排的客戶服務代表的營業時間。
- e. 服務恢復資訊。中斷供水服務後，本機構將向客戶提供有關如何恢復住宅供水服務的資訊。

3. 中斷供水服務的限制

- a. 在未付款60天之前，本機構不會因服務帳單未支付而中斷住宅供水服務。
- b. 在下列任何情況下，本機構均不會中斷住宅供水服務：
 - i. 在本機構根據本政策第8節調查客戶糾紛或投訴期間。
 - ii. 允許延長客戶帳單付款期限後。
- c. 如果滿足以下所有條件，則本機構不會中斷住宅供水服務：
 - i. 客戶或客戶的租戶向本機構提交了《福利和機構法》第14088（b）（1）（A）條所定義的初級保健提供者的證明，指出中斷住宅供水服務將威脅接受服務的物業居民的生命，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅。
 - ii. 客戶證明其在經濟上無法支付城市和社區供水系統正常計費週期內的住宅供水服務費用。如果滿足下列條件，則認為該客戶在經濟上無法支付城市和社區供水系統正常計費週期內的住宅供水服務費用：（1）客戶家庭的任何成員當前是CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全性收入/州補充付款計畫或加利福尼亞州針對婦女、嬰兒和兒童的特殊補充營養計畫的接受者，或（2）客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧困線的200%。
 - iii. 客戶願意根據本政策第4節的規定選擇其他付款方式。

如果客戶滿足本（c）小節中列出的三個條件，則本機構將向客戶提供第4節中所述的一種或多種付款方式。如果客戶提出請求，應允許任何滿足這些要求的客戶在不超過12個月的期限內分期償還任何帳單的客戶聲稱其無法在正常付款期限內支付的未付餘額。

- d. 禁止本機構在任何星期六、星期日、法定假日或其非正常營業時間終止向任何客戶或客戶的租戶提供供水服務。

2020年1月9日

4. 可替代付款安排

a 選項。如果客戶提出請求，本機構將考慮向欠款客戶提供以下選項，以避免因未付款而中斷提供住宅供水服務：

- i. 分期償還未付餘額；
- ii. 參與可替代付款安排；
- iii. 未付餘額的部分或全部減少（在不曾給其他用戶帶來額外費用的情況下取得資金）；或
- iv. 暫時延遲付款。（統稱為「付款

安排」。）

b 機構管理。本機構總經理或其指定人可以選擇向客戶提供上述第4（a）節中所述的何種付款安排，並可以設置該付款安排的參數。通常，提供的付款安排應導致在12個月內支付任何未付餘額。如果本機構發現有必要根據個案的情況延長付款期限，以避免給客戶造成不必要的麻煩，則可以延長付款期限。本機構可以就管理此規定項下「付款安排」的成本收取管理費。總經理或其指定人員得到授權，可按照第4節的規定準備和批准與客戶簽訂的《付款安排協定》。

c 客戶的義務。如果本機構和客戶根據本第4節訂立了付款安排，則客戶應遵守協定或其他安排，並隨時瞭解以後的每個計費週期內的任何新的供水服務費。在根據可替代付款方式支付拖欠費用時，客戶不得要求進一步分期償還或減少後續帳單的未付費用。從首次訂立付款安排之日起，除非法律禁止，否則未遵守任何約定的付款安排的客戶將無資格在24個月內訂立未來的付款安排。

5. 未能遵守可替代付款安排後中斷供水服務

a 如果本機構和客戶根據第4條訂立了任何付款安排，在以下情況下，本機構可在物業突出或顯眼位置發佈最終的終止服務通知後不早於五個工作日終止服務：

- i. 客戶在60天或更長時間內未遵守付款安排。
- ii. 在進行付款安排時，客戶在60天或更長時間內未支付其當前的住宅服務費。

b 第5節的終止通知應包括以下所有資訊：

- i. 客戶的姓名和地址。

2020年1月9日

- ii. 關於客戶未遵守付款安排的通知。
- iii. 客戶為避免終止供水服務必須滿足的付款安排或其他條件。
- iv. 本機構的電話號碼、營業地址和能提供更多資訊的本機構客戶服務代表的營業時間。

此通知不會使客戶有權進行進一步調查或由本機構提供可替代付款安排。

6. 主儀錶房東-租客用情況下的停止連接

a. 適用性。本節適用於透過單獨的儀錶向獨立式單戶住宅、多單元住宅結構、活動房屋或勞改營中的永久住宅結構提供本機構的服務，前提為所有者、管理者或經營者是記錄的客戶，並且居住者與建築物的所有者、管理者或運營商之間存在房東-租戶關係。

b. 通知。如果帳戶欠款且服務將在終止前至少10天終止，本機構將盡一切努力以書面通知的方式通知居住者。該通知將進一步告知居住者：他們有權成為本機構客戶，將向其收取服務費用，而無需支付其時欠款帳戶到期的任何款項。

c. 向居住者提供的服務。除非每個居住者都同意本機構供水服務的條款和條件並符合法律和本機構法令、規則、法規和政策的要求，否則本機構無需向居住者提供服務。但是，如果一個或多個居住者願意並能夠為帳戶的後續費用承擔責任並使本機構感到滿意，或者如果本機構有合法的物理手段選擇性地終止向不符合本機構條例、細則、法規和政策要求的住宅居住者提供服務，本機構應為那些符合那些要求的居住者提供服務。

d. 信用證明。如果此前提供一段時間的服務是在本機構建立信用的條件，則居住和及時支付租金或該期間內本機構可接受的其他信貸義務的證明都是令人滿意的證明。

e. 獨立式單個家庭住宅。如果是獨立式單家庭住宅，則機構可以執行以下任何一項操作：

- i. 在擬議的終止日期之前至少7天發出終止通知。
- ii. 為免除欠款帳戶上的到期金額，要求成為客戶的居住者核實記錄的欠款帳戶客戶目前或以前是該房屋的房東、管理者或代理。

7. 財務困難的其他注意事項

a. 如果客戶向本機構證明其家庭收入低於聯邦貧困線的200%，則本機構應同時執行以下兩項操作：

- i. 將在正常營業時間重新連接的費用設定為為50美元，將在非營業時

2020年1月9日

間重新連接的費用設定為150美元。如果重新連接的費用較少，則這些費用不得超過重新連接的實際費用。自2021年1月1日起，重新連線費用應根據消費者價格指數的變化每年進行調整。

ii. 每12個月免收一次拖欠帳單的滯納金。

b. 在以下情況下，機構將認為居民客戶的家庭收入低於聯邦貧困線的200%：

i. 家庭的任何成員目前是CalWORK、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入/州補充付款計畫或加利福尼亞州針對婦女、嬰兒和兒童的特殊補充營養計畫的接受者，或

ii. 客戶聲明其家庭的年收入低於聯邦貧困線的200%。

c. 將通知65歲以上的居民客戶或《福利和機構法》第15610.23節中定義的受撫養成年人，以告知他們當客戶的帳戶逾期並即將終止時，他們可以要求本機構通知指定的第三方。

8. 對帳單提出異議或上訴的程序

客戶可以按照以下程序對住宅供水服務的任何帳單中列出的金額提出上訴或異議：

a. 普通上訴。在收到水費帳單後的五天內，客戶有權要求對本機構提出的任何帳單或費用進行上訴或審查。該請求必須以書面形式提出並寄給本機構辦公室。只要客戶的上訴和任何由此導致的調查仍在進行中，本機構就無法中斷客戶的供水服務。

b. 「10天通知」的上訴。除了上述（a）節項下的上訴權外，收到本政策第2（c）節所述的「10天通知」的客戶還可以在通知日期的五個工作日內要求上訴或審查與該通知有關的帳單。但是，任何上述上訴或複審權均不適用於根據上述（a）節提出上訴或複審請求的任何帳單。根據本節提出的任何上訴或複審請求必須為書面形式，並且必須包括支持上訴的文件或複審理由。上訴請求必須在該五天的期間內送達本機構辦公室。只要客戶的上訴和任何由此導致的調查仍在進行中，本機構就無法中斷客戶的供水服務。

c. 上訴程序。

i. 在收到上述（a）或（b）節項下的上訴或審查請求之後，本機構的客戶服務經理將評估客戶提出的審查請求和支持材料以及本機構存檔的相關水費的資訊。在收到客戶的審查請求後的10天內，客戶服務經理將就帳單上所列水費的準確性做出決定，並向上訴客戶提供該決定的簡短書面摘要。

ii. 如果確定水費不正確，則本機構將提供更正的發票，修改後的水費款項將在修改後的水費發票日期的10個日曆日內到期。如果在提供更正的發票後超

2020年1月9日

過60個日曆日仍未支付修改後的水費，則將中斷供水服務。在中斷供水服務之前，本機構將根據上述第2（c）節向客戶提供「10天通知」。僅在全額支付所有未付的水費、罰款、利息和任何適用的重新連接費後，供水服務才會恢復。

iii. 如果確定上述水費正確無誤，則水費在收到客戶服務經理的決定後的三個工作日內到期並應支付。在做出決定時，將告知客戶有權在帳戶欠款之日起30天內或在收到客戶服務經理的否決後10天內（取較晚者）向總經理提出進一步上訴。總經理將在15天內簽發書面決定。如果總經理否決該上訴，則客戶可以向本機構董事會提出上訴。任何此類上訴必須在收到總經理的決定後的10個工作日內以書面形式提出。上訴聽證會將在本機構董事會的下一次例會上進行，除非客戶和總經理或其指定人同意更晚的日期。

iv. 如果客戶沒有及時向機構董事會提出上訴，則有關水費將立刻到期並應支付。

如果在原帳單日期後的60個日曆日內仍未全額支付費用，則本機構將根據上述第2（c）節向客戶提供「10天通知」，如果未及時支付未付帳單，則可能中斷向客戶物業的供水服務。

v. 當要求在董事會舉行聽證會時，將要求客戶親自出庭並出示支持材料以及為何有關帳單上的水費不準確的原因。董事會將評估客戶提供的證據以及本機構存檔的有關水費（包括總經理/指定人員的決定）和任何員工陳述的資訊，並就水費的準確性做出決定。董事會的決定為最終決定。

vi. 如果董事會發現有關的水費不正確，將向客戶開具更正費用的發票。如果在提供更正的發票後超過60個日曆日仍未支付更正的費用，則自該期限到期後的下一個正常工作日，供水服務將中斷。本機構將根據上述第2（c）節向客戶提供「10天通知」。

vii. 如果確定供水服務費正確無誤，則供水服務費在董事會作出決定之日後的三個工作日內到期並應支付。如果在原帳單日期後的45個日曆日內仍未全額支付費用，則本機構將按照上述第2（c）節的規定提供「10天通知」，若未付帳單未及時支付，可中斷向客戶的物業提供供水服務。

d 本機構的任何到期超額費用將在下一張普通帳單上記為貸項，或直接退還給客戶（由總經理或董事會全權酌情決定）。

e 在客戶向總經理或董事會提出上訴期間的任何時間，均不會中斷任何客戶的供水服務。

2020年1月9日