

2020年4月1日生效

## 弗雷澤公園公共設施分區停止為不付款人士提供住宅供水服務政策

儘管有其他相關政策或法規，依據本文規定，此“停止為不付款人士提供住宅供水服務政策”（“政策”）適用於停止為不付款人士提供住宅供水服務（“服務”）。若發生本政策與弗雷澤公園公共設施分區（“分區”）其他政策或法規有所衝突的情況，將以本政策為準。

一· **政策的適用方式；聯繫電話號碼**：此政策應僅適用於停止住宅供水服務，而所有有關欠費的其他現有政策和程序將繼續適用於住宅、商業和工業用水服務帳戶。依據本政策規定，為了避免發生停水的情況，請致電(661) 245-3734 洽詢關於繳付水費的進一步協助和可行的替代付款方式。

### 二· **停止為不付款人士提供住宅供水服務**：

(一) **發印帳單**：除非費率表中另有規定，否則將每月提供每位住宅客戶一份分區的供水服務帳單。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，導致停止服務。分區與拖欠服務費有關的其他政策、規則和條例在不與本政策衝突的情況下仍然完全有效。

繳付手續可在分區的主要辦公室辦理、向任何授權收費的分區代理人辦理、或在分區授權的情況下以電子轉帳方式進行。然而，客戶有責任確認分區即時收到付款。除非事先取得分區的書面許可，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，分區保留拒絕接受硬幣付款的權利。

(二) **逾期帳單**：以下停止服務的規定適用於逾期帳單日期超過六十（60）天仍未付款的客戶：

1. **停水通知**：若帳單費用未在帳單日期起第四十五（45）天以內或當天付清，一份逾期停水通知（“停水通知”）將至少在該停水通知上預定的停止供水日的七（7）個工作天之前寄至客戶。如果客戶的地址不是供水服務的地址，

停水通知也必須寄至供水服務的地址，收件人為“住戶”。停水通知將包含下列信息：

- 1) 客戶的姓名和地址；
- 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) 描述客戶申請暫緩、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。

分區可能另外以電話方式通知客戶即將停止供水。在這種情況下，分區需提供要在書面通知中包含的所有信息，同時應向客戶提供一份此政策的副本。分區應保留客戶檔案的副本，上述談話應視為停水通知，其效力與上述書面通知相同。

2. 電話提醒：分區可不時通過自動短信提醒客戶違約和即將停水，該短信將補充但不會取代上述書面通知。
3. 無法聯繫客戶：如果分區無法以書面通知或電話方式聯繫上客戶，分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水通知單及一份此政策的副本。
4. 停水截止日期：分區的辦公室最晚必須在停水通知單中註明的日期當天下午 5:00 分收到用水費用。不接受郵戳日期。
5. 退票通知：在用於繳付水費或其他收費的支票遭到退票時，分區將其視為未付款。分區將嘗試親自通知客戶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停水通知的截止日期，但若未事先提供停水通知，則不得早於被退支票要繳付的帳單發出後的第六十（60）天。
6. 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，分區在給予至少三（3）個日曆天的書面通知單後可停止供水。該客戶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，該用水戶將處於試用狀態一年。

- 2) 在上述一年期限內的任何時候，若客戶的帳戶又再次因不付款而被停止供水，除了分區可能酌情要求的任何押金之外，分區則可要求客戶全額匯款再恢復供水。

(三) 禁止停水的條件：若能滿足以下條件，分區則不得停止住戶供水服務：

1. 健康問題 - 如過客戶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 - 客戶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”的客戶必須是在客戶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) 客戶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 - 客戶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。

(四) 決定禁止停水條件的過程：證明符合上述第 (三) 款規定條件的責任在於客戶。為了能讓分區有充足的時間辦理客戶的協助要求，客戶盡力在預定的停水日期前儘早提交足以證明存在第 (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，分區的總經理或其指定代理人將檢閱該文件，並在七 (7) 個日曆天向客戶做出回應，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，替代付款安排及分區同意的相關條款。如果分區要求提供額外信息，客戶應在收到分區的要求起五 (5) 個日曆天內提供所述信息。分區在收到額外信息的五 (5) 個日曆天後應書面通知客戶其未能滿足上述第 (三) 款的條件，或者依據第三條規定書面通知替代付款安排及相關條件。未能滿足上述第 (三) 款的客戶必須在 (i) 分區發出裁定客戶不滿足條件通知單日期的兩 (2) 天後或 (ii) 停水通知單上的停水日期，以發生時間較晚選項為準，支付拖欠分區的逾期費用，包括罰款和其他收費，

(五) 針對低收入客戶的特別規定：以下規定適用於根據上述第 (三) 款 (2) 項被視為在財務上無法支付的客戶：

1. 恢復供水的費用：如果已停止供水後需要再恢復供水，在分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 - 安那罕市大都會地分區的消費價格指數進行調整。

2. 免除利息：分區不得收取相關逾期帳單的利息。

(六) 房東 - 租客：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) 分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/住戶同意分區的條款和條件，並滿足其要求及規定，否則分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分區的要求，或 (ii) 以實際手段選擇性的向未能滿足分區條件的租客/住戶停止供水服務，分區可選擇只給能滿足分區條件的租客/住戶用水服務。
- 3) 如果向分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分區的要求，這便等於滿足了該條件。
- 4) 如果租客/住戶成為分區的客戶，而該租客/住戶的房租包括了住宅用水的費用，也並未有其他文件表示應該分開計算，那麼租客/住戶可以從未來的租金中扣除在付費期間內繳付給分區的所有合理費用。

三· 替代付款安排：對於任何能滿足上述第二條第（三）款規定任何條件的客戶，依據上述第二條第（四）款的程序規定，分區應給予該客戶以下一項或多項替代付款安排的選擇，由分區行使決定權做出選擇。總經理或其指定代理人在行使決定

權時必須是在檢閱客戶提供的信息和文件。如果分區選擇，任何無法在正常付款期內支付服務費用且滿足上述第二條（三）款下任何條件的客戶，可與分區就以下替代方案之一簽訂協定：

(一) 分期償還：

1. 條款：客戶應繳付欠款餘額，連同下列第（二）款描述的利息，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。未繳付的餘額連同適用的利息，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. 利息：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。
3. 遵守計畫：客戶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。客戶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。若發生客戶未能遵守分期償還計畫超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生客戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，分區可在客戶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：

1. 還款期限：依據下列第 2 項規定，客戶應繳付欠款餘額，連同利息，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，避免造成客戶過度負擔。
2. 利息：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：在諮詢客戶及考慮客戶的財務限度後，總經理或其指定代理人應發展一項客戶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或更不頻繁，只要所有案件中的欠款餘額都應在成立付款時間表後的十二（12）個月內繳清。雙方均同意的時間表應以書面方式提出並由客戶簽名。
4. 遵守計畫：客戶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。客戶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。若發生客戶未能遵守付款時間表超過六十（60）個日曆天以上的情況，或發生客戶不支付當前

的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，分區可在客戶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：

1. 分區可同意減低客戶未繳付的餘額，在未經董事會批准前最多不超過餘額的百分之三十（30%），按規定不得向其他客戶增加費用來補貼該被刪減的費用。刪減比例取決於客戶的財務需要、分區的財務情況和需求、及用於沖銷該客戶未繳付餘額的資金可用性。
2. 還款期限：客戶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。
3. 遵守刪減欠款截止日期：客戶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。若發生客戶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，或發生客戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，分區可在客戶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：

在付款到期後，分區將自行決定給予未付餘額最多十二（12）個月的期限。

1. 還款期限：客戶應在暫緩截止日期（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。
2. 遵守暫緩截止日期：客戶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。若發生客戶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，或發生客戶不支付當前的水費超過六十（60）個日曆天以上的情況，分區可在客戶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：以下列出上訴任何服務帳單金額的程序。每位客戶在任何十二（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，分區便無義務考慮任何後續的上訴。

- (一) 初步上訴：客戶在收到供水服務帳單的十（10）天內，有權申請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分區的辦公室。只要在客戶的上訴申請或任何檢閱尚未有結果前，分區將不得停止客戶的供水服務。

(二) 停水通知檢閱：除了在上述第（一）款規定中的上訴權利外，如果客戶主張帳單中顯示的用水量有誤，任何收到停水通知的客戶可在停水通知日期至少五（5）個工作天後申請上訴或檢閱相關該停水通知的帳單。然而按規定該上訴或檢閱權不得應用於依據上述第（一）款提交的任何帳單上訴和檢閱申請。任何依據第（二）款規定提交的上訴或檢閱申請必須以書面進行，也必須包含支持上訴和檢閱理由的文件。上訴或檢閱申請必須在五（5）個工作天期限內送達至分區的辦公室。只要在客戶的上訴申請或任何調查尚未有結果前，分區將不得停止客戶的供水服務。

(三) 總經理檢閱：總經理應盡量解決依據第（一）款和第（二）款提出的檢閱申請，決定上述水費是否正確，並在十（10）日內發出調查結果給客戶。

1. 如果水費被裁定有誤，分區將提供一份修正帳單，需要在帳單修正費用後的十（10）個日曆天繳付修正費用。如果在提供了正確的帳單後，剩餘的費用在超過六十（60）個日曆天後仍未繳付，於該六十（60）個日曆天到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第（二）款，第 1 項規定，分區應提供客戶停水通知單。只有在付清所有積欠的供水收費、費用、和任何適用及相關恢復供水的費用後才能恢復供水服務。

2. （1）若水費被檢閱正確，則需在董事會做出決定的兩（2）個工作天內付清水費。

（2）依據上述第（一）款規定進行的初步上訴，如果客戶未依照上述方式及時向董事會遞交上訴，水費將馬上到期並必須繳付。若發生水費在原帳單日期的六十（60）個日曆天後尚未繳付的情況，分區則需依據第二條，第（二）款，第 1 項規定發出停水通知，並可進行停止客戶住宅供水服務的程序。

（3）依據上述第（二）款規定就停水通知進行的上訴，如果客戶未依照上述方式及時向董事會提出上訴，那麼分區可在（i）原停水通知的六十（60）個日曆天或（ii）上訴期限到期日，以較晚發生的情況者為準的二十四（24）小時後，以書面或電話方式給予停水通知該住宅的客戶並停止供水。

(四) 上訴聆訊：如根據上述程式作出的決議令客戶不滿意，客戶可要求在董事會舉行聆訊。

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分區的辦公室。客戶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。該董事會將評估客戶提交的證據，以及分區的檔案中有關水費的信息，並且裁定該費用是否正確。

(1) 如果董事會裁定水費有誤，客戶將收到一份修正帳單和改正的費用。如果在提供了正確的帳單後，剩餘的費用在超過六十（60）個日曆天後仍未繳付，在該六十（60）個日曆天到期後的下一個工作日將停止供水服務。依據上述第二條，第（二）款，第 1 項規定，分區應提供客戶停水通知單。只有在付清所有積欠的供水收費、費用、和任何適用及相關恢復供水的費用後才能恢復供水。

(2) 若水費被裁定正確，則需在董事會做出裁決的兩（2）個工作天內付清水費。若發生水費在原帳單日期的六十（60）個日曆天後尚未付清的情況，分區則需依據第二條，第（二）款，第 1 項規定發出停水通知，並可進行停止客戶住宅供水服務的程序。

(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客戶。

(4) 任何為客戶提供的用水服務不應在客戶向分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。

**五·恢復供水服務：**若因為之前逾期欠款被停止用水，客戶也希望恢復並繼續供水服務，客戶則必須支付定金和恢復費用，該恢復費用是依據上述第二條，第（五）款，第 1 項規定，由分區制定的金額。分區將以最實際的方式恢復供水，但在任何情況下都不會遲於客戶請求及支付任何適用的恢復費用後的下一個工作天。