



行政政策

標題：因未付款而中斷供水服務				
管理者：公用事業部				
政策編號	覈發日期	修訂日期	部門負責人已批准	城市經理已批准
03620.003	06/01/20	10/28/21		

第一條 - 目的

第 1.1 節 一般用途

本政策的目的是在於依據《斷水保護法案》（《加州健康與安全法規》 §§ 116900 以及後續條文）確立一套針對因不付費而中斷供水服務的政策和程序，制定一套針對替代付款安排的政策和程序，以及確立一套針對質疑供水服務帳單的程序。可透過電話 951-736-2321 聯繫公用事業部，尋求有關支付帳單的幫助，以及討論避免因不付款而終止供水服務的各種選項。

本政策以及每年中斷的供水服務帳戶數量應在市府網際網絡網站 www.CoronaCA.gov 上公佈。

第 1.2 節 被取代的政策

本政策替換並取代第 03600.005 號「客戶關懷 - 多單元中斷」政策，該政策在此全部取消，不再具有任何效力。

第二條 - 定義和範圍

第 2.1 節 定義

就本政策而言，應適用以下定義：

- A. 帳戶持有人。術語「帳戶持有人」是指負責支付供水服務帳單的個人或實體，該個人或實體被 UD 列為在冊客戶。
- B. 下班後服務費。術語「下班後服務費」是指金額為七十美元 (\$70) 的費用，或依據市議會的法令或決議制定的 UD 最新費用表中規定的其他金額，即如果帳戶持有人要求在正常工作時間之後（如市府的網站聯繫人/時間部分所示）恢復或重建供水服務，則應收取該費用。
- C. 拖欠費。術語「拖欠費」是指依據本政策第 3.2(A) 節規定，為到期日未支付的供水服務帳單收取的百分之十 (10%) 的費用。
- D. 中斷費。術語「中斷費」是指四十美元 (\$40) 的費用，或由市議會法令或決議制定的 UD 最新費用表中規定的其他金額，此費用在 UD 派遣人員在正常工作時間停水的情況下徵收。
- E. 到期日。術語「到期日」是指從供水服務帳單產生並郵寄給帳戶持有人之日起二十 (20) 個日曆日後的那一天結束營業時。
- F. UD。術語“UD”是指科羅納市府的公用事業部。
- G. 最後通知手續費。術語「最後通知手續費」是指金額為二十五美元 (\$25) 的費用，或由市議會的法令或決議制定的 UD 最新費用表中規定的其他金額，該金額依據本政策第 3.3 節在中斷之前向帳戶持有人發出最後通知時徵收。
- H. 租戶。術語「租戶」指的是接受供水服務的物業的租戶或居住者，而此人並非帳戶持有人。
- I. 供水服務。術語「供水服務」是指由 UD 提供的將城市供水系統連線到 UD 服務區內任何場所的服務。

第 2.2 節 一般範圍

除非另有規定，本政策適用於所有 UD 員工。所有此類員工應遵守本政策中概述的規定。所有監督人員都有責任確保本政策中概述的規定針對其有權管理的 UD 員工得到執行。

第 2.3 節 範圍豁免

無。

第三條 - 因未付款而中斷供水服務

第 3.1 節 一般規定

- A. **適用。** 本政策適用於因不付款而造成的住宅處所和非住宅處所供水中斷。
- B. **帳戶持有人責任。** 供水服務帳單按月產生並郵寄給帳戶持有人，並在見單時到期支付。帳戶持有人有責任確保 UD 辦公室及時收到付款。
- C. **政策的可用性。** 本政策和依據本政策提供的最後通知應使用英語、《民法典》第 1632 條中列出的語言，以及在 UD 服務區內有至少 10% 客戶使用的任何其他語言。
- D. **帳戶持有人聯繫資訊。** 帳戶持有人有責任確保 UD 文件中的帳戶持有人聯繫資訊準確無誤。對於帳戶持有人未及時更新的聯繫資訊，科羅納市府不承擔任何責任。

第 3.2 節 拖欠帳戶

- A. **拖欠日期；拖欠費。** 如果在到期日沒有收到供水服務帳單付款，則帳單進入拖欠狀態，拖欠費將被評估。
- B. **拖欠通知。** 一旦供水服務帳單出現拖欠，UD 應在帳戶持有人的下一份供水服務帳單上通知帳戶持有人拖欠情況。帳單將確定總逾期金額，其中可能包括拖欠費以及任何其他逾期的費用或收費。

第 3.3 節 最後通知

A. 通知的時間和內容。 在帳戶持有人拖欠付款至少六十 (60) 個日曆日之前，UD 不得因未付款而中斷供水服務。大約十五 (15) 個工作天，但在任何情況下不得少於七 (7) 個工作天，在因未付款而斷開供水服務之前，UD 應在中斷之前向帳戶持有人發出書面最後通知。針對中斷的最後通知將郵寄到帳戶上指定的郵寄地址。如果住宅帳戶的郵寄地址與提供供水服務的物業地址不同，將向服務地址郵寄一份收信人為「住戶」(Occupant) 的通知複本。最後通知應包括以下內容：

- 帳戶持有人的姓名和地址。
- 拖欠的金額以及防止供水服務中斷所需的最低付款 - 應為逾期 60 天的金額加上拖欠費以及任何其他逾期費用或收費。
- 為避免供水服務中斷，必須進行付款或付款安排的日期。
- 申請延期支付拖欠費的流程描述。
- 針對申請帳單審查和申訴程序的說明。
- 針對帳戶持有人可以要求延期或替代付款時間表（包括拖欠服務費用的攤銷）的程序的描述。
- UD 的電話號碼、營業地址以及客戶服務台的營業時間。
- 最後通知手續費。

B. 向某些有單獨計量供水服務的租戶的另行通知

1. 給單獨計量住宅的住宅租戶的通知

在供水服務中斷前至少十 (10) 個日曆日，UD 將做出合理的、善意的努力，以書面通知的方式通知居住在單獨計量獨立單戶住宅、多單元住宅結構或移動房屋園地的任何租戶。書面通知將告知租戶，他們有權成為 UD 的客戶，而無須支付拖欠帳戶的應付金額，前提條件是他們以租賃協議或租金支付證明的形式提供租賃證明，並且願意為隨後在該地址收取的供水服務費用承擔財務責任。

2. 藉助總表服務的多單元住宅區租戶須知

在供水服務中斷前至少十 (10) 個日曆日，UD 將做出合理的善意努力，透過掛在每個單元門上的書面通知，通知主計量多單元住宅結構的租戶。書面通知將告知租戶，只要一個或多個租戶願意承擔總表服務的所有單元的供水服

務後續費用的財務責任，他們就有權成為 UD 的客戶，而無須支付拖欠帳戶的到期金額。

- C. 通知因無法送達而被退回。 如果上述第 3.3(A) 節中描述的最後通知因無法送達而被退回，UD 應盡最大努力訪問提供水服務的物業，並將最後通知和本政策的複本留在顯眼地方。

第 3.4 節 斷水最終期限

如果 UD 在依據本政策第 3.3(A) 節提供的書面最後通知中規定的日期下班之前沒有收到拖欠的金額以及防止供水服務中斷所需的最低付款，即逾期 60 天的金額加上拖欠費、最後通知手續費以及任何其他逾期費用或收費，則供水服務將被中斷。如果 UD 在正常工作時間派遣人員中斷供水服務，將收取中斷費，並且該金額將由帳戶持有人負責支付。供水服務斷開後，UD 應依據本政策第 3.9 節的規定，在提供供水服務的物業門上懸掛書面通知，向帳戶持有人或租戶提供與恢復供水服務有關的資訊。

第 3.5 節 對中斷供水服務的限制

A. 在下列任何情況下，不得斷開供水服務：

1. 在 UD 依據本政策第 3.11 節對帳戶持有人的供水服務帳單查或申訴請求進行調查期間。
2. 當帳戶持有人獲准延長供水服務帳單最終支付期限時。
3. 對於住宅帳戶，如果滿足以下所有條件：
 - (a) 帳戶持有人或租戶（如適用）提供初級保健提供者的證明，證明供水服務中斷將威脅生命或對提供供水服務的物業的居民的健康和 safety 構成嚴重威脅。
 - (b) 帳戶持有人證明他（她）在正常計費週期內在財務上無力支付。如果帳戶持有人家庭中有任何成員目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充保障收入 (Supplemental Security Income)/州補充支付計劃 (State Supplementary Payment Program) 或加利福尼亞州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計劃 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) 的接受者，或者帳戶持有人宣告

家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%，則帳戶持有人應被視為在正常計費週期內無財務支付能力。

- (c) 帳戶持有人簽訂本政策第 3.6 節中描述的替代付款安排，並遵守該替代付款安排的所有條款和條件。
4. 在宣佈的本地緊急情況或其他危急情況存在期間，由 UD 公用主管或其指定人員確定為必要的。

第 3.6 節 住宅帳戶的替代付款安排

A. **替代付款選項。**自我證明符合上述第 3.5(A)(3) 節中規定的條件的任何帳戶持有人可請求替代付款安排，以避免供水服務中斷。UD 可以隨時要求獲得文件來對自我證明進行證實。儘管有上述規定，但依據 UD 公用事業主管或其指定人員的決定，任何帳戶持有人都可以請求第 3.6(A) 節授權的替代付款安排，以避免在宣佈的本地緊急情況或其他危急情況存在期間供水服務發生中斷（由 UD 公用事業主管確定之）。帳戶持有人將被要求籤署一項協議，接受替代付款安排的條款和條件。依據以下 (B) 中的規定，依據 UD 公用事業主管的決定，可採用以下替代付款安排：

1. **攤銷協議** - 帳戶持有人同意每月支付一筆固定金額，直到帳戶不再拖欠。固定金額的計算方法是將拖欠餘額除以商定的月數，不超過 24 個月，並將該金額加到帳戶持有人的平均每月帳單金額中。平均每月帳單是透過確定最後 12 張帳單的平均值來計算的（如果帳戶持有人帳上帳單不足 12 張，則以實際帳單數量為準）。在攤銷協議期限結束時，帳戶持有人的供水服務每月帳單的實際金額將與依據攤銷協議支付的平均每月帳單總額進行對帳。如果實際金額超過平均金額，差額將被新增至帳戶持有人的下一張帳單。如果實際金額低於平均金額，差額將貸記到帳戶持有人的下一張帳單。

範例：

如果拖欠餘額等於 600 美元，約定的月數等於 6，而平均每月帳單等於 150 美元，那麼固定每月付款將是 250 美元（ $600/6 = 100$ 美元； 100 美元 + 150 美元 = 250 美元）。

如果在六個月期限結束時，帳戶持有人的實際每月帳單總計為 800 美元，而平均總計帳單金額等於 900 美元（150 美元 x 6 = 900 美元），則帳戶持有人依據攤銷協議支付的總計平均金額（900 美元）與總計實際帳單金額（800 美元）之間的差額將被貸記到下一張帳單。發放到帳戶持有人帳戶的貸記金額將為 100 美元。（900 美元 - 800 美元 = 100 美元）

2. 替代付款計劃協議 - 帳戶持有人同意每月支付固定金額，作為其固定每月帳單的補充，直到帳戶不再拖欠。固定金額的計算方法是將拖欠餘額除以商定的月數，不超過 24 個月，並將該金額加到帳戶持有人的常規每月帳單金額中。
- B. 管理。UD 公用事業主管或其指定人員應自行決定第 3.6 節中描述的可供帳戶持有人選擇的付款安排，並決定該付款安排的條款和條件。
- C. 帳戶持有人義務。依據替代付款安排，帳戶持有人應保持不再拖欠任何新的供水服務費用（這些費用將在隨後的每個計費週期收取）。帳戶持有人在支付替代付款安排項下的拖欠費時，不允許進入另一種替代付款安排。進入第 3.6 節中描述的一種替代付款安排並不阻止向帳戶中增加更多拖欠額以及其他費用。未能遵守商定的替代付款安排的條款和條件的帳戶持有人在六 (6) 個月內不得簽訂替代付款安排。

第 3.7 節 延期

任何帳戶持有人可要求延長總逾期金額的支付日期，其中可能包括拖欠費、最後通知手續費以及任何其他逾期費用或收費，以避免供水服務中斷。

UD 客戶服務代表可批准任何帳戶持有人延期兩 (2) 週支付逾期款項。如果在 12 個月內，帳戶持有人出現兩 (2) 次在一週的延期期限內未能支付逾期金額的情況，則帳戶持有人將在 6 個月的期限內沒有資格獲得進一步延期。

第 3.8 節住宅帳戶 - 未能遵守替代付款安排後中斷

- A. 斷開的條件。在下列任何一種情況下，UD 可在 UD 將最後通知張貼在提供供水服務的物業的顯眼位置後五 (5) 個工作天內中斷住宅帳戶的供水服務：

1. 帳戶持有人在六十 (60) 個日曆日或更長時間內未能遵守帳戶持有人依據本政策第 3.6 節簽訂的替代付款協議的條款和條件。
 2. 帳戶持有人在受制於帳戶持有人依據本政策第 3.6 節訂立的替代付款安排的情況下，在 60 個日曆日或更長的時間內未支付其當前的供水服務費用。
- B. 通知的附加內容。 依據第 3.8 節發佈的通知還應向帳戶持有人或租戶（如適用）提供避免中斷所需條件的通知，但帳戶持有人將不被允許進入另一項替代付款安排。

第 3.9 節 重建供水服務

為了恢復或重建因未付款而中斷的供水服務，帳戶持有人必須透過支付全部逾期金額（可能包括拖欠費、最後通知手續費和中斷費、任何其他逾期費用或收費，其中包括可能未過期 60 天的供水服務費用），讓帳戶保持不拖欠狀態。此外，帳戶持有人可能需要提交一筆現金存款，金額相當於帳戶持有人在供水服務中斷前十二 (12) 個月的供水服務帳單平均值的三 (3) 倍。UD 將儘可能快地重新接通服務，但至少會在支付此類逾期金額後的下一個正常工作天結束前恢復服務。在重建已中斷帳戶上的供水服務方面，不接受支票。

第 3.10 節 營業時間後重建供水服務

正常營業時間以外收到的恢復或重建供水服務的請求將被收取下班後服務費。帳戶持有人需要透過支付本政策第 3.9 節中所述的全部逾期金額來使帳戶不再拖欠。除非帳戶持有人已被告知下班後服務費並已簽署確認該費用的協議，否則正常營業時間以外不會恢復供水服務。被派去恢復供水服務的 UD 人員不允許收取費用，但此人將指示帳戶持有人在第二個工作天的中午之前聯繫計費部門。

第 3.11 節 請求對供水服務帳單進行審查或申訴

- A. 審查請求： 帳戶持有人可要求結單進行審查，或者對用水量提出異議。請求必須在帳單到期日之前提出。在及時收到此類請求後，UD 人員應讀取帳戶持有人的儀錶，並檢查儀錶以確定是否有任何洩漏。如果沒有發現洩漏，則可應帳戶持有人要求，在可變流速下測試儀錶。作為替代方案，將由 UD 人員進行現場儀錶精度測試。帳戶持有人可在場見證此類測試。如果所述儀錶記錄的平均水量超過透過儀錶的實際水量的百分之二 (2%)，則市府應向帳戶持有人退還在該計費期內多收的費用。如果測試表明，所述水錶記錄的平均水量比透過水錶的實際水量少百分之二 (2%)，則帳戶持有人應支付五十美元 (\$50) 的費用，或由市議會法令或決議確定的 UD 最新費用表中規定的其他金額，以支付此類測試的費用。

- B. 拖欠帳戶申訴： 在本政策第 3.3 節中描述的最後通知寄出後的七 (7) 個日曆日內，帳戶持有人可以對通知所涉的供水服務帳單提出申訴。但是，此類申訴權利不適用於依據上述 (A) 款提出審查請求的任何供水服務帳單。依據本 (B) 款提出的申訴必須是書面的，並且必須包括支援申訴的文件。申訴可郵寄至科羅納市府公用事業計費部門：City of Corona Utility Billing Division, P.O. Box 950, Corona CA 92878-0950，或透過電郵傳送至 CustomerCare@CoronaCA.gov，但申訴必須在最後通知之日起七 (7) 個日曆日內收到。申訴應由三級或更高階職位的客戶服務代表在收到申訴後七 (7) 個日曆日內做出決定。
- C. 收費週期： 只要帳戶持有人依據 (A) 亞節提出的複審請求或依據 (B) 亞節提出的審查仍在審理中，UD 就不會中斷供水服務。

第 3.12 節費用豁免

- A. 錯誤費用： 帳戶持有人帳單中增加的任何費用如被確定為有誤，應予以免除。是否錯誤增加了費用應由三級或更高階職位的客戶服務代表確定。
- B. 新帳戶設定費： 如果已經為服務地址支付了帳戶設定費的帳戶持有人簽訂了連續服務協議，則可以免除新帳戶設定費。
- C. 拖欠和最後通知手續費： 對於帳戶持有人，在每個日曆年，UD 客戶服務代表最多可免除兩 (2) 次拖欠費和最後通知手續費。UD 公用事業主管或其指定人員可批准更多豁免。
- D. 不可豁免費用： 下列費用不可豁免，除非得到 UD 公用事業主管或其指定人員批准：
- 中斷費
 - 下班後服務費
 - 損壞 - 鎖
 - 損壞 - 拉出/重裝儀錶
 - 消防栓儀錶搬遷
 - 支票退票費
- E. 本地緊急情況或其他危急情況： 在宣佈的本地緊急情況或其他危急情況存在期間，UD 公用事業主管或其指定人員可暫停對供水服務帳戶徵收的所有費用進行評估。

