

印第安泉谷給水管理區
中止給水服務的政策
(針對欠繳水費者)

在印第安泉谷給水管理區內（以下簡稱「管理區」），除了其他政策、規則或條例之外，在中止住宅給水服務（針對欠繳水費者）方面，本《中止給水服務的政策（針對欠繳水費者）》（以下簡稱「本政策」）亦將適用。若本政策與其他政策、規則或條例發生衝突，則以本政策為準。

拖欠款項：

管理區提供的住宅用水費用應在帳單出帳時支付。若客戶未於帳單郵寄之日起三十(30)天內繳付該帳單，其將被視為拖欠款項。若任一筆款項逾期未繳，客戶將在下次結算時（通常為 30 天後）被加收 2 美元和未繳金額的百分之五 (5%) 作為滯納金。一般來說，有關未付餘額和滯納金的通知將顯示在下個月的服務帳單上。若客戶在下次結算之前已做出付款安排，則根據付款約定，其於後續支付的款項將不會被收取任何滯納金。

服務中止：

只有在客戶拖欠付款達六十 (60) 天後，管理區才會中止住宅給水服務。在停止給水之前，管理區將嘗試發出以下通知：

1. 郵寄的《中止給水通知》（停水前 15 天 / 拖欠款項後 45 天）：

若客戶在拖欠款項後仍未在四十五 (45) 天內支付款項，管理區將向客戶郵寄通知（寄送到接收住宅給水服務的地址）。若客戶的帳單郵寄地址與給水服務地址不同，則相關通知將同時發送到帳單郵寄地址和給水服務地址，並以該住宅的「佔用者」為收件人。該通知應包括（但不限於）以下各項資訊：

- a. 客戶的姓名和地址；
- b. 拖欠金額；
- c. 為避免服務中斷而需要付款或做出付款安排的日期；
- d. 說明申請延期支付拖欠款項的程序；
- e. 說明對帳單提出異議或申訴的程序；
- f. 說明客戶申請遞延或減少付款或訂立替代付款期程，包括申請攤銷拖欠的住宅給水服務費用；以及
- g. 管理區的電話號碼，以及管理區的書面收款政策的網路連結。

2. 48 小時停水通知（透過電話和 / 或帶有本政策副本的門上掛牌）：

除了《中止給水通知》之外，管理區還將提供《48 小時停水通知》，以便在至少四十八（48）小時前通知給水服務即將中止的訊息。《48 小時停水通知》將透過門上掛牌和 / 或記錄中的電話號碼通知客戶，若在特定日期之前仍未收到付款，給水服務將正式中止。

若管理區無法透過電話與客戶或居住在該住所的成年人取得聯絡，則管理區應竭誠努力造訪該住所，並在顯眼之處留下因未繳費而即將中止住宅給水服務的通知和管理區中止住宅給水服務的政策，或作出其他安排。

3. 根據《48 小時停水通知》，所有拖欠的水費和相關費用必須在指定的日期下午 4:30 之前交給管理區。若管理區在《48 小時停水通知》中規定的時間期限內仍未收到付款，給水服務將中止，並且只有在客戶付清所有逾期費用（包括重新連接費用）或根據本政策做出其他安排後，給水服務才會重新啟動。

替代付款計劃：

任何無法在正常繳款期限內支付水費的客戶，均可提出以其他方式付款的書面請求，藉此免於繳納滯納金或避免服務中斷。管理區將考慮與其書面請求有關的各種情況，並決定是否需要與客戶達成任何付款安排。

任何延展到下一個計費期間的付款安排，均被視為一項攤銷計劃，須採用書面形式並由客戶簽署後方可生效。攤銷計劃將在客戶定義的期限內攤銷未付餘額，惟該期限自帳單原始日期起不得超過十二（12）個月。攤銷的款項將與客戶的常規帳單合併，並以客戶常規帳單的到期日期為準。客戶必須遵守攤銷計劃的各項條款，並在隨後各個計費周期中支付累積產生的最新費用。在根據攤銷計劃支付拖欠費用的同時，客戶不得要求進一步攤銷其後的未付費用。客戶若不遵守攤銷計劃的各項條款，管理區將發出書面的停水通知。停水通知至少將在服務中止前五（5）個工作日以門上掛牌的形式置於屋外。

爭議帳單或申訴：

抄表若有爭議，則應重新抄表。若儀表的準確性受到客戶的質疑，客戶應可選擇向管理區存入 75 美元的押金，以進行儀表累積值的準確性測試。管理區建議客戶到場觀看從儀表箱中取出儀表並記錄其序號的過程。然後，該儀表將被運送到第三方接受測試。

若測試結果表明儀表的準確度大於 101.5%，則表示儀表讀數有過大的情形。此時，管理區將對儀表進行更換，並將對之前的帳單按比例進行調整（最長不超過六個月），並

將 75 美元的押金退還給客戶。若儀表的準確度低於 98.5%，則表示儀表讀數有不足的情形。此時，管理區將對儀表進行更換，並沒收 75 美元的押金，而不會採取進一步措施。若測試結果表明儀表的準確度介於 98.5% 至 101.5% 之間，則客戶應放棄 75 美元的押金，以支付管理區進行儀表精度測試的費用。

客戶可以在帳單出帳日期後的三十 (30) 個曆日內向管理區總經理提交書面申訴，以對帳單提出異議或申訴。書面申訴應清楚說明申訴理由和所有支持該理由的事實。所有書面申訴均應提交至管理區的以下地址：

印第安泉谷給水管理區
收件人： 總經理
500 W. Ridgecrest Blvd.
Ridgecrest, CA 93555
iwvwd@iwvwd.com

總經理或其指定人員應自書面申訴之日起十五 (15) 個曆日內作出裁決。

管理區不會中止給水服務的情況：

儘管有上述規定，但在滿足以下所有條件的情況下，管理區不會對欠繳費用者停止住宅給水服務：

1. 客戶或客戶的房客向管理區提交初級保健提供者的證明，以表明中止住宅給水服務將威脅到該住所居民的生命，或對其健康和 safety 構成嚴重威脅。¹
2. 客戶證明其在財務上無法在管理區的正常計費周期內支付住宅給水服務的費用。若客戶家庭的任何成員目前是加州工作機會與兒童責任計劃 (CalWORK)、加州糧食援助計劃 (CalFresh)、一般救助方案 (General Assistance)、加州醫療補助計劃 (Medi-Cal)、補充安全收入計劃 (Supplemental Security Income) / 州補充付款計劃 (State Supplementary Payment Program) 或加州針對婦女、嬰兒和兒童提供的特殊補充營養計劃 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) 的接受者，或客戶聲明其家庭的年收入低於聯邦貧困線的 200%，客戶應被視為在財務上無法在管理區的正常計費周期內支付住宅給水服務費用。

¹ 「初級保健提供者」的定義如《福利和機構法典》第 14088(b)(1) 條 (b) 款 (1) 項 (A) 目所示。「初級保健提供者」可定義為 (A) 任何內科醫生、全科醫生、婦產科醫生、兒科醫生、家庭執業醫師、非內科醫生或任何初級保健診所、農村保健診所、社區診所或醫院門診診所等目前已加入 Medi-Cal 計劃並同意向 Medi-Cal 受益人提供個案管理者，或 (B) 僱用或經營 (A) 項所列的任何初級保健提供者或與之簽約且同意根據本條將該初級保健提供者用於訂立合約目的的郡縣或其他政治分區。

3. 客戶願意按照本政策訂立攤銷協議、替代付款期程或遞延或減少付款的計劃。

若滿足此三項條件，客戶可請求在十二（12）個月內攤銷拖欠的費用。客戶必須承擔證明其自身符合上述三項條件的責任。收到客戶聲稱其符合上述三項條件的文件後，管理區總經理應審查該文件，並在文件提交後的七（7）個工作日內確定其是否符合要求，並有可能要求其提供其他資訊或接受或拒絕該請求。

總經理或總經理指定的人士可視情況適當地允准有關本政策的例外情況。

未能遵守攤銷計劃：

若客戶未能遵守有關拖欠費用的攤銷協議，或者在簽訂拖欠費用的攤銷協議後，在六十（60）天或更長時間內未能支付其目前的住宅給水服務費用，在管理區於住宅的顯眼處發布公告期限為 5 天的停水最終意向通知書後，住宅給水服務將在五天（5）個工作日後中止。

若管理區因客戶欠繳水費而中止住宅給水服務，管理區仍應向客戶提供有關如何恢復住宅給水服務的資訊。

重建給水服務：

除本政策有相反規定外，若因客戶欠繳水費而使給水服務遭到中止，管理區將收取下列有關重新連接給水服務的費用：

服務恢復費用（正常時間） 38 美元*

服務恢復費用（下班時間） 150 美元*

**若實際的恢復費用少於上述金額，管理區將開具發票並收取較少的金額。*

由管理區人員以外的任何人或未經管理區授權而開啟給水服務者，都有可能遭受罰款或額外收費，並有可能因為盜竊用水而遭到刑事起訴。未經授權而恢復給水服務所造成的各項損害，概由客戶自行負責。

恢復因欠繳費用而中止的給水服務所需收取的押金：

在恢復因欠繳費用而中止的給水服務之前，除支付其他適用費用外，客戶應繳交押金（若無押金支付記錄）。恢復已中止服務的押金金額將為每月平均估計水費；但不論如何，該金額均不得少於以下所述的固定押金：

儀表尺寸

押金

3/4 吋和大量用水客戶.....	\$70.00
1 吋.....	\$90.00
1-1/2 吋.....	\$160.00
2 吋.....	\$230.00
3 吋.....	\$460.00
4 吋.....	\$570.00
6 吋.....	\$805.00
8 吋.....	\$1,145.00
10 吋.....	\$2,290.00

任何在過去的十二個月內產生三筆以上拖欠款項的帳戶，若無押金支付記錄，則需要按照上述計劃表支付和維繫一筆押金，即使給水服務可能尚未真正中斷。

連續十二個月保持良好信譽的帳戶，將獲得退還押金。帳戶將在年度週年紀念日進行審核，以獲取可能的退款。給水服務中止時，所有記錄中的押金都將用於最終計費。

房東 / 房客的租賃情況：

若管理區向獨戶住宅、多單元住宅結構、活動房屋公園或勞改營中的永久住宅結構的居民提供單獨計量的住宅服務，且該住宅、結構或公園的所有權人、管理者或經營者是登記在案的客戶，當帳戶發生欠款時，管理區將盡一切努力透過書面於服務中止前 10 天通知居住者。書面通知應進一步告知居住者，其有權成為客戶並作為服務費用帳單的繳費者，而無需支付任何因帳戶拖欠費用而產生的金額，惟房客需對以下方面提供驗證：租賃協議或租金繳納證明等，以證明其間存在房東 / 房客的租賃關係。

對於擁有主表的多單元綜合大樓，除非各個居住者同意服務的條款和細則並符合法律和管理區規則和法規的要求，否則管理區無須向居住者提供服務。惟若一名或多名居住者願意且能夠為帳戶的後續費用承擔責任，以令管理區滿意，或若管理區有合法的物理手段可選擇性地中止對不符合管理區規則和法規要求的居住者提供服務，管理區仍可為符合相關要求的居住者提供服務。

在接受服務之前，每位計量連接的申請人都必須建立信用。在下列任一種情況下，信用將被視為已經建立：

1. 申請人按本政策的要求繳納現金押金，以擔保其可支付水費。
2. 申請人一直是管理區的客戶，並且在先前服務的最後十二（12）個月期間，其已支付了所有水費，且沒有因欠繳款項而使連接遭到中斷的情形。

若是獨戶住宅，管理區可採取以下任一措施：

1. 在擬議中止前至少七（7）天發出中止通知。
2. 為了免除欠款帳戶產生的應付金額，其可要求成為客戶的居住者驗證相關記錄中持有欠款帳戶的客戶目前或曾經是該住宅的房東、管理商或代理商。相關驗證文件可能包括但不限於：租約或租賃協議、租金收據、表明佔用者正在租用該住宅的政府文件，或根據《民法典》第 1962 條規定揭露的資訊。