

針對欠費未繳之住宅供水關斷保護政策

1 簡介

- 2 卡爾斯巴德市政水區(CMWD)制定本政策，以幫助提供住宅供水服務
- 3 避免因處境困難未繳納費用而遭遇供水被關斷的情況。
- 4 本政策不適用於因客戶未經授權擅自行動而導致供水被關斷的情況。
- 5 可在卡爾斯巴德市的網站 (<https://www.carlsbadca.gov>) 上查看本政策。
- 6 此網站提供每年因未繳納費用導致供水被關斷的數量。可前往
- 7 卡爾斯巴德市公共事業帳務辦公室 (Utility Billing Offices) 索要本政策紙質副本，地址：1635 Faraday
- 8 Avenue, Carlsbad, CA
- 9 92008。
- 10 更多資訊，請透過以下方式聯絡 CMWD 帳務部，或發送電子郵件至 water@carlsbadca.gov。

11 定義

- 12 **水費單** - 指每月寄給客戶的帳單，上面顯示在帳務週期期間的用水量、
- 13 用水收費價格、客戶必須繳納的水費金額、以及
- 14 付款到期日。
- 15 **拖欠帳款** - 指截至到期日仍未支付的款項。
- 16 若使用支票支付帳款，但支票被出具支票的銀行退回，在此情況下
- 17 被視為未支付帳單，因此可能導致帳款拖欠。
- 18 **滯納金** - 指針對截至到期日未收到的款項所收取的費用。滯納金為
- 19 未付帳單金額的 10%。
- 20 **供水切斷或關斷** - 卡爾斯巴德市政水區透過關閉並鎖定水錶來切斷供水。
- 21 若客戶的供水被切斷或關斷，客戶必須支付一定費用，以安排
- 22 卡爾斯巴德市政水區恢復供水。若未經卡爾斯巴德市政水區授權而擅自恢復供水，
- 23 可導致須支付罰金或額外款項或費用。因未經授權擅自恢復供水而導致的任何損失
- 24 由客戶承擔。

25 通知

- 26 僅在住宅客戶拖欠應付款項至少 60 天的情況下，卡爾斯巴德市政水區才會關斷此客戶的供水。
- 27

- 28 首次書面關斷通知 - 在關斷住宅客戶的供水前，
29 卡爾斯巴德市政水區將至少提前七(7)個工作日透過電話或郵件聯絡客戶。
- 30 若卡爾斯巴德市政水區透過電話聯絡客戶，其將主動向客戶提供本
31 政策。卡爾斯巴德市政水區也將主動和客戶討論有關防止因未付款導致供水被關斷的方案，
32 包括分期支付未付餘額的程序，以及審核帳單和
33 進行申訴的程序。
- 34 若卡爾斯巴德市政水區透過郵件聯絡客戶，其將
35 按照客戶帳戶上指定的帳單地址向客戶寄送供水關斷書面通知。若帳單地址與供水使用
36 地址不同，則將再向供水使用地址寄送一封通知，收件人為
37 「居住者」。
- 38 書面通知包括客戶姓名和地址、拖欠未付的金額、
39 以及為避免供水被關斷客戶必須支付或安排支付拖欠款項的截止日期。
40 此通知也包括有關以下方面的描述：有關申請延長
41 支付拖欠款項的時間之流程、有關請求進行帳單審核和申訴之流程、
42 以及有關客戶可要求分期支付拖欠款項之程序。
43
- 44 若書面通知因無法投遞被退回，卡爾斯巴德市政水區將作出善意努力，造訪
45 供水使用地址，並將供水即將關斷的書面通知以及一份本政策副本留給住在該地址的一名成人或留在顯
46 眼位置。
- 47 面向用水量單獨計量住宅租客/居住者之通知 - 若採用單獨計量服務的住宅的房東為
48 拖欠帳款客戶，則卡爾斯巴德市政水區將
49 作出善意努力，在關斷供水前，至少提前十(10)天向此住宅租客/居住者寄送一份書面通知。
50 此書面通知將告知租客/居住者，
51 他們有權在不需支付拖欠帳款中到期應支付的款項的情況下成為卡爾斯巴德市政水區客戶，
52 前提是他們願意且能夠
53 為此住宅的後續水務費承擔支付責任。租客/居住者必須提供
54 可證明租用的以下資料：出租或租用協議、租用收據、
55 顯示居住者當前租用此住宅的政府文件、或其他可接受的證明。
- 56 面向透過主水錶計量用水的多單元樓宇租客/居住者之通知 - 若
57 採用主水錶計量用水的多單元樓宇的房東為拖欠帳款客戶，
58 則卡爾斯巴德市政水區將作出善意努力，在關斷水之前，至少提前十(10)天向每個單元的租客/居住者寄
送一份書面通知。

- 59 此書面通知將告知
60 租客/居住者，他們有權在不需支付拖欠帳款中到期應支付的款項的情況下成為卡爾斯巴德市政水區客戶。
61 若透過主水錶計量用水的地址有一名或多名居住者，
62 且該等居住者願意且能夠按照卡爾斯巴德市政水區的要求承擔支付後續水務費的責任，
63 或卡爾斯巴德市政水區可採取合法的物理方式
64 來選擇性地終止向未達到卡爾斯巴德市政水區供水使用要求的租客/居住者提供服務，
65 則卡爾斯巴德市政水區將向達到其要求的居住者提供服務。
66
67 **最終書面供水關斷通知** - 在關斷前，至少提前五(5)天將最終書面供水關斷通知寄送至相關住宅地址。
68 卡爾斯巴德市政水區將造訪這些住宅地址，
69 留下供水關斷通知和本政策資料。

70 客戶可選方案

- 71 **帳單審核與申訴** - 若客戶對水費帳單有異議，客戶可提交
72 書面申請，請求卡爾斯巴德市財務主管審核此帳單。
73 書面申請必須在帳單郵寄給客戶後十(10)個工作日內提交，
74 或必須在卡爾斯巴德市政水區透過電話或郵件通知客戶因其未支付水費而將對其進行供水關斷後五(5)
個工作日內提交。
75 針對帳單審核的書面申請必須
76 說明客戶認為水費帳單上的哪些方面不正確，
77 客戶認為哪些資訊和文件支援客戶的觀點，以及客戶在尋求哪種解決方案。
78 在收到帳單審核申請後十(10)個工作日內，財務主管或一名
79 指派人員將對水費帳單進行審核，並向客戶提供書面回覆。
80 若客戶對財務主管的回覆存在異議，客戶可在收到回覆後五(5)個
81 工作日內將此事上訴至行政服務處副市經理、
82 或一名指派人員。在收到此訴求後十(10)個工作日內，行政服務處副市經理
83 將對之前提交給財務主管的資訊和文件、
84 以及在上訴中提交的任何其他資訊或文件進行考量，
85 並將單獨發佈書面決定意見，確定帳單是否正確。
86 行政服務處副市經理的決定為最終行政決定。
87 在客戶申請帳單審核或申訴未決期間，卡爾斯巴德市政水區不會關斷此客戶的供水。
88 若帳單審核或申訴結果為確定
89 客戶的水費帳單有誤，則卡爾斯巴德市政水區將更正帳單，且客戶可在二十一(21)個

- 90 日曆日內支付更正後的帳單金額。若帳單審核或申訴結果為
91 確定客戶的水費帳單正確無誤，則客戶必須在五(5)個
92 工作日內支付帳單的全部金額，除非客戶符合替代付款安排的資格。
- 93 **替代付款安排** - 無法在正常付款時段內支付住宅供水費用且符合資格的客戶，
94 可申請替代付款安排，以避免支付滯納金
95 與供水被關斷。
- 96 客戶必須同時符合以下兩個條件，方有資格獲得替代付款安排：
- 97 透過以下方式表明因醫療原因而需要獲得持續供水：提供由一位
98 初級護理服務提供者出具的證明材料，表明關斷供水將給居住在供水使用地址的任何人
99 造成生命威脅，或給其健康和 safety 帶來嚴重威脅。
- 100 提供能夠顯示客戶在經濟上無法在卡爾斯巴德市政水區的正常開帳單週期內支付水務費，以此表明其存在經濟困難
- 101 ◦ 在以下情形中，客戶將被視為符合經濟困難資格：
102 若其家庭的任何一名成員獲得
103 CalWORK 補助、CalFresh 補助、一般援助、Medi-Cal 補助、補充性保障收入/州
104 補充性款項、或加州婦嬰幼特殊營養補充計劃提供的援助
- 105 ◦ 在以下情形中，客戶也會被視為符合經濟困難資格：
106 若客戶聲明其家庭收入低於
107 聯邦貧困線 200%。
- 108 若客戶符合替代付款安排資格，則：
- 109 A. 客戶必須與卡爾斯巴德市政水區簽署一份《替代付款安排協議》，以在協定時段內分期支付
110 未付餘額，但不得超過自帳單上最初到期日起十二(12)個月。
111
- 112 B. 協定的金額（分期支付的款項）將增加至常規月度帳單，以支付
113 之前未付餘額。
- 114 C. 客戶必須始終隨時瞭解所有後續帳單時段相關資訊。
- 115 D. 客戶在支付之前帳單的拖欠款項時不得申請對後續任何未付費用再進行分期支付。
116
- 117 若客戶沒有遵循替代付款安排要求，或在
118 支付當前水務費上出現拖欠付款達到六十(60)天或以上，則卡爾斯巴德市政水區將關斷客戶的
119 供水。卡爾斯巴德市政水區將至少提前五(5)個工作日在供水使用地址的顯眼和醒目位置張貼一份最終
120 關斷通知。

- 121 若卡爾斯巴德市政水區關斷住宅客戶的供水，其將向客戶提供有關如何恢復供水的資訊。
122
- 123 **恢復供水**
124 **關斷最後時間** - 必須確保
125 卡爾斯巴德市財政部在書面關斷通知中指定日期下午 3 點前收到所有拖欠的水務費及相關費用。
126
- 127 **恢復供水流程** - 卡爾斯巴德市政水區將盡快恢復供水，至少
128 在供水被關斷的帳戶支付任何逾期應付款項、拖欠的各種費用與供水恢復費後的下一個常規工作日結束前恢復供水。
129
- 130 **供水恢復費** - 對於符合替代付款安排資格的人員，供水恢復費
131 為：對於當日和次日正常工作時間期間的服務收取\$50，對於非工作時間的服務收取\$150。
132 根據消費者價格指數，每年可能對此價格進行調整。
133 根據本政策適用的供水恢復費，每年發佈於
134 **費用主表** (<http://www.carlsbadca.gov>)。