



## 《停止住宅供水政策》

2019年11月19日 East Orange County Water District 董事會第 864 號決議通過。

1.政策適用範圍。本《停止住宅供水政策》（以下簡稱“《政策》”）適用於本公司所有住宅供水客戶，但不適用於任何“非住宅供水”客戶。如本《政策》與本公司的其他任何規章、制度或政策相衝突，則以本《政策》為準。

2.相關名詞釋義。本《政策》中有關住宅供水的規定中所涉及的相關名詞當採取以下釋義：

2.1 “帳單”是指客戶從本公司收到的因供水服務所產生的住宅供水發票。

2.2 “繳費日期”應指本公司列印發票的日期，也指計費日的截至日期。

2.3 “董事局”和/或“董事會”系指 East Orange County Water District (EOCWD) 董事會。

2.4 “登記客戶”和/或“客戶”是指在 East Orange County Water District 因特定財產或供水服務而產生關係並作登記備案的零售水客戶。

2.5 “客戶服務”系指 EOCWD 員工為客戶提供的相關服務。

2.6 “拖欠日期”系指本《政策》所規定的到期日之後的日期，包括客戶逾期付款的第一天。

2.7 “本公司”是指根據《水利法規》第 30000 節及以下等規定成立的名為 East Orange County Water District 的縣級供水公司。

2.8 “公司辦公樓”是指本公司總部，位於加利福尼亞州奧蘭治市奧蘭治縣 McPherson 北路 185 號。

2.9 “到期日”指理應支付住宅供水現行帳單的最後一天，該日期為客戶所收發票上的日期，即從本公司向客戶郵寄發票之日起 30 天后的日期。

2.10 “限流器”系指一種限制水流的裝置。

2.11 “總經理”系指由董事會根據《水利法規》第 30540 節任命本公司總經理。

2.12 “非住宅供水”應指除本《政策》所規定的住宅供水關係以外的所有供水關係。

2.13 “居住者”是指當前合法居住在某一住宅的一個或多個成年人，包括住宅所有人、承租人或其他人等。

- 2.14 “逾期通知”是指本《政策》所規定的應向未支付住宅供水發票的客戶所發送的通知。
- 2.15 “付款”是指在營業時間內使用支票、現金、信用卡、或借記卡進行付款以及在非營業時間內僅通過本公司的線上支付門戶使用信用卡、借記卡進行付款。
- 2.16 “付款計畫”是指本公司與符合本《政策》相關條款的客戶就支付未付餘額所達成的協議，可能包括未付餘額的分期付款、另起付款計畫或臨時延期付款。
- 2.17 “《政策》”指根據《衛生安全法規》第 116900 節及以下要求所制定的與住宅供水相關的本《政策》。
- 2.18 “初級醫療保健提供者”應指 (i) 任何內科醫生、全科醫生、婦產科醫生、兒科醫生、家庭執業醫生、非內科醫生，或已加入 Medi-Cal 計畫並同意向 Medi-Cal 計畫之受益人提供醫療服務的任何初級衛生診所、農村衛生診所、社區診所或醫院門診診所；或 (ii) 同 2.18 (i) 所列任何初級醫療保健提供者具有雇傭、經營或合同關係並同意其初級醫療保健提供者根據本《政策》簽訂合同的縣或其他行政轄區。
- 2.19 “有效聯繫方式”是指客戶向本公司提供的便於本公司遵守本《政策》的聯繫方式，是客戶接收本《政策》所規定的所有通知的有效聯繫方式和/或聯絡位址。本公司有權通過客戶提供的有效聯繫方式發佈通知，如果本公司向此類有效聯繫方式發送資訊和/或通知，客戶無權對此提出質詢。
- 2.20 “住宅居民”是指居住在享受住宅供水並符合住宅供水條件的合法住宅居民。
- 2.21 “住宅供水”是指標對住宅的供水服務，包括單戶住宅；多戶住宅；移動住宅，包括但不限於移動住宅和移動住宅公園；以及農工住房。
- 2.22 “規章制度”系指本公司董事會出臺通過的“供水規章制度”，隨時更新修訂。
- 2.23 “服務位址”應指本公司實際向客戶提供供水服務的住宅地址。

2.24 “美國郵件”系指通過美國郵政服務完成的郵寄，一般認為客戶和/或收件人在本公司寄出郵件後的五個日曆日內收到。

3.公司聯繫方式。若您對帳單有任何疑問或想要尋求幫助，可在本公司正常營業時間和非營業時間內致電（714）538-5815 或發送郵件至 [admin@eocwd.com](mailto:admin@eocwd.com) 與本公司的客戶服務人員取得聯繫。您還可以在週一至週五上午 8:00 至下午 5:00 親自到本公司辦公樓，公司節假日時間除外。

4.繳費程式。本公司每兩個月 董事會可能隨時進行修改）即時收取一次水費。所有水費在繳費日期（到期日後三十（30）天到期應付。在此期間內的未付票據則視為拖欠。

5.因未付水費而導致停止供水。根據本《政策》規定，如果客戶未在拖欠日期後六十（60）天內全額支付帳單，且未啟用付款計畫，本公司在履行以下條款後，可停止向該客戶的服務位址供水：

5.1 拖欠通知和供水限制。本公司在執行這些規定時，應採用以下最低時限：

（a）“逾期通知”-未付款後 5 天：本公司應在客戶未支付水費帳單五（5）天后通過美國郵件簽發“逾期通知”，同時應根據《規章制度》所給出的《費率、費用和收費表》計算滯納金，並要求在 15 天內完成繳付；

（b）“拖欠通知”-未付款後 20 天：本公司應在客戶未支付原始稅費帳單二十（20）天或更長時間內，簽發並向客戶當面遞送“拖欠通知”，該通知應告知客戶如 15 天內仍未完成繳付，本公司將通過安裝限流器對客戶實行供水限制，從而將住宅用水減少至室內用水量（每人每天不超過 55 加侖）；

（c）“即將提水通知”-未付款後 35 天：本公司應在客戶未支付原始水費帳單三十五（35）天后或更長時間內簽發並向客戶當面遞送“即將提水通知”，該通知應告知客戶本公司則可能在客戶未付款後的第 60 天中斷供水服務。本公司將通過安裝限流器，在客戶未支付帳單期間，將住宅用水減少至室內用水量（每人每天使用不超過 55 加侖）；

（d）“住戶通知”-未付款後 45 天：在客戶未支付原始水費帳單的四十五（45）天或更長時間的任何時間，本公司可按照第 5.3 節和第 5.4 節有關停止供水的要求，根據《政策》中的條例向住戶提供此類通知；以及

(e) “最終停水通知”-未付款後 50 天：“最終停水通知”郵寄至客戶提供的服務位址。

(f) “停止供水服務”——未付款後 60 天。在符合本《政策》規定的情況下，本公司可執行“停止供水服務”的程式。在不與本《政策》衝突的情況下，本公司的規章制度第 3.8 節隨後應適用。

(g) 本《政策》中的任何規定均不得禁止本公司自行決定提供額外通知。

## 5.2 向客戶發出“停止供水服務”的書面通知。通知將包含以下內容：

(a) 客戶的姓名或及位址；

(b) 拖欠款額；

(c) 為避免停止供水而必須完成付款或另作付款安排的日期；

(d) 客戶因服務或收費意發起投訴或要求調查或上訴的相關程式；

(e) 客戶要求另作付款安排的程式說明，包括延期付款、分期付款或另作付款計畫；

(f) 客戶可要求本公司另作付款安排或從本公司獲取額外材料的電話號碼。

## 5.3 住戶或租戶書面通知。

(a) 在下列情況下，本公司還將在停止供水服務前至少十五（15）天通過美國郵政向居住在服務位址的住戶發送通知：(i) 本公司向單戶住宅、多戶住宅、移動住宅公園或農工宿舍提供單獨計量服務，登記客戶應是住宅所有人、物業或經營者；或者 (ii) 如果登記客戶的郵寄位址與服務位址不同，應將通知發送至“住戶”，通知內容應包含上文第 5.2 節中所要求的資訊，並通知住戶即使他們仍未繳付拖欠帳單的應付金額，仍有權成為本公司的客戶。下文第 9 節規定了住戶成為本公司客戶的條款和條件。

5.4 向服務位址張貼“最終停水通知”。如果本公司無法親自或通過電話與居住在服務位址的客戶或住戶取得聯繫，本公司將切實努力在服務位址的顯眼處放置住宅供水即將停止的通知和本《政策》的副本。通知和本《政策》的副本將在停止供水前至少五天放置於該住宅。通知內容應包括以下資訊：

- (a) 客戶的姓名及位址；
- (b) 拖欠款額；
- (c) 為避免停止供水而必須完成付款或另作付款安排的日期；
- (d) 客戶可要求本公司另作付款安排或從本公司獲取額外材料的電話號碼。

5.5 不實行停止供水的情況。如符合以下情況，本公司不會因客戶未繳付水費而立即停止住宅供水：

- (a) 根據第 6.4 節以下內容向董事會提出的上訴懸而未決期間；或
- (b) 在本公司認可的客戶的延期付款、分期付款或另作付款計畫期間內，且客戶仍遵從本公司認可的付款安排。

5.6 不實行停止供水的特殊醫療和財務情況。

(a) 如符合以下所有條件，本公司不會停止供水：

(i) 客戶或住戶向本公司呈交具有行醫許可的初級醫療保健提供者用信紙、處方或其他官方信箋所開具的證明書，證明停止供水會對享受供水服務的住戶的健康及安全構成生命威脅或嚴重威脅。客戶及其初級醫療保健提供者應採取一切必要措施，確保此類證明包含除受 1996 年 HIPAA 法案保護的資訊外，不要包含機密資訊，且此類資訊一旦提交，則應代表放棄資訊所有權並同意本公司將這些資訊用於達成本公司的相關目的。儘管有上述規定，本公司應盡其最大努力將此類資訊限制在必要人員的接觸範圍之內，除非有法律要求，否則不得向協力廠商出售或以其他方式提供此類資訊；以及



(ii) 客戶能夠證明其在經濟上無法在本公司正常計費週期內支付水費。若要本公司認定客戶在經濟上無法在正常計費週期內支付水費，須符合：(a) 客戶的任何家庭成員目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入/州補充支付計畫或加利福尼亞州婦女、嬰兒和兒童特殊補充營養計畫的援助對象，或參與了 Southern California Edison (SCE) 或南加州天然氣公司 California Alternate Rates for Energy (CARE) 計畫；或 (b) 客戶根據偽證罪相關法律規定宣佈其家庭年收入低於聯邦貧困水準的 200%；以及

(iii) 客戶願就拖欠費用另行制定付款安排，包括延期付款、分期付款或另作付款計畫。

(b) 對於滿足上述全部條件的所有客戶，本公司應向客戶提供一個或多個以下選擇，由本公司自行決定：(1) 延期付款；(2) 分期付款；或 (3) 另作付款計畫。本公司總經理將根據客戶提供的資訊和檔以及本公司的付款要求，為客戶選擇最合適的付款安排。本公司最多每 12 個月向客戶提供一次此類選擇。

(c) 客戶須證實自己確實符合上述 (a) 中的條件，並向本公司提供本《政策》所規定的所有有效聯繫方式。收到客戶的檔後，本公司將在十 (10) 天內對檔進行審查，並：(1) 通過客戶提供的有效聯繫方式通知客戶本公司所決定的付款安排，並要求客戶簽署同意書以履行該付款安排；(2) 要求客戶提供額外材料；或 (3) 通過客戶提供的有效聯繫方式通知客戶他或她不符合 (a) 中的條件。如果本公司要求客戶須提供額外材料，客戶應在五 (5) 天內提供此類材料，本公司收到材料後，應在五 (5) 天內完成審查。如果客戶在第一次請求後未能提供所要求資料，本公司則可能會拒絕客戶的申請。

(d) 如果在本公司為客戶根據本節規定下制定了其他付款安排後，客戶在六十 (60) 天或更長時間內未能完成以下任何一項，本公司可對其停止供水：(a) 在延期付款日前支付其未付費用；(b) 在分期付款計畫到期前支付所有的分期付款金額；(c) 在另作付款計畫到期前支付所有金額；或 (d) 支付其當前水費。本公司將在停止供水前至少五 (5) 個工作日內，在客戶服務位址的顯眼位置張貼最終通知，說明停止供水的意圖。最終通知不會使本公司具有任何調查或審查客戶的資格。在這種情況下，所有到期的款項，無論是過去的還是現在的，都視為當下全額到期，並且在所有到期的款項付清之前，本公司應當停止供水，或者，如果使用押金支付，押金仍應接續到位。若客戶違約了新的付款安排，本公司接下來將不會另作其他新的付款安排。

**5.7 恢復供水。** 供水中斷的客戶可通過電話或親自到本公司恢復其供水。恢復供水須支付：(a) 所有逾期款項，包括產生的利息或罰款；(b) 所有重新供水的費用，按第 8.1 (如適用) 執行；以及 (c) 保證金 (如本公司有要求)。

## 6. 對帳單提出異議或上訴的程式。

**6.1 提出投訴或要求調查的時間。**客戶可在繳費日期後十五（15）天內一就帳單金額發起投訴或要求調查。

**6.2 公司審查。**及時提出的投訴或調查請求應由客戶服務部門進行審查，並由客戶服務部門通過客戶的可靠聯繫方式向客戶提供口頭決定。客戶服務部門應在 5 天內對此類及時投訴作出處理。

**6.3 向總經理申訴。**任何客戶如在按照本第 6 節的要求及時提出調查要求後對客戶服務部門作出的決定並不滿意，可在收到客戶服務部門決定後的 5 天內向客戶服務部門提交書面或口頭請求，向總經理提出申訴。總經理可自行決定是否要對不及時的投訴或調查請求進行審查。總經理一般應在 5 個工作日內對本節所涵蓋的所有審查作出決定，除非總經理書面通知延長最多 10 個工作日。

**6.4 向董事會提出申訴。**任何客戶如在按照本第 6 節的要求及時提出投訴或調查要求後對總經理作出的決定並不滿意，可在十（10）個工作日內向本公司秘書提交一般視為寄送提交書面申訴通知，向董事會提出申訴總經理的決定，等待後續處理。收到上訴通知後，本公司將在未來董事會會議上對該事項進行聽證，並通過客戶的可靠聯繫方式通知客戶。董事會的決定為最終決定。

**6.5 若根據本政策第 6.1 節的規定，客戶最初的投訴是及時的，本公司則不得對於上訴未決的客戶停止供水。如果客戶的投訴是正確的和/或本公司在計費過程中出現錯誤，在符合第 6 節要求所進行的調查或投訴期間，任何已經計算或待計算的滯納金均應免除。**

## 7. 延期付款和其他另行付款安排。

**7.1 請求延期付款或其他另行付款安排的時間。**若符合第 5.6 節規定的客戶在正常付款期內無法支付帳單，客戶可申請延期或本節第 7 節所述的其他另行付款安排。所有此類請求應附有有效聯繫方式，本公司應在與客戶就此類請求進行的所有通信中使用這些聯繫方式。

**7.2 延期付款。**若經本公司批准，客戶對其未付餘額的付款可臨時延期兩（2）個月，總經理可酌情決定是否在餘額最初到期後延期四（4）個月。本公司總經理應自行決定向客戶提供延期付款的時間。客戶應在本公司規定的日期前支付全部未付餘額，並且必須清算任何後續計費期間累計的所有供水服務費。延期付款日期將以書面形式通過客戶提供的有效聯繫方式提供與客戶。



**7.3 分期付款。**若經本公司批准，客戶對其未付餘額的付款可在兩（2）個月內完成分期支付，總經理可自行決定是否將分期時間延長至四（4）個月，具體由本公司總經理自行決定。若分期付款獲得本公司批准，未付餘額將除以分期付款計畫的月數，並將該金額累加至客戶兩個月的水費帳單中，直至完成支付。在分期付款期間內，客戶必須清算任何後續計費期間累計的所有供水服務費。分期付款和到期應付金額將以書面形式通過客戶提供的有效聯繫方式提供與客戶。

**7.4 另行付款計畫。**若經本公司批准，客戶可選擇不超過兩（2）個月的新的付款計畫支付其未付餘額，總經理可自行決定是否可再延長最多兩（2）個月。若新的付款計畫獲得本公司批准，那麼該付款計畫可允許客戶享受定期一次性付款，縱使不符合本公司規定的付款日期，或者客戶也可享受高於或低於本公司規定付款頻率。在新的付款計畫期間，客戶必須清算任何後續計費期間累計的所有供水服務費。另行付款計畫和應付金額將以書面形式通過客戶提供的有效聯繫方式提供與客戶。

**7.5 違約。**若客戶已根據第 5.6 節和第 7 節規定獲得了新的付款安排，但未能：（1）在延期日前支付未付費用；（2）支付分期付款計畫下的到期金額；或（3）另行付款計畫下的到期超過 60 天支付到期金額，本公司可停止供水。本公司將在停止供水前至少五（5）個工作日內，在客戶服務位址的顯眼位置張貼最終通知，說明停止供水的意圖。最終通知不會使本公司具有任何調查或審查客戶的資格。在這種情況下，所有到期的款項，無論是過去的還是現在的，都視為當下全額到期，並且在所有到期的款項付清之前，本公司應當停止供水，或者，如果使用押金支付，押金仍應接續到位。若客戶違約了新的付款安排，本公司接下來將不會另作其他新的付款安排。

## 8. 針對低收入客戶的特殊方案。

**8.1 減免重新供水費和利息。**對於向本公司提供家庭收入低於聯邦貧困線 200% 證明的住戶，本公司將做到：

（a）將公司正常營業時間內進行的任何重新供水費用降至五十美元（50 美元），非正常營業時間內進行的任何重新供水費用降至一百五十美元（150 美元）。這類減免只適用於本公司的重新供水費用實際超過這些數額的情況。勞工統計局將自 2021 年 3 月 1 日起，根據上一個日曆年公佈的年度指數與再上一個日曆年公佈的年度指數之間的比例差，對洛杉磯、長灘和阿納海姆（CUURS49ASA0）所有城市消費者（CPI-U）的消費價格指數的變化進行統計，本公司將據此對這類減免政策進行年度調整。

（b）在費用收取範圍內，每 12 個月免除一次拖欠帳單的利息費用。

**8.2 限定條件。**如果：（a）客戶的任何家庭成員目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入/州補充支付計畫或加利福尼亞州婦女、嬰兒和兒童特殊補充營養計畫的援助對象，或參與了 Southern California Edison（SCE）或南加州天然氣公司 California Alternate Rates for Energy（CARE）計畫；或（b）客戶根據偽證罪相關法律規定宣佈其家庭年收入低於聯邦貧困水準的 200%。

## 9. 住戶或租戶成為本公司客戶的程式。

**9.1 適用範圍。**本條第 9 條僅適用於住宅服務位址的所有人、業主、經營者或運營商是登記客戶、並已收到過因未付款而面臨停止供水的拖欠通知的情況。

**9.2 本公司服務條款和條件協定。**若住戶同意服務條款和條件協定，並且滿足本公司的規章制度的要求，本公司將向住戶供水。對於多個住戶公用一個水錶的情況，如果一個或多個住戶願意並能夠承擔總水錶費用、且本公司同意，或者如果本公司有合法的物理手段選擇性地停止位元那些不符合本公司規章制度要求的住戶供水，本公司應繼續向符合本公司規章制度要求的住戶供水。如果不止一個住戶希望成為本公司的記錄客戶，則每個住戶必須符合本公司的條款和條件。

**9.3 租賃核實。**為了有資格成為本公司客戶且不想支付拖欠帳單的應付金額，住戶應當核實拖欠帳單客戶是否是或是否曾經是住宅的房東、經營者或代理人。核實內容可包括但不限於租約或租賃協定，或根據《民法》第 1962 條所披露的資訊，須由本公司自行決定。

**9.4 租金扣減。**根據《政府法》第 60371 (d) 條，符合第 8 節要求成為本公司客戶的任何住戶，其定期付款（例如租金付款）包括住宅水費，如果這些費用沒有單獨說明，可扣除該付款期內的此類定期付款，用於支付前一付款期應向本公司支付的所有合理費用。發生該扣減是住戶的責任，且根據本條規定（僅為提供資訊之目的而包括在內）的任何內容均不構成本公司的義務。

**10. 書面通知語言。**本《政策》第 4 節和第 5.1 (d)& (e) 5.3, and 5.4 節項下的所有書面通知均應以英語、西班牙語、中文、他加祿語、越南語、韓語以及為本公司服務區內百分之十（10%）或以上的人使用的其他語言進行編輯。

**11. 其他處理辦法。**除了停止供水外，本公司還可以尋求法律或衡平法規定的任何其他處理辦法，以解決客戶不支付水費的問題，包括但不限於：通過對不動產提出留置權、提出索賠或法律訴訟，或將未付金額轉為收款，以保證拖欠金額的支付。如果決定採取有利於本公司的法律行動，本公司有權獲得所有成本和費用的支付，其中包括律師費和累計利息。

**12. 因其他客戶違規而停止的供水。**除不支付水費外，如有其他任何違反本公司規章、制度或條例的行為，本公司將保留停止供水的權利。

**13. 產生的費用和收費。**除本《政策》另有明文規定外，客戶因本公司的任何其他規章、制度或政策而產生的任何費用和收費，包括但不限於拖欠費用，均應按照本《政策》的規定到期支付。

**14. 公司工作人員的決定。**本公司總經理根據本《政策》可能做出的任何決定，可由其指定人員代其做出。