

芳坦納供水公司 FONTANA WATER COMPANY)  
停止向未付費者提供居民供水服務的政策

若想獲取本政策的西班牙文、中文、他加祿文、越南文或韓文版，請瀏覽我們的網站 [www.fontanawater.com](http://www.fontanawater.com)，或撥(909) 822-2201聯絡我們。

本「停止向未付費者提供居民供水服務的政策」（「本政策」）適用於芳坦納供水公司（Fontana Water Company，簡稱「FWC」或「公用事業公司」）根據加利福尼亞州公用事業委員會（California Public Utilities Commission，簡稱「CPUC」）批准的公用事業公司費率規則第 11 條的規定停止向未付費者提供居民供水服務的情況。

**I. 政策的適用；聯絡電話：**本政策僅適用於居民供水服務。請撥打(909) 822-2201與FWC客戶支持部門聯絡，以獲取水費支付援助和本政策規定的可能的替代方案，以避免服務中斷：

**II. 開列和支付清單：**

A. **服務清單：**將按月向各客戶開列供水服務清單，但CPUC批准的公用事業公司費率中另有規定者除外。服務清單於交單當日構成應付帳項，如未能於逾期之日起9天內繳交，即屬逾期。客戶有責任向公用事業公司及時收到付款。可採用以下任何一種方式付費：

1. **自動支付：**自動支付是經過預先授權的支付程序。本程序需要金融帳戶，比如銀行或信用合作社的支票帳戶。若需註冊，可從 [www.fontanawater.com](http://www.fontanawater.com) 上線上申請表或致電客戶服務部，電話號碼是(909) 822-2201。
2. **親自支付：**FWC接受客戶前往當地辦事處付費。支付方式為現金、支票或匯票。
3. **電話支付：**可撥打(844) 842-6466 透過我們的自動電話系統用借記卡、信用卡或電子支票支付。適用第三方手續費。
4. **線上支付：**可使用我們核准的第三方支付廠商支付。若需線上支付，請瀏覽 [www.fontanawater.com](http://www.fontanawater.com)。已被接受的支付方式有借記卡、信用卡或電子支票。適用第三方手續費。
5. **使用您金融機構的帳單支付服務：**FWC接受您利用金融機構的帳單支付服務付費。與其他支付方式相比，這種支付方式可需要較長的處理時間，請做好延期安排。您付款項包含利息。未能於逾期後及時繳款，將導致延遲。

(請參見規則第B、11.B.1.a(1)條表)

B. **替代性付款安排或延期：**任何無法在正常付款期內支付供水服務費的客戶可申請替代性付款安排或延期，以避免服務中斷。可供選擇的方案包括在最长六個月內分期付清全部餘額（付款安排），以及將全部餘額在到期日後最长延至兩個星期支付（拖欠延期）。芳坦納供水公司還是加州替代供水費率（「CARW」）計畫，為符合收入資格條件的客戶提供更低的服務費。

**III. 有爭議的帳單：**

A. **公用事業公司覆核申請：**

1. 任何客戶（或居民服務地址的成年居住者）均可根據公用事業公司費率規則第5條第10條向公用事業公司申請覆核供水服務帳單。
2. 對於任何在收到有爭議的帳單後9天內是起帳單逾期申請調查的客戶，或在服務中斷前聲稱其無法在正常付款期內付清帳單費用並對帳單做出付款安排的客戶，在等待公用事業公司對此等客戶的逾期或申請覆核調查期間，不得因其未付水費而停止供水服務，並應給予客戶由公用事業公司的覆核經理對賬、調查或申請進行覆核的機會。
3. 覆核應包括是否應允許客戶在不超過2個月的合理期限內對拖欠帳項的任何未付金額進行分期付款的考慮。對於任何遵守與公用事業公司簽署的分期付款協議的客戶，此類服務不得因未付費而中斷。前提是客戶須保持其供水服務地址開戶，以便在逾後的每個結算期內繳水費。

如果客戶未能遵守分期付款協議，公用事業公司將在停止服務前給予不少於5個工作日的服務停止通知，但該通知不代表客戶有權要求公用事業公司進一步調查或提供其他付款安排。

(請參見規則第10.A、11.B.1.b條)

B. **向CPUC上訴：**如果公用事業公司對任何客戶（或居民服務地址的成年居住者）提交的申請或覆核申請的裁定對此等客戶或成年居住者不利，則此等客戶可根據規則第5條第10條就此等裁定向CPUC提起上訴（包括將有爭議的金額存入CPUC）。任何此類就有爭議的帳單向CPUC提起的上訴者必須遵守CPUC採納的慣例和程序規則。以書面方式向CPUC提起的上訴若由其裁決處理，則在正式的上訴期間，居民的供水服務不會中斷。

(請參見規則第10.B及C、11.B.1.c條)

**IV. 因未付費而停止居民供水服務：**

A. **逾期帳單：**就本政策而言，居民服務包括住宅專用的供水服務，包括獨戶住宅、多戶住宅、移居住宅，包括但不限於移居住宅公園中的移居住宅或農場工人住宅。在停止服務前，公用事業公司應允許每個居民客戶自服務清單郵寄（郵資預付）之日起共計9天內申請帳單更正。公用事業公司不得因逾期未付款而停止居民服務，除非公用事業公司首先按照規則第A.3條的規定發出逾期通知且將停止服務的日期，根據居住類型，通知期為7至15天。公用事業公司將及時發出通知，以確保適用的通知期包括在上述9天的總通知期內，且不提供額外的支付時間。

(請參見規則第11.B.1.a.(1)條)

B. **《住宅健康與安全法》規定的例外情況：**

1. 向居民供水客戶（或登記客戶的房客）提供服務不得因未付費而停止，但該客戶應滿足公用事業公司以下全部三個條件：
  - a. 客戶提交初級保健服務提供者\*（見供水關閉保護法案(Water Shutoff Protection Act)的定義）的證明，證明停止居民服務將威脅生命，或對接受居民服務的場所的居民的健康的健康與安全構成嚴重威脅；

\*證明必須由任何內科醫生、全科醫生、婦產科醫生、小兒科醫生、家庭醫生和內科醫生、非醫療護理專業人員，或初級保健診所、鄉村健康診所、社區診所或醫院門診診所提供。「非醫療護理專業人員」指在醫師或內科醫生監督下履行服務的醫師助理或助產士，或經醫師或內科醫生授權履行服務的執業護士。（請參閱《加州州府與職業法典》第4088(b)(1)(A)節和(c)節。）

b. 居民客戶證明其在經濟上無法在公用事業公司的正常支付期限內支付居民服務費用。若有以下情況，客戶應被視為在經濟上無法在公用事業公司的正常支付期限內支付居民服務費用，即客戶家中有人在領取CalWORK、CalFresh、一般援助、加州醫療保險計畫、社會安全生活補助(Supplemental Security Income)州補充收入計畫(State Supplementary Payment Program)或加州婦女、嬰兒和兒童特別營養補充計畫(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)，或者客戶聲稱其家庭年收入低於聯邦貧困線的200%；和

c. 居民客戶願意簽署協議，在不超過2個月的時間內延期付款（日後再付）、分期付款（在約定的期限內分期支付款項）或公用事業公司滿意的其他付款計畫，包括及時支付後續帳單的安排。

(請參見規則第11.B.1.d.(1)條)

2. 如果滿足本政策第V.B.1節（規則第11.B.1.d.(1)條）所列的條件，應向客戶提供以下一種或多種選擇：

- a. 分期償還未支付的餘額。
- b. 加入替代性付款計畫。
- c. 部份或全部免除未支付的餘額，但不增加其他繳費人的費用。
- d. 暫時延遲付款。

公用事業公司可選擇客戶使用的支付選項，並可設置這種支付選項的參數。所提供的支付選項必須在2個月內償還任何未清償的餘額。

(請參見規則第1.B.1.d.(2)條)

3. 不論上文如何規定，即使客戶滿足上述條件，其居民服務也可因以下情況被停止：
- 在產生拖欠費用後60天或更長時間內沒有同意或不遵守分期付款協議、替代性支付計畫、延遲或減免付款計畫，或
  - 在同意拖欠款項的分期付款協議、替代性支付計畫或延遲或減免付款計畫後，客戶在79天或更長時間內沒有支付當前的居民服務費用。

因上列任何一項原因而終止服務的客戶，將停止服務不少於5個工作日。限在有限地方，但該通知並不表示客戶有權要求公用事業公司進一步調查或做出其他付款安排。

(請參見規則第1.B.1.d.(3)條)

- C. 其他停供條款：居民客戶的服務可因該客戶沒有支付公用事業公司此前在任何地點向其提供的居民服務帳單而停止。停止服務通知書將於停止服務前發出。但是，將不會因為單獨的非居民服務帳單未支付而停止提供居民服務。

(請參見規則第11.B.1.e條)

- D. 停供時間：在任何星期六、星期日、法定假日或公用事業公司的營業廳不向公眾開放的任何時間，服務不會因拖欠費用而中斷。

(請參見規則第11.B.1.f條)

- E. 因未付費而中斷居民服務的情況：為居住在獨立的獨戶住宅、多單元住宅結構、移動房屋公園或勞教營裡的永久住宅結構內的居民提供服務，而該住宅、結構或公園的業主、經理或經營者是以下客戶：

1. 上述住戶使用單獨的水錶：

除非每個住戶都同意服務條款和條件，並符合法律和公用事業公司的規則和費率要求，否則公用事業公司不需要為這些住戶提供服務。然而，如果一個或更多住戶願意並能夠以公用事業公司滿意的方式對這些住戶隨後的收費負責，並且公用事業公司可以合法的方式以切實可行的手段有選擇地向這些滿足公用事業公司規定和費率要求的住戶提供服務，則公用事業公司將向這些住戶提供服務。對於這些選定的住戶，信用應按照規則第6條的方式來確定，但如果沒有規定，客戶必須曾在一段時間使用過公用事業公司的服務才能確定信用，則提供公用事業公司滿意的居住證明，在該期間及時支付租金或滿足其他信用義務也具有同等效力。

(請參見規則第11.B.1.g(1)條)

2. 如果這些住戶使用總水錶：

除非每個住戶都同意服務條款和條件，並符合法律和公用事業公司的規則和費率要求，否則公用事業公司不需要為這些住戶提供服務。

使用單獨水錶的住戶適用的本政策第IV.E.1節（規則第11.B.1.g(1)條）的相同條款也適用於使用總水錶的住戶，但可由一名代表代使用總水錶的住戶行事，並且在下列任何情況下，公用事業公司不會停止服務：

- 在等待公用事業公司對使用總水錶的客戶爭議或投訴進行調查期間。
- 當使用總水錶的客戶被允許延長還款期限時。
- 使用總水錶的客戶對任何其他個人或公司的債務，或拖欠賬戶所代表的債務或任何其他債務是索賠或端效的公用事業公司以外的個人或公司索賠的。
- 當拖欠的帳目與使用總水錶的客戶擁有、管理或留置的其他財產有關時。

- e. 當公共衛生人員或管理人員證明停止服務將對住戶或公眾的健康或安全造成重大威脅時。年會或選舉章程規定請參見本政策第V.G.3節（規則第1.B.1.i.條）。

(請參見規則第11.B.1.g(2)條)

- F. 居民客戶收到因未付費而中斷服務的書面通知時的救濟：

- 收到停止服務的通知書後，若居民客戶不能付款，其必須在服務停止前與公用事業公司聯絡，作出支付安排，以免服務中斷。替代性支付方案資訊和其他避免因未付費而中斷居民服務的方案將與公用事業公司費率規則第5條所述的停止服務通知書一起提供，或可透過與公用事業公司聯絡獲得。
- 在與公用事業公司聯絡後，如果居民客戶向CPUC提出其無力付款，且其無法與公用事業公司作出付款安排，則其應與CPUC的消費者事務科（Consumer Affairs Branch，簡稱「CAB」）聯絡，提出非正式投訴。為了保持服務不中斷，必須在提供的通知規定的服務中斷日期之前採取這項措施。
- CAB應在收到非正式投訴後的十個工作日內，將問題的解決情況報告給公用事業公司和居民客戶。如果客戶對該決議不滿意，客戶可在CAB發出信函之日起十個工作日內，根據《公用事業法典》第1702節用CAB提供的表格向CPUC提出正式投訴。
- 如果客戶沒有遵守此處規定的時限，則公用事業公司有權要求客戶付款，或在客戶未付款時，根據公用事業公司的規則停止客戶的服務。

(請參見規則第11.B.1.h條)

- G. 指定第三方代表（僅限老年人或殘障人士）：

- 如果客戶希望由第三方代其收取停止通知或其他通知，須通知公用事業公司。
- 必須以書面的方式將接受這項職責的第三方的名稱、地址和電話號碼告知公用事業公司。
- 只有證明自己是62歲以上的老年人或殘障人士的客戶才有資格獲得第三方代理。年會證明必須附有出生證明、駕照牌照、護照或其他可靠文件。殘障證明必須由持照醫師、公共衛生護士或社會工作者提供。

(請參見規則第11.B.1.i條)