

政策：	不付費停止住宅供水服務政策	
批准日期：	生效日期：	批准者：
2020 年 1 月 15 日	2020 年 1 月 31 日	市議會/董事會

政策和程序

意圖：

本政策的目的是向公眾通報因迪奧水務局 (Indio Water Authority, 「IWA」) 關於居民用水帳戶拖欠費用及因不付費而停止服務的政策和程序。

聯絡資訊：

客戶可在週一至週五上午 8:00 至下午 5:00 (城市假日除外) 致電 **(760) 391-4038** 聯絡客戶服務部，討論本政策以及避免因不付費而中斷住宅供水服務的選項，或者訪問位於 83101 Avenue 45 的 Indio Corporate Yard。

附加權限：

《斷水保護法案》(加州健康與安全法規 § 116900 等)

範圍：

因不付費而面臨停水服務的住宅客戶 (其中包括單戶住宅、多戶住宅、移動房屋，包括但不限於移動房屋園地內的移動房屋或農場工人住房)。本政策不適用於非住宅客戶/使用者供水服務的終止或者因客戶未支付帳單以外的未經授權行為所導致的住宅服務中斷。

責任方：

IWA 總經理或財務和客戶服務經理

政策

一. 拖欠帳戶

1. 拖欠帳戶在下文中被識別為在帳單覈發後第二十五 (25) 天結束營業時仍未支付 (且未做出付款安排、也未建立替代付款計劃) 的任何帳戶。
2. 拖欠付款罰款 (滯納金) : 到期日和滯納金將在水費帳單上顯著顯示。未在帳單覈發後第 25 天結束營業前支付的帳單被視為拖欠，並將產生相當於 2013 年 3 月 19 日第 9594 號決議授權的拖欠金額 10% 的費用。滯納金是以到期日之前未支付的新費用為基礎發生的，而不是以某個累積餘額為基礎發生的。針對以前拖欠餘額的付款安排不會取消已經收取的滯納金。
3. 小筆餘額帳戶 : 15 美元或更少的帳單上的任何餘額都可以結轉並新增至下一個計費週期，而無需評估滯納金或招致進一步的收款行動。
4. 免除滯納金 : IWA 將自動每十二 (12) 個月免除一次拖欠費用；對於此類免除不需要客戶採取任何行動。

二. 避免因不付費而停止服務的政策規定 (健康與安全法規 § 116906)

- 1) 替代付款安排 : 任何無法在正常付款期內支付供水服務費用的客戶可以請求替代付款安排，以避免服務中斷。如果客戶已請求並已達成替代付款安排，則 IWA 不得因不付費而停止供水服務。
 - a) 請求替代付款安排的時間 : 客戶可以在停止服務的書面通知發出之日起十 (10) 個曆日內請求替代付款安排。此類請求將由財務和客戶服務經理進行審查。IWA 關於替代付款安排的決定是最終決定，不得向市議會提出申訴。
 - b) 替代付款計劃 : 延伸到下一個計費週期的付款安排被視為替代付款計劃，必須採用書面形式並由客戶簽字。客戶未結清差額的百分之二十 (20%) 的首付款應在簽署時到期應付。替代付款計劃將把剩餘的未付差額分攤到一個期限內，該期限從帳單的原始日期算起不超過十二 (12) 個月。每月付款將與客戶定期帳單相結合，並受該帳單的到期日制約。客戶必須

遵守支付計劃的條款，並在隨後的每個計費週期內，隨著費用的累積而隨時付款，不再拖欠。在依據付款計劃支付拖欠費用時，客戶不得要求對任何後續未付款項進行進一步付款「攤銷」。

在極端困難的情況下，總經理可授權延長付款計劃，讓客戶/使用者有機會處理困難，同時穩定地向水務局付款。在這些非常罕見的情況下，總經理與財務和客戶服務部經理協商後，將決定付款安排的期限以及適當的金額。

- c) 未能守約：客戶必須遵守替代付款安排的條款，並在隨後的每個計費週期內，隨著費用的累積而隨時付款，不再拖欠。未能遵守條款將導致發出書面停止通知，並在通知發出五 (5) 個工作天後終止服務。最終通知將使客戶無權獲得 IWA 的任何進一步調查或審查。

- 2) 就帳單進行質疑或申訴的正式機制：客戶/使用者可以透過客戶申訴表向 IWA 提出他們的詢問或請求，從而就所收的費用發起詢問或請求調查。客戶申訴表可在 IWA 網站上獲得，也可在正常工作時間在客戶服務櫃檯獲得。

任何要求調查的客戶/使用者，或者要求對聲稱超出客戶/使用者在正常支付期內全額支付能力的帳單的支付期加以延長的客戶/使用者，將有機會得到總經理或指定人員的審查。帳戶審查或申訴待決期間，不得停止供水服務。

- a) 發起投訴或請求調查的時間：客戶可以在收到帳單後十五 (15) 個曆日內以書面形式對帳單金額提出投訴或要求進行調查。就本節而言，在郵寄後七 (7) 個曆日過後，應視作客戶已收到帳單。
- b) IWA 的審查和決定：財務和客戶服務經理或者指定人員應審查及時的投訴或調查請求，並向客戶提供書面決定。審查可能包括考量是否允許客戶/使用者在合理的時間內攤銷帳戶的未支付餘額。總經理將對依據本小節提出的所有問題、調查和請求進行最終審查和考量，並且所作出的決定將為最終決定。

- 3) 客戶服務聯絡電話號碼：請致電客戶服務部 (760) 391-4038，討論避免因不付費而中斷住宅供水服務的選項。
- 4) 醫學條款：如果客戶或客戶的租戶證明其無法在正常計費週期內支付費用，就所有拖欠費用簽訂替代支付計劃，並提交《福利與機構法規》(Welfare and Institutions Code) 第 14088(b)(1)(A) 節中定義的初級保健提供者的證明，證明停止供水服務將危及生命或對房屋居民的健康與安全構成嚴重威脅，則服務不會因不付費而終止。
 - a) 如果在終止日期前至少五 (5) 個工作天，在物業顯眼的地方張貼斷水通知，並且 (i) 客戶未能遵守替代付款計劃並且拖欠付款至少 60 天，或者 (ii) 客戶在參與替代支付計劃的情況下未能支付當前的住宅服務費達 60 天或更長時間，則服務可以終止，而且不考量醫學條款。

實施政策的程序

三. 因不付費而停止供水服務 (健康與安全法規 § 116908)

如果帳單拖欠至少六十 (60) 個曆日，IWA 可按照以下程序停止向服務地址供水。

- 1) 拖欠通知 (首次通知/逾期提醒)：一旦帳單進入拖欠狀態，IWA 應透過信件向負責支付帳單的個人或實體 (以下簡稱「客戶」) 發出拖欠通知。通知將在第 28 天發出，以便能夠處理在帳單發出後第 25 天收到的付款。SB 998 並不要求此通知；這是 IWA 出於禮貌而做出的逾期提醒。
- 2) 斷水意圖 (第二次通知)：這是 SB 998 規定的第一份正式通知。IWA 將在停止服務前至少十五 (15) 個曆日向客戶發出一份郵寄通知。如果郵寄地址和提供供水服務的物業地址不同，將向服務地址郵寄第二份通知，收信人為「住戶」(Occupant)。

書面通知將以清晰易讀的格式包括下列內容：

- i) 客戶姓名和地址。
- ii) 逾期金額。
- iii) 為避免住宅服務中斷，要求付款或付款安排的日期。
- iv) 對客戶可能要求替代付款計劃以支付拖欠費用的過程和程序的描述。
- v) 針對申請帳單審查和申訴程序的說明。
- vi) 客戶服務電話號碼以及此政策的網路連結。

特別通知：

a) 給單獨計量住宅的住宅租戶/住戶的通知

IWA 將做出合理、真誠的努力，在供水服務關閉前至少十五 (15) 天，以書面通知的方式通知住戶，供水服務帳戶何時進入拖欠狀態並可能被斷水。

書面通知將告知租戶/住戶，他們有權成為 IWA 的客戶，而無須支付拖欠帳戶的應付金額，前提條件是他們願意為隨後在該地址收取的供水服務費用承擔財務責任。

為了免除拖欠帳戶的到期應付金額，租戶/住戶必須以租賃協定、租金支付證明或其他法律文件的形式提供租住證明。

b) 面向透過總表服務的多單元綜合大樓租戶/住戶的通知

IWA 將做出合理、真誠的努力，在供水服務關閉前至少十五 (15) 天，以每處住宅門上的書面通知的方式通知住戶，供水服務何時進入拖欠狀態並可能被斷水。

書面通知應進一步告知住戶，他們有權成為 IWA 的客戶（將向其收取服務費），而無須支付拖欠帳戶上可能到期應付的金額，前提條件是他們願意為隨後在總表所服務的地址收取的水費承擔財務責任。

如果一個或多個住戶願意並能夠以令 IWA 滿意的方式承擔後續供水服務費用，或者 IWA 有合法的切實手段能夠選擇性地終止對不符合服務要求的住戶的服務，則 IWA 將向符合這些要求的住戶提供服務。

如果住宅內的一個成年人向 IWA 提出水費帳單申訴，在申訴待決期間，IWA 不會停止住宅服務。

- 3) 在服務地址張貼通知 (第三次通知)：如果書面的斷水通知因無法投遞而透過信件退回，並且 IWA 無法透過電話與客戶或居住在該住所的成年人聯絡，IWA 將透過合理、真誠的努力訪問該住所，並在停止服務前至少七 (7) 個工作天在顯眼的地方留下一份因不付費而停止服務的通知。

四. 服務不會中斷的情況 (健康與安全法規 § 116910)

在以下情況下，IWA 不會因不付費而停止住宅供水服務：

- 1) 透過總表提供的服務不會中斷的情況：如果 IWA 透過多戶住宅結構、移動房屋園地或勞工或農場營地的永久性住宅結構中的總表供水，並且業主、經理或營運者是在冊客戶，則在以下情況下，IWA 不會因不付費而停止住宅供水服務：
 - a) 如果拖欠帳戶與客戶擁有、管理或營運的另一處物業有關。
 - b) 如果公共衛生或建築官員證明終止服務會對住戶居民或公眾的健康或安全造成重大威脅。
 - c) 如果一個或多個住戶願意並能夠以令 IWA 滿意的方式承擔後續供水服務費用，或者 IWA 有合法的切實手段能夠選擇性地終止對不符合服務要求的住戶的服務，則 IWA 將向符合這些要求的住戶提供服務。
- 2) 不中斷服務的特殊醫學和財務情況：如果符合以下所有條件，IWA 不會終止供水服務：

- a) 客戶或客戶的租戶向 IWA 提交經許可的初級保健提供者的證明，證明停止供水服務將威脅或嚴重威脅提供住宅服務的場所的居民的生命的、健康和安全的；以及
 - b) 客戶證明他/她在 IWA 正常計費週期內在財務上無力支付住宅服務費用。客戶被認為在財務上無力支付；以及
 - c) 客戶願意就拖欠費用達成替代付款安排。
- 3) 此外，在下列情況下服務不會停止：
- a) 在客戶的付款受本政策第二 (1) 節規定的 IWA 批准的替代付款計劃約束並且客戶持續遵守所批准的付款安排的期間內；或者
 - b) 在 IWA 依據本政策第二 (2) 節對客戶爭議或投訴進行調查期間，或者向總經理提出的申訴處於未決期間。
 - c) 在週五、週六、週日、法定節假日或 IWA 辦公室不對公眾開放的任何時間。

五. 因不付費而斷水的程序以及恢復服務

1. 斷水最終期限：IWA 必須在書面斷水通知中規定的日期下午 5:00 之前收到所有拖欠的供水服務費以及相關費用。付款方式按處理速度列示如下：

<u>付款方式</u>	<u>接受的付款類型</u>	<u>處理速度</u>	<u>提供方式</u>
	* -		
當面	支票、現金、Visa 卡 或 萬事達卡	同一天	將款項支付給： Indio Corporate Yard 83101 Avenue 45

			Indio, CA 92201 週一至週五上午 8:00 至下午 5:00 ; 週末和假日不營業。
電話支付 (互動式語音應答 - IVR)	支票、Visa 卡或萬事達卡	同一天	可在每週七天、每天 24 小時的任何時候免費致電 IVR 系統 : (760) 347-7958
線上支付	Visa 卡和萬事達卡	同一天	24/7 @ https://iwa.util360.com
投遞箱	支票或匯票	下一工作天	Indio Corporate Yard 和市政廳

*不收取手續費

其他付款方式也可用，可在 www.indiowater.org 檢視，或者致電 (760) 391-4038 與客戶服務部討論。

2. 因不付費而中斷住宅供水服務：IWA 將透過關斷水錶 (在某些情況下關閉水錶) 來斷開服務。在斷開服務之前，將按照本政策第四節的規定及時通知客戶。無論水錶是否曾被實際關閉，都將向客戶收取在計費系統中重新建立服務的費用。如果在首次斷開連接後七 (7) 天內未收到付款，水錶將被鎖定在關閉位置，並且供水帳戶將被傳送至討債機構。
3. 重建服務：為了恢復或繼續因未付款而中斷的服務，客戶必須支付重建費和任何逾期款項，其中包括滯納金。IWA 將按照實際情況努力盡快重新接通服務，但至少在下一個正常工作天結束前恢復服務。

由 IWA 人員以外任何人員開啟 (或未經 IWA 授權開啟) 的供水服務可能會被罰款或收取額外費用。因未經授權恢復服務而造成的任何損壞均由客戶擔責。

4. 營業時間後重建服務：週一至週五下午 5:00 後、週末或節假日期間恢復服務將收取下班後重建費。除非客戶已被告知下班後重建費並且簽署過確認該費用的協定，否則正常營業時間後不會恢復服務。
5. 退回付款：如果住宅客戶/使用者為避免終止供水服務而支付款項，並且該款項隨後被銀行/金融機構退回，IWA 可在向客戶/使用者發出五 (5) 個工作天通知後終止服務。

六. 面向低收入客戶的特殊計劃

1. 重新接通費用限制和利息免除：SB 998 要求 IWA 為家庭收入低於聯邦貧困線 200% 的客戶設定重新接通費用限制，並且每 12 個月免除一次拖欠帳單的利息。SB 998 將正常工作時間內的重新接通費用限制為 50 美元，非工作時間內的重新接通費用限制為 150 美元，但如果重新接通費用低於實際費用，則不得超過實際費用。但是，IWA 不收取利息，並且將對所有客戶適用以下重新接通限制和費用免除，無論其收入如何。
 - a) IWA 將收取重新接通的實際費用，最高不超過 SB 998 允許的限額。自 2021 年 1 月 1 日起，隨著勞動統計局所有城市消費者消費價格指數 (Bureau of Labor Statistics' Consumer Price Index for All Urban Consumers, CPI-U) 的變化，限額將進行年度調整。
 - b) 每十二 (12) 個月免除一次拖欠帳單的滯納金。IWA 將對免除時未支付的任何滯納金適用免除。

- 七. **其他救濟**。除了停止服務之外，IWA 還可以尋求法律或衡平法上針對不支付供水服務費的其他補救措施，其中包括但不限於：透過對不動產提出留置權、提出索賠或法律訴訟，或者將未支付的金額轉交給討債機構來獲得拖欠款項。
- 八. **IWA 工作人員的決定**。IWA 總經理依據本政策可能做出的任何決定都可以在授權情況下由財務和客戶服務經理或其他指定人員做出。
- 九. **關於年度停止供水服務的報告**。IWA 每年將向董事會報告因無力支付而每年停止住宅供水服務的次數，並將在網站上公佈該報告。