

住宅用水欠費 中止服務政策

本《住宅用水欠費中止服務政策》優先於本市其他相關政策，專用於規範因欠費導致住宅用水服務中止之程序。若本政策與本市其他政策有所牴觸，以本政策為準。

- I. 政策適用範圍；聯絡方式：**本政策詳列市政府針對欠費用戶之行政措施，包含通知程序、費用評估及住宅用水中止服務等相關作為。本政策文件將公告於本市官方網站，並提供以下語言版本：西班牙文、中文、他加祿語、越南文及韓文。客戶可致電
- (909) 798-7516
- 聯絡本市公用事業計費客服部，依本政策條款討論避免因未繳費而中止住宅供水之方案。

本政策僅適用於住宅用水欠費案件，商業及工業用水帳戶仍適用本市現行其他政策及程序。

II. 住宅用水欠費中止服務程序：

- A. 帳單開立與繳費：水費帳單每兩個月開立一次（每年共六次）。服務費用帳單於開立時即到期應付，若未繳納將視為逾期，並須承擔以下後果：1) 按 RMC 13.12.020 (B) 規定加計滯納金；及 2) 自帳單日期起算六十 (60) 日內未繳費者，將面臨中止服務。繳費方式包含現金、支票、金融卡及信用卡等多種管道。我們提供多種繳費選項，詳見市政府網站。但是，客戶應自行確保繳款符合 RMC 13.12.020 規定之期限，並確認市政府已收到所繳費用。

B. 水費計算方式如下：

1. 將定期抄錄水表讀數以開立週期性帳單，並視需要開立啟用帳單、停用帳單及特殊帳單。
2. 計量水費帳單應載明：本期與前次抄表讀數、用水量、抄表日期，以及本期抄表讀數對應之供水天數。

3. 客戶應以美國法定貨幣繳納水費。儘管有上述規定，本市有權拒絕以硬幣支付此類帳單。

C. 欠費帳戶：凡客戶於帳單開立後 25
個工作日截止前未繳費（且未事先達成還款協議或制定替代性還款計畫），即
列為欠費帳戶。

1. 滯納金：本市將依 RMC 13.12.020
規定，對欠費客戶課徵所有相關滯納金。

2. 逾期通知： 客戶欠費達至少六十 (60)
天，本市方得中止供水服務。中止供水前，本市應本於負責任的善意原
則，至少提前七 (7) 個工作日以書面通知客戶。

若客戶通訊地址與供水地址不符，本市應於因欠費而中止供水前至少十
(10)
個工作日，向供水地址寄發第二份通知書，收件人註明「現住戶」。逾期
催繳通知書與中止服務通知書應載明下列事項：

- a) 客戶姓名及地址
- b) 欠繳金額
- c) 為避免中止服務必須完成繳費或達成還款協議之最終期限
- d) 申請繳費方案之流程說明
- e) 帳單爭議或申訴程序說明
- f) 市政府聯絡電話及書面版《住宅用水欠費中止服務政策》
官方網址

本市得以電話方式通知客戶即將中止服務。若採電話通知，應主動提供
本政策文件副本，並依下方第 III
節說明討論替代性還款方案選項，以及依第 IV
節說明之帳單審查與申訴程序。

3. 無法聯絡客戶：若本市無法透過書面通知（如郵件遭退回）或電話聯絡客戶，應本於善意原則親赴住處，於顯著位置張貼即將中止服務之通知及本政策副本，或採取其他適當送達方式。
4. 斷水截止時限：水費繳納截止時間為《逾期催繳通知書與終止服務通知書》指定日期下午 4 時整，郵戳日期不予採認。

D. 禁止中止服務之條件：客戶同意依下方第 III 節規定簽訂替代性還款方案時，本市不得中止其住宅用水服務。

E. 房東-

房客情境：本節程序適用於獨立計價之單戶住宅、多戶住宅建築及移動式住宅公園，且用水戶名為物業所有人或管理者之情形。

1. 必要通知：若該物業為多戶住宅建築或移動式住宅公園，應於可能中止供水至少 10 日前；若為獨立單戶住宅，則應於至少 7 日前，本市應本於善意原則以書面通知該物業內房客/住戶將中止供水。

該書面通知另應告知房客/住戶，其有權登記為繳納水費的用水戶（參照下方第 2 款規定），且無須繳納任何既有欠費。

2. 房客/住戶登記為用水戶：非經全體房客/住戶同意服務條款與細則並符合本市規定及規則，本市無義務向其提供供水服務。
 - a. 惟符合下列任一條件時，本市得僅對符合要求之房客/住戶維持供水：(i) 一名以上房客/住戶依本市要求承擔後續費用，或 (ii) 具備技術條件可選擇性中止向未符合本市要求之房客/住戶供水。

- b. 若客戶需具備特定期間之用水紀錄方能建立本市用水信用，則其於該期間內之居住事實及按時繳納租金證明，經本市認可後，得視為具有同等效力。
- c. 若房客/住戶登記為本市用水戶，且其租金內含未獨立列計之住宅水費，該房客/住戶得自後續租金扣減前期已支付本市之合理水費金額。

III. 替代性還款協議：任何客戶若無法於正常繳費期限內支付費用，得依下方 (A) 款規定，申請以分期攤還未付餘額之替代性還款協議。

A. 分期攤還：客戶如無法於本市規定之正常繳費期限內繳納水費，得依下列條件與本市簽訂分期攤還協議：

1. 期限：客戶應於十二 (12) 個月內分期償還未繳餘額，並立即支付百分之二十 (20%) 頭期款。扣除 20% 頭期款後之未繳餘額，應分為五 (5) 期償還，每兩個月為一期，於十二 (12) 個月內完成，並將每期金額併入用戶後續雙月水費帳單中計收。首期支付之 20% 款項視為頭期款，第一期分期款項將自客戶下一計費週期開始計收，且可能與分期方案啟動當週同期。若欠費金額超過 3,000 美元，得依前述相同還款條件核准還款方案，惟還款期限得延長至超過十二 (12) 個月，但最長不得超過十八 (18) 個月，且須經市務經理裁量核准。
2. 頭期款：任何經核准的分期攤還計畫，客戶須立即支付「未付餘額之 20%」作為頭期款（以與市政府簽訂還款協議當下計算之金額為準），此為簽訂還款協議之必要條件。

3. 還款方案遵循條款：客戶必須嚴格遵守分期攤還方案，並於後續每個計費週期維持當期費用繳清。客戶有下列情形之一者，本市得於書面終止供水通知張貼於客戶住所滿五 (5) 個工作日後，中止該服務地址之供水：未依分期攤還方案履行還款義務持續達 60 日（六十日）以上；或者未繳納當期服務費用累積達 60 日（六十日）以上。
4. 還款優先順位：客戶必須按時繳納新產生的當期費用，同時遵守分期還款方案。
5. 限制條款：客戶若已依其他還款協議償還逾期費用，則不得就後續新增未付款項申請任何新的還款協議。
6. 還款協議違約：若客戶違反現有還款協議，必須全額付清剩餘未償還餘額。一旦違反還款協議，未償還餘額將不再符合重新分期之資格。

IV. 申訴程序：依據 RMC 13.12.070、13.16.030 及 13.04.010 條款，住宅水費帳單金額爭議之申訴或異議程序如下：

- A. 帳單爭議：若客戶提出水費異常高額之申訴，應重新抄表並檢查水表是否漏水。若未發現水表漏水，經客戶要求，應將水表拆除並依 RMC 13.16.030 及下述 (B) 水表檢測部分之規定進行測試。若水表檢測結果符合核准誤差範圍，而客戶仍對水費存疑，則由水務主管或其指定代表進行現場勘查。若此類勘查結果無調整帳單之理由，應將爭議帳單提交委員會作最終裁定。
- B. 水表檢測：客戶對水表準確性提出質疑時，經客戶申請，本市將依決議收取檢測費用後進行官方測試。水表將以不同流量測試，若平均記錄誤差超過實際流經水量之百分之二 (2%)，本市應退還客戶過去十二 (12) 個月因誤差多收之費用；但若能證明誤差發生於可確定之特定時間，則退費計

算以該時間點為準。於後者情形，溢收費用應溯及計算，但不得超過該可確定時間點。若確認水表準確性存在誤差，所有檢測及更換費用由本市負擔。

- C. 爭議裁決委員會：為處理客戶水費爭議之最終裁決，委員會由助理市經理及兩名 (2) 市府主管組成，排除財務、公用事業及工程主管，並由市經理不定期任命。委員會之裁決不得上訴。
- D. 申訴聽證會程序：委員會接獲投訴或調查請求後，應排定聽證日期。經評估客戶提出之證據及本市相關水費紀錄資訊後，委員會應就水費準確性作成裁決，並向申訴客戶提供簡要書面裁決摘要。
1. 若裁決認定水費計算錯誤，應開立更正後帳單，修正後費用應於新帳單日期起十 (10) 日內繳納。若客戶未於更正帳單送達後六十 (60) 日內繳清費用，本市應依前揭第 II(C)(2) 條規定寄發《逾期通知書》，並於該六十 (60) 日期限屆滿之次一工作日中止供水。若要恢復供水，須全數繳清積欠水費、滯納金及所有相關復水費用。
 - a. 若裁決認定水費無誤，客戶應於委員會裁決作成時立即繳納全額費用。
 - b. 若客戶未於原始帳單日期起六十 (60) 日內繳清，本市應依前揭第 II(C)(2) 條寄發《逾期通知書》，並得中止該戶供水。
 - c. 所有溢收費用將由本市逕行決定以抵充客戶下一期定期帳單或直接退還客戶。
 - d. 客戶向委員會提出之申訴案件審理期間，本市不得中止該客戶之供水服務。
 - e. 委員會之裁決為終局決定，具有拘束力，且不得提出上訴。

V. **恢復供水服務規定：**客戶因欠費遭本市中止供水服務後，若原有預付押金已全數抵用，為恢復服務，須重新繳納預付押金以重建公用事業帳戶。此外，客戶應負擔所有帳單款項、費用及相關收費。

- a. 本市將設定中止供水服務費用，其金額不得超過五十 (50) 美元，但若實際中止成本低於此金額，則以實際成本為準。中止供水費用應自 2021 年 1 月 1 日起，依據消費者物價指數之變動進行年度調整。針對住宅用戶於非營業時段申請恢復供水服務，本市將設定恢復供水費用，該費用應與中止供水費用合併計算，兩者合計金額不得超過一百五十 (150) 美元，但若實際成本低於此金額，則以實際成本為準。非營業時段恢復供水費用（含中止供水費用）應自 2021 年 1 月 1 日起，依據消費者物價指數之變動進行年度調整。

本市將秉持便民原則，儘可能在可行情況下迅速完成復水作業。本市應於客戶要求並完成下列全部事項後之次一營業日結束前恢復供水：繳清積欠水費全額、滯納金、所有相關中止/復水費用及預付押金（如適用）。