

第 15 節

停止供水服務

以下原因可能導致供水服務的停止：

應客戶要求

只要客戶向 EBMUD 提出充分事前通知，供水服務可在客戶要求當日停止，但星期六、星期日和假日除外。客戶應負擔其物業所有服務的費用，直到 EBMUD 接到供水服務停止通知為止。

未遵守本施行細則

如未遵守任何客戶供水服務管理施行細則，EBMUD 可停止、重新分類或解除供水服務。

如因未付帳單或違反施行細則而停水，除了支付所有逾期帳單費用外，EBMUD 在恢復供水前，還將要求客戶支付一筆恢復供水費，金額如「費率表」(Schedule of Rates) 所列。

當上述原因造成停水後，如果客戶擅自開通供水服務，或允許或造成供水服務開通，則除了收取其他應付金額外，EBMUD 在恢復供水前，還可為每次發生此類事件向客戶收取一筆恢復供水費。

未付帳單

如果未在付款日期前支付 EBMUD 開立的帳單 (含供水服務費和適用的污水處理費)，或在先前地點的帳單在郵寄或呈交到目前地點後未在 15 天內支付，則供水服務可能停止。

當客戶在付款日期後繼續拖欠付款至少達 60 天，供水服務才會停止。在執行欠費停水至少 15 個工作日以前，EBMUD 應向帳戶列名客戶和住戶 (如服務地址與客戶地址不同) 寄發書面停水通知。另外，在執行欠費停水至少 48 小時以前，EBMUD 應試圖以打電話或親自拜訪的方式，聯絡帳戶列名客戶或一名與客戶同住的成人；如果聯絡不上，EBMUD 將在物業上留下一份最後停水書面通知和一份本政策的副本。

避免因未付帳單而遭停水的選項

在下述任何狀況下，住宅客戶可避免停水：



第 15 節

停止供水服務 (接上頁)

1. 醫生證明

如果客戶的財務能力無法在付款日期以前付款，或者客戶出示一位持照主治醫生的證明，說明停水將對客戶或物業住戶造成生命威脅或嚴重的健康和安全的威脅，則 EBMUD 不會實施停水，前提是客戶同意以 EBMUD 准許的方式定期支付欠費餘額。如果客戶家中有任何成員目前參加客戶協助計劃 (CAP)，或正在接受加州就業機會及兒童責任計劃 (CaWORKs)、加州糧食補助計劃 (CalFresh)、一般協助 (general assistance)、加州低收入醫療保險 (Medi-Cal，俗稱白卡)、社會安全生活補助金/州補助付款計劃 (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program) 或加州婦幼特別營養補助計劃 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) 的援助，或客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧窮標線的 200%，則該客戶被認定為「財務能力無法付款」。針對符合上述資格的客戶，EBMUD 將考慮客戶提供的資料和 EBMUD 的付款需要，選擇一種合適的付款安排。當客戶獲得如本項所述的付款安排時，必須與 EBMUD 簽訂一份書面付款協議。如果客戶連續 60 天或更久未遵守該書面付款協議或未支付當前服務費用，則 EBMUD 可實施停水，但會在停水前至少五 (5) 個工作日寄發最後停水通知。

2. 延期付款/另類付款時間表或減額付款

a. 延期付款/另類付款時間表

如果住宅客戶針對未付帳單申請延期付款或同意使用另類付款時間表，可以避免停水。客戶必須致電 EBMUD，申請使用另類付款時間表或延期支付未付帳單。EBMUD 將審核客戶所提申請。若想延期付款或使用另類付款時間表，客戶必須同意在一個合理期間內對帳戶的未付餘額進行分期付款，最長不超過 12 個月。當客戶獲準使用此種付款安排時，必須與 EBMUD 簽訂一份書面付款協議。

一旦客戶與 EBMUD 簽訂付款協議，並且對未付餘額定期支付必要款項後，將可避免因未付帳單而遭到停水。如果客戶未遵守書面付款協議的條款，則 EBMUD 將停止供水服務，但會在停水前至少 48 小時寄發最後停水通知。



第 15 節

停止供水服務 (接上頁)

b. 減額付款

EBMUD 向符合低收入資格的客戶提供客戶協助計劃 (CAP)。符合 CAP 資格的住宅客戶可獲得 EBMUD 供水和廢水處理費率的暫時性折扣。當 EBMUD 判定一名客戶符合 CAP 資格後，折扣將適用於未來的帳單。

CAP 資格：CAP 資格是以加州房屋貧窮標準所設定的「極低收入水平」(very low-income level) 之收入限制為基準；該標準由縣政府制訂，每年更新一次。「極低收入限制」相當於房屋及都市發展部 (Department of Housing and Urban Development) 所公佈之家庭收入中位數 (Median Family Income) 的 50%。如果一名參加 CAP 的客戶不再符合 CAP 的家庭收入標準，必須通知 EBMUD。CAP 福利是暫時性的，並非無限期提供。符合 CAP 資格的客戶必須每 24 個月重新申請一次 CAP。

CAP 福利：符合資格的客戶每兩個月一次的標準服務費可獲得 50% 折扣，且為每個合格家庭的用水可獲得 50% 折扣，每人每月以 1,050 加侖為限。EBMUD 向該帳戶收取的污水處理費和流量費可獲得 35% 折扣。CAP 福利將從 EBMUD 批准客戶資格時的帳單週期開始生效。

EBMUD 的 CAP 福利僅適用於 EBMUD 的服務費用。

3. 對帳單提出異議或上訴

如果客戶想索取有關避免停水的付款安排資訊，和/或想了解如何對帳單提出異議，可致電 **(866) 403-2683** 聯絡 EBMUD。如果客戶想對帳單提出異議，在付款到期日過後 15 天 (曆日) 內，客戶可向 EBMUD 的客戶服務經理 (Customer Services Manager) 提交一份書面的異議說明，或直接打電話與一名客戶服務主管 (Customer Services Supervisor) 交談。一旦接到客戶以書面或電話提出的異議後，客戶服務經理必須在 15 天內以書面回覆客戶。

如果客戶及時提出的異議被裁定駁回，客戶可就此決定提出上訴。當客戶服務經理寄發決定後，客戶必須在十 (10) 個工作日內向客戶及社區服務經理 (Manager of Customer and Community Services) 提交書面上訴通知。客戶及社區服務經理必須在 10 天內回覆上訴。客戶及社區服務經理將針對客戶異議或上訴事項的調查做出結論及裁定。對客戶異議或上訴事項的審查將包含以下因素：



第 15 節

停止供水服務 (接上頁)

1. 收費是否正確；
2. 工作人員是否在上訴程序結束前實施停水；
3. 工作人員是否未按上述條款提供延期付款、另類付款時間表或減額付款選項；
4. 工作人員是否未告知客戶 EBMUD 的 CAP 計劃資訊；或
5. 工作人員是否未按上述條款考慮醫生證明。

在客戶帳單異議的調查或上訴期間，供水服務不會停止。

所有向客戶及社區服務經理提交的上訴書，包含裁定在內，都將在每月報告中向理事會 (Board of Directors) 進行彙報。