



第 15A 節 獨立住宅用戶未付帳單

避免因未付帳單而遭服務中斷的選項

若獨立住宅用戶未付帳單，可能需按照 35211-20 號決議的規定中斷服務。在下述任何狀況下，獨立住宅用戶可避免服務中斷：

- 獨立住宅用戶應在帳單上所示的付款到期日前支付 EBMUD 開立的帳單 (含供水服務費和適用的排污費)，或在 15 天內支付郵寄或呈交到目前地點的先前地點帳單。
- 如果未在付款到期日前支付 EBMUD 開立的帳單 (含供水服務費和適用的排污費)，則 EBMUD 可能透過安裝流量限制器的方式中斷獨立住宅用戶的供水。安裝了流量限制器之後，每分鐘輸送到物業的水量大約會減少 0.5 加侖；讓未付帳單的獨立住宅用戶僅能使用基本衛生、烹飪和飲用的基本供水。在安裝流量限制器以前，EBMUD 將針對流量限制器的安裝，提供有關用水限制的書面指示。用戶應遵守這些指示。安裝了流量限制器之後，所有用水均由用戶自負風險。若戶未遵守書面指示、安裝流量控制器或使用經流量限制水所導致的任何損害，EBMUD 不承擔任何責任。
- 當用戶在付款到期日後繼續拖欠付款至少達 60 天，供水服務才會中斷。在執行欠費限水至少 15 個工作日以前，EBMUD 應向帳戶指名用戶和住戶 (如服務地址與用戶地址不同) 寄發書面限水通知。另外，在執行欠費限水至少 48 小時以前，EBMUD 應試圖以打電話或親自拜訪的方式，聯絡帳戶指名用戶或一名與用戶同住的成人；如果聯絡不上，EBMUD 將在物業上留下一張最後限水通知書和一份本政策的副本。
- 醫生證明
 - 如果用戶的財務能力無法在付款到期日以前付款，或者用戶出示一位持照主治醫生的證明，說明限水將對用戶或物業住戶造成生命威脅或嚴重的健康和安全威脅，則 EBMUD 不會中斷服務，前提是用戶同意以 EBMUD 准許的方式定期支付欠費餘額。如果用戶家中有任何成員目前參加下述 EBMUD 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 (CalWORKs)、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，或用戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧窮標線的 200%，則該用戶被認定為「財務能力無法付款」。針對符合上述資格的用戶，EBMUD 將考慮用戶提供的資料和 EBMUD 的付款需要，選擇一種合適的付款安排。當用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。如果用戶連續 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 可中斷服務，但會在安裝流量限制器以前至少五 (5) 個工作日寄發最後限水通知。

第 15A 節
獨立住宅用戶未付帳單

• 延期付款/替代付款時間表或減額付款

a. 延期付款/替代付款時間表

如果住宅用戶針對未付帳單申請延期付款或同意使用替代付款時間表，則可以避免服務中斷。客戶必須致電 EBMUD，申請使用替代付款時間表或延期支付未付帳單。EBMUD 將審核用戶提出的申請。若想延期付款或使用替代付款時間表，用戶必須同意在一個合理期間內分期支付帳戶的未付餘額，最長不超過 12 個月。當用戶獲准使用此種付款安排時，必須與 EBMUD 簽訂一份書面付款協議。

一旦用戶與 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服務中斷。如果用戶未遵守書面付款協議的條款，則 EBMUD 將中斷服務，但會在採取任何行動前至少 48 小時寄發最後服務中斷通知。

b. 減額付款

EBMUD 向符合低收入資格的用戶提供客戶協助計劃 (CAP)。符合 CAP 資格的住宅用戶可享有暫時性的 EBMUD 供水和排污費率折扣。當 EBMUD 確定用戶符合參加 CAP 的資格後，他們將在未來的帳單上套用折扣。

CAP 資格： CAP 資格是以加州房屋貧窮標準所訂「極低收入水平」(very low-income level) 的收入限制來確認；該標準是由縣政府制訂，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) 所公佈的家庭收入中位數 (Median Family Income) 50%。如果參加 CAP 用戶不再符合 CAP 的家庭收入標準，他們必須通知 EBMUD。CAP 福利是暫時性，並非無限期提供。符合 CAP 資格的用戶必須每 24 個月重新申請一次 CAP。

CAP 福利： 符合資格的用戶每兩個月一次的標準服務費可獲得 50% 折扣，且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 向該帳戶收取的排污費和流量費可獲得 35% 折扣。CAP 福利將從 EBMUD 批准用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。

• 對帳單提出異議或上訴

如果用戶想索取有關避免服務中斷的付款安排資訊，和/或想了解如何對帳單提出異議，可致電 (866) 403-2683 聯絡 EBMUD。如果用戶想對帳單提出異議，在付款到期日過後 15 天 (曆日) 內，用戶可向 EBMUD 的用戶服務經理 (Customer Services Manager) 提交一份書面異議說明，或直接打電話與用戶服務組長 (Customer Services Supervisor) 洽談。在接到用戶以書面或電話提出的異議後，用戶服務經理必須在 15 天內以書面回覆用戶。



第 15A 節 獨立住宅用戶未付帳單

如果用戶及時提出異議後得到不利判決，該用戶可就此決定提出上訴。當用戶服務經理郵寄判決書後，用戶必須在十 (10) 個工作日內向用戶及社區服務經理 (Manager of Customer and Community Services) 提交書面上訴通知。用戶及社區服務經理必須在 10 天內回覆上訴。用戶及社區服務經理將針對用戶異議或上訴的調查結果做出結論及裁定。針對用戶異議或上訴的審查將包含以下因素：

1. 收費是否正確；
2. 工作人員是否在上訴程序結束前安裝了流量限制器並中斷服務；
3. 工作人員是否未按上述條款提供延期付款、替代付款時間表或減額付款選項；
4. 工作人員是否未告知用戶 EBMUD 的 CAP 計劃資訊；或
5. 工作人員是否未按上述規定考慮醫生證明。

在用戶帳單異議的調查或上訴期間，供水服務不會中斷。

所有向用戶及社區服務經理提交的上訴書 (包含裁定在內)，都必須在每月報告中呈報給理事會 (Board of Directors)。

透過留置權和物業稅帳單收款

除了停止或中斷供水以外，EBMUD 還可透過留置權和物業稅帳單，向符合下列條件的獨立住宅用戶收取拖欠費用：

1. 服務是為有水錶的獨立住宅物業提供，且物業為業主自住並為帳戶持有人所有。
2. 未付帳款已成為拖欠費用，且拖欠金額達 \$100.00 或以上。
3. 物業業主已收到法律和/或計劃要求的所有通知。
4. EBMUD 已舉行年度聽證會，且用戶有機會在聽證會中對物業被提交留置權處置提出反對。

EBMUD 每 12 個月會針對欠費帳戶所服務的物業，向康達柯斯他縣及阿拉米達縣政府提出留置權處置。當 EBMUD 收到付款後，將在 30 天內解除已付款的留置權。適用於此項留置權及物業稅收款計劃的拖欠費用包括 EBMUD 的所有收費，其中也包含留置權提交費 (Lien Filing Charge,) 和留置權解除費 (Lien Release Charge)。EBMUD 可能還會納入其他適用的排污費和公用事業使用者稅 (utility user taxes, UUTs)。