



WESTERN HEIGHTS WATER COMPANY 《因拖欠水费而停止住宅供水的政策》

在本公司因拖欠水费而发生住宅供水中断应参考《因拖欠水费而停止住宅供水的政策》（以下简称“《政策》”），若本《政策》同本公司有其他任何政策或规定发生冲突，则以本《政策》为准。

一、政策适用范围；联系电话：本《政策》只适用于住宅供水发生水费拖欠的情况，本公司现行政策和程序继续适用于商业和工业供水客户。可致电（909）790-1901 联系本公司，以寻求有关水费支付和本《政策》中规定的可另作其他可行方案的帮助，以避免供水中断。

二、因拖欠水费而停止住宅供水：

A.账单的提供和支付：除非公司水费价格表中另有规定，水费账单一般每半个月（每两个月）向每位客户提供一次。所提供的水费账单表示水费已到期且待支付，若客户未能在账单所示日期后的六十（60）天内完成支付，则视该账单已过期并执行停止住宅供水。客户可至本公司办公楼或本公司授权收款点完成支付。客户有责任确保及时到本公司办公楼完成付款。未经本公司事先批准，不得仅支付部分款项。账单计算方法如下：

1. 本公司将定期读取水表，以保证定期向客户开具水费账单，并根据需要开具期初账单、期末账单和特殊账单。
2. 水表计费账单将显示当前和先前计费周期的水表读数、当前水表读数的单位数量、日期和供水天数。
3. 客户支付本公司账单应使用美利坚合众国的法定货币进行支付。尽管有上述规定，本公司仍有权拒绝以硬币支付此类账单。

B.逾期账单：以下规定适用于未能在发票所示日期后六十（60）天之内完成支付的客户：

1. **小余额待支付账户：**如果任何账单的未付金额低于最低账单金额（即低于 10 美元），则应结转并累加至下一期账单。
2. **“逾期通知”：**若客户未能在发票日期后六十（60）天之内或第六十天（60）当天支付其账单，本公司至少于“逾期通知”所示的停止供水日期前的七（7）个工作日之内向住宅供水客户发送逾期付款通知（“逾期通知”）。本《政策》所用“工作日”一词应指公司办公室营业的任何日期。若客户地址不与供水服务的住宅地址相一致，

则“逾期通知”必须发送至供水服务的住宅地址，通知人应为“住户”。“逾期通知”须包含以下内容：

- a) 客户姓名和地址；
- b) 拖欠金额；
- c) 为避免停止供水而必须完成付款或另作付款安排的日期；
- d) 就客户申请延期支付拖欠水费的程序说明（见下文第三（D）节）；
- e) 就因水费拖欠而申请账单复核和申诉的程序说明（见下文第四节）；及
- f) 就客户要求延期付款、分期付款、减免付款或另行其他付款计划的程序说明（见下文第三节）。

本公司也可以通过电话传达客户即将停止住宅供水的通知。若采取电话通知的方式，本公司还应向客户提供本《政策》的副本，并与客户讨论下文第三节所述的另作其他付款安排的相关规定，以及下文第四节所述的客户申请账单复核和申诉的程序。

3.无法同客户取得联系：若本公司无法通过书面通知（例如向客户邮寄的通知因无法送达而被退回）或电话同客户取得联系，本公司将竭诚前往住宅留存或通过其他形式在显眼位置放置因拖欠水费而即将停止供水的通知以及本《政策》副本。

4.滞纳金：本公司规定费用和收费中所明示的滞纳金发生于本公司向客户发出逾期通知之前未完成拖欠水费的支付的情况，此时本公司将计算滞纳金并将其计入客户未付金额。

5.最终停水日期：客户必须在逾期通知所示日期的下午 3:30 前到本公司办公室完成所拖欠水费。邮戳日期无效。

6. 支票退回通知：当收到用于支付水费或其他费用的退回支票后，本公司将视客户未完成付款。公司将尝试亲自通知客户，并在客户住宅留下停止住宅供水的通知。本公司将停止住宅用水，如果：客户未在通知所示的到期日前支付退回支票金额和支票退回费用，该到期日不得早于“逾期通知”所示日期；或者本公司未能在因支票退回所开具支付发票之日后的六十（60）天内提前向客户发送“逾期通知”。若客户重新支付退回支票之金额以及支票退回费用，所有此类费用必须使用现金或保付款项完成支付。

7.退回用于支付致住宅供水中断的拖欠水费的支票：

a) 客户使用支票支付并为本公司所接受用于支付致住宅供水中断的拖欠水费，且客户住宅最终恢复供水，若该支票因拒付水费而被退回，则本公司可在至少三（3）个日历日内向客户发送书面通知后停止上述住宅供水服务。客户只能在使用现金保付款项完成拖欠水费的支付后，方能恢复供水。客户账户一旦恢复，公司将对其账户进行为期一年的标记，表明客户曾签发过拒付支票这一事实。

b) 若在上述一年期间的任何时候，客户的账户因拖欠水费而再次中断供水，本公司可要求客户使用现金或保付款项完成支付，以恢复供水。

C. 本公司不得停止供水的情况：若客户满足以下所有条件，本公司则不得停止其住宅供水：

1. 健康状况——客户或住宅租户提供的初级医疗保健服务者所开具的证明，证明停止供水将会（i）危及生命，或（ii）对住宅住户的健康和安全构成严重威胁；

2. 不具经济能力-客户须能够证明其在经济上无法在本公司正常计费周期内支付水费。若要本公司认定客户“不具经济能力”上，须符合客户的任何家庭成员目前是：（i）CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/州补充支付计划或加利福尼亚妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划的援助对象；或者（ii）客户声明其家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%；以及

3. 另行付款安排-客户愿意根据下文第三节的规定同本公司签订分期付款协议、另行付款计划、或延期或减免付款计划。

D. 本公司不得停止供水的情况的评审过程：客户须负责证明其符合上述（C）节所述条件。为使本公司有足够时间处理客户提出的任何援助请求，本公司鼓励客户提供所有必要文件，证明（C）（1）小节所述健康状况、（C）（2）小节所述不具经济能力的情况，或表明其愿意选择（C）（3）小节所述的任何其他付款安排。公司一旦接收到此类文件，本公司的总经理或其指定人员当对文件进行审查，并在七(7)天之内回复客户，或要求客户提供额外材料,包括证明另行付款安排可行性的相关材料,或通知客户新的付款安排以及公司为客户提供的参与新的付款安排的条款(详见第三节)。若本公司要求客户提供额外材料，客户应在收到公司要求后的五(5)个日历日内提供相关材料。若公司于五(5)天收到了客户所提供的额外材料，公司以书面形式或通知客户其并不满足(C)（见上文）中所述条件,或通知客户新的付款安排以及公司为客户提供的参与新的付款安排的条款(详见第三节，见下文)。对于不符合(C)（见上文）所述条件的客户，必须支付其拖欠本公司的金额,包括所

有的处罚费和其他费用,完成支付的期限为:(i) 公司裁定客户不能满足上述条件向客户发送通知后两(2)个工作日内;或(ii) “逾期通知”所示的即将停止住宅供水之日。

E.针对低收入客户的特殊方案: 如果: (i) 客户的任何家庭成员目前是 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充安全收入/州补充支付计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特殊补充营养计划的援助对象;或(ii) 其家庭年收入低于联邦贫困水平的 200%。如果客户证明其符合两种情况之一,则适用于以下规定:

1.**重新供水费用:** 如果已发生住宅供水中断并将要重新供水,则公司正常营业时间内进行的任何重新供水费用降至 50 美元,非正常营业时间内进行的任何重新供水费用降至 150 美元。若重新供水的实际成本低于上述上限,费用则以实际成本为准。劳工统计局将自 2021 年 3 月 1 日起,对洛杉矶、长滩和阿纳海姆市区消费者消费价格指数的变化进行统计,本公司将据此对此类费用上限进行年度调整。

2.**免息:** 对于拖欠账单,本公司将不收取任何利息。

F.房东-租户情况: 以下程序适用于实行单独抄表的单户住宅、多户住宅和移动住宅公园,此时住宅所有人或经营者为登记客户,负责支付水费。

1.通知必须:

a.有关可能停止供水的通知,若住宅为多户住宅或移动住宅公园,公司应至少提前 10 个日历日进行通知;若住宅物业为单户住宅,公司应至少提前 7 个日历日进行通知,公司必须竭诚以书面通知的形式通知住宅租户/住户停止住宅供水的消息。

b.书面通知还必须住宅租户/住户,并通知住户即使他们仍未缴付拖欠账单的应付金额,仍有权成为本公司的有偿服务客户(见下文第 2 小节)。

2.租户/住户成为客户:

a.除非每个租户/住户同意本公司的服务条款和条件并符合公司的要求和规定,否则本公司则无需向租户/住户供水。

b.尽管如此,如果(i)一个或多个租户/住户愿意并能够承担费用、且本公司较为满意,或(ii)本公司有合法的物理手段选择性地停止向那些不符合本公司要求的租户/住户供水,本公司应继续向符合本公司要求的租户/住户供水

c.若客户希望本公司在特定时间段内提供事先服务,须向本公司证明其良好信誉,那么客户只须成为住宅的住户,并提供在该时间段内按时支付租金的证明,获得本公司满意即可。

d.若租户/住户成为本公司的客户，且租户/住户的租金付款包括住宅供水费用（诸类费用未作单独说明），则租户/住户可扣除未来租金付款一部分用于支付前一付款期间应向本公司支付的所有合理费用。

三、**另作付款安排**：对于满足上述第二节第（C）项下三个条件的任何客户，根据上述第二节（D）项所规定的流程，公司应向客户提供下列付款安排选择之一，由公司自行决定：（i）（A）小节所述的分期付款；（ii）（B）小节所述的另行付款计划；（iii）（C）小节所述的部分或全部减免未付余额；或（iv）（D）小节所述的延期付款。总经理或其指定人员应对客户所提供的资料 and 文件进行审查，考虑客户的经济能力和公司的付款需求后，自行酌情做出决定，为客户选择新的最佳付款安排。

A.分期付款：任何在本公司正常付款期内无法支付水费的客户，且经本公司确认后符合上述二（C）节中规定的三个条件，若本公司选择了这一付款方案，则可以按照以下条款与公司签订分期付款计划：

1.**期限**：经本公司总经理或其指定人员同意后，客户应在不超过十二（12）个月的期限内，完成下文第（2）条所规定的管理费和利息未付余额的支付；但本公司总经理或其指定人员，为避免给客户带来不必要的困难，可根据其合理判断，为客户申请一个多于十二（12）个月的分期计划。未付余额，连同管理费和所有利息，应除以分期计划的月数，并于每月将到期应付金额累加至客户当前每月的水费账单中。

2.**管理费；利息**：对于任何经本公司批准的分期计划，将对客户收取一定的管理费，费用多少由公司决定和调整，用于支付本公司启动和管理该分期计划的费用。根据总经理或其指定人员的决定，本 A 小节中分期付款应支付年利率不超过百分之八（8%）的利息。

3.**履约**：客户必须履行分期付款计划，并且必须全额支付所有后续计费期间累计的所有费用。若客户在分期付款期间产生拖欠费用的行为，则不得再享受分期支付任何后续未付费用的权利。若客户在六十（60）个日历日或更长时间内未能遵守分期付款计划的条款，或在六十（60）个日历日或更长时间内未能支付其当前水费，本公司可在客户住宅张贴停止住宅供水意向的最终通知后的至少五（5）个工作日内，停止对其供水。

B.另行付款计划：任何无法在公司正常付款期内支付水费的客户，并且经公司确认后满足上述二（C）节中规定的三个条件，本公司选择了该付款计划，客户则可以根据以下内容履行该付款计划：

1.还款期：经本公司总经理或其指定人员同意后，客户应在不超过十二（12）个月的期限内，完成下文第（2）条所规定的管理费和利息未付余额的支付；但本公司总经理或其指定人员，为避免给客户带来不必要的困难，可根据其合理判断，为客户申请一个多于十二（12）个月的还款期。

2.管理费；利息：对于任何经本公司批准的分期计划，将对客户收取一定的管理费，费用多少由公司决定和调整，用于支付本公司启动和管理该付款计划的费用。根据总经理或其指定人员的决定，本 B 小节中分期付款应支付年利率不超过百分之八（8%）的利息。

3.付款计划：本公司总经理或其指定人员与客户进行协商后，考虑到客户的经济能力有限，使用与客户达成一致的新的付款计划。新的付款计划可允许客户享受定期一次性付款，纵使不符合本公司规定的付款日期，或者客户也可享受高于或低于本公司规定付款频率，但在所有情况下，具体应参照（1）中条款，未付余额和管理费应在付款计划制定后的十二（12）个月内完成全额支付。与客户达成一致的新的付款计划应以书面形式提供与客户。

4.履约：客户必须履行达成一致的付款计划，并且必须全额支付所有后续计费期间累计的所有费用。若客户在达成一致的付款计划期间产生拖欠费用的行为，则不得再延长支付任何后续未付费用的付款计划。客户在六十（60）个日历日或更长时间内未能遵守达成一致的付款计划的条款，或在六十（60）个日历日或更长时间内未能支付其当前水费，本公司可在客户住宅张贴停止住宅供水意向的最终通知后的至少五（5）个工作日内，停止对其供水。

C.未付余额减免：任何在公司正常付款期内无法完成水费支付并经公司确认符合上文第二（C）中所规定的三个条件的客户，若公司选择了这一付款计划，客户可就其未付余额的获得减免，且无需获得公司董事会批准便可执行，但不得超过未付余额的百分之三十（30%）；前提是用于抵消任何此类减免的资金不会对公司其他客户造成额外支付费用。减免比例应根据客户的经济能力、公司的财务状况和需要以及可用于抵消减免客户未付余额的资金情况而确定。

1.还款期：客户应在公司总经理或其指定人员所规定的到期日前已作减免的待付余额，该到期日（“已作减免的待付余额付款日”）应定为减免未付余额生效日后至少十五（15）个日历日。

2.遵守已作减免的待付余额付款日：客户必须在已作减免的待付余额付款日当天或之前完成此类支付，并且必须全额支付所有后续计费期间累计的所有费用。若客户未能已作减免的待付余额付款日后六十

(60) 个日历日内完成此类支付，或未能在六十 (60) 个日历日或更长时间内支付其当前水费，本公司可在客户住宅张贴停止住宅供水意向的最终通知后的至少五 (5) 个工作日内，停止对其供水。

D.临时延期付款：任何在本公司正常付款期内无法支付水费的客户，且经本公司确认后符合上述二 (C) 节中规定的三个条件，若本公司选择了这一付款方案，则可将未付余额的付款暂时延期至付款到期后六 (6) 个月。公司应自行决定向客户提供的延期时间。

1.**还款期：**客户应在公司总经理或其指定人员规定的延期日 (“延期付款日”) 前支付未付余额。延期付款日期应定于未付余额拖欠之日起十二 (12) 个月内；但公司总经理或其指定人员可根据其合理判断，将延期付款日期定于十二 (12) 个月后，以避免给客户带来不必要的困难。

2.**遵守已作减免的待付余额付款日：**客户必须在延期付款日当天或之前支付已作减免的待付余额，并且必须保证如期全额支付所有后续计费期间累计的所有费用。如果客户未能在延期付款日后六十 (60) 个日历日内支付未付金额，或未能在六十 (60) 个日历日或更长时间内支付其当前水费，本公司可在客户住宅张贴停止住宅供水意向的最终通知后的至少五 (5) 个工作日内，停止对其供水。

四、申诉：就住宅水费帐单所列款额提出申诉的程序如下：

A.首次申诉：客户有权在收到水费账单后十 (10) 天内就任何账单或费用向本公司提起申诉或要求复审。此类要求必须以书面形式提出，并递交至公司办公室。只要客户的申诉和调查结果悬而未决，本公司就不得停止向客户供水。

B. 申诉“逾期通知”：除上文 A 项中所规定的申诉权利外，任何收到 “逾期通知” 的客户，如对相关账单有任何疑问，可在 “逾期通知” 日期后至少五 (5) 天内，就该账单提出申诉或要求复核该账单所示用水量；但如已根据上文 A 项提出申诉或要求复核，则不得根据本项规定进行申诉或要求复核。根据 B 项即本项提出的任何申诉或复审请求必须以书面形式提出，并且必须附上支持申诉或复审理由的相关文件。申诉或复审请求必须在五 (5) 个工作日内提交至公司办公室。只要客户的申诉和调查结果悬而未决，本公司就不得停止向客户供水。

C.申诉听证：一经收到客户根据上述 A 或 B 项提出的申诉或复审请求后，本公司应立即在公司总经理或其指定人员 (“听证官”) 在场的情况下确定一个听证日期。在对客户提供的证据和公司存档的有关水费的资料进行评估后，听证官应就账单上所列水费的准确性作出裁定，并应向申诉客户提供该决定的简要书面总结。

1.若听证裁定水费不具准确性，本公司将提供一份金额更正后的发票，客户应在发票日期后十（10）个日历日内按更正金额完成费用支付。若客户在提供金额更正后的发票后超过六十（60）个日历日仍未支付相关费用，本公司则将在该六十（60）个日历日期满后的下一个工作日停止住宅供水；但公司仍须按照上文 II（B）（2）中规定向客户提供“逾期通知”。只有当客户全额支付所有未付水费、罚款和任何及所有相关重新供水费用后，本公司方能恢复其供水。

2.（a）若听证裁定水费具有准确性，客户则应当在听证官做出决定后两（2）个营业日内完成支付。在听证官做出决定时，客户将被告知有权向公司董事会进一步提出申诉。任何此类申诉必须在听证官做出决定后七（7）个日历日内以书面形式提出，若申诉或复审是根据上文 A 项的提出的首次申诉，或是根据上文 B 项提出的“逾期通知”申诉，则必须在三（3）个日历日内以书面形式提出。申诉听证会将在公司董事会下一次例会上举行，除非客户和公司一致同意择日进行。

（b）对于根据上文 A 项的提出的首次申诉，若客户没有及时向公司董事会提出申诉，客户应立即完成相关水费的支付。若客户在原始计费日期后六十（60）个日历日内未全额支付费用，本公司则应根据上述二（B）（2）项中的规定，向客户发送“逾期通知”，并仍保留继续对客户执行停止住宅供水的权利。

（c）对于根据上文 B 项的提出的“逾期通知”申诉，若客户未能及时向本公司董事会提出申诉，本公司可在向客户发出书面或电话通知后，且在（i）原始计费日期后六十（60）个日历日的“逾期”期满后；或（ii）申诉期满后至少二十四（24）小时，停止其住宅供水：。

3.若客户要求公司董事会召开听证会，应以书面形式提出要求，并将该请求送达公司办公室。客户须到场董事会，就账单水费为何不准确提出证据及理由。董事会应评估客户提供的证据，以及公司存档的有关水费的信息，并就上述费用的准确性做出裁定。

a) 若董事会发现客户申诉水费账单不具准确性，公司应向客户开具金额更正后的发票。若客户在提供金额更正后的发票后超过六十（60）个日历日仍未支付相关费用，本公司则将在该六十（60）个日历日期满后的下一个工作日停止住宅供水；但公司仍须按照上文 II（B）（2）中规定向客户提供“逾期通知”。只有当客户全额支付所有未付水费、罚款和任何及所有相关重新供水费用后，本公司方能恢复其供水。

b) 若董事会裁定客户申诉水费账单具有准确性，客户则应当在董事会做出决定后两（2）个营业日内完成支付。若客户未

能在原始计费日期后六十（60）个日历日内完成支付，则本公司应根据上述二（B）（2）项中的规定，向客户提供“逾期通知”，并仍保留继续对客户执行停止住宅供水的权利。

c) 任何多收费用将在给客户的下一张定期账单上显示为公司欠款项，或由董事会自行决定直接退还给客户。

d) 在客户向公司或其董事会提出申诉期间，不得停止向任何客户供水。

e) 董事会的决定为最终决定，具有约束力。

五、恢复供水：为恢复或继续因拖欠水费而导致本公司执行的停止住宅供水，客户必须支付本公司规定的重新供水费用，但须受上文二（E）（1）项中规定的限制。本公司将尽可能在方便客户的情况下尽快重新供水。本公司应在客户要求并支付所有相关重新供水费用后的下一个正常工作日结束前实现重新供水。