

有关针对不缴付停止住宅供水服务的 PWP 政策

帕萨迪纳水电局 (PWP, Pasadena Water and Power) 是一家非盈利的市政公用事业机构, 由帕萨迪纳市所有和经营。自 2020 年 2 月 1 日起, 本有关针对不缴付停止住宅供水服务之政策由 PWP 根据《帕萨迪纳市市政法》, 一般费用表并依据《停水保护法》第 12 部分、《加州卫生与安全法规》第 104 部分第 6 章制定。

第 1 部分: 收费

A. 何时需要支付账单

- 1) 所有由帕萨迪纳水电局 (“PWP”) 开出的公用事业服务账单均须于收到账单后缴交。未在账单日期后三十 (30) 天内支付账单将被视为拖欠。在账单过期未付后, PWP 可根据《帕萨迪纳市市政法》及《加州法》停止水和/或电力服务和/或供水服务。

B. 如何支付

- 1) 可通过邮件、电话、线上或亲自前往的方式付款。可供客户选择的最新付款方法可通过浏览 PWPweb.com 查看或致电 (626)744-4005 向 PWP 客户服务部获取。

C. 滞纳金

- 1) 所有逾期欠款需在原始账单日期起三十一 (31) 天后收取滞纳金。除客户应付的其他款项, 还将根据《帕萨迪纳市市政法》和一般收费表收取滞纳金。如本政策第 2(A)(5)(b) 部分所述, 申报家庭年收入低于联邦贫困线百分之二百 (200%) 的居民客户可要求 PWP 在 12 个月期限内最多豁免一次滞纳金。

第 2 部分: 停止住宅供水服务

A. 滞纳金和通知

- 1) 根据《停水保护法》第 12 部分、《加州卫生与安全法规》第 104 部分第 6 章, PWP 将不会针对不缴付停止住宅供水服务, 直至客户的付款拖欠至少 60 天。
- 2) PWP 会在停止住宅供水服务不少于十五 (15) 天前通过书面通知的联系客户。

有关针对不缴付停止住宅供水服务的 PWP 政策

3) 针对独立水表住宅的住宅租户/住户

- a. 若供水服务账户有欠缴且在切断供水服务前至少十五 (15) 天内可能会中断时, PWP 将尽合理和有诚意的努力以书面通知的形式通知住户。书面通知会告知租户/住户其有权成为 PWP 客户, 而无须缴付逾期账户上的欠款, 只要他们愿意针对该地址供水服务的后续费用承担经济责任。租户/住户必须提供租赁协议或租金支付证明形式的租赁证明, 才能豁免逾期账户上的欠款。住所完成公用事业服务的让渡后, 租户/住户必须承担所有的惯例性责任, 包括但不限于供水设施的维护和维修, 以及承担漏水相关的费用。根据 PWP 现行信用政策的规定, 必须缴纳押金才能开立账户。

4) 针对主表服务多单元综合住宅的住宅租户/住户

- a. 如果多个居民住宅共用一个主表, PWP 会尽一切有诚意的努力以书面通知的形式在供水服务停止前至少十五 (15) 天通知住户。通知将张贴在可出入的公共区域。通知将包括有关住宅住户及其成为记录客户的权利的信息。

5) 如果符合下列**所有**条件, PWP 将不会因不缴付而终止住宅供水服务:

- a. 客户或客户租户向城市和社区供水系统提交初级保健提供者证明, 根据《福利及机构法》第 14088 条 (b) 项第 (1) 段 (A) 分段所界定, 停止提供住宅服务将会对所提供住宅服务处所内的住户构成生命威胁, 或对其健康和安​​全构成严重威胁。
- b. 客户家庭的任何成员当前为 CalWORK、CalFresh、州或地方的一般援助计划、Medi-Cal、补充保障收入/州补充付款计划或加州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划的受惠人, 或客户声明家庭的年收入不到联邦贫困线的百分之二百 200%。若要申报家庭年收入低于联邦贫困线的百分之二百 (200%), 客户必须提供至少参与上述项目之一的证明; 或必须为所有住在家里的人提供收入证明, 并符合 PWP 家庭低收入规定。
- c. 客户愿意签订本政策中定义的替代支付协议。

有关针对不缴付停止住宅供水服务的 PWP 政策

- 6) 在下列任何一种情况下，PWP 可能会在发出有意停止服务住宅之服务的最终通知后的五 (5) 天内停止住宅供水服务：
 - a. 客户未能遵守付款安排，拖欠费用达 60 天或以上。
 - b. 在登记到拖欠费用付款安排时，客户在 60 天或更长时间内未支付其当前的住宅供水服务费用。

第 3 部分：付款延期和安排

A. 付款延期

- 1) 允许所有 PWP 客户于 12 个月期限内延期付款两 (2) 次。每项申请的付款延迟/延期不得超过 14 天。如果客户在 12 个月期限内使用了 2 次付款延期，但无法付款或不能及时付款，则可以采用包括替代支付协议在内的付款方式。

B. 针对有困难情况的住宅供水客户的替代支付协议

- 1) 除付款延期外，下述符合条件的客户可要求为期 3 个月的分期偿还计划，该计划通过每月分期付款的方式在 3 个月以上的期限支付余额。符合条件的客户必须遵守分期偿还计划，并及时缴付每个后续账单收费期产生的费用。在根据分期偿还计划支付拖欠费用时，客户不得要求进一步分期偿还任何后续未付费用。不遵守分期偿还计划的条款将导致服务中断。本分期偿还计划适用于符合要求并能够提供本政策第 2A(5) 部分所列所有条件的文件化和有效证明的住宅用水客户。

第 4 部分：高账单查询和正式上诉程序

A. 高账单查询

- 1) 客户如欲查询高公共事业账单，必须在账单日期起十五 (15) 天内，以电话、书面或亲自前往的方式联络 PWP 客户服务部。书面申请上的邮戳日期不得超过账单日期 15 天。
 - a. 电话：(626) 744-4005，周一至周五上午 7:30 至下午 5:30，节假日除外。

有关针对不缴付停止住宅供水服务的 PWP 政策

- b. 邮寄地址：邮政信箱 7121, Pasadena CA 91109-7220。
 - c. 亲自前往：市政服务支付中心/市政厅， 100 N. Garfield Ave., Room N106, Pasadena, CA 91109, 周一至周五上午 7:30 至下午 5:15
- 2) 高账单查询不属于下文第 4B 部分所述的正式上诉程序的一部分。在高账单查询结果公布前，PWP 可能会要求一笔相等于一般账单金额的保证金。未支付保证金将构成放弃查询请求。其后的公共事业账单，如无争议，必须在限期前缴交至 PWP，以免服务中断。
 - 3) 水表读数或账单如有不准确的记录或水表错误，应根据 PWP 的调查结果，按正确的基准作出调整。PWP 可自行选择，根据正确的水表读数或记录数据针对使用水表的期限和被认定错误的期限向客户多收或少收相关费用，但不得超过三年期限。
 - 4) 如发现水表不计数，PWP 可在水表不计数的情况下，根据估计用水量向客户收费，但不得超过三年期限。如果年内条件不变，则估算将基于客户在上一年度同一季度的先前使用情况，或者基于同期其他类似客户的用水量作出合理的比较。
 - 5) 如无法确定水表读数、日期或其他所需因素，PWP 可通过测试、分析及调查确定作出调整（如有的话）的适当依据，以建立此类因素。账单的调整可由总经理授权。

B. 正式上诉程序

- 1) 符合本政策第 2(A)(5) 部分所列要求的客户可以要求针对其账单付款提出正式上诉，并且必须通过电话，书面或亲自前往的方式联系 PWP 客户服务部并于账单日期起或高账单查询调查后十五 (15) 个日历日内提交一份 PWP 账单上诉表（如果提出了查询申请）。PWP 联系信息列于本政策第 4A 部分。PWP 账单上诉表亦载于 PWPweb.com。
- 2) 在收到客户及时提交的正式上诉结果之前，PWP 不会因有争议的账单未获付款而停止供水服务。客户可在 12 个月内最多提出一次账单上诉。
- 3) 对水费账单提出上诉的客户，仍须按时缴付其电费、垃圾费及排污费，以及任何适用的税费。如未收到付款，PWP 可能会停止供电服务。

有关针对不缴付停止住宅供水服务的 PWP 政策

- a. 如上诉未得到 PWP 客户服务部圆满解决，客户可通过在客户服务部作出决定后的 15 个日历日内，以将提书面声明发送至以下地址要求总经理复核：PWP 总经理，水费账单上诉决议，150 S. Los Robles Ave, Suite 200, Pasadena, CA 91101。
- b. 在及时收到该书面声明后，总经理将确定处理账单争议或上诉的调查是否彻底和完整。总经理将做出决定，并以书面形式将决定传达给客户。
- c. 在申诉得到解决之前，支付无争议费用和后续公用事业服务费用的义务继续存在。申诉的 PWP 服务在申诉过程中将继续提供，但须符合下列条件：
 - 1) 没有发现欺诈、篡改或转移的证据
 - 2) 存在合法和有效的上诉，其中的事实主张支持继续提供服务
 - 3) 如果客户不接受或不遵从最后上诉决定，PWP 可立即进行回收工作，而无须另行通知，包括但不限于中断公用事业服务。

第 5 部分：重连费用

- 1) 若公用事业服务的连接或中断导致 PWP 产生超出一般运作成本的费用，则可根据《帕萨迪纳市一般费用表》收取额外费用。对于符合本政策第 2(A)(5) 部分所述资格的住宅客户，PWP 针对供水服务公共事业重连收取的费用不会超过《帕萨迪纳市一般费用表》规定的费用。