TPWD
Twentynine Palms
Water District
760.367.7546
www.29palmswater.org

終止室內供水服務政策

2020年1月22日，Twentynine Palms水區
董事會第98號條例通過。

1. **背景與目的**《終止室內供水服務政策》（本「政策」）旨在為地區客戶提供法律所要求的某些信息。（《加州健康與安全法典》§ 116906。）本政策須公佈于地區網頁上，並以法律、《零售供水服務規則》第 5.05 章及《地區法典規則》所規定的方式提供給客戶。第 5.05 章詳細介紹了供水服務計費、付款及終止服務方面的地區程序。本政策與地區法典有任何衝突的，以地區法典為准。

2. **賬單投訴與申訴** 出現如下情況，客戶有權就供水服務或收費進行投訴或要求調查：

   若您有收費過高的投訴，或若您有關於地區賬單的其他任何投訴，請務必親自或通過郵件向地區經理投訴，地址為72401 Hatch Road，Twentynine Palms，California 92277，亦可在賬單所指明的違約日期之前致電（760）367-7546。經理由地區任命，負責聽取投訴意見，並有權調查及糾正所有與賬單事宜相關的地區錯誤。

   經理須考慮並解決所有與本節內容相符的投訴。客戶及時提出投訴的，經理須考慮本政策所述的付款安排。

客戶及時提出投訴或請求調查導致經理作出不利決定的，其有權在經理作出決定後的10個工作日內向董事會秘書提出書面申訴通知，以便向董事會提起申訴。收到申訴後，董事會秘書在隨後召開的董事會上報告此事，並至少在會議召開10日前將會議時間和地點的書面通知寄送客戶。董事會的決定為最終決定。

3. **一般付款安排** 若客戶在正常付款期限內無法支付賬單，客戶可以請求付款安排，包括付款日期最多延長 6 個月，分期支付尾款不得超過 12 個月，或其他定期付款的付款計劃，但後者不得與地區付款計劃一致。若客戶在終止服務書面通知郵寄後 13 日內提交其請求，則該請求由地區經理審核。付款安排的條款與條件須由總經理或其指定之人確定。關於付款安排的地區決定係最終決定，不得向董事會提起上訴。

若客戶依據本節已同意付款安排，但未能在既定日期內支付付款安排所約定的金額，地區有權終止供水服務。地區至少在終止供水服務前5個工作日，在服務地址的顯眼之處張貼終止服務的最終通知。最終通知不會導致客戶受到地區的調查或審查。

4. **醫療與財政均有困難的客戶的付款安排** 若滿足如下所有條件，地區不會因未付款項而終止供水服務：（a）持有執照的醫護人員證明終止供水服務將嚴重威脅客戶或其他居民的生命、健康及安全；（b）客戶在經濟上無法在正常期限內支付服務費用；（c）客戶願意就所有拖欠費用與地區協商付款安排。

如有以下情況，則認定客戶在經濟上無法在正常計費週期內付款：（1）客戶的任何一位家庭成員係如下計劃受益者的，包括CalWORKs、CalFresh、一般幫助、Medi-Cal、補充安全收入、國家補充支付計劃、加拿大針對婦女及嬰幼兒的特別補充營養計劃；（2）客戶在知曉偽證將受處罰的情況下，聲明家庭年收入低於聯邦貧困線200%。

客戶有責任證明如上要求已經滿足。對於滿足如上所有要求的客戶，地區須向客戶提供延期、分期支付未付餘款或其他支付計劃，具體內容由地區自行決定。收到客戶提供的文件後，地區將在7日內審核文件，並且：（i）通知客戶地區選擇的替代性付款安排及要求客戶簽字同意加入替代性付款安排；（ii）向客戶要求其他信息；（iii）通知客戶其不滿足上述要求。

同意本節所規定的付款安排的客戶超過60日未履行如下事項的，地區有權終止供水服務：（i）支付付款安排應支付的金額；（ii）支付當前供水服務的費用。地區至少在終止供水服務前5個工作日，在服務地址的顯眼之處張貼終止服務的最終通知。最終通知不會導致客戶受到地區的調查或審查。

5. 聯絡信息 有關賬單問題或避免因未付款而終止服務的選擇幫助，請致電地區客服人員 760-367-7546。**客戶也可以于週一至週五，上午** 7 **時** 30 **分至下午** 5 **時親自造訪地區客服代理處，節假日除外。**