

三藩市水利局 (SAN FRANCISCO PUBLIC UTILITIES COMMISSION)

住宅欠費停水政策

(依水利局決議第 19-0237 號通過實施)

SFPUC 住宅欠費停水政策係依據《加州斷水保護法》(California Water Shutoff Protection Act)、《加州健康與安全法典》(California Health & Safety Code) 第 116900 節及其後條款的規定通過實施。

I. SFPUC 帳單開立和催收程序概要

SFPUC 每月向客戶開立住宅供水服務帳單。付款到期日為帳單開立日期起十五 (15) 天。除非客戶在帳單開立日期起十五 (15) 天內向 SFPUC 客戶服務部提出異議，否則 SFPUC 供水和污水帳單的計費將會被視為正確無誤。如果客戶對自己的帳單有任何疑問，或想對費用提出異議，可聯絡 SFPUC 客戶服務部：

電話： (415) 551-3000
電郵： customerservice@sfgwater.org
郵寄： SFPUC Customer Services
525 Golden Gate Avenue
San Francisco, CA 94102

從帳單所示日期算起，如有任何費用未在三十 (30) 天內付清，則欠費金額將被處以遲繳罰款；罰款以每三十 (30) 天百分之零點五 (0.5%) 計算，如不滿三十天則按比例計算。

SFPUC 會定時檢查供水和污水服務帳戶，了解這些帳戶是否有拖欠未繳的逾期餘額。如果帳戶的逾期餘額至少逾期四十五 (45) 天，則 SFPUC 會寄出「提醒通知」(Reminder Notice)，提醒客戶有款項已經逾期。從「提醒通知」所示日期算起，如果 SFPUC 未在十五 (15) 天內收到付款，表示該帳戶有至少 60 天的逾期餘額，且會被視為是拖欠 (delinquent) 帳戶。在這個階段，SFPUC 會對拖欠帳戶啟動切斷程序，包括停水。

在對客戶實施住宅欠費停水前，SFPUC 至少會提前七 (7) 個工作日，透過美國郵政服務郵寄一份書面通知給客戶。如客戶的郵寄地址與服務地址不同，SFPUC 還會寄一份書面通知到服務地址。SFPUC 將告知客戶其住宅供水服務即將因拖欠付款而遭到停水，且將說明可避免停水的選項 (如本政策下文所述)。

II. 避免住宅欠費停水的選項

當客戶收到 SFPUC 的住宅欠費停水通知時，有幾個選項可避免停水。這些選項包括：(1) 向 SFPUC 支付拖欠金額；(2) 參加延期付款計劃；(3) 加入替代付款時間表；(4) 對帳單金額提出異議或申訴；以及 (5) 聯絡 SFPUC 以了解更多有關這些選項的資訊。

A. 向 SFPUC 支付拖欠金額

客戶可使用以下任何一種方式，支付其住宅供水帳戶的拖欠金額：

1. 上網付款

- 客戶可使用信用卡 (Visa 或 MasterCard)、扣款卡、電子支票或現金，上網站 <https://www.sfwater.org/waterezipay> 付款。此付款服務為客戶免費提供，沒有任何手續費。信用卡和扣款卡有 30 天內最多支付 \$5,000 的限制。現金付款只能到 7-Eleven 便利店支付，且需先從 EZ-Pay 網站下載付款條碼。

2. 電話付款

- 客戶可撥打 SFPUC 客戶服務部電話 (415) 551-3000 並選擇「Pay By Phone」(電話付款)，或撥打 SFPUC 自動付款服務廠商的直撥號碼 (844) 737-8222。客戶致電時應將帳號準備好。

3. 美國郵政服務郵寄付款

- 客戶可將帳單底部剪下，連同一張註明支付給「San Francisco Water」的支票或匯票，用美國郵政服務寄到：SFPUC Customer Services, P.O. Box 7369, San Francisco, CA 94120-7369。客戶不可郵寄現金。

4. 親自付款

- 客戶可親自到以下地點，用現金、支票、Visa、MasterCard、ATM 提款卡 (必須有 MasterCard 或 Visa 標誌) 付款：
 - 7-Eleven 便利店 (只收現金，最低付款金額 \$10.00)

註：客戶可使用 EZ-Pay 條碼，在參加服務的 7-Eleven 便利店用現金付款，條碼下載網址：<https://www.sfwater.org/waterezipay>。大多數 7-Eleven 便利店都是 24 小時營業。客戶可到最近的 7-Eleven 便利店了解更多詳情。

- 三藩市水利局 (San Francisco Public Utilities Commission)
一樓收費窗口，地址：525 Golden Gate Avenue (近 Polk Street), 1st floor, Cashier Window, San Francisco, CA 94102
星期一至星期五上午 8 時至下午 5 時 (本市公定假日除外)

註：下班時間可利用主要入口 (位於 Golden Gate Avenue 近 Polk Street 轉角處) 右側的夜間信箱付款。夜間信箱只收支票。

- 市政廳 140 室 (City Hall, Room 140)
1 Dr. Carlton Goodlett Place
San Francisco, CA 94102
星期一至星期五上午 8 時至下午 5 時 (本市公定假日除外)

B. 參加延期付款計劃

若客戶付不出帳單拖欠金額，可參加延期付款計劃，以避免住宅欠費停水。延期付款計劃讓客戶可延遲支付帳單拖欠金額，帳戶催款行動最長可延三十(30)天才會展開。客戶可撥打(415) 551-3000 聯絡 SFPUC 客戶服務部，要求參加延期付款計劃。

C. 加入替代付款時間表

SFPUC 為尚有帳戶拖欠餘額的客戶提供以下兩(2)種替代付款時間表，以避免住宅欠費停水：(1) 付款計劃 (Pay Plan)，(2) 付款安排 (Payment Arrangement)；詳如後述。若客戶付不出帳單拖欠金額，可撥打(415) 551-3000 聯絡 SFPUC 客戶服務部，討論這些選項並加入替代付款時間表，以避免住宅欠費停水。

- a. 「**付款計劃**」是一種替代付款時間表，這是 SFPUC 與客戶簽訂的書面協議；在此協議中，客戶同意遵照一個量身訂做的時間表，在幾個特定的到期日支付帳戶拖欠餘額。付款計劃讓客戶可用分期付款方式，以每期不同或相同的金額，在自己選定的日期支付拖欠費用；這些日期與客戶接下來的正常帳單到期日沒有關聯。
 - 付款計劃適合希望付款金額和到期日都有彈性的客戶。
 - 付款計劃的分期金額不會以單一項目顯示在客戶的每月正常帳單上。拖欠金額會包含在每月帳單的前期餘額中，直到客戶付完付款計劃的最後一期為止。
 - 客戶應在預定的到期日支付付款計劃的分期金額，且未來發生的費用也應如期支付，以免遭到停水。

- b. 「**付款安排**」是一種替代付款時間表，這是 SFPUC 與客戶簽訂的書面協議；在此協議中，客戶同意用分期付款方式，以客戶自行選定的每期相同金額，在接下來的每月固定帳單到期日支付拖欠費用。
 - 當客戶加入付款安排後，接下來收到的每月帳單將包含目前水費，以及客戶與 SFPUC 簽訂協議時自行選定的付款安排分期金額。
 - 付款安排適合希望在同一個到期日支付目前水費和逾期拖欠費用的客戶。
 - 在正常的每月帳單到期日，客戶除了支付目前水費外，也必須支付付款安排分期金額，以免遭到停水。

D. 對帳單金額提出異議或申訴

如需對帳單金額提出異議或申訴，客戶可利用以下方式聯絡 SFPUC 客戶服務部：(1) 電話：(415) 551-3000，(2) 郵寄：SFPUC Customer Services, 525 Golden Gate Avenue, San Francisco, CA 94102，(3) 電郵：customerservice@sfgatewater.org。

- 客戶應向 SFPUC 客戶服務部提供具體資料和細節，包括他們質疑哪一份帳單、帳單上哪些費用，以及質疑的理由。
- SFPUC 客戶服務部職員將審查該客戶的帳戶、客戶質疑的帳單和費用，以及客戶提供的資料和細節。
- 個案各有不同，有些可能還需要進行現場訪視和水錶檢查。
- SFPUC 客戶服務部將根據帳戶審查情形、客戶提供的資料和細節，以及任何現場訪視或水錶檢查的結果，評估客戶對帳單提出的異議或申訴。如證實有誤，將對帳單進行調整。
- SFPUC 客戶服務部將以書面方式通知客戶其審查決定。

若該住所有一名獲得授權的成人針對水費提出申訴，則在申訴或高額帳單待審期間，SFPUC 將不會實施住宅欠費停水。

如客戶收到異常高額帳單，懷疑可能是因水管或水泵裝置漏水所造成，則客戶可能有資格加入 SFPUC 漏水補貼計劃。欲知 SFPUC 漏水補貼計劃詳情，請瀏覽 [www://sfgatewater.org](http://www.sfgatewater.org)，或撥打高用量部門 (High Consumption Unit) 電話 (415) 551-4780。

E. 聯絡 SFPUC 以取得更多資訊

客戶可聯絡 SFPUC，討論有關避免住宅欠費停水的選項。

SFPUC 客戶服務部的聯絡方式如下：

電話： (415) 551-3000
電郵： customerservice@sfgatewater.org
郵寄： SFPUC Customer Services
525 Golden Gate Avenue
San Francisco, CA 94102

III. 特殊狀況

《加州健康與安全法典》第 116910 節針對符合以下**全部**三個條件的客戶提供有特殊程序和選項：

(1) 客戶或客戶的租戶向 SFPUC 提交主治醫生證明 (如《加州福利與機構法典》(Welfare and Institutions Code) 第 14088 節 (b) 款中第 (1) 項 (A) 款所定義)，說明如果實施住宅停水，將對住所某位居民造成生命威脅，或將嚴重威脅其健康和 safety。

(2) 客戶證明其財務能力無法在 SFPUC 正常帳單週期內支付住宅供水費用。如客戶家中有任何成員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，或客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧窮標線的 200%，則該客戶將被認定為財務能力無法在 SFPUC 的正常帳單週期內支付住宅供水費用。

(3) 客戶願意按照本書面政策所述，針對所有拖欠費用簽訂分期償還協議、加入替代付款時間表，或參加延期或減額付款計劃。

若客戶認為自己符合資格，他們應透過電話 (415) 551-3000 或電郵 customerservice@sfgwater.org 聯絡 SFPUC 客戶服務部，了解更多資訊。

IV. 恢復供水服務

根據《加州健康與安全法典》第 116912 節規定，如果 SFPUC 對客戶實施住宅欠費停水，SFPUC 將向客戶提供有關如何恢復住宅供水服務的資訊。

若要恢復供水服務，客戶可以：(1) 利用下列一種特定付款方式支付全部拖欠金額，或 (2) 撥打 (415) 551-3000 聯絡客戶服務部，加入本政策 C 部分所述的付款計劃或付款安排。當客戶支付全部拖欠金額或加入付款計劃或付款安排，且他們是在星期一至星期五下午 4 時以前 (本市公定假日除外) 付款給 SFPUC 或簽訂付款計劃或付款安排協議，則 SFPUC 將在當天恢復供水服務。如果收到付款或達成付款計劃或付款安排協議的時間，是在星期一至星期五下午 4 時以後 (本市公定假日除外)，則供水服務將在下一個工作日恢復。

恢復供水服務的付款方式：

- 親自付款：到三藩市水利局一樓收費窗口付款，地址：San Francisco Public Utilities Commission, 525 Golden Gate Avenue, 1st floor, Cashier Window, San Francisco, CA 94102，營業時間為星期一至星期五，上午 8 時至下午 5 時 (本市公定假日除外)。
- 電話付款：撥打 SFPUC 客戶服務部電話 (415) 551-3000 並選擇「Pay By Phone」(電話付款)，或撥打 SFPUC 自動付款服務廠商的直撥號碼 (844) 737-8222。客戶致電時應將帳號準備好。付款完成後，客戶應撥打 SFPUC 客戶服務部電話 (415) 551-3000，提供付款確認收據號碼。
- 上網付款：使用信用卡 (Visa 或 MasterCard)、借記卡、電子支票或現金，上網站 <https://www.sfgwater.org/waterezpay> 付款。上網付款完成後，客戶應撥打 SFPUC 客戶服務部電話 (415) 551-3000，提供付款確認收據號碼。

V. SFPUC 網頁提供的本政策版本

本政策可至 SFPUC 官網 sfwater.org 取得，提供的版本包括：英語、《民法典》(Civil Code) 第 1632 節所列語言，以及 SFPUC 服務區域內至少 10% 居民所說的其他任何語言 (根據《加州健康與安全法典》第 116906 節規定)。