

因欠款而暫停住宅供水服務政策 2020 年 2 月 1 日起生效

簡介／背景

2018 年 9 月 28 日，第 998 號參議院法案《供水關停保護法》簽署成為法律。《供水關停保護法》修改了公共和社區供水系統有關因欠款而暫停住宅供水服務的慣例。《供水關停保護法》旨在根據《水權法》為用戶提供額外保護，以確保用戶獲得安全、清潔的飲用水。¹其中，《供水關停保護法》要求供水系統就因欠款而暫停住宅供水服務制定書面政策。政策須包括：²

1. 延期或減少付款計劃；
2. 替代付款時間表；
3. 用戶對帳單提出異議或申訴的正式機制；及
4. 可供用戶聯絡的電話號碼，以討論避免因欠款而暫停住宅供水服務的選項。

本文件討論 SCE 有關根據《供水關停保護法》因欠款而暫停住宅供水服務的政策。

政策詳情

延期或減少付款計劃和替代付款時間表

SCE 每月向用戶發出水費帳單，如果用戶未在 19 天內支付，則視為拖欠帳款。如果用戶無法在正常計費週期內支付水費，可申請參加延期或減少付款計劃或選擇替代付款時間表，以避免供水服務中斷。SCE 提供多種財務和帳單援助計劃，以幫助用戶履行其公用事業服務義務。這些計劃包括低收入納稅人援助、預算帳單計劃和一次性帳單援助。如果用戶遵守延期或減少付款計劃或替代付款時間表的條款，則不會因欠費而被暫停服務。

帳單異議程序

如果用戶想對自己的帳單提出異議或申訴，可聯絡 SCE 或向加州公用事業委員會(CPUC)投訴，藉以提出異議或申訴。用戶可撥打 SCE 用戶聯絡中心電話 (800) 655-4555，對帳單提出異議。

如果無法直接與 SCE 解決帳單異議，用戶可向 CPUC 提出申訴，方式是造訪 www.cpuc.ca.gov/complaints/ 在線上向 CPUC 消費者事務組提出投訴、撥打 1-800-649-7570（週一至週五上午 8:30 至下午 4:30），或寄送郵件至以下地址：

California Public Utilities Commission
Consumer Affairs Branch
505 Van Ness Avenue, 3rd Floor
San Francisco, CA 94102

¹ 《水權法》（加州《水資源法》第 106.3 節）規定，所有加州人都有權獲得安全、清潔、實惠和方便獲取的充足用水，以用作人類飲用、烹飪和衛生用途。

² 加州《水資源法》第 116906 節。

與帳單異議程序有關的詳情，請查閱水費表規則 **10 存在異議的帳單**。

暫停和恢復服務

如果用戶至少有 **60** 天未遵守延期或減少付款計劃或替代付款時間表，則可能會因欠款而被暫停服務。SCE 將在暫停服務至少七天之前與用戶聯絡，將拖欠帳款事宜告知用戶，並討論防止服務暫停的選項，包括上文討論的延期或減少付款計劃及／或替代付款時間表。我們將在斷水不少於五個營業日之前提供終止服務最終通知，以告知用戶為避免斷水而必須滿足的條件。

為在因欠款而暫停服務後恢復服務，用戶可能需要支付重新連接費用。有關服務恢復和重新連接費用的詳情，請查閱水費表規則 **11 暫停和恢復服務**。

聯絡資訊

有關 SCE 的付款、延期或付款選項的資訊，可撥打 SCE 用戶聯絡中心電話 **1-800-950-2356** 或線上造訪 www.sce.com/billing 瞭解詳情。