

洛杉磯市水電局對因欠繳水費而導致中斷住宅供水服務的政策與做法

受新冠肺炎大流行相關影響暫停斷水

在此公告緊急狀況期間，洛杉磯市水電局（以下簡稱「本局」）暫停發送「逾期繳費通知」及「斷水通知」。在此期間，本局依紙本帳單上之繳費期限未收到款項時，用戶將會收到「提醒繳費通知」。

為符合《加州斷水保護法》及《加州健康與安全法》第 116900 節的要求，本文檔記錄本局關於因欠繳水費而導致中斷住宅供水服務的政策與做法。

一. 本局住宅用水計費及收費流程概述

本局每 2 個月向大多數住宅用戶收取住宅供水服務費。水費自帳單日期後的十九 (19) 天內到期。如果用戶對帳單方面有任何疑問，請致電本局用戶聯絡中心，

1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) 或至本局任一用戶服務中心。亦可參考帳單背面以獲取更詳細的聯絡方式，以及有關如何對帳單提出異議的資訊。

當帳戶逾期欠費餘額超過十九 (19) 天時，本局會郵寄或（對於選擇無紙化遞送的用戶）發送「逾期繳費通知」電子郵件，以提醒用戶水費繳款到期日。根據《健康與安全法》第 116908 節，本局在「逾期繳費通知」之日起六十 (60) 天內如尚未收到款項，本局會考慮該帳單違約，根據第 116908 節，啟動對欠費帳戶的中斷供水服務程序。

根據《健康與安全法》第 116908 節，當用戶因欠繳水費，導致中斷住宅供水服務前至少七 (7) 個工作日，本局將透過美國郵政寄發書面的「斷水通知」至帳號用戶地址以及提供服務的地址。此外，根據第 116908 節，如果本局無法透過電話與用戶或成年住戶取得聯繫，書面通知亦被郵局退回而無法送達時，本局將善意前往住所傳遞「欠繳水費而導致

立即中斷住宅供水服務通知」以及本局的「欠繳水費而導致中斷住宅供水服務政策」，或作出其他安排將通知書放置於明顯可見的地方。

對於逾期繳費的帳戶，本局得以收取額外的遲延滯納金。

二. 避免因欠繳水費而導致中斷住宅供水服務的選擇

因欠繳水費而收到住宅斷水通知的用戶會被告知有關欠費的資訊，並提供多種選擇以避免中斷供水的服務。這些備選辦法包括：(1) 向本局繳納欠費；(2) 參與繳費替代計劃；(3) 對帳單金額提出異議或申訴。

A. 向本局繳納欠費

用戶可以通過以下選項之一，為住宅服務帳戶繳納欠費：

1. 線上繳費

- 用戶可以上網至 www.ladwp.com 登錄網路帳戶，通過信用卡或 ACH 自動轉帳進行線上繳費。用戶必須註冊並建立網上檔案才能進行線上繳費。

2. 郵寄繳費

- 用戶可以郵寄其帳單底部的回條連同支票、匯票或現金支票至：
LADWP Payments
PO Box 30808
Los Angeles, CA 90030-0808

3. 親自繳費

- 用戶可在本局任一用戶服務中心通過現金、支票、匯票或現金支票親自繳費。用戶服務中心地址位於帳單背面。

4. 電話繳費

- 用戶可致電 1-800-MYPAYDWP (1-877-697-2939) 使用信用卡繳費。用戶將需要帳號與相關安全碼才能完成付款。

B. 參與替代繳費計劃

無法繳納帳單上欠款的用戶可以參加其他繳費計劃，避免因欠繳水費而導致中斷住宅供水服務。

無法繳納帳單款項的用戶可來電 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) 致本局的用戶聯絡中心，或至本局任何用戶服務中心討論此選項並登記其他繳費計劃，以避免中斷供水服務。擁有合格帳戶的用戶也可至 www.ladwp.com 線上註冊繳費計劃。

用戶可上網至 www.ladwp.com 找到更多「繳費安排」和「繳費計劃」的詳細資訊。

1. 「繳費安排」是本局與用戶之間協議確定的替代繳納時間表，用戶同意以欠費帳單同等金額分期付款繳納其帳戶上的欠費。
 - 繳費安排分期付款必須在用戶的正常帳單到期日繳納，包括當前費用，以避免中斷供水服務。

2. 「繳費計劃」是本局與用戶之間協定確定的替代繳費時間表，用戶同意在客製時間表的到期日繳納其過期帳戶餘額。繳費計劃允許用戶分期付款，此繳費計劃日期與用戶的每月帳單到期日期無關。
 - 用戶必須在特定到期日分期付款，並保持帳戶開通以便繼續未來收費，以免中斷供水服務。

C. 對帳單金額提出異議或申訴

根據本局的水電服務規則，用戶可以通過電話聯絡本局的用戶聯絡中心 1-800-DIAL-DWP(1-800-342-5397)，至本局任何用戶服務中心，或上網至 <http://www.ladwp.com/contactus>，從而對帳單提出異議或申訴。

- 用戶服務代表解釋費用後，用戶可逕向主管索取其他資訊。
- 如果用戶仍不同意帳單，則用戶有權請求進行管理層級審查。
- 當訴求管理層級審查，用戶可以向本局用戶關係辦公室發送書面請求，P.O. Box 51111, Los Angeles, CA 90051-0100。
- 用戶必須在申請管理層級審查後的七 (7) 天內繳納帳單中無爭議的部分。
- 將審核帳戶，並告知用戶結果。
- 有關對帳單金額提出異議或申訴的資訊將出示在用戶的列印帳單背面。

根據《健康與安全法》第 116908 節，如經授權的成年居民對水費提起申訴，本局不會在申訴待決期間因欠繳水費進行中斷住宅供水服務。

D. 連絡本局瞭解資訊

用戶可聯絡本局，討論避免因欠款而導致中斷住宅供水服務的選項。

本局用戶服務聯絡方式如下：

電話：用戶聯絡中心電話 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397)

個人：本局任一用戶服務中心

三. 特殊情況

根據《健康與安全法》第 116910 節，符合以下所有三個條件的用戶可使用特殊程序和選項：

- (1) 用戶或用戶的租戶向本局提交基礎醫療提供者的證明，因《福利與機構法》第 14088 節第(b)段第(1)項第(A)款中界定了該用語，即中斷提供住宅服務將危及或嚴重威脅提供住宅服務的居民之健康與安全。
- (2) 當用戶證明在本局的正常計費週期內於財務上無法繳納，如用戶家庭的任何成員當前接受 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、補充安全收入/州補助付款計劃或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計劃，或者用戶聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困水平的 200%，則用戶將被視為無法在本局的正常計費週期內繳納住宅服務費。
- (3) 用戶願意就所有欠款簽訂符合本書面政策的替代繳費時間表。

認為自己符合資格者可致電 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) 聯絡本局的用戶聯絡中心以獲取更多資訊，或洽詢任一本局用戶服務中心。

一旦商定了繳費選項，如果符合所有三個條件的用戶未能遵守六十 (60) 天或以上的替代繳費計劃，或者在進行其中一個繳費計劃時，用戶不繳納其當前六十 (60) 天或以上的住宅服務費，本局可在通知用戶五 (5) 天後中斷供水服務。根據《健康與安全法》第 116910 節，本局會將最後斷水通知翻譯成下列所有語言，並在該房產所有物之顯眼位置張貼或試圖張貼即將終止供水服務的最後通知。本局得以對房產物業地址所張貼的通知酌收額外費用。

四. 恢復供水服務

根據《健康與安全法》第 116912 節，在本局因用戶欠繳水費而導致中斷住宅供水之前，本局將提供有關如何恢復住宅供水服務的資訊。

要恢復供水前，用戶必須依照上述二. A 的特定繳費方式之一繳納全額欠款。然後致電 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) 聯絡本局的用戶聯絡中心。一旦繳納了全部欠款後，本局將恢復供水服務。

為了恢復或繼續因欠繳水費而導致中斷住宅供水，用戶必須繳納本局斷水通知中所述的新連接費。

根據《健康與安全法》第 116914 節，合格用戶在正常營業時間內重新連接，支付 50 美元服務費，如果在正常營業時間後重新連接，服務費不得超過 150 美元。從 2021 年 1 月 1 日起，因為消費者物價指數的變動，每年應調整一次重新連接費。

合格用戶還可每十二 (12) 個月免除一次欠費帳單的利息費用。

五. 向租戶或住戶發出通知

根據《健康與安全法》第 116916 節，當供水服務帳戶欠繳水費且在被中斷供水至少 10 天前，本局將作出合理、真誠的努力，經由書面文件通知租戶/住戶，他們有權成為本局的用戶，無需繳納欠費帳戶的應付金額，只要他們願意為該地址的後續供水承擔財務責任；本局得以對房產地址所張貼的公告酌收額外費用。

六. 年度報告

根據《健康與安全法》第 116918 節規定，本局將提供一份因欠繳水費而導致中斷住宅供水服務的數據於本局網站 www.ladwp.com。

七. 未經授權的行為

由於用戶未經授權的行為，本政策不適用於本局中止連接服務。

八. 在本局網站上可取得的政策

根據《健康與安全法》第 116906 節規定，本文檔也提供下列語言版本，請至上網至 www.ladwp.com 下載 PDF 檔。

英文

西班牙文

中文

韓文

菲律賓文

越南文