

因未付款而终止住宅供水服务的政策

就本政策而言，住宅供水服务是指对住宅连接的供水服务，包括单户住宅、多户住宅、移动住宅，包括但不限于移动住宅公园中的移动住宅或农场工人住宅。

如果在邮寄之日起 19 天内未付款，则视为逾期未付。按时足额付款是每位客户的责任。Liberty Utilities 将允许每位居民客户在邮寄账单之日起的 79 天内，在停止服务之前付清账单。有关如何避免因未付款而切断住宅服务的信息，请拨打 562-923-0711 或免费电话 800-727-5987。

书面的断开通知将邮寄到账户上指定的邮寄地址。如邮寄地址与提供供水服务的物业地址不同，我们会另行邮寄通知书至该物业地址，并寄给“居住者”。如果书面通知无法送达，Liberty Utilities 将通过电话与账户上的客户联系。如果 Liberty Utilities 无法联系到客户，Liberty Utilities 会做出善意的努力，在住户门牌处留下标签以及断开连接的通知。

Liberty Utilities 不会因拖欠款项而切断住宅供水服务，除非我们按照第 8 条和第 11 条的规定，在停止供水前至少七(7)个工作日，向客户提供书面通知，告知用户有关供水中断的情况。

住所、建筑或公园的所有者，经理或运营人员以客户身份被记录，供水服务会提供给住宅居住者，Liberty Utilities 将做出善意的努力，在按照第 8 条的规定停止供水前至少十五(15)天，通过在物业上张贴书面通知的方式通知住户。书面通知将建议租户/居住者，他们有权在没有被要求支付拖欠账户上的款项的情况下成为 Liberty Utilities 的客户，只要他们愿意后续为该供水地址承担财务责任。

替代付款安排

接到“断水”通知后，如果客户无法付款，他或她必须致电 562-923-0711 或拨打免费电话 800-727-5987 联系 Liberty Utilities 安排付款。根据每个客户的情况，可以向客户提供延期付款（在较晚的日期付款）、减少付款（在不超过 12 个月的商定时间内分期付款）或其他替代付款计划。如果客户遵守 Liberty Utilities 提供的另一种付款方式，并在其账户上保持最新的供水服务费用，则不会因为未付款而停止供水服务。如果客户未能遵守另一项付款安排，Liberty Utilities 将在停止供水服务前至少五（5）个工作日发出停止供水服务通知。客户将无权与 Liberty Utilities 进行任何进一步的调查或作出其他付款安排。

住宅健康和安全例外

对于住宅供水客户，当该用户满足 Liberty Utilities 的要求，即满足以下三个条件时，其供水服务将不会因未付款而停止：

- a) 住宅客户提交来自初级保健提供者的由水关闭保护法案所定义的证明，住宅供水中断将会威胁生命或对提供住宿服务的住所的居民的 건강及安全构成严重威胁，
- b) 住宅客户证明，在 Liberty Utilities 正常的账单周期内，她或他在经济上无法支付住宅服务费用，以及
- c) 住宅客户愿意采用延期付款（在较晚的日期付款）、减少付款（在不超过 12 个月的商定时间内分期付款）或其他替代付款计划。

恢复住宅供水服务

如果供水服务已经中断，Liberty Utilities 可根据第 11 条规定，在正常工作时间收取 50 美元的重新连接费，或在工作时间之外收取 150 美元的重新连接费。此外，Liberty Utilities 将要求客户支付账户上的欠费和保证金以恢复服务。

在恢复供水之前，必须全额缴付重接/断开供水的费用。这些费用必须在我们的办公室或授权付款地点以现金或汇票支付，或通过电话或我们的网站以信用卡或借记卡支付。不接受个人支票。如果要在当天恢复服务，必须付款并且我们的办公室得到通知不迟于下午 4 点。当在下午 4 点后收到款项时，服务将在下一个工作日恢复。

有争议的账单

任何客户（或居住在服务地址的成年人）如对其水费单的准确性有异议，可致电 562-923-0711 或拨打免费电话 800-727-5987，请求 Liberty Utilities 重新审核有争议的水费单。在 Liberty Utilities 调查期间，客户不会因为未付款而停止供水服务，前提是：a) 客户在收到有争议的账单后 5 天内提交了复核申请，以及 b) 客户已作出另一种付款安排，即在按照第 5 条和第 10 条的规定中止服务之前，他或她声称在正常付款期间内无法支付全部款项。

如果客户对 Liberty Utilities 的答复不满意，客户可以通过访问 <http://www.cpuc.ca.gov/complaints> 向加州公共事业委员会（CPUC）提交投诉。账单及服务投诉由 CPUC 的消费者事务科（CAB）处理，市民也可通过下列途径与该科联络：

电话	1-800-649-7570（周一至周五，上午 8:30 到下午 4:30）
邮件	加州公共事业委员会消费者事务科 加州旧金山凡尼斯大道 505 号 3 楼，邮编 94102

如果客户的案件符合审核标准，CAB 将为客户提供有关如何邮寄支票或汇票的说明，以等待案件的解决。只要用户遵守第 10 条规则规定的审查程序，在加州公共事业委员会进行调查期间，客户不会因未付款而停止供水服务。