



PENNGROVE KENWOOD WATER COMPANY (PKWC)

POLICY OF DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL SERVICE FOR NONPAYMENT

供水公司居民供水服务欠费停水政策

PKWC 水费单在发出时即视为已到期应付。当水费单以每月或每两月的间隔发出时，如果在寄出之日 19 天内未支付，则视为逾期（欠费）。每个客户都有责任及时足额支付水费。在停水前，PKWC 会给予所有居民用水客户自寄出水费单起共 79 天的时间足额支付水费单。关于如何避免因逾期未缴费而导致的居民供水服务中断的信息，请致电：707-539-6397。就本政策而言，居民供水服务是指向单个家庭住宅、多个家庭住宅、活动住房（包括但不限于活动住房公内的活动住房），或农业工人住房等民用设施提供的供水服务。

替代付款安排

PKWC 理解，客户可能会遇到经济困难，定期出现无法支付水费的情况。如果在收到停水通知前或收到停水通知时，居民用水客户无法支付水费，在停水前，其必须致电 877-335-6764，联系 PKWC，申请延期支付（在稍后的日期支付）、减少支付（在不超过 12 个月的约定期限内分摊支付），或其他可选支付日期，以避免停水。只要符合随后与 PKWC 签订的替代付款安排，只要该客户在以后每个计费周期内仍保持其供水服务帐户的最新状态，就不会中断供水服务。如果客户未能遵守替代付款安排，PKWC 将会在至少停水前的 5 个工作日内发出停水通知。该客户将无法享有 PKWC 提供的任何进一步调查或替代付款安排。

居民健康和例外

如果居民用水客户符合以下全部条件，该客户的供水服务不会因为欠费而中断：

- a) 居民用水客户根据《停水保护法》提交主要护理提供商签发的证明，表明中断居民供水服务会对居住在居民供水服务目标建筑物内的居民生命产生威胁，或对其健康和产生严重威胁；
- b) 居民用水客户证明其在 PKWC 的正常缴费周期内无法支付居民用水服务费用；以及
- c) 居民用水客户愿意申请延期支付（在稍后的日期支付）、减少支付（在不超过 12 个月的约定期限内分摊支付），或其他可选支付日期。

居民供水服务欠费停水通知

PKWC 在根据规则第 8.A.3 条发出欠费停水通知前，不会中断欠费帐户的居民供水服务。根据居住类型的不同，通知的期限从 7 天至 15 天不等。如果房屋、建筑物或公园的所有者、管理人或运营者被 PKWC 列为记录客户，并且向居民提供了供水服务，PKWC 将根据规则 8.A.3.b 条的规定尽力以书面形式通知居民。

存在争议的水费单

水费单复核申请

对税费单准确性存在异议的任何客户（或居民供水服务地址的成年住户）都可致电 707-539-6397，向 PKWC 申请对存在争议的水费单进行复核。如果符合以下条件，PKWC 正在进行调查期间，客户的供水服务不会中断：

- a) 客户在收到存在争议的水费单的 5 日内提交符合申请，以及
- b) 客户在确定自己无法在正常付款期限内足额缴纳水费时已根据规则第 5 条和第 10 条的规定在中断服务前作出替代付款安排。

向委员会申诉

如果客户（或居民供水服务地址的成年住户）就 PKWC 对其复核或调查申请的回复不满意，可根据规则第 5 条和第 10 条的规定（包括向委员会支付争议金额）向委员会提出申诉。费用投诉由 CPUC 的消费者事务处 (CAB) 处理，可在线提交：<http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>，拨打电话：1-800-649-7570（星期一至星期五上午 8:30 至下午 4:30），或信件：California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, Third Floor, San Francisco, CA 94102。向委员会提交的争议费用申诉应符合委员会的《实务和程序规则》的要求。向委员会提出申诉的书面证明文件可避免在正式申诉期间供水服务的中断。

欠费停水

当水费单逾期没有支付且已发出停水通知，如果该费用在通知中规定的期限内仍未足额支付（或未作出 PKWC 可以接受的替代付款安排），供水服务将会中断。在提交的押金形成的信用费用用完前，客户的供水服务不会因欠费而中断。在周六、周日、法定假日或 PKWC 营业部门不营业的时间，供水服务不会因欠费而中断。PKWC 将会避免在周五以及任何假日前的日期中断供水服务。

恢复供水

一旦供水服务因欠费而中断，只有全额支付所欠的费用后，供水服务才会恢复。根据规则第 11 条，在正常工作时间，PKWC 将收取 \$25.00 恢复供水费用；如果客户要求在非工作时间恢复供水，PKWC 将收取 \$40.00 恢复供水费用。针对已停水的客户，PKWC 可根据规则第 7 条规定要求支付一个月或两个月的的水费作为押金以重新建立信用。通过互联网支付的费用可能无法在 24 小时内进入客户的帐户；因此，客户必须报告其付款情况，以确保恢复供水服务。如果