



关于停止不付款的住宅供水服务的政策

以下是巴克曼水务公司（BWC）关于停止住宅供水服务不付款的政策，并按照我们批准的运价第 11 条的规定适用。《生物武器公约》的账单在提交之日起到期并支付。当账单按月或每两个月提交一次时，如果在邮寄之日起19天内未支付，则视为过期（拖欠）。每位客户都有责任全额和及时支付账单。《生物武器公约》将允许每个住宅客户从邮寄账单之日起79天内全额支付账单，然后停止服务。就本政策而言，住宅服务是指对包括单户住宅、多户住宅、移动房屋（包括但不限于移动家庭公园中的移动房屋）或农场工人住房在内的住宅连接的供水服务。有关本政策的问题或讨论避免停止服务的付款方式，请致电（559）255-0324 联系我们的客户服务支持。

替代付款安排或延期

《生物武器公约》了解到，客户可能遇到经济困难，可能定期无法支付账单。如果住宅客户在收到停产通知之前或收到付款后无法付款，则必须在停止服务之前致电（559）255-0324 联系 BWC，要求延期（稍后付款）、减少（在商定的不超过 12 个月的期间将付款摊出），或通过其他替代付款时间表联系 BWC，以避免停止服务。对于遵守与《生物武器公约》达成的替代付款安排的任何客户，只要客户在随后每个计费期间累积费用时，其水服务账户中也有最新信息，则服务不会停止。如果客户未能遵守替代付款安排，BWC 将在停止服务前至少 5 个工作日发出停止服务通知。客户无权接受《生物武器公约》的任何进一步调查或替代付款安排。

住宅健康和安外例外

当该客户向住宅供水客户提供服务时，如果该客户对《生物武器公约》表示满意，且满足以下三项条件，该客户将不停止支付：

- a) 住宅客户提交《水污染防治法》所界定的初级保健提供者的证明，证明停止住宅供水服务将对提供住宅服务的房舍的居民的生命的生命威胁或构成严重威胁，
- b) 住宅客户证明他或她在财务上无法支付《生物武器公约》正常计费周期内的住宅服务费用，以及
- c) 住宅客户愿意签订延期（稍后付款）、减少付款（在约定的不超过 12 个月的期间内支付），或签订其他替代付款时间表。

因不付款而停止提供住宅供水服务的通知

《生物武器公约》不会停止因未支付拖欠账户而停止住宿服务，除非《生物武器公约》首先根据第8.A.3条发出拖欠和即将中止的通知。这规定了从7天到15天不等的通知期，具体取决于入住类型。如果《生物武器公约》将住宅、结构或公园的业主、经理或经营者列为记录客户，并且向居住者提供供水服务，《生物武器公约》将按照第8.A.3.b条规则，尽一切诚意，通过书面通知通知居住者。

争议账单

申请条例草案检讨

任何客户（或住宅服务地址的成年居住者）如对水费的准确性提出异议，可致电（559）255-0324向《生物武器公约》申请审查有争议的账单。在《生物武器公约》调查待定期间，客户不会因不付款而停止供水，但前提是：

- a) 客户在收到有争议的账单后5天内提交了审查申请，并且
- b) 客户已作出替代付款安排，他/她声称，在根据第5条和10号规则停止服务之前，账单超出其在正常付款期间内全额付款的能力范围。

向委员会提出上诉

任何客户（或住宅服务地址的成年居住者）如对《生物武器公约》对其复审请求或要求调查的请求的答复不满意，可根据第5条和10条规则（包括向委员会交存争议金额）向委员会提出上诉。

账单投诉由加州公用事业委员会消费者事务处（CAB）处理，可在线提交：

<http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>，电话：1-800-649-7570（周一至周五上午8：30至下午4：30），或邮寄：加州公用事业委员会、消费者事务处、505 Van Ness 大道、旧金山三楼、CA 94102。争议法案向委员会提出上诉应符合委员会《业务和议事规则》。向委员会提交并认真处理的上诉的书面文件将防止在正式上诉过程中停止居民供水服务。

停止不付款

当水服务账单到期，并且已发出不付款的停止服务通知时，如果在通知要求的时间内未全额支付账单（或《生物武器公约》可接受的替代付款安排）未全额支付，则服务可能会停止。但是，在为建立服务信用而支付的任何押金被完全吸收之前，不会因不付款而停止客户服务。在任何星期

六、星期日、法定假日，或在《生物武器公约》营业厅不向公众开放的任何时间，服务不会因不支付服务费而停止。《生物武器公约》将避免在周五和节假日前的任何一天断开服务。

恢复服务

一旦服务因未付款而停止，则仅接受对拖欠余额的全额付款以恢复服务。BWC 将收取 25.00 美元的重新连接费，在正常工作时间恢复的服务或 40.00 美元后重新连接费时，客户已要求重新连接在正常工作时间之外，根据规则 11。《生物武器公约》可要求支付两倍于平均月或双月账单的押金，以重新为根据第 7 条规则因未付款而停止提供服务的客户提供信贷。通过《生物武器公约》的在线支付系统通过互联网支付的款项在 24 小时内不得过帐到客户的账户；因此，客户必须报告其付款，以确保其服务得到恢复。

guān yú tíng zhǐ bù fù kuǎn de zhù zhái gōng shuǐ fú wù de zhèng cè

yǐ xià shì bā kè màn shuǐ wù gōng sī (BWC) guān yú tíng zhǐ zhù zhái gōng shuǐ fú wù bù fù kuǎn de zhèng cè, bìng àn zhào wǒ men pī zhǔn de yùn jià dì 11 tiáo de guī dìng shì yòng。《shēng wù wǔ qì gōng yuē》de zhàng dān zài tí jiāo zhī rì qǐ dào qī bìng zhī fù。dāng zhàng dān àn yuē huò měi liǎng gè yuē tí jiāo yí cì shí, rú guǒ zài yóu jì zhī rì qǐ 19 tiān nèi wèi zhī fù, zé shì wéi guò qī (tuō qiàn)。měi wèi kè hù dōu yǒu zé rèn quán é hé jí shí zhī fù zhàng dān。《shēng wù wǔ qì gōng yuē》jiāng yǔn xǔ měi gè zhù zhái kè hù cóng yóu jì zhàng dān zhī rì qǐ 79 tiān nèi quán é zhī fù zhàng dān, rán hòu tíng zhǐ fú wù。jiù běn zhèng cè ér yán, zhù zhái fú wù shì zhǐ duì bāo kuò dān hù zhù zhái、duō hù zhù zhái、yí dòng fáng wū (bāo kuò dàn bú xiàn yú yí dòng jiā tíng gōng yuán zhōng de yí dòng fáng wū) huò nóng chǎng gōng rén zhù fáng zài nèi de zhù zhái lián jiē de gōng shuǐ fú wù。yǒu guān běn zhèng cè de wèn tí huò tǎo lùn bì miǎn tíng zhǐ fú wù de fù kuǎn fāng shì, qǐng zhì diàn (559) 255-0324 lián xì wǒ men de kè hù fú wù zhī chí。

tì dài fù kuǎn ān pái huò yán qī

《shēng wù wǔ qì gōng yuē》liǎo jiě dào, kè hù kě néng yù dào jīng jì kùn nan, kě néng dìng qī wú fǎ zhī fù zhàng dān。rú guǒ zhù zhái kè hù zài shōu dào tíng chǎn tōng zhī zhī qián huò shōu dào fù kuǎn hòu wú fǎ fù kuǎn, zé bì xū zài tíng zhǐ fú wù zhī qián zhì diàn (559) 255-0324 lián xì BWC, yào qiú yán qī (shāo hòu fù kuǎn)、jiǎn shào (zài shāng dìng de bù chāo guò 12 gè yuē de qī jiān jiāng fù kuǎn tǎn chū), huò tōng guò qí tā tì dài fù kuǎn shí jiān biǎo lián xì BWC, yǐ bì miǎn tíng zhǐ fú wù。duì yú zūn shǒu yǔ 《shēng wù wǔ qì gōng yuē》dá chéng de tì dài fù kuǎn ān pái de rèn hé kè hù, zhǐ yào kè hù zài suí hòu měi gè jì fèi qī jiān lěi jī fèi yòng shí, qí shuǐ fú wù zhàng hù zhōng yě yǒu zuì xīn xìn xī, zé fú wù bú huì tíng zhǐ。rú guǒ kè hù wèi néng zūn shǒu tì dài fù kuǎn ān pái, BWC jiāng zài tíng zhǐ fú wù qián zhì shǎo 5 gè gōng zuò rì fā chū tíng zhǐ fú wù tōng zhī。kè hù wú quán jiē shòu 《shēng wù wǔ qì gōng yuē》de rèn hé jìn yí bù diào chá huò tì dài fù kuǎn ān pái。

zhù zhái jiàn kāng hé ān quán lì wài

dāng gāi kè hù xiàng zhù zhái gōng shuǐ kè hù tí gòng fú wù shí , rú guǒ gāi kè hù duì 《 shēng wù wǔ qì gōng yuē 》 biǎo shì mǎn yì , qiě mǎn zú yǐ xià sān xiàng tiáo jiàn , gāi kè hù jiāng bù tíng zhǐ zhī fù :

- a) zhù zhái kè hù tí jiāo 《 shuǐ guān bǎo hù fǎ 》 suǒ jiè dìng de chū jí bǎo jiàn tí gōng zhě de zhèng míng , zhèng míng tíng zhǐ zhù zhái gōng shuǐ fú wù jiāng duì tí gòng zhù zhái fú wù de fáng shè de jū mín de shēng mìng wēi xié huò gòu chéng yán zhòng wēi xié,
- b) zhù zhái kè hù zhèng míng tā huò tā zài cái wù shàng wú fǎ zhī fù 《 shēng wù wǔ qì gōng yuē 》 zhèng cháng jì fèi zhōu qī nèi de zhù zhái fú wù fèi yòng , yǐ jí
- c) zhù zhái kè hù yuàn yì qiān dìng yán qī (shāo hòu fù kuǎn) 、 jiǎn shào fù kuǎn (zài yuē dìng de bù chāo guò 12 gè yuè de qī jiān nèi zhī fù) , huò qiān dìng qí tā tì dài fù kuǎn shí jiān biǎo.

yīn bù fù kuǎn ér tíng zhǐ tí gòng zhù zhái gōng shuǐ fú wù de tōng zhī

《 shēng wù wǔ qì gōng yuē 》 bú huì tíng zhǐ yīn wèi zhī fù tuō qiǎn zhàng hù ér tíng zhǐ zhù sù fú wù , chú fēi 《 shēng wù wǔ qì gōng yuē 》 shǒu xiān gēn jù dì 8.A.3 tiáo fā chū tuō qiǎn hé jí jiāng zhōng zhǐ de tōng zhī . zhè guī dìng le cóng 7 tiān dào 15 tiān bù děng de tōng zhī qī , jù tǐ qǔ jué yú rù zhù lèi xíng 。 rú guǒ 《 shēng wù wǔ qì gōng yuē 》 jiāng zhù zhái 、 jié gòu huò gōng yuán de yè zhǔ 、 jīng lǐ huò jīng yíng zhě liè wéi jì lù kè hù , bìng qiě xiàng jū zhù zhě tí gòng gōng shuǐ fú wù , 《 shēng wù wǔ qì gōng yuē 》 jiāng àn zhào dì 8.A.3.b tiáo guī zé , jìn yì qiē chéng yì , tōng guò shū miàn tōng zhī tōng zhī jū zhù zhě .

zhēng yì zhàng dān

shēn qǐng tiáo lì cǎo àn jiǎn tǎo

rèn hé kè hù (huò zhù zhái fú wù dì zhǐ de chéng nián jū zhù zhě) rú duì shuǐ fèi de zhǔn què xìng tí chū yì yì , kě zhì diàn (559) 255-0324 xiàng 《 shēng wù wǔ qì gōng yuē 》 shēn qǐng shēn chá yǒu zhēng yì de zhàng dān 。 zài 《 shēng wù wǔ qì gōng yuē 》 diào chá dài dìng qī jiān , kè hù bù huì yīn bù fù kuǎn ér tíng zhǐ gōng shuǐ , dàn qián tí shì :

- a) kè hù zài shōu dào yǒu zhēng yì de zhàng dān hòu 5 tiān nèi tí jiāo le shēn chá shēn qǐng , bìng qiě
- b) kè hù yǐ zuò chū tì dài fù kuǎn ān pái , tā / tā shēng chēng , zài gēn jù dì 5 tiáo hé 10 hào guī zé tíng zhǐ fú wù zhī qián , zhàng dān chāo chū qí zài zhèng cháng fù kuǎn qī jiān nèi quán é fù kuǎn de néng lì fàn wéi .

xiàng wěi yuán huì tí chū shàng sù

rèn hé kè hù (huò zhù zhái fú wù dì zhǐ de chéng nián jū zhù zhě) rú duì 《 shēng wù wǔ qì gōng yuē 》 duì qí fù shēn qǐng qiú huò yāo qiú diào chá de qǐng qiú de dá fù bù mǎn yì , kě gēn jù dì 5 tiáo hé 10 tiáo guī zé (bāo kuò xiàng wěi yuán huì jiāo cún zhēng yì jīn é) xiàng wěi yuán huì tí

chū shàng sù。zhàng dān tóu sù yóu jiā zhōu gōng yòng shì yè wěi yuán huì xiāo fèi zhě shì wù chù (CAB) chù lǐ, kě zài xiàn tí jiāo : <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, diàn huà : 1-800-649-7570 (zhōu yī zhì zhōu wǔ shàng wǔ 8 : 30 zhì xià wǔ 4 : 30), huò yóu jì : jiā zhōu gōng yòng shì yè wěi yuán huì、xiāo fèi zhě shì wù chù、505 Van Ness dà dào、jiù jīn shān sān lóu、CA 94102。zhēng yì fǎ àn xiàng wěi yuán huì tí chū shàng sù yìng fú hé wěi yuán huì 《yè wù hé yì shì guī zé》。xiàng wěi yuán huì tí jiāo bìng rèn zhēn chǔ lǐ de shàng sù de shū miàn wén jiàn jiāng fáng zhǐ zài zhèng shì shàng sù guò chéng zhōng tíng zhǐ jū mǐn gōng shuǐ fú wù。

tíng zhǐ bù fù kuǎn

dāng shuǐ fú wù zhàng dān dào qī, bìng qiě yǐ fā chū bù fù kuǎn de tíng zhǐ fú wù tōng zhī shí, rú guǒ zài tōng zhī yāo qiú de shí jiān nèi wèi quán é zhī fù zhàng dān (huò 《shēng wù wǔ qì gōng yuē》 kě jiē shòu de tì dài fù kuǎn ān pái) wèi quán é zhī fù, zé fú wù kě néng huì tíng zhǐ。dàn shì, zài wéi jiàn lì fú wù xìn yòng ér zhī fù de rèn hé yā jīn bèi wán quán xī shōu zhī qián, bù huì yīn bù fù kuǎn ér tíng zhǐ kè hù fú wù。zài rèn hé xīng qī liù、xīng qī rì、fǎ dìng jià rì, huò zài 《shēng wù wǔ qì gōng yuē》 yíng yè tīng bú xiàng gōng zhòng kāi fàng de rèn hé shí jiān, fú wù bù huì yīn bù zhī fù fú wù fèi ér tíng zhǐ。《shēng wù wǔ qì gōng yuē》 jiāng bì miǎn zài zhōu wǔ hé jié jiǎ rì qián de rèn hé yì tiān duàn kāi fú wù。

huī fù fú wù

yí dàn fú wù yīn wèi fù kuǎn ér tíng zhǐ, zé jǐn jiē shòu duì tuō qiàn yú é de quán é fù kuǎn yǐ huī fù fú wù。BWC jiāng shōu qǔ 25.00 měi yuán de chóng xīn lián jiē fèi, zài zhèng cháng gōng zuò shí jiān huī fù de fú wù huò 40.00 měi yuán hòu chóng xīn lián jiē fèi shí, kè hù yǐ yāo qiú chóng xīn lián jiē zài zhèng cháng gōng zuò shí jiān zhī wài, gēn jù guī zé 11。《shēng wù wǔ qì gōng yuē》 kě yāo qiú zhī fù liǎng bèi yú píng jūn yuè huò shuāng yuè zhàng dān de yā jīn, yǐ chóng xīn wéi gēn jù dì 7 tiáo guī zé yīn wèi fù kuǎn ér tíng zhǐ tí gòng fú wù de kè hù tí gòng xìn dài。tōng guò 《shēng wù wǔ qì gōng yuē》 de zài xiàn zhī fù xì tǒng tōng guò hù lián wǎng zhī fù de kuǎn xiàng zài 24 xiǎo shí nèi bù dé guò zhàng dào kè hù de zhàng hù; yīn cǐ, kè hù bì xū bào gào qí fù kuǎn, yǐ què bǎo qí fú wù dé dào huī fù。