



CALIFORNIA WATER SERVICE

1720 North First Street
San Jose, CA 95112-4598 Tel: (408) 367-8200

加利福尼亚水务公司因不付款而停水的政策

**考虑到新冠疫情，因不付款而停水的政策目前暂停。*

拖欠帐款

当账单拖欠时，加州供水服务公司 (Cal Water) 应向负责支付账单的个人或实体（以下简称“客户”）发出拖欠通知，说明将在 60 天后停止供水。拖欠通知将邮寄到账户上指定的邮寄地址。如果邮寄地址和提供供水服务的物业地址不同，则将向服务地址邮寄第二次通知，寄给“居住者”。

替代支付安排或延期

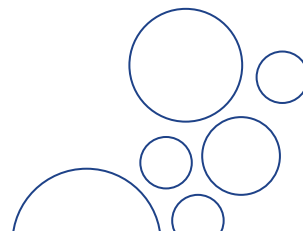
任何无法在正常支付期内缴付水费的客户可申请替代支付安排或延期，以避免服务中断。选择包括拆分付款（支付安排），在最多六个月的时间内付清全部余额，以及将全部余额延期支付（支付延期）到到期日之后最多两周。此外，加利福尼亚水务公司还提供一个客户援助计划 (Customer Assistance Program, CAP)，之前称为 LIRA，为那些达到最高收入要求的人提供降低的服务费用。

其他援助

虽然有些客户仅仅是忘记支付账单，但也有一些客户则是入不敷出。您所在地区的非营利组织可以提供帮助。此外，Cal Water 为符合资格的客户提供 CAP。

如果您对账单有异议或想要讨论支付方式，请联系您的客户中心（访问 www.calwater.com/contact-us 或浏览 www.calwater.com/customer-care/phone-numbers 查看电话号码列表）。如果您对 Cal Water 的回应不满意，请访问 www.cpuc.ca.gov/complaints 向加州公用事业委员会 (California Public Utilities Commission) 提交投诉。CPUC 的客户事务分会 (CAB) 负责处理账单和服务投诉，如果您不愿意在线提交投诉，可以于星期一至星期五上午 8:30 至下午 4:30 致电 (800) 649-7570 与其联系。

如果您在听力或沟通方面受限，请拨打 711 联系加州中继服务 (California Relay Service)，该服务针对需要直接转接电话通话援助的客户，以及他们的朋友、家人和业务联系人。如果您在致电时想在通讯模式下立即得到回应，请拨打下方的其中一个免费、以特定语言接听的电话号码，以将通话转接至加州中继服务提供者。





CALIFORNIA WATER SERVICE

	电话类型		
	TTY/VCO/HCO 转至语音	语音转至 TTY/VCO/HCO	转出或转入至语音通话
语言	英语和西班牙语	英语和西班牙语	英语和西班牙语
免费电话	(800) 735-2929 或 (800) 855-3000	(800) 735-2922 或 (800) 855-3000	(800) 854-7784

通知租户或居住者

当供水务账户有欠款且可能会被中断服务时，加利福尼亚水务公司将在停水前至少 10 天以书面通知的方式，尽合理、诚意的努力通知居住者。书面通知将告知租户/居住者，他们有权在无须支付拖欠帐户的应付金额的情况下成为加利福尼亚水务公司的客户，只要他们愿意为该地址的后续水务费用承担财务责任。

最后停水通知

如果未能遵守 60 天或更长时间的分期偿还条款，或 60 天以上未缴交当前住宅服务费，将导致发出最后停水通知。最后停水通知将以门把挂牌的形式在中断服务前不少于 5 个工作日送达处所。

恢复服务

为恢复或继续因不付款而中断的服务，客户须于营业时间内缴付 \$50 的重建费，正常营业时间之后的重建费为 \$90。支付方式如下。

第一种方式：支付全额欠款

第二种方式：支付逾期金额

第三种方式：中断服务的应付金额，并做出付款安排

第四种方式：付款安排

