

# 客戶服務政策

---



|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 目錄                                  |   |
| 第 1 條：範圍                            | 1 |
| 第 2 條：費率和收費                         | 1 |
| 水電的費率和收費由 <b>Glendale</b> 市議會確定及頒佈。 | 1 |
| 第 3 條：申請服務                          | 1 |
| A. 所需的信息                            | 1 |
| B. 共同服務的單獨責任                        | 2 |
| C. 房東持續服務                           | 2 |
| 第 4 條：開通服務                          | 2 |
| 第 5 條：確定和重新確定信用                     | 2 |
| A. 確定信用                             | 2 |
| B. 重新確定信用                           | 3 |
| 第 6 條：押金                            | 3 |
| A. 押金金額                             | 3 |
| B. 押金支付                             | 3 |
| C. 返還押金                             | 3 |
| 第 7 條：計費                            | 4 |
| A. 計量服務                             | 4 |
| B. 未計量的服務                           | 4 |
| C. 預估的帳單                            | 4 |
| D. 按比例帳單                            | 4 |
| E. 新能源計量（NEM）專案的太陽能客戶的帳單            | 4 |
| 第 8 條：支付帳單                          | 5 |
| A. 帳單到期                             | 5 |
| B. 如何付款                             | 5 |
| C. 滯納金                              | 5 |
| D. 其它付款協議                           | 5 |
| E. 有殘疾的用水居民使用者的其它付款協議（SB998）。       | 6 |
| F. 返還付款                             | 7 |
| 第 9 條：錯誤的帳單及調整                      | 7 |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| A. 一般規定 .....            | 7 |
| 第 10 條：停止和恢復服務 .....     | 7 |
| A. 客戶要求停止服務 .....        | 7 |
| B. GWP 停止服務 .....        | 7 |
| C. 恢復服務 .....            | 8 |
| 第 11 條：盜用服務/未授權的使用 ..... | 9 |
| 第 12 條：爭議帳單流程及申訴 .....   | 9 |

## 第 1 條：範圍

Glendale 水電（GWP）公用事業服務由 Glendale 市議會頒佈及修訂的 Glendale 市政立法監管。GWP 政策，包括本客戶服務政策，以及其它公用事業維護及管理相關政策，由 GWP 的總經理批准及修訂。

本客戶服務政策旨在制訂向 GWP 客戶提供公用事業服務的統一流程，其確保所有公民在不被歧視的方式下獲得公平的對待。

## 第 2 條：費率和收費

水電的費率和收費由 Glendale 市議會確定及頒佈。

## 第 3 條：申請服務

在創建或啟動帳戶時，應確定負責該帳戶的主要申請人。主申請人必須提供 GWP 可接受的身份資訊，並對其合法應承擔的所有未支付的 GWP 帳單全額付款。GWP 可以要求在開通之日對資訊進行驗證。

### A. 所需的信息

每個申請人可能被要求提供下列資訊：

1. 申請人的法定名稱。
2. 場所地址。
3. 申請人要求服務的日期。
4. GWP 以前是否提供服務給申請人。
5. 使用服務的目的。
6. 寄送或交付帳單的地址。
7. 申請人是場所的所有人、代理或租戶。
8. 所希望的費率，如果可以提供有選擇的費率。
9. 確定申請人信用的資訊，包括社會安全號碼、納稅人身份、或其它形式的法律身份資訊。
10. GWP 可合理要求的其它資訊。

GWP 獲得的所有申請人/客戶資訊應保密，並根據加州政府法令第 6254.16 條驗證及披露。

客戶被要求提供資訊，以識別其作為記錄在案的客戶，以獲得帳戶資訊和/或對帳戶/服務進行修改。

## B. 共同服務的單獨責任

兩位元或多位元人士共同申請公用事業服務或簽署合同，其應承擔連帶責任，並按每月或每兩個月收到一份帳單，該帳單會郵寄到指定接受帳單的申請人。

無論 GWP 是否獲得服務的共同申請，佔有場所並享受服務的所有成年人應承擔對其所使用的公用事業服務付款的連帶責任。

## C. 房東持續服務

當多個家庭居住的租戶要求停止服務，且新租戶未要求服務時，公用事業服務登記在房東名下。計量表可用于租戶的最後帳單，並在同一天開始向房東提供服務。如果計量表上有使用水電的記錄（通常是用於結算，表明租戶搬出後的用量），將產生帳單。帳戶將以房東的名義保持有效，直到新的租戶簽約服務。如果因未付款，帳戶被吊銷，帳戶不會自動轉到房東名下，房東應致電重新開通服務。

房東可以簽署協定不選擇繼續服務，該協定確認 GWP 在租戶搬出後停止計量，服務在房東或新租戶簽約服務之前不會恢復。

GWP 可以停止或拒絕向申請人提供服務，如果申請人的行為或場所的狀況表明向 GWP 提供了錯誤、不完整或不準確的資訊。GWP 應向申請人提供拒絕服務的理由。如果客戶拒絕提供社會安全號碼、納稅人身份或未能提供已驗證的身份資訊，可以要求其根據第 6 條提供押金。

## 第 4 條：開通服務

在申請服務時，將向客戶收取新帳戶的費用。如果客戶要求加快開通服務，GWP 可能在有額外資源的情形下，當天或在正常的工作小時之後滿足要求。在此情形下，將向客戶收取額外費用。該等費用應由 Glendale 市議會不時以決議確定。當前費用參見：

<https://www.glendaleca.gov/government/departments/finance/revenue/citywide-fee-schedule>

## 第 5 條：確定和重新確定信用

### A. 確定信用

每位元申請人應根據下列要求確定信用：

1. 現有和老客戶—在過去 18 個月中，GWP 記錄已作為客戶達一年或更長時間，並在到期未付之前保持支付公用事業帳單的記錄。
2. 新客戶—提供所需的資訊用於信用身份，並獲得 GWP 確定的征信機構的令人滿意的信用評級。

3. 押金-根據第 8 條規定，對所有服務提供支付帳單的押金。押金可以用美金、支票、匯票、信用卡或自動清算（ACH）方式支付。

## **B. 重新確定信用**

當客戶未能根據本檔第 8 和 13 條已令人滿意的方式確定及保持信用，可能要求其支付公用事業帳單付款的押金。

GWP 可以將先前向客戶提供的服務未支付的費用帳單轉移到現有或新的服務帳戶。轉讓的帳戶餘額應遵守第 8 條的付款條件。

## **第 6 條：押金**

客戶未能以令人滿意的方式根據第 5 條確定或重新確定信用時，要求支付押金。

### **A. 押金金額**

押金是用於機構的所有帳單，包括但不限於水電、垃圾、排汙、危險物質、工業廢料、公用事業稅以及州的收費。押金是下列估算的金額：

1. 每月帳單帳戶-2 個月的收費
2. 每兩個月的帳單帳戶-3 個月的收費
3. 主計量帳戶
  - a. 每月帳單帳戶-3 個月的收費
  - b. 每兩個月的帳單帳戶-4 個月的收費

押金居民帳戶的押金不得低於 100 美元，商業或行業帳戶的押金不得低於 200 美元。

### **B. 押金支付**

機構可自行決定將計算的押金增加到申請人的首個帳單，並根據本政策第 8 條成為到期應付。

### **C. 返還押金**

1. 在及時付款後 1 年，在客戶任何到期未支付的帳戶帳單支付後，應向客戶的帳戶收取押金。為本款之目的，“及時支付”指在發佈停止服務或支付滯納金通知之前付款。
2. 在帳戶關閉後，押金適用於關閉帳戶的任何餘額或客戶與 GWP 相關的其它帳戶。任何貸記下的餘額應以支票方式退還給客戶。

## 第 7 條：計費

### A. 計量服務

1. GWP 針對公用事業服務的收費帳單應根據 Glendale 市議會通過的費率計算。
2. 服務帳單應根據公用事業選擇每月或每兩個月提供一次。正常情況下，帳單根據計量表的讀數提供。
3. 公用事業服務帳單根據登記的計量表提供。
4. 計量表讀數被要求提供，用於準備正常的帳單、開戶帳單、以及其它特定帳單。

### B. 未計量的服務

1. GWP 提供的用於未計量的公用事業服務的收費帳單應根據 Glendale 市議會通過的費率計算。
2. 服務的帳單由公用事業自行決定每個月或每兩個月提供一次。在正常情形下，在發現未計量、或申請及授權的未計量的公用事業服務時，帳單根據過往的使用歷史或 公用事業確定計算用量方式確定。
3. 計算用量，用於準備正常的帳單、開戶帳單、以及其它特定帳單。

### C. 預估的帳單

如果，因異常情況或超出其控制的原因，GWP 未能在計畫的讀表時間對計量表進行讀數，GWP 可以對客戶在計費期間的預估的消費量開具帳單，並在獲得讀數時做出必要的糾正。針對該目的的預估消費量是在考慮了客戶以往用量，GWP 與同一類別的其它客戶的經驗，以及客戶經營的一般特徵後計算。

### D. 按比例帳單

開通及關閉帳戶、計畫的費率變更期間的特殊帳單以及通常的帳單，可以對客戶帳戶用量按比例計算。在按比例計算時，每日消費量乘以帳單期間的天數，並乘以適當的費率。適用的稅收、一次性收費以及其它費用不得按比例計算。

### E. 新能源計量（NEM）專案的太陽能客戶的帳單

1. 根據 NEM 費率，其太陽能光伏（PV）系統連接至 GWP 的所有客戶將每月或每兩個月收到帳單。在 PV 系統的發電數量低於其所使用的供電數量的帳單期間，客戶的帳單包括向其供應的能源開具帳單，客戶收費、適用的稅收和其它收費。在 PV 系統的發電數量高於其所使用的供電數量的帳單期間，客戶的帳單僅包括客戶收費及任何適用的稅收和其它收費。
2. 在每個十二個月期間終止時，在該十二個月期間適用的客戶-發電機的發電高於 GWP 在同一期間的供電量時，適用的客戶-發電機是淨供電生產者。

在每個十二個月期間終止時，客戶-發電機是淨供電生產者的，可以選擇（i）市議會決議確定的能源淨盈餘補償，並遵守其規定額費率和條件，以及不時的修訂）；或（ii）將能源淨盈餘補償作為千瓦/小時滾存至下一個十二個月的期間（根據市議會的決議，以及其規定的條款，及其不時的修訂）。

- a. 淨能源總額計量客戶：在十二個月期間內產生的任何超額的千瓦時，將重新歸零。根據州法令，對於參與 NEM 計畫的任何淨能源總額計量客戶的任何超額能源，不支付任何款項。
3. 選擇收取補償或抵免-如果客戶未向 GWP 提交選擇表格，選擇接受能源淨盈餘補償或能源淨盈餘的千瓦時抵免，除非法律要求，任何金錢價值或能源淨盈餘的千瓦時抵免將在隨後的十二月期間內歸零。此外，除非法律規定，針對交付給 GWP 電網的任何能源淨盈餘，不向客戶支付任何款項，除非客戶根據市議會決議，針對能源淨盈餘及時選擇接受能源淨盈餘補償。客戶需要一次性向 GWP 提交選擇表格。客戶可以在隨後的十二個月期間內隨時提交修改後的選擇表格。GWP 將依賴於其在當前的十二個月期間的 12 月 31 日之前收到的最新的選擇表格。

## 第 8 條：支付帳單

### A. 帳單到期

GWP 開具的所有公用事業服務帳單在開具時成為應付。在帳單日後 19 日內未支付的帳單，應成為逾期款項。在帳單逾期後，GWP 可以在根據第 10 條和加州法律適當書面通知後，停止水電服務。

### B. 如何付款

付款可以通過信函、電子或自動語音系統或在 GWP 辦公室完成。客戶可選擇的最新付款方式可以參見 [GlendaleWaterAndPower.com](http://GlendaleWaterAndPower.com)，或可致電 GWP 通信及付款中心，號碼是（855）550-4497。

### C. 滯納金

所有逾期款項在初始帳單日後 38 日起，應支付滯納金。滯納金是 Glendale 市議會決議不時確定的金額，並在客戶其它到期款項之外收取。

### D. 其它付款協議

可向任何適用客戶提供其它付款協定。客戶應致電（855）550-4497 諮詢是否符合條件及選擇。GWP 保留在考慮客戶公用事業的帳單及付款歷史後，按個案評估協議條款的權利。其它付款協定應在服務中斷前提供，並應根據 Glendale 市政法令評估滯納金。下列是其它付款協議：

1. 付款遞延
  - a. 電費-餘額到期日可以最多延期至初始帳單日後 6 周。
  - b. 水費-餘額到期日可以最多延期至初始帳單日後 12 周。
2. 其它付款計畫
  - a. 電費-到期餘額可以分為金額更少的每週或每兩周的分期付款，最長不超過初始帳單日後 6 周。
  - b. 水費-到期餘額可以分為金額更少的每週或每兩周的分期付款，最長不超過初始帳單日後 12 周。

**E. 有殘疾的用水居民使用者的其它付款協議（SB998）。**

除了第 8（D）條規定的其它付款協議之外，下文規定的符合條件的客戶可以申請 12 個月的攤銷計畫，其帳單餘額在 12 個月的期間，通過每月分期付款支付。合格的客戶應遵守攤銷計畫，並在隨後每個帳單期間產生收費時保持現金流。客戶不得在根據攤銷計畫支付未償還的收費時，對隨後未支付的收費進一步攤銷。未能遵守攤銷計畫將導致停止服務。攤銷計畫可向滿足要求並可以提供所有下列檔及有效證明的用水居民用戶提供：

1. 客戶或客戶向 GWP 提交主要護理供應商的證明，該供應商規定見福利和機構法典的第 14088 條第（b）款第（1）項（A）分項，說明停止服務會對所提供服務的場所的居民造成生命危險或對其健康安全造成威脅；及
2. 客戶證明其財務困難，無法在 GWP 的正常帳單週期為居民服務付款。如果客戶的任何家庭成員現正享受 CalWORKs，CalFresh，一般協助，Medi-Cal，補充社保收入州補充付款計畫，或針對婦女、嬰兒和兒童的加州特殊補充營業計畫，或客戶宣佈其家庭年收入少於聯邦貧困線的 200%，視為其財務困難；及，
3. 客戶希望簽署攤銷協定、其它付款協定或遞延或付款計畫。

要求攤銷必須由客戶在服務中斷之前提出。逾期付款滯納金應根據 Glendale 市政法令及 SB998 進行評估。SB998 允許在每個為期十二月的期間，對符合條件的客戶可放棄（收取）一次滯納金。

## F. 返還付款

在收到公用事業帳單或其它收費的付款返還的匯款時，GWP 應考慮未支付的帳戶。GWP 將針對從金融機構返還的任何形式的付款，評估返還專案的收費。應參考城市範圍內收費計畫來確定本次收費的現有金額。如果返還的付款被確認是銀行錯誤，則該費用可被放棄。GWP 保留確定從其先前為不足的資金提供支票的客戶獲得款項的方式或形式（現金、匯票、銀行本票等）。

## 第 9 條：錯誤的帳單及調整

### A. 一般規定

1. 服務的任何帳單存在爭議時，該爭議應由 GWP 調查。客戶可以從帳單日起 10 日內對帳單提出爭議，否則，帳單應視為從提交時起為應付。
2. 如果消費記錄不準確，或帳單反映了計量錯誤，或在爭議時消費日期、或其它規定應進行確認，對帳單的適當調整應獲得總經理或起授權代表的批准，時間為計量使用且確定為不準確的期間，但不得超過 6 個月。
3. 如果消費量、日期或運用費率計畫所需的其它因素或其它規定未進行適當確認或存在問題，或存在與服務或費率運用相關的爭議，GWP 應通過測試、分析及調查來確定該等因素以做出調整。客戶可以對第 12 條的所有調整進行申訴。

## 第 10 條：停止和恢復服務

### A. 客戶要求停止服務

每個客戶應在至少其希望停止水電服務之前一個營業日通知 GWP。如果提出的要求為週末或節假日，停止服務應在下一個營業日實施。客戶應負責為服務付款，直至 GWP 收到客戶通知後的一個營業日，或通知中規定的日期，以兩者間遲發生為準。

如果未提交通知，帳戶持有人應為服務付款，直至 GWP 確認客戶已清空場所或以其它方式停止服務。

如果未對服務提出新的申請，且計量用於一個以上的場所，場所被佔用，則 GWP 應在申請之日讀取計量表，且記錄的不動產所有人應成為新客戶，直至新申請人已負責帳戶的時候。

### B. GWP 停止服務

1. 未支付帳單

電費帳單根據第 8 條已逾期，GWP 應通過信函或專人提交停止通知。

a. 供電服務

帳單在其支付日後逾期未支付達 26 日以上，客戶的供電服務可以被停止。GWP 應在停止之前提前 48 小時通知客戶。

b. 供水服務

(1) 帳單在其支付日後逾期未支付達 26 日以上，客戶的供水服務可以被停止。GWP 應在停止服務之前 7 個營業日電話或書面通知客戶。

(2) 如果客戶先前符合第 8E 條的醫療或財務困難條件，在先前批准的其它支付協議中違約，GWP 應在付款計畫違約 60 日後，停止服務之前 5 個營業日出具停止供水服務的最終通知。

c. 主計量帳戶（水電）

如果一個主計量表用於多個家庭住戶，GWP 應盡所有善意書面通知居民。通知應張貼在每個居民的門外。如果無法將通知張貼在每戶的門外，GWP 應將通知張貼在可進入的公共區域。通知應包括與居民使用者相關的資訊，以及其成為記錄在案的客戶的權利。

d. 批准的生命支援設備的客戶

如果具有批准的生命支援設備的客戶帳戶到期，可以安裝負載限制的計量表，直至以往到期帳戶餘額已付款或已達成其它付款協定之日。負載限制計量表可以允許足夠的電流以運行在向 GWP 備案的生命支援設備申請表中規定的生命支援設備。在安裝負載限制的計量表時，客戶應負責監控用電量以避免觸發裝置的開關，可能導致供電損失。手動重置的功能可以允許客戶重新開啟供電服務；如果裝置觸發開關，且導致供電損失的話。在初始安裝後，客戶可以要求 GWP 人員重置或檢查裝置及安培數程度。

## C. 恢復服務

如果客戶的水電服務因未付款被停止，且其已完成必要付款來恢復服務，GWP 應遙控或手動儘快恢復服務。在付款前，客戶應確保所有不應開啟的設備在客戶不在時已經拔出電源，或在停止供水時，所有的水龍頭都已經關上。

## 第 11 條：盜用服務/未授權的使用

懷疑存在盜用或未授權的服務時，GWP 個人應調查並評估情形，在必要時與 Glendale 員警部門一起合作。如果確認盜用或未授權的使用，應停止服務，且在服務恢復之前，所有過去到期、現有到期、適用的收費、額外的押金，以及干預相關的成本必須支付。GWP 可以將案件提交給地區檢察官，以便根據加州法律進行公訴。決議通過的任何收費或費用應適當向客戶收費。

## 第 12 條：爭議帳單流程及申訴

客戶對公用事業帳單有爭議應遵守下列步驟：

1. 客戶認為其公用事業帳單有錯誤的，應在帳單日起 10 日內首先電話、書面或當面聯繫客戶服務部門，提出申訴或要求對所涉及的帳單進行調查。公用事業服務不會因及時備案的調查結果未決，未對有爭議的帳單進行付款而被停止。GWP 可以要求在調查結果未決期間，向其提交等於相應期間帳單平均水準的押金。未能如期提交押金應視為放棄申訴或要求調查。隨後的公用事業帳單，如果無爭議，必須在允許的時間內向 GWP 付款，以避免停止服務。
2. 如果聯繫客戶服務部門之後，客戶認為帳單還是不正確，客戶可以在確定之日起 10 日內通過電話或提交與爭議帳單相關的聲明，提交客戶服務管理員，位址為：客戶服務管理員，141N. Glendale Ave. 2<sup>nd</sup> Level, Glendale, CA91206。客戶服務管理員應調查爭議，並將其書面結論發送給客戶。
3. 如果帳單爭議未能由客戶服務管理員以令人滿意的方式解決，客戶可以在收到客戶服務管理員決定之日起 10 日內向總經理提交書面聲明，地址為：GWP 總經理，141N. Glendale Ave. 2<sup>nd</sup> Level, Glendale, CA91206。在及時收到該書聲明後，總經理應確認調查在解決帳單爭議方面是否全面及完整。總經理應將其決定書面通知客戶。如果客戶對於總經理的結論仍然不滿意，客戶可以聯繫市政管理人辦公室，地址為 613E. Broadway Street Room 200, Glendale, CA91206；市政管理人或其指定代表應在審查後做出最終決定，並書面通知客戶。