

## 展览 A

### 河伯公共事业区 住宅供水服务终止政策 3520

(2020年4月1日起)

#### 1. 背景

本政策是为了满足 Heber 公用事业区（地区）根据加州政府法典第 60370 条等第 60370 节等、加利福尼亚州公用事业法第 10001 节等规定的义务而采用的。健康与安全法典第116900 节等。 ， 用于控制某些实用程序服务的终止。健康和安全法典第116900节等。 ， SB 998颁布的《水关保护法》要求城市供水方和城市和社区供水系统（如该区）采取书面政策，停止因不付款而停止住宅服务。可拨打电话（760）482-2440与该区联系，讨论根据本政策条款避免停止供水服务以不付款的备选方案。

本政策将可用并张贴在该区的网站（[www.heber.ca.gov](http://www.heber.ca.gov)）中，使用英语、西班牙语、中文、塔加禄语、越南语、韩语以及服务区至少 10% 的居民使用任何其他语言。

#### 2. 住宅 供水服务费

从该区领取供水服务的人必须在邮寄声明或账单的21个日历日内支付此类服务费用。除法规禁止外，该区因未能及时支付水费而有权停止供水服务。在主题账户拖欠至少 60个日历日之前，该区不会停止不付款的住宅服务。

#### 3. 拖欠通知 费

如果在账单日期后的第 21 个日历日未收到账单<sup>st</sup>付款，则该账户将被视为"延迟"，延迟费用将按区域的其他费用和费用表（附件 C）进行评估。

#### 4. 付款安排

任何客户如无法支付水务服务或根据该区其他收费表表 (C) and 或本政策评估的任何其他费用，并在正常付款期内，可要求付款安排，以避免服务中断。对于尚未有积极付款安排或摊销计划的任何客户，该区将按本政策指定提供付款安排或摊销计划。

延伸至下一个计费周期的付款安排被视为摊销计划，必须以书面形式并经客户确认。摊销计划将在客户定义的期间内摊销未付余额，自摊销协议之日起不超过 12 个月。摊销付款可以与客户未来的定期汇票合并，并视到期日期future 为重。客户必须遵守摊销计划的条款，并在后续每个计费期间累积费用时保持最新状态。客户不得要求进一步摊销任何后续未支付的费用，同时根据摊销计划支付拖欠费用。

客户 如果进入 并遵守摊销或付款安排计划，不得被视为拖欠。不遵守摊销或付款安排计划的条款将导致客户被视为拖欠。然后，一旦帐户拖欠 60 个日历日，客户将断开连接，并且任何新的拖欠余额将不可用额外的安排或延期，并且客户在支付拖欠余额之前不会获得未来的替代付款安排。

在断线前不少于7个工作日，该区将本着诚信努力，通过电话、邮件或电子邮件通知联系待断的客户。此外，最后关闭警告通知将通过门架在停止服务前不少于5个工作日交付至处所提供。

#### 5. 通知

根据法律要求，该区将通知客户该帐户仍未到期，并将进一步进行收款行动。通知方式将在场所通过电话、邮件或通知。对于客户未保持最新状态的电话、邮件或电子邮件联系信息，区域不承担任何责任。

#### 6. 书面断开 通知

在客户付款至少60个日历日之前，该区不得停止供水服务。不付款。该区

将作出合理、诚信的努力，在停止供水服务前至少7days 一个工作日以书面形式联系客户，要求客人不付款。书面Written 断开通知（关闭通知） be 将邮寄到 to the mailing address the 帐户 or and to 上指定的邮寄地址， 如果与邮寄地址不同， 则发送或邮寄到服务地址。书面断开通知（关闭通知） 将包括will :

- 客户姓名和 地址
- 到期 金额
- to avoid 需要 which 付款或付款 arrangements 安排以避免停止服务的日期
- 申请 the 摊销 procedure to 计划的 for an 流程和程序说明
- 争议或上诉法案的过程 说明
- 区的电话号码 and 及 number Termination 该区住宅 link 用水 the 终止政策 Residential 的网络链接

向 to 个人计量住宅的 in an Individually Metered Residence 住宅租户/住户发出 The District will make a reasonable, good faith effort to inform the occupants, by means of written notice, when the water service account is in arrears 通知 : 当供水服务账户拖欠且在供水服务关闭前至少10calendar 个日历日断开时， 该区将作出合理、善意的努力， 以书面通知住户。书面通知将告知租户/居住者， 只要他们愿意承担该地址后续供水服务费的财务责任， 他们有权成为该区的客户， 而不需要支付拖欠帐户上应支付的金额。为使承租人/住户不收取拖欠金额， 承租人/rental 住户必须以租赁协议或租金支付证明的形式提供租赁验证， 并核实拖欠的账户持有人是房东、 物业经理或物业的其他代理人

通知通过主表服务的多单元综合体的租户/住户 through : 当供水服务账户拖欠水费并在供水服务关闭前至少15calendar 个日历日断开时， 该区将作出合理、善意的努力， 通过悬挂在每个住宅门上的书面通知通知居住者。书面通知将告知租户/居住者， 只要他们愿意承担在主电表服务的地址 (es) 收取后续水费的财务责任， 他们有权成为该区的客户， 而无需支付拖欠帐户的应付款额。 如果一名或多名住户愿意并能够承担其后水服务收费的责任， 使该区感到满意， 或如有实际手段， 在法律上可向未达到服务要求的住户有选择地终止服务， 则该区将为符合这些要求的住户提供服务。

如果书面断开通知通过邮件退回为无法送达， 区将作出合理、诚信的努

力，通过电话联系客户，并访问该住所，并留下不付款的停业通知。

## 7. 关闭警告 通知

该区将作出合理、诚信的努力，在断开供水服务不付款之前通知客户本政策中规定的不付款。最后通知方式是，在停止服务前不少于5天，以门架（关闭警告通知）的形式送到处所。对于其他收费和费用表中确立的任何此类通知，可向账户收取关闭警告通知费。

## 8. 水务的 断开

该区将关闭和锁定水表，断开供水服务。

## 9. 重建 服务

为了恢复或继续因未付款而断开连接的服务，客户必须支付"其他费用和费用计划"中确立的重新连接费。该区会尽快重新接服务，但最少会在第二个正常工作日结束前恢复服务，因为该工作日已支付任何过去到期金额及因终止服务而拖欠的费用。由区人员以外的任何人或没有区设置的任何人打开的供水服务，可能会受到罚款或额外费用。因未经授权恢复服务 of 而造成的任何损害由客户负责。

## 10. 营业时间后 Service重新建立服务

周一至周五下午4:30后恢复的服务，如其他费用和费用表中确定，可能会收取正常营业时间以外的重新连接费。

## 11. 退回 of付款的处置通知

taken as payment of water service 在收到other payment 作为支付水费或其他费用的退回支票（或其他付款方式）后，该账户应退回该区的拖欠程序，好像没有试图支付到期余额。学区将作出合理、诚信的努力，通过电话、邮件或电子邮件通知客户退回的物品和帐户的拖欠状况。兑换退回支票和支付退回支票费用 a ( check charge如 in the Other Charges and区其他费用和费用表中规定) 支付 schedule)的所有金额必须以现金、信用卡

或认证资金支付。

## 12. 以前断开连接的服务的退回付款

如果客户投标不可转让支票或有争议的信用卡payment and the 作为付款，以恢复水服务以前disconnected 断开的不付款和区恢复服务，区可以立即断开服务，而无需提供进一步通知。对于为支付水费而投标的不可转让支票或欺诈性信用卡，将不发出终止通知。

## 13. 争议账单

may contest the amount due by water service not for residential water the customer was overcharged charged or如果客户认为自己被 or多收了住宅供水服务费，或者对未提供住宅供水服务收取费用，客户可不迟于争议账单原发行日期的35个日历日以书面形式通知区对应付金额提出异议。区将评估客户提供的信息并调查此事。总经理或被设计人应根据所有信息作出决定，并有权酌情以公平和公正的方式调整应支付金额。

如果客户不同意，客户可从总经理作出决定后 10 个日历日内以书面形式向董事会提出上诉。董事会将在下次董事会常会上审查记录并作出决定。董事会的决定为财务决定。