



停止住宅供水服务的政策

公用事业法规第 16481 条及以下

健康与安全法规第 116900 条及以下

目的:

本政策列明了 Fallbrook 公用事业区对追收住宅逾期款项所采取的行政举措，包括通知、费用以及中止服务。根据法律规定，这项政策将在本区的网站上进行公布。可致电 (760) 728-1125 与本区取得联系，讨论在本政策条款下如何避免因未支付账款而停止供水服务。

政策:

对于那些没有遵守本区《行政法规》和该《停止住宅供水服务》政策的客户，Fallbrook 公用事业区可能会中断为其提供住宅供水服务。

逾期账款:

兹确认，逾期账款是指在账单到期后仍未支付（以及并未制订支付协议或建立的备选支付计划）的任何账款。以下规则适用于追收逾期账款：

1. 小余额账款:

50 美元或以下的任何余额均可结转并添加至下一个结算期，而无需支付滞纳金，且避免再次被追收。

2. 滞纳金:

如果在账单到期 30 天后仍未支付，逾期通知处理费 30.00 美元将于第 31 天计算。在 30 天逾期期限的前 2 天，本区将合理而真诚地致电客户即将收取滞纳金。对于客户未能及时更新电话信息，本区则概不负责。

3. 豁免滞纳金:

应客户要求，本区将在 12 个月内豁免一次滞纳金。

4. 预先锁上水表:

对于已锁上水表的客户，不会收到拖欠账款的通知，亦不会收取额外费用。

5. 备选支付协议:

任何未能在正常支付期限内支付供水服务费用的客户，可申请备选支付协议，以避免支付滞纳金或服务中断。本区将考虑所有与申请有关的情况，再做出决定是否有必要提供支付协议。支付协议可能包括延长支付到期日期或制订分期偿还计划。如果未能遵守本条

所述的支付协议条款，或未能支付后续费用，将会收到书面中断服务通知。这份中止服务通知将在中断服务前最少 5 个工作日内送达，张贴在您的门上。

6. 医疗及经济困难支付协议：

对于符合以下所有三 (3) 项条件并已提交所需文件的客户，本区将为其提供支付协议，以避免中止服务。支付协议的条款与条件将由本区自行决定。

a. 初级医疗机构提供的医疗证明

客户必须提交一份由初级医疗机构（内科医生、全科医生、妇产科医生、儿科医生、家庭医生、执业医师助理、基本护理诊所、医院或门诊诊所）出具的证明，证明中止服务会对提供供水服务的住宅居民构成生命威胁、或对他们的健康和安全的构成严重威胁。

b. 经济困难

客户必须证明他（她）在本区正常账单周期内无经济能力支付住宅服务。这可以表现在以下两点：(I) 以伪证罪宣称家庭收入低于联邦贫困线的 200%；或者 (ii) 提交证据证明有家庭成员目前接受以下救助：

- 以工代赈
- 食物券
- 一般援助
- 医疗白卡
- 补充保障收入/国家补充保障支付计划
- 加州妇女、婴儿、儿童特别营养补充计划

c. 支付协议

客户必须自愿签署本区所选的支付协议。延长至下一个结算期的支付协议被视为分期偿还计划，必须以书面形式制订，并由客户签署。分期偿还计划将在本区规定的期限内对未支付的余额进行分期偿还，从原始账单到期日起开始计算，不得超过 12 个月。客户必须遵守分期偿还计划条款，并在以后的每个结算期随着费用的累积保持当前费用。客户在按照分期偿还计划支付拖欠账款费用时，不得为任何后续未支付的费用申请支付协议。

如果未能遵循本条所述的支付协议条款，或未能支付后续 60 天内的费用，将会收到书面中断服务通知。这份中断服务通知将在停止服务前最少 5 个工作日内送达，张贴在您的门上。

7. 书面中断服务通知：

只有在客户拖欠支付帐款超过 60 天情况下，本区才能因未支付费用而停止供水服务。本区会在中断供水服务前最少 15 天内邮寄通知给客户。书面中断服务通知将邮寄至账户指定的邮寄地址。如果邮寄地址与所提供供水服务的物业地址不同，本区会将第二份通知寄往该物业地址。书面中断服务通知将包括：

- 客户姓名和地址
- 为避免服务中断
- 而申请支付或支付协议的逾期金额
- 申请支付协议的流程说明
- 对账单提出争议或上诉的流程说明
- 本区的电话号码及书面追收政策的网页链接

a. 给单独水表住宅租户/住户发送通知

当供水服务账户处于欠款状态并且可能中断服务时，本区将在停止供水服务前最少 10 天内，合理而真诚地以书面通知住户。书面通知将告知租户/住户，他们有权成为本区的客户，但需支付逾期账款的应付款项。

b. 给通过主水表提供服务的多单元综合楼租户/住户发送通知

当供水服务账户处于欠款状态且计划中断服务时，本区将在停止供水服务前最少 15 天内，合理而真诚地以书面通知住户，将书面通知张贴在每户住宅的门上。如果将通知张贴在每户住宅的门上不合理或不可行，本区会在每个自由出进的公共区域和建筑出入口张贴两份通知副本。书面通知将告知租户/住户，他们有权成为本区的客户，但需支付逾期账款的应付款项。

8. 四十八 (48) 小时预锁通知；最后电话通知；处理费用：

当客户拖欠帐款达到 30 天或需支付滞纳金时，本区将尽可能合理而真诚地通过电话提前 48 小时通知客户。此外，本区还会在计划中断服务前最少 7 天内，合理而真诚地通过电话通知客户或与客户同住的成年人。如果无法通过电话取得联系，本区将尽可能拜访该住所，并留下中止服务通知和本政策副本。

9. 中断服务截止日期：

所有拖欠的供水服务费用及相关费用，必须在书面中断服务通知指定日期的下午 4:30 之前支付。

10. 因未付款而中断供水服务：

本区将通过锁上水表来中断供水服务。无论水表是否为人为关闭，客户都将在账单系统中支付 50.00 美元的中断处理费用。

11. 恢复服务：

为了恢复或继续因未付款而中断的服务，客户必须支付所有费用和应付账款。本区将在可行情况下尽快恢复服务，至少会在支付全部帐户余额后的下一个正常工作日结束之前恢复服务。任何非本区工作人员或未经本区授权的人员开启供水服务，可能会受到处罚或需要支付额外费用。任何未经授权恢复服务而造成的损失，均由客户自行承担。

12. 退回支票的处理通知:

当收到用于支付供水服务或其他费用的退回支票，本区将按未付款处理。本区将合理而真诚地以电话通知客户。因退回支票而终止服务的通知将在 5 个工作日内送达物业。如果在中止服务通知指定日期当天或之前未能支付退回支票金额和退回支票费用、以及锁水表处理费，将会中断供水服务。所有用于兑换退回支票和支付退回支票的款项均必须为现金、信用卡、或认证资金。

13. 争议账单:

客户可在收到账单后 5 天内，就账单金额提出投诉或申请调查。 仅就本条而言，客户在收到邮寄账单后 5 天内或在发出电子邮件立即收到时，即被视为收到账单（如适用）。本区经理将对及时的投诉或调查申请进行审核，并向客户提供书面决定书。 审核内容将包括考虑客户是否可以根据本政策第 5 条收到支付协议。 本区可酌情审核不合时宜的投诉或调查申请；但此类投诉或申请不得上诉。

如果本区工作人员对任何客户提出的及时投诉或调查申请做出不利决定，客户可在收到本区工作人员邮寄的决定书后 10 个工作日内，通过向本区秘书提交书面上诉通知，向董事会提出上诉。 收到上诉通知后，本区秘书将在即将召开的董事会会议上对该事项进行听证，并在会议召开前至少十（10）天将听证时间和地点的书面通知邮寄给客户。 董事会的决定为最终决定。

如果客户及时提出争议或上诉，在争议或上诉未决期间，本区将不会中断供水服务。

14. 住户或租户成为本区客户的流程。

本条款仅适用于住宅供水服务地址已列为备案客户，且已收到因欠费停水通知函的即将中断供水服务的业主、房东、物业经理或运营商。

如果每位住户同意服务条款与条件，并遵守本区规则与规定的要求，本区将为实际住宅住户提供服务。 如果一位或更多住户愿意并有能力承担符合本区账户的后续费用，或者，如果有一项对本区而言合法的实用举措，可以选择性地对那些不遵守本区规则与规定的要求的住户停止供水服务，本区将为遵守这些要求的住户提供服务。

为了有资格成为未支付逾期账款的应付款项的客户，住户必须证实逾期账款备案客户是或曾是该住宅的房东、物业经理或代理机构。证明资料包括但不限于租约或租赁协议、租金收据、证明住户租赁住宅的政府文件、或根据《民法》第 1962 条所述由本区自行决定披露的信息。

如果提前提供服务是在本区建立信用的一个条件，那么则在这段时间内的居住和及时支付租金的证明是一项不错的条件。