

佛恩水務公司 斷供政策

目的/背景

儘管存在任何其他政策或規則，本《關於因未付款而停止住宅供水服務的政策》（簡稱：《政策》）應適用於根據此處規定的未付款而停止住宅供水服務（簡稱：“服務”）。如果本《政策》與佛恩水務公司（簡稱：“本公司”）的任何其他政策或規則存在任何衝突，則以本《政策》為準。

政策的應用；聯繫電話

本《政策》僅適用於住宅供水服務的中斷，所有其他有關拖欠付款的現有政策和程式應繼續適用於住宅、商業和工業供水服務帳戶。有關獲得支付水費帳單的進一步幫助，以及可能建立本《政策》中規定的替代方案以避免服務中斷，可致電 (661) 589-2931。

政策文本

作為一個為 200 多個服務連接點供水的城市或社區供水系統，本公司受到《參議院第 998 號法案》的管轄。

住宅用水服務付款

1. 帳單的提供和支付

除非本公司的費率表中另有規定，否則將按月向每位住宅客戶提供服務帳單。服務帳單應在提供時到期並支付，如果未在帳單日期起六十 (60) 天內支付，那麼“服務”則將過期，因為此時的服務目的已經受制於斷供規定。本公司與“服務”拖欠付款有關的其他政策、規則和法規在不與本《政策》衝突的範圍內保持完全有效。

付款可以在本公司的主要辦事處、或在公司網站 www.vaughnwater.org 上以電子支付方式或通過郵寄方式進行。但是，客戶有責任確保本公司及時收到付款。除非本公司事先授予書面批准，否則不得授權部分付款。帳單將按如下方式計算：

- A. 為了定期帳單的編制以及開盤帳單、結帳帳單和特別帳單的編制，需要定期讀表。
- B. 計表服務的帳單將顯示出帳單的當前和上一個抄表週期的抄表讀數、當前抄表的單位數、服務日期和天數。

- C. 帳單應以美利堅合眾國的法定貨幣支付。儘管有上述規定，本公司保留拒絕以硬幣形式支付任何此類帳單的權利。

逾期帳單

以下斷供“服務”的規則適用於帳單日後六十 (60) 天以上仍未支付帳單的客戶：

1. 小額餘額帳戶

任何 20 美元或以下的帳單餘額都可以結轉並添加到下一個帳單週期，而無需評估滯納金或招致進一步的催款行動。

2. 斷供通知

如果未在發票日期後的第四十五天或之前支付所提供的帳單，逾期付款的斷供通知（簡稱“斷供通知”）將在《斷供通知》中確定的可能終止服務日期之前，提前至少十 (10) 個工作日郵寄給客戶。就本政策而言，“工作日”一詞是指：本公司辦公室營業的任何日子。如果客戶的郵寄位址不是提供“服務”的物業位址，《斷供通知》也必須發送到所服務的物業位址，收件人為“居住人”。《斷供通知》必須包含以下內容：

- a. 客戶的姓名和位址；
- b. 拖欠金額；
- c. 為避免服務中斷而必須進行付款或安排付款的日期；
- d. 申請延期支付欠款的流程說明；
- e. 說明申請審查和上訴導致拖欠法案的程式；和
- f. 描述客戶可以請求延期、攤銷、減少或替代付款計畫的程式。

對單獨計量住宅中的住戶/住戶的通知：當供水服務帳戶有所拖欠並應遭斷供之時，本公司將做出合理、真誠的努力，至少在關閉供水服務之前提前 10 個日曆日，以書面通知的方式通知居住人。書面通知將告知租戶/住戶，他們有權成為本公司的客戶，而無需支付拖欠帳戶的應付金額，只要他們願意承擔隨後的供水服務費用的財務責任。租戶/住戶必須以租賃協議的形式提供租賃證明，並確認拖欠帳戶持有人是房東、物業經理或物業的其他代理人。

對通過總表服務的多單元綜合體中的租戶/居住者的通知：當供水服務帳戶拖欠並應遭到斷供之時，本公司將做出合理、真誠的努力，在供水服務被切斷前至少 10 個工作日，通過掛在每個住宅門上的書面通知的方式通知居住人。書面通知將告知租戶/住戶，他們有權成為公司的客戶，而無需支付拖欠帳戶的應付金額，只要他們願意承擔隨後在主儀錶提供的地址的供水服務費。如果一名或多名居住人願意並

能夠承擔使本公司滿意的後續供水服務費用，或者如果本公司有合法可用的物理手段，有選擇地終止對那些未達到服務要求的居住人提供服務，本公司將向滿足要求的居住人提供服務。

如果書面《斷供通知》因郵件無法送達而被退回，本公司將作出合理、善意的努力，拜訪住所並留下《斷供通知》和本《政策》的副本。

3. 禁止斷供的條件

如果滿足以下所有條件，本公司不得斷供服務：

- A. **健康狀況** -- 客戶或客戶的租戶提交主要保健提供人的證明，證明斷供服務將 (i) 危及生命，或 (ii) 對居住在該物業的一個人造成嚴重健康與安全威脅；
- B. **經濟無能力** -- 客戶證明他或她在本公司正常的計費週期內無法支付“服務”費用。如果客戶的任何家庭成員屬於以下情況，該客戶則被視為“經濟上無能力支付”：(1) 目前正在領取以下福利：CalWORKS、CalFresh、普通援助（general assistance）、Medi-Cal（免費醫療白卡）、SSI（社安金）/州婦女嬰兒及兒童營養計畫（State Nutrition Program for Women、Infants and Children）；或 (3) 客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧困線的 200%（請參閱此連結瞭解適用於加利福尼亞州的聯邦貧困線：<https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>；以及
- C. **替代性付款安排** — 客戶願意簽訂一份分期付款協定、替代付款時間安排、或延期或減少付款計畫，與下文《第五項》的規定相符。

4. 禁止斷供服務的條件確定流程

證明符合上述第 (3) 款所述條件的責任由客戶承擔。為了向本公司提供足夠的時間來處理客戶提出的任何協助請求，客戶應向本公司提供足以證明存在第 (3)(A) 款所述的醫療問題、在第 (3) (B) 款中描述的經濟無能力的檔，並願意在任何所提出的斷供服務日期之前盡可能早地簽訂第 (3)(C) 款所述的任何替代付款安排。在收到此類文件後，本公司總經理或其指定人員將會審查如此檔，並在七 (7) 個日曆日內回復客戶，或是要求提供更多資訊，包括與可用替代安排的可行性相關的資訊，或是根據下文《第六項》通知客戶本公司願意同意的替代付款安排及其條款。如果本公司要求提供額外資訊，客戶應在收到公司要求後的五 (5) 個日曆日內提供所要求的資訊。在公司收到所述資訊的五 (5) 個日曆日內，公司應書面通知客戶：或是客戶不符合上述第 (4) 款的條件，或是書面通知客戶替代付款安排及其條款，見

下文第 6 節。未能滿足上述第 (4) 條所述條件的客戶，必須在後一種情況下向本公司支付拖欠金額，包括任何罰款和其他費用：(i) 在本公司不滿足認定條件而發出通知之日兩 (2) 個工作日後；或 (ii) 在《斷供通知》中明確規定的即將斷供服務的日期。

5. 替代付款安排

對於滿足上述《第 3 項》中的任何條件的任何客戶，根據上述《第 4 項》規定的流程，公司將向客戶提供以下一種或多種替代付款安排，由公司酌情選擇。總經理或其指定人員將在審閱客戶提供的資訊和文檔後，行使合理的酌情處理權，選擇最合適的替代付款安排。任何要求延長至下一個計費週期的替代付款安排的客戶必須以書面形式同意並由客戶在本公司辦公室簽字。任何無法在正常付款期限內支付“服務”費用而又滿足上述《第 3 項》規定的所有條件的客戶，如果公司所出如此選擇，可以就以下替代方案之一與公司簽訂協定：

A. 平攤支付

1. 期限：客戶應在不超過十二 (12) 個月的期限內，支付未付餘額以及下文第 (2) 款規定的 25.00 美元的管理費，具體按總經理或其或他或她的指定人決定執行。未付餘額連同適用的管理費應除以攤付期的月數，該金額應每月添加到客戶每月正在進行的“服務”帳單中。商定的時間表應以書面形式設定並由客戶簽字。
2. 管理費：對於任何批准的攤付計畫，客戶將被收取管理費，金額由本公司不定時地設定，體現出啟動和管理計畫的成本。根據總經理或其指定人員的酌情處理下，25.00 美元的管理費應適用於根據本 A 款進行攤付的任何金額。
3. 遵守計畫：客戶必須遵守攤銷計畫，並在每個後續計費週期產生費用時保持最新狀態。在根據攤銷計畫支付拖欠費用時，客戶不得要求進一步攤銷任何後續未付費用。如果客戶在六十 (60) 個日曆日或更長時間內未能遵守攤銷計畫的條款，或在六十 (60) 個日曆日或更長時間內未能支付客戶當前的服務費，公司可以停止向客戶提供供水服務。在客戶住所發佈其終止服務意向的最終通知後至少五 (5) 個工作日內，客戶的財產。

B. 替代付款時間表

1. 還款期限：客戶應在不超過十二 (12) 個月的期限內支付未付餘額以及下文第 (2) 款規定的管理費，具體期限按總經理或其指定人員所確定的進行；但是，前提是總經理或其指定人員可酌情處理，將還款期延長至十二 (12) 個月以上，以避免對客戶造成過度困難。
2. 管理費：對於任何批准的替代付款時間表，客戶將被收取管理費，金額由公司不定時地設定，體現出啟動和管理時間表的成本。按經總經理或其指定人員酌情決定，對根據本 B 小節支付的任何金額，將收取 25.00 美元的管理費。
3. 時間表：在與客戶協商並考慮客戶的財務限度後，總經理或其指定人員應制定替代付款時間表讓客戶同意。替代時間表可以規定與既定付款日期不一致的定期大筆付款，可以規定多於或少於每月一次的付款頻率，前提是在兩者中的任何一種情況下，未付餘額和管理費應以在確定付款時間表後的十二 (12) 個月內全額支付。商定的時間表應以書面形式設定並由客戶簽字。
4. 遵守計畫：客戶必須遵守商定的付款時間表，並按時付款，因為在隨後的計費週期，費用仍在累積產生。客戶在根據先前商定的時間表支付拖欠費用時，不得為任何後續未付費用申請更長的付款時間表。如果客戶在六十 (60) 個日曆日或更長時間內未能遵守商定的時間表條款，或在六十 (60) 個日曆日或更長時間內未能支付客戶當前的服務費用，本公司可以在消費者住所張貼其斷供服務意向書的最後通知後至少五 (5) 個工作日內，停止向客戶的房產提供服務。

C. 減少未付餘額

1. 未經董事會批准和採取行動，本公司可以同意減少消費者所欠的未付餘額，不得超過該餘額的百分之三十 (30%)；前提是任何此類減免的資金來源將不會導致向其他客戶收取額外費用。任何減免的比例應由消費者的財務需要、供應商的財務狀況和需要以及用於抵消消費者未付餘額減免資金的可用性來確定。

2. 還款期：客戶應在總經理或其指定人員確定的到期日之前支付減免後所剩餘額，該日期（“減少付款日期”）應在未付餘額的減少日期生效後的至少十五 (15) 個日曆日內。
3. 遵守減少的付款日期：客戶必須在減少付款日或之前支付減少的餘額，並且必須及時全額支付每個後續計費週期產生的任何費用。如果客戶未能在減少付款日期後的六十 (60) 個日曆日內支付減少的付款金額，或在六十 (60) 個日曆日或更長時間內未能支付客戶當前的服務費用，本公司可以在客戶住所張貼其斷供服務意向書的最終通知後，在至少五 (5) 個工作日，停止向客戶的房產提供“服務”。

D. 臨時延期付款：

公司可自行量裁同意將未付餘額的付款推遲至付款到期後長達十二 (12) 個月的期限。

1. 還款期限：客戶應在總經理或其指定人員確定的延期付款日期（“延遲付款日期”）之前支付未付餘額。“延遲付款日期”應是在未付餘額拖欠之日起十二 (12) 個月之內。
2. 遵守減免後的付款日期：客戶必須在“延遲付款日期”或之前支付減少的餘額，並且必須按時全額支付每個後續計費週期產生的任何費用。如果客戶未能在“延遲付款日期”後六十 (60) 個日曆日內支付未支付的付款金額，或在六十 (60) 個日曆日或更長時間內未能支付客戶當前的服務費用，本公司可以在消費者住所張貼其斷供服務意向的最終通知後至少五 (5) 個工作日內，停止向客戶的房產提供“服務”。

6. 四十八 (48) 小時禮節性電話

本公司將做出合理、真誠的努力，在因未付款而停止供水服務前 48 小時通知客戶。通知方式將通過電話進行。四十八 (48) 小時禮節性電話完全是出於禮貌，而本公司未能發送通知或客戶未能收到通知不應構成不付款或拖延斷供的可接受理由。通知本公司電話號碼的更改是客戶的責任。

7. 斷供最後期限

本公司必須在《斷供服務通知》中指定的日期的下午 4 點之前收到水費。不可接受郵戳。

8. 因未付款而斷開供水服務

本公司將通過關閉和鎖閉水錶來斷開供水服務。在服務中斷之前，將通過拖欠通知、斷供通知和四十八 (48) 小時禮節性電話通知客戶。無論電錶是否已實際關閉和鎖閉，客戶都將在計費系統中被收取重新連接費。該費用將在《斷供服務通知》中指定的到期付款日期下午 4:00 被加收。

9. 重建供水服務

為了恢復或繼續因未付款而切斷的服務，客戶必須支付重新連接費。本公司將根據實際情況努力儘快重新連接服務；但是，恢復服務至少會在支付因任何逾期金額、拖欠費用和重新連線費用而導致斷供服務後的第二天結束之前。由公司員工以外的任何人打開和/或解鎖的供水服務可能會受到罰款或額外收費或費用。因未經授權恢復服務而造成的任何損害均由客戶負責。

10. 辦公時間之後重建供水服務

下午 5:00 之後恢復服務。週一至週五、週末或節假日將收取下班後重新連接費。“服務”將不會在正常營業時間之後得以恢復，除非客戶已接到通知有下班後重新連接費，並同意會在不遲於下一個工作日中午的時候，去聯繫公司計費部門支付逾期款項、拖欠費用和重新連接費。接聽服務電話的公司員工是不允許收取費用的；但是，將指示客戶在下一個工作日中午之前聯繫計費部門。

11. 付款退還通知

在收到退回的支票、退回的電子支票、或有爭議的信用卡作為供水服務或其他費用的匯款後，本公司將把該帳戶視為未付款。由於退回支票和/或退回電子支票，本公司將做出合理、真誠的努力，在四十八 (48) 小時內提供斷供服務的禮節性通知。通知方式將會是在房產處留下通知。

如果退回的支票和/或退回的電子支票的金額和退回的支票費用未在斷供通知中指定的日期或之前支付，供水服務將被中斷。要兌換退回的支票和/或退回的電子支票和費用而支付的所有金額必須以現金、信用卡或經認證的資金形式進行支付。

12. 支付先前中斷服務的款項被退回

如果客戶提供了不可轉讓支票作為付款以恢復先前因未付款而中斷的供水服務，而本公司重新恢復了服務，那麼本公司可立即中斷服務，恕不另行通知。如果為支付可能中止的水費而提交的支票不可轉讓，本公司將不會發出四十八 (48) 小時的斷供通知。

客戶帳戶恢復後，該帳戶將被置於試用狀態，為期一年。如果在上述一年期間的任何時間，客戶的服務再次因未付款而中斷，本公司將要求客戶全額支付款項來恢復服務，除此而外，本公司可在其合理的酌情權下要求繳納任何押金。

13. **有爭議的帳單**

如果客戶認為他或她因住宅供水服務被多收，或因未提供住宅供水服務而被收費，客戶可在爭議帳單的原始簽發日期起計 35 個日曆日內以書面形式通知本公司，對應付金額提出爭議。本公司將評估客戶所提供的資訊並調查此事。總經理或指定人員應根據所有資訊做出決定，並有權在適當的情況下以公平公正的方式調整應付金額。

如果客戶不同意，客戶可以在總經理作出決定起的 10 個日曆日內，以書面形式向董事會提出上訴。董事會將審查記錄並在下次董事會定期會議上作出決定。董事會的決定將是最終決定。