

## 规章制度——第 11 节

自账单寄出后十（10）日起，视为账款逾期。若账款在账单寄出七十（70）日后依旧逾期未付，则供水服务可能会被中断。我们会在账单寄出五十（50）日后，寄出礼节性逾期通知书。最终停水通知书会在原定逾期停水日期七（7）个工作日内寄出。若由于邮件无法送达，导致最终停水通知书被退回，则管理局工作人员会出于善意，前往探视居所，并将停水通知书留置在醒目位置。依据本节规定生成的最终停水通知书应载明以下内容：1) 用户姓名和地址，2) 逾期账款，3) 缴款截止日期或缴款安排截止日期，以避免供水被中断，4) 逾期账款延期缴纳申请程序描述，5) 账单审查和申诉申请程序描述，以及 6) 用户延期、减免或替代缴款方案申请程序描述，包括分期缴纳逾期服务费。若用户认为账单及其费用或逾期认定不正确，则用户应立即致电 530-533-4578 联系管理局工作人员，或亲临管理局办公室，地址：2310 Oro-Quincy Highway, Oroville。若在致电联系管理局工作人员或亲临管理局办公室后，用户仍认为账单不正确，则可在收到存在争议的礼节性或最终逾期通知书后五（5）个工作日内，以书面形式及时向总经理提交账单申诉书。若用户未在收到礼节性或最终逾期通知书后五（5）个工作日内送达书面申诉书，则将丧失申诉权，且其申诉也会被立即否决。及时递交的书面申诉书必须载明用户认为账单不正确的原因，可采取邮寄或亲自送达方式。总经理应及时对书面申诉书做出裁决，且对于争议账单现存的所有手续费用，总经理的裁决视为终局裁决。总经理可要求提出申诉的用户提供补充信息，和/或若总经理认为听证会有助于对用户申诉做出裁决，则可召开听证会。总经理的裁决，包括总经理的调查结果，应当以书面形式提供给用户。总经理尚未对书面申诉书做出裁决时，不得中断供水服务。向总经理递交书面申诉书，是用户申请减免费用的唯一途径。总经理仅限在调查认定用户费用计算存在错误时，方可酌情决定批准此类申请。仅住宅供水服务有可能享受费用减免。向管理局客服工作人员递交书面申请并附上证明文件，是住宅用户申请延期或替代缴款方案（包括分期缴纳服务费）的唯一途径。用户应提交书面申请并提供如下文件，方可符合条件：(1) 初级保健机构出具证明，表明中断住宅供水服务会威胁用户服务地址之居民的生命安全，或严重威胁其健康和安全；以及 (2) 用户证明，其经济困难，无力承担供水服务费用。若用户家里任何成员目前领取 CalWORKs、CalFresh、普通援助、Medi-Cal、Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 或 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children，或客户声明家庭年收入低于联邦贫困县 200%，则视为用户经济困难，无力承担正常计费周期内的服务费用。符合前述所有条件的用户有权签署分期缴款协议来延期缴纳逾期费用，允许其分期三（3）个月缴纳逾期费用，以及当前每月服务累计产生的费用。若管理局工作人员认为有必要，则协议规定的分期缴款期限可超过三（3）个月，但最长不超过十二（12）个月。若用户未依据协议规定缴款满六十（60）天，则可能会被中断供水服务，此种情况下我们会至少提前五（5）个工作日，在用户房产的醒目位置张贴停水通知书。仅限住宅用户可以申请延期和分期缴纳账单，且应在供水服务中断前联系 South Feather Water and Power，办公地址：2310 Oro-Quincy Highway, Oroville，电话：530-533-4578。若在原定停水日期前没有缴足逾期账款余额，则我们可能就会中断供水服务。一旦供水服务被中断，则要想恢复供水服务，就必须先全额缴足账款余额。恢复服务时，对于无力在正常计费周期缴款的用户，在正常工作时段向其收取的重新连接（“开启”）费不得超过 50 美元，在非工作时段（“下班后”）收取的重新连计费不得超过 150 美元；但是，若这些规章制度第 D 部分之收费标准规定的金额分别低于 50 美元和 150 美元，则应按规定执行。