
高原自來水公司

政策

保單名稱：因未付款而停止公用事業服務

策略編號：24-04

採用日期：2024年12月19日

參考：參議院第998號法案：停止住宅公用事業服務 加州健康與安全法典 116900 - 116926 和政府法典第 60370 -60375.5 節

1060.1 目的：本政策將修改 Highlands Water

Company（以下簡稱“公司”）關於收取拖欠賬款的現行政策，包括：通知、費用分配和停止服務。

本政策適用於所有公司實用程式服務帳戶。如果本政策與公司的任何其他規則、法規或政策相衝突，則以本政策為準。

1060.2 策略可用性 -此策略將在

公司網站和公司辦公室。可以通過電話（707）994-2393 或親自致電 14580 Lakeshore Dr, Clearlake, CA 聯繫公司，討論根據本政策條款避免因未付款而中斷服務的方案。

1060.3 一般規定

1060.3.1

所有公司使用者均需支付每月的水電費和使用費。費用將在到期日後的下一個工作日上午 8：00 之後變為拖欠。

1060.3.2 逾期費用將處以15美元的罰款，並將終止通知發送到存檔的郵寄位址。

1060.3.3 公司將嘗試聯繫物業的居住者，並提供本政策規定的公用事業停止服務的通知。

1060.3.4 公司可自行決定停止拖欠費用不少於六十（60）

天的公用事業服務。對於因未支付拖欠費用而停止的任何公用事業服務的帳戶，將收取 100.00 USD

的服務費。公司將郵寄和郵寄停產通知，其中包含有關如何恢復公用事業服務的資訊。

1060.3.5 公用事業服務已停止的客戶可以通過電話（707）994-2393 或親自致電 14580

Lakeshore Dr, Clearlake, CA 聯繫公司, 以恢復服務。恢復需支付拖欠費用,

管理費、鎖定服務費和解鎖服務費（如適用）。公用事業服務重新連接將在正常工作時間處理，下班後可能會收取額外費用，根據我們網站上提供的費用和收費表。

1060.4 向客戶發出書面通知 – 公司將在停止公用事業服務前至少三十（30）

天向客戶提供郵寄通知。如果此通知因無法送達而通過郵件退回，公司將嘗試通過電話或書面通知與客戶聯繫。該通知將包含：

1060.4.1

- 一. 客戶的名稱和位址；
- 二. 拖欠的金額；
- 三. 為避免公用事業服務中斷而需要付款或安排付款的截止日期。
- 四. 申請延長支付拖欠費用的時間的流程說明。
- 五. 描述申請法案複審和上訴的程式。
- 六. 根據本書面政策，描述客戶可以要求延期、減少或其他付款計劃，包括拖欠住宅服務費的攤銷。

1060.4.2 在服務位址向乘員張貼通知

公司將做出合理、真誠的努力，通過在停止公用事業服務前至少 7（七）個工作日在服務地址的顯眼位置留下即將停止住宅服務的通知，以聯繫居住在服務位址的成年人。該通知將寄至“居住者”將包含上述要求的相同通知資訊，並且還將通知住宅居住者，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。

本政策規定了住戶成為公司客戶的條款和條件。

如果根據 A

項的通知因無法送達而通過郵件退回，並且公司無法通過電話聯繫到客戶，則公司將在服務位址的住戶通知中附上本政策的副本。

1060.5 客戶協助：帳單投訴或審

7020.5.1 任何客戶都可以在收到有爭議的帳單后五（5）

天內對其帳單上的費用、帳單的任何組成部分或公司提供的任何服務提出投訴或要求公司進行調

投訴或爭議。公司的審核將包括考慮客戶是否可以根據本政策收到攤銷、替代付款計劃或付款減免。

一. 客戶或客戶的租戶向公司提交獲得許可的初級保健提供者的證明, 證明停止公用事業服務將是終身的

公司，公司將向滿足這些要求的住戶提供服務。

1060.9.3 租賃驗證 -

為了免除拖欠帳戶的應付金額，成為客戶的住戶將核實拖欠帳戶記錄的客戶是或曾經是住宅的房東、經理或代理人。

驗證可能包括但不限於租約或租賃協定、租金收據、表明居住者正在出租該物業的政府檔，或根據《民法典》第 1962 條披露的資訊，由公司自行決定。

1060.10 - 其他補救措施

除了停止公用事業服務外，公司還可以就未支付公用事業服務費尋求法律或衡平法上的任何其他補救措施，包括但不限於：通過對不動產申請留置權、提出索賠或法律訴訟，或將未付金額提交給收款來擔保拖欠金額。

如果決定採取有利於公司的法律行動，公司將有權支付所有成本和開支，包括律師費和累積利息。

1060.11 - 因其他客戶違規行為而停止公用事業服務

公司保留因未付款以外的任何違反公司條例、規則或條例而停止公用事業服務的權利。

1060.12 - 產生的費用和收費

除非本政策另有明確規定，否則客戶根據公司的任何其他規則、法規或政策產生的任何費用和收費，包括但不限於拖欠費用，將按其規定到期應付。

1060.13 - 公司員工的決策

公司員工根據本政策可能做出的任何決定也可能由總經理或其指定人員做出。

董事會在最近修訂日期的公開會議上修訂並通過了本政策。此版本的策略取代所有其他以前的版本。