



不付款住戶供水中止說明

只有完成以下步驟以確保符合 SB-998 的中斷要求後才會對逾期不付款的住戶中斷供水。

帳單到期日過後，必須按照以下順序完成以下步驟：

帳單到期日過後的第二天 – 收取 5% 的滯納金並郵寄未付款提醒。該提醒將包括以下資訊：

欠款客戶的姓名和地址

欠款金額 (不少於\$50.00)

避免中斷服務的最後付款截止日期

可以提供更多資訊的地區代表的電話號碼

有關如何親自付款或在地區網站上付款的資訊。

如果使用服務的是多單元住宅或活動房屋公園，而登記的客戶是屋主或經理，則寄給實際用戶的通知還將指出，實際用戶可能會成為逾期未付款的客戶，但前提是儀表的所有實際用戶均同意遵守地區規則和規定，或者一個或多個實際用戶願意並能夠承擔全部金額的責任，或者有合法的實體手段有選擇地對違反本規則的實際用戶中斷服務。

如果在欠款到期日之後仍未付款，將在中斷日期前七個工作日撥打提醒電話，通知客戶欠款金額和即將到期的日期。在通話過程中，我們必須向客戶提供書面通知，告知客戶未付款的中斷政策。



中斷服務前五個日曆天，會將帶有以下資訊的通知牌放在住宅處顯眼的位置：

欠款客戶的姓名和地址

欠款金額（不少於 \$50.00）

避免中斷服務的最後付款截止日期

可以提供更多資訊的地區代表的電話號碼

有關如何親自付款或在地區網站上付款的資訊。

對客戶中斷服務后，客戶服務現場人員將就如何恢復客戶的服務留下指示。

不會因未付款而中斷服務的住戶：

如果客戶已被核准付款延期或安排，並且任何目前的賬單符合約定的安排

當有執照的醫師開立證明服務中斷將威脅到客戶的生命時，客戶在經濟上無法在正常付款期內為服務付款，並且願意簽訂合約以在不超過 12 個月的期限內分期償還欠款。

如果客戶已提出投訴，請求調查或在中斷日期之前提交書面申訴表