

Marin Municipal Water District – Policy for the Termination of Water Service for Non-Payment

This policy sets forth the Marin Municipal Water District’s process for the termination of water service for non-payment. This policy is available on the District’s website at (www.marinwater.org). District Customer Service Representatives may be contacted by phone at 415-945-1400, during normal business hours (Monday-Thursday 8:00 a.m. – 4:15 p.m. Pacific Standard Time), to discuss options for averting termination of water service for non-payment pursuant to this policy.

PAYMENT DUE DATE: All bills for water service are due when rendered.

DELINQUENT ACCOUNTS: Any bill that is not paid in full by the close of business 30 calendar days after the billing date shown on the bill shall be deemed delinquent.

LATE CHARGES: If full payment is not received by the close of business approximately thirty-six calendar days following the billing date shown on the bill, a late charge of three dollars (\$3) per billing period and one percent (1%) of the of the past due amount will be assessed.

WAIVER OF LATE CHARGE: At the customer’s request, the District will waive one late charge per twelve (12) month period.

ALTERNATIVE, DEFERRED OR REDUCED PAYMENT ARRANGEMENTS: Any customer, who is unable to pay the full amount billed for their water service within the normal payment period may request an alternative, deferred or reduced payment arrangement. While agreement and adherence to the terms of an alternative, deferred or reduced payment arrangement will avert a termination of service, the customer’s account will remain delinquent until the customer becomes current on all billed amounts. The District will consider all circumstances surrounding the customer’s request and make a determination as to whether an alternative, deferred or reduced payment arrangement is warranted.

Alternative, deferred, or reduced payment arrangements that extend into the next billing period are considered an amortization plan, which must be in writing and signed by the customer. An amortization plan will amortize the unpaid balance over a period determined by the District, not to exceed 12 months from the original payment due date shown on the bill. The customer must comply with the terms of the amortization plan and remain current on new bills rendered in each subsequent billing period. The amortization plan will require the first amortized payment to be paid at the time the arrangement is made. The customer may not request further amortization of any subsequent unpaid charges while paying delinquent charges pursuant to an amortization plan.

Failure to comply with the terms of an alternative, deferred, reduced or amortized payment plan will result in the issuance of a written notice of payment delinquency and impending termination notice. The termination notice will be in the form of a final notice delivered to the service address no less than 5 business days before discontinuing service.

LOW INCOME CUSTOMERS WITH A MEDICAL CERTIFICATION: MMWD shall not discontinue residential water service for nonpayment if a customer or a tenant of a customer submits proof of or demonstrates all of the following to the District’s Customer Service Department prior to the close of business on the day specified in the written termination notice:

1. The certification of a primary care provider, as defined in Welfare and Institutions Code Section 14088 (b)(1) (A-B) including but not limited to (General Practitioner, Obstetrician/Gynecologist, Pediatrician, Family Practice Physician, Primary care Clinic, Hospital, or Outpatient Clinic) that discontinuation of residential service will be life threatening to, or pose a serious threat to the health and safety of, a resident of the premises where residential service is provided; and

2. An inability to pay for residential service within the normal billing cycle. (A customer or tenant of a customer will be deemed to be financially unable to pay if any member of his or her household is a current recipient of CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, or California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, or the customer declares that the household's annual income is less than 200 percent of the federal poverty level); and
3. The customer has agreed to enter into an amortization agreement, alternative, payment schedule or plan for deferred or reduced payments.

ADDITIONAL NOTIFICATIONS: As a courtesy, the District will make a reasonable, good faith effort to notify the customer by automated phone call at the customer provided telephone number for billing purposes and by written notice mailed to the billing address on the account that the payment remains past due and further collection action will be forthcoming, if the past due balance is not paid in full or an alternative, deferred or reduced payment arrangement is not made prior to the date of termination.

WRITTEN TERMINATION OF WATER SERVICE NOTICE: The District shall not discontinue water service for non-payment until payment by the customer has been delinquent for at least 60 calendar days. The District will make a reasonable, good faith effort to contact the customer in writing at least 7 business days before discontinuation of water service for non-payment. The written termination notice will be mailed to the billing address designated on the account. If the billing address and the address of the property to which water service is provided are different, a second notice will be mailed to the service address and addressed to "Occupant". For customers receiving mail delivery to Post Office Boxes, the District shall deliver the notice directed to the "Occupant" at the service location. The written termination notice will include:

- The customer's name and address;
- The location of the water service to be terminated;
- The reason for termination, including the amount that is delinquent;
- The date by which payment or payment arrangements are required to avoid termination of service;
- A description of the process to apply for an extension of time to pay the delinquent charges;
- A description of the procedure to petition for bill review and appeal;
- A description of the procedure by which the customer may request a deferred, reduced, or alternative payment schedule; and
- The phone number of the District's Customer Service Department and the web address where the District's written policy for the Termination of Water Service for Non-Payment may be viewed.

LANDLORD-TENANT RELATIONSHIPS

a. **Notice to Residential Tenants/Occupants**

The District will make a reasonable, good faith effort to inform the occupants, by means of written notice, when the account is in arrears, at least ten (10) days prior to terminating service. The written notice will inform the tenants/occupants that they have the right to become customers of the District without being required to pay any amount due on the delinquent account, as long as they agree to the terms and conditions of service, meet the requirements of law and all applicable District rules, and are willing to assume financial responsibility for subsequent charges for water service at that address. In order for the amount due on the delinquent account to be waived under Section 11.28.030 of the Marin Municipal Water District Code, the tenant/occupant must provide verification of tenancy in the form of a rental agreement or proof of rent payments prior to assuming financial responsibility for the account.

If the written termination notice is returned through the mail as undeliverable, the District will make a reasonable, good faith effort to visit the residence and deliver a notice of termination of water service for non-payment and a copy of this policy. A thirty dollar (\$30) charge will be applied to the customer's account.

PAYMENT DEADLINE TO AVOID TERMINATION OF WATER SERVICE: All delinquent water service charges and associated fees must be received by the District's Customer Service Department, located at 220 Nellen Avenue, Corte Madera, CA 94925, during regular business hours (Monday- Thursday 8:00 a.m. - 4:30 p.m. Pacific Standard Time) on or before the date set forth in the written termination notice.

CHARGES FOR WATER SERVICE TURN-ONS AND TURN-OFFS: To resume or continue service that has been terminated for non-payment, the customer must pay both a turn-on and turn-off fee of \$50 during normal business hours and \$100 outside of normal business hours. The District will attempt to reconnect service as soon as practicable but, at a minimum, will restore service before the end of the next business day following receipt of payment in the District's Customer Service Department of all past due amounts and delinquent fees. Payments not made in person to the Customer Service Department via any other method including but not limited to, on-line bill payment, interactive voice response (IVR), automated clearinghouse (ACH), etc. are subject to three to five business days processing time prior to resuming service. Water service that is turned on by any person other than District personnel with or without District authorization may be subject to fines, penalties and additional charges or fees. Any damages that occur as a result of unauthorized restoration of service are the responsibility of the customer.

APPLICATION OF PAYMENTS: All payments on bills shall be applied first to any required security deposit; second, to any balance transferred from a closed account to an existing service; third, to any late charges; fourth, to any past due balance; and fifth, to current charges.

RETURNED CHECKS: Upon receipt of a returned check for water service or other charges, the District will consider the account unpaid and assess late fees and potential terminations of service from the date set forth on the unpaid bill. The District will make a reasonable, good faith effort to notify the customer by mail of the returned payment. A fifteen dollar (\$15) charge for each returned check will be assessed on the customer's account. All amounts paid to redeem a returned check and to pay the returned check charge must be in cash, credit card or certified funds.

RETURNED CHECKS USED FOR PAYMENT OF RECONNECTION FEES AND DELINQUENT AMOUNTS: In the event a customer pays with a check to restore water service that is terminated for non-payment and the District restores service, the District may promptly terminate service without providing further notice if the customer's check is returned. The customer will be required to pay using cash, credit card or certified funds to restore any service terminations for a period of 12 months from the date of the returned payment.

PROCEDURE TO REQUEST REVIEW AND APPEAL OF BILL: Customers should contact the District's Customer Service Department to discuss and/or dispute a bill, request amortization of any unpaid charges, show good cause why water service should not be terminated, present any complaint, or request an investigation regarding his/her service or charges. If the District's Customer Service Department fails to resolve the customer's dispute, at least two business days before the termination date, the customer may appeal the District's Customer Service Department's decision by requesting a hearing before the District's Treasurer or his/her designee before termination of water service pursuant to Sections 11.28.030(h) (ii) and 11.28.040 of the Marin Municipal Water District Code. If the decision of the District's Treasurer or his or her designee is unsatisfactory to the customer, the customer may appeal the decision by submitting a written notice of appeal to the District's General Manager within seven business days of the District's Treasurer's or his or her designee's decision, pursuant to Section 11.28.065 of the Marin Municipal Water District's Code.

Distrito Municipal de Agua de Marin: Política para la Suspensión del Servicio de Agua por Falta de Pago

Esta política establece el proceso del Distrito Municipal de Agua de Marín para la suspensión del servicio de agua por falta de pago. Esta política se puede consultar en el sitio web del Distrito en (www.marinwater.org). Se puede comunicar con los representantes de Servicio al Cliente del Distrito por teléfono al 415-945-1400, durante el horario normal de trabajo (Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. hora estándar del Pacífico), para estudiar las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago de acuerdo con esta política.

FECHA DE VENCIMIENTO: Todas las facturas por el servicio de agua son pagaderas a la vista.

CUENTAS MOROSAS: Toda factura que no sea pagada en su totalidad para el fin del día laborable 30 días calendario después de la fecha de facturación que aparece en la factura será considerada morosa.

CARGOS MORATORIOS: Si no se recibe el pago completo para el fin del día laborable aproximadamente treinta y seis días calendario después de la fecha de facturación que aparece en la factura, se cobrará un cargo moratorio de tres dólares (\$3) por período de facturación y un por ciento (1%) de la cantidad vencida.

SUPRESIÓN DEL CARGO MORATORIO: A petición del cliente, el Distrito suprimirá un cargo moratorio por cada período de doce (12) meses.

ARREGLOS DE PAGO ALTERNATIVO, DIFERIDO O REDUCIDO: El cliente que no pueda pagar la cantidad total facturada por su servicio de agua dentro del período de pago normal puede solicitar un arreglo de pago alternativo, diferido o reducido. Si bien el acuerdo y la adhesión a los términos de un arreglo de pago alternativo, diferido o reducido evitará la suspensión del servicio, la cuenta del cliente permanecerá en mora hasta que el cliente se ponga al día con todas las cantidades facturadas. El Distrito considerará todas las circunstancias que rodean la solicitud del cliente y determinará si se justifica un arreglo de pago alternativo, diferido o reducido.

Los arreglos de pago alternativo, diferido o reducido que se extiendan hasta el próximo período de facturación se consideran un plan de amortización, el cual debe establecerse por escrito y firmarse por el cliente. Un plan de amortización amortizará el saldo sin pagar en un período determinado por el Distrito, que no excederá los 12 meses a partir de la fecha de vencimiento original que aparece en la factura. El cliente debe cumplir con los términos del plan de amortización y mantenerse al día con las nuevas facturas emitidas en cada período de facturación posterior. El plan de amortización requerirá que se realice el primer pago amortizado al momento de hacer el arreglo. El cliente no podrá solicitar más amortización de ningún cargo posterior no pagado mientras esté pagando los cargos morosos conforme a un plan de amortización.

El no cumplir con los términos de un plan de pago alternativo, diferido, reducido o amortizado resultará en la emisión de una notificación por escrito de la mora de pago y una notificación de suspensión inminente. La notificación de suspensión tendrá la forma de una notificación final entregada a la dirección de servicio no menos de 5 días laborables antes de la suspensión del servicio.

CLIENTES DE BAJOS INGRESOS CON UNA CERTIFICACIÓN MÉDICA: MMWD no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago si un cliente o un inquilino de un cliente presenta las siguientes pruebas o demuestra todo lo siguiente al Departamento de Servicio al Cliente del Distrito antes del fin del día laborable en el día especificado en la notificación por escrito de la suspensión:

1. La certificación por parte de un proveedor de atención primaria, según se define en la sección 14088 (b)(1)(A-B) del Código de Bienestar e Instituciones, incluyendo a título de ejemplo al (médico general, obstetra/ginecólogo, pediatra, médico familiar, clínica de atención primaria, hospital, o clínica para pacientes externos) de que la suspensión del servicio residencial pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente del lugar donde se presta el servicio residencial; y
2. Una incapacidad para pagar por el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal. (Se considerará que un cliente o el inquilino de un cliente es incapaz de pagar si algún miembro de su grupo familiar es beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, el programa de Ingresos Complementarios de Seguridad/Pagos Suplementarios del Estado o el programa de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, Bebés y Niños de California, o si el cliente declara que el ingreso anual del grupo familiar es inferior al 200 por ciento del nivel de pobreza federal); y
3. El cliente ha acordado firmar un acuerdo de amortización, un plan alternativo de pago o un plan de pagos diferidos o reducidos.

NOTIFICACIONES ADICIONALES: Como cortesía, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por llamada telefónica automatizada al número de teléfono proporcionado por el cliente para propósitos de facturación, así como por notificación por escrito enviada a la dirección de facturación en la cuenta de que sigue sin efectuarse el pago y que se tomarán medidas adicionales de cobro si el saldo vencido no se paga en su totalidad o si no se hace un arreglo de pago alternativo, diferido o reducido antes de la fecha de la suspensión.

NOTIFICACIÓN POR ESCRITO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA: El Distrito no suspenderá el servicio de agua por falta de pago hasta que el pago del cliente haya estado en mora durante por lo menos 60 días calendario. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con el cliente por escrito por lo menos 7 días laborables antes de la suspensión del servicio de agua por falta de pago. La notificación por escrito de suspensión se enviará por correo a la dirección de facturación designada en la cuenta. Si la dirección de facturación y la dirección de la propiedad donde se presta el servicio de agua son diferentes, se enviará por correo una segunda notificación dirigida al “Ocupante” a la dirección del servicio. En caso de los clientes que reciben correo en apartado postal, el Distrito entregará la notificación dirigida al “Ocupante” al lugar del servicio. La notificación por escrito de suspensión incluirá:

- El nombre y la dirección del cliente;
- La ubicación del servicio de agua que se suspenderá;
- La razón de la suspensión, incluyendo la cantidad que está en mora;
- La fecha para la que se requiere el pago o los acuerdos de pago para evitar la suspensión del servicio;
- Una descripción del proceso para solicitar una prórroga para pagar los cargos en mora;
- Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y la apelación de la factura;
- Una descripción del procedimiento mediante el cual el cliente pueda solicitar un programa de pago diferido, reducido o alternativo; y
- El número de teléfono del Departamento de Servicio al Cliente del Distrito y la dirección de internet donde se puede consultar la política escrita del Distrito para la Suspensión del Servicio de Agua por Falta de Pago.

LRELACIONES PROPIETARIO-INQUILINO

a. **Notificación a los inquilinos/ocupantes residenciales**

El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para informar a los ocupantes, por medio de una notificación por escrito, cuando la cuenta está en mora, por lo menos diez (10) días antes de suspender el servicio. La notificación por escrito informará a los inquilinos/ocupantes que tienen el derecho de convertirse en clientes del Distrito sin tener que pagar la cantidad adeudada en la cuenta morosa, siempre que estén de acuerdo con los términos y condiciones del servicio, satisfagan los requisitos de la ley y todas las reglas aplicables del Distrito, y estén dispuestos a asumir la responsabilidad financiera de los cargos posteriores por el servicio de agua en esa dirección. Para que la cantidad a pagar en la cuenta morosa sea suprimida en virtud de la sección 11.28.030 del Código del Distrito Municipal de Agua de Marin, el inquilino/ocupante debe presentar un comprobante del derecho de ocupación en la forma de un contrato de arrendamiento o comprobantes de pago de la renta antes de asumir la responsabilidad financiera de la cuenta.

Si la notificación por escrito de la suspensión es devuelta por correo sin poder ser entregada, el Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para visitar la residencia y entregar una notificación de suspensión del servicio de agua por falta de pago y una copia de la presente política. Se aplicará un cargo de treinta dólares (\$30) a la cuenta del cliente.

FECHA LÍMITE DE PAGO PARA EVITAR LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA: Se debe recibir el pago de todos los cargos en mora por servicio de agua y las cuotas asociadas en el Departamento de Servicio al Cliente del Distrito, ubicado en 220 Nellen Avenue, Corte Madera, CA 94925, durante el horario normal de trabajo (Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. hora estándar del Pacífico) en o antes de la fecha establecida en la notificación escrita de suspensión.

CARGOS POR DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA: Para reanudar o continuar el servicio que ha sido suspendido por falta de pago, el cliente debe pagar un cargo tanto por desconexión como por reconexión del servicio, de \$50 durante el horario normal de trabajo y \$100 fuera del horario normal de trabajo. El Distrito intentará reconectar el servicio tan pronto como sea posible pero, como mínimo, restablecerá el servicio antes de que termine el siguiente día laborable después de recibir en el Departamento de Servicio al Cliente del Distrito el pago de todas las cantidades vencidas y las cuotas morosas. Los pagos que no se hagan en persona al Departamento de Servicio al Cliente sino por cualquier otro método, incluyendo a título de ejemplo el pago de facturas en línea, cámara de compensación automatizada (ACH), etc. están sujetos a un tiempo de procesamiento de tres a cinco días laborables antes de reanudar el servicio. El servicio de agua que sea conectado por cualquier persona que no sea personal del Distrito, con o sin autorización del Distrito, puede estar sujeto a multas, penalidades y cargos o cuotas adicionales. Todo daño que ocurra como resultado de la reconexión no autorizada del servicio es responsabilidad del cliente.

APLICACIÓN DE LOS PAGOS: Todos los pagos de las facturas se aplicarán primero a cualquier depósito de seguridad obligatorio; segundo, a cualquier saldo transferido de una cuenta cerrada a un servicio existente; tercero, a cualquier cargo por mora; cuarto, a cualquier saldo vencido; y quinto, a los cargos actuales.

CHEQUES DEVUELTOS: Al recibir un cheque devuelto por el servicio de agua u otros cargos, el Distrito considerará la cuenta sin pagar y evaluará los cargos moratorios y las posibles suspensiones del servicio a partir de la fecha establecida en la factura sin pagar. El Distrito hará un esfuerzo razonable y de buena fe para notificar al cliente por correo del pago devuelto. Se aplicará a la cuenta del cliente un cargo de quince dólares (\$15) por cada cheque devuelto. Todas las cantidades pagadas para redimir un cheque devuelto y para pagar el cargo del cheque devuelto deben ser en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados.

CHEQUES DEVUELTOS UTILIZADOS PARA EL PAGO DE LAS CUOTAS DE RECONEXIÓN Y LAS CANTIDADES EN MORA: En el caso de que un cliente pague con un cheque para restablecer el servicio de agua que ha sido suspendido por falta de pago y el Distrito restablece el servicio, el Distrito podrá suspender el servicio sin previo aviso si el cheque del cliente es devuelto. El cliente deberá pagar en efectivo, con tarjeta de crédito o con fondos certificados para restablecer toda suspensión de servicio por un período de 12 meses a partir de la fecha del pago devuelto.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA REVISIÓN Y APELACIÓN DE LA FACTURA: Los clientes deben comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente del Distrito para aclarar y/o impugnar una factura, solicitar la amortización de cargos no pagados, mostrar una buena causa por la cual el servicio de agua no debe suspenderse, presentar quejas o solicitar una investigación con respecto a su servicio o sus cargos. Si el Departamento de Servicio al Cliente del Distrito no resuelve la disputa del cliente, por lo menos dos días laborables antes de la fecha de suspensión, el cliente podrá apelar la decisión del Departamento de Servicio al Cliente del Distrito solicitando una audiencia ante el Tesorero del Distrito o su designado antes de la suspensión del servicio de agua en virtud de las secciones 11.28.030(h)(ii) y 11.28.040 del Código del Distrito Municipal de Agua de Marín. Si la decisión del Tesorero del Distrito o su designado no es satisfactoria para el cliente, el cliente podrá apelar la decisión presentando una notificación escrita de apelación al Gerente General del Distrito en el plazo de siete días laborables de la decisión del Tesorero del Distrito o su designado, en virtud de la Sección 11.28.065 del Código del Distrito Municipal de Agua de Marín.

馬林縣供水局-欠款停水政策

本政策規定了馬林縣供水局 (Marin Municipal Water District) 因欠款而終止供水服務的程序，可在供水局網站 (www.marinwater.org) 查閱本政策。可以在正常工作時間內 (周一至周四，上午8:00 至下午4:30，太平洋标准时间) 致電415-945-1400聯繫供水局的客戶服務代表，討論避免因欠款停水的各種選擇。

付款到期日: 所有水費帳單在收到時就應付款。

拖欠帳戶: 在帳單日期之後30天內沒有全部付清的所有帳單，都被視為欠款。

滯納金: 如果在帳單上顯示的帳單日期之後約三十六個日曆日仍未收到全額付款，則在每個帳單週期收取三美元 (\$3) 以及所欠金額的百分之一 (1%) 作為滯納金。

免收滯納金: 如果客戶要求，供水局可以每十二 (12) 個月免收一次滯納金。

替代、延期或減少付款安排: 任何無法在正常付款期內支付供水服務全額費用的客戶，可以要求一個替代、延期或減少付款安排。雖然同意並遵守替代、延期或減少付款安排可以避免終止服務，但是客戶的帳戶在付清全部金額之前將維持拖欠狀態。供水局將對客戶的申請進行全面考慮，並決定是否批准替代、延期或減少付款安排。

延長到下一個帳單週期的替代、延期或減少付款安排被視為分期還款計劃，必須採取書面形式並由客戶簽名。分期還款計劃會在供水局決定的期限內分期支付欠款，距帳單上顯示的原始付款到期日不超過12個月。客戶必須遵守分期還款計劃的條款，並按時支付每個後續帳單期的新帳單。分期還款計劃要求在批准時支付第一筆分期還款。客戶按照分期還款計劃的規定支付欠款期間，不得要求對任何後續欠款再進行分期償還。

如果不遵守替代、延期、減少或分期還款計劃的條款，將會收到書面的欠款通知和即將終止服務的通知。終止服務的通知將在終止服務之前不少於5個工作日以最終通知的形式發送到服務地址。

具有醫療證明的低收入客戶: 如果客戶或客戶的租戶在書面終止通知指定的終止日之前向供水局的客戶服務部提交以下所有內容的證明或文件，MMWD不會終止供水服務:

1. 福利和機構法典第14088 (b)(1)(A-B) 節定義的主治醫生證明，包括但不限於 (全科醫生、婦產科醫生、兒科醫生、家庭醫生、初級保健診所、醫院或門診診所)，如果終止服務，將會威脅住宅居民的生命，或對其健康和構成嚴重威脅；以及
2. 無法在正常帳單週期內支付住宅服務的費用。(如果客戶或客戶的租戶的任何家庭成員正在接受 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、社會安全補助金/州立補充付款計畫，或是加州婦女、嬰兒和兒童的特殊補充營養計畫，或是客戶聲明其家庭年收入低於聯邦貧窮線的200%，則被認為無力付款)；以及
3. 客戶已同意簽定分期還款協議、替代方案、付款時間表、延期或減價付款計劃。

額外通知: 出於禮貌，供水局將做出合理、真誠的努力，透過自動撥打客戶為帳單目的提供的電話號碼通知客戶，並透過郵寄到帳戶的帳單地址的書面通知，告知客戶付款已經逾期，如果未全額支付逾期餘額或在終止日期之前未作出替代、延期或減少付款安排，將採取進一步催款行動。

供水服務停止書面通知: 如果客戶拖欠時間不超過60個日曆日，供水局不得因未付款而中斷供水。供水局將做出合理、真誠的努力，在因未付款而停止供水之前至少7個工作日以書面形式聯繫客戶。供水服務停止書面通知將會郵寄到帳戶指定的帳單地址。如果帳單地址和接受供水服務的房屋地址不同，則會將第二次通知郵寄到供水地址並寄給「住戶」。對於使用郵政信箱收取郵件的客戶，供水局將把通知寄給服務地址的「住戶」。供水服

務停止書面通知將包括:

- 客戶的姓名和地址;
- 將停止供水的地點;
- 停止的原因, 包括拖欠的金額;
- 為避免供水停止而必須付款或安排付款的日期;
- 申請延長時間以便支付拖欠費用的流程說明;
- 申請帳單審查和上訴程序的說明;
- 客戶可以請求延期、減少或替代付款時間表的程序說明; 以及
- 供水局客戶服務部的電話號碼以及查看供水局欠款停水書面政策的網址。

房東-租戶關係

a. 住宅租戶 / 住戶通知

當帳戶拖欠費用時, 供水局將至少在停止供水前十 (10) 天以合理、真誠的努力以書面形式通知住戶。書面通知將告知租戶 / 住戶他們有權在無需支付任何欠款的情況下成為供水局的客戶, 前提是他們必須同意服務條款和條件, 滿足法律和所有適用供水局規則的要求, 並願意承擔該地址供水服務的後續費用。根據《馬林市供水局法規》第11.28.030節規定, 若要免除拖欠帳戶的到期應付金額, 租戶 / 住戶在承擔帳戶付款責任之前, 必須提供住房租賃證明 (租賃協議或租金付款證明)。

如果供水服務停止書面通知由於無法送達而從郵局退回, 供水局將以合理、真誠的努力安排登門拜訪並送達一份《欠款停水通知》以及本政策。將向客戶的帳戶收取三十美元 (\$30) 的費用。

避免停止供水的最後付款期限: 所有拖欠水費和相關費用必須在書面停止供水通知載明的日期或之前, 在正常工作時間內 (周一至周四, 上午8:00至下午4:30, 太平洋标准时间), 支付給供水局客戶服務部, 地址是220 Nellen Avenue, Corte Madera, CA 94925。

供水服務開啟及關閉費用: 若要恢復或繼續因未付款而停止的服務, 客戶必須支付開啟和關閉費用, 正常工作時間為50美元, 正常工作時間以外為100美元。供水局將嘗試儘快重新恢復供水, 通常在供水局客戶服務部收到逾期款項和拖欠款後的下一個工作日下班前恢復供水。未親自來客戶服務部付款, 而是透過線上付款、自動清算所 (ACH) 等其他方式付款, 在恢復供水之前需要三到五個工作日的處理時間。由供水局工作人員以外的任何人開啟供水服務, 無論是否有供水局授權, 可能導致罰款、處罰和繳納額外費用。因違規恢復供水而造成的任何損壞均由客戶負責。

付款申請: 所有帳單的付款應先支付規定的抵押金; 其次支付從關閉帳戶轉到現有服務的餘額; 然後支付滯納金; 再支付逾期餘額; 最後支付目前收費。

退回支票: 在收到水費或其他費用的退回支票後, 供水局會將帳戶視為拖欠, 並徵收從未付帳單上載明的日期起的滯納金, 也可能停止供水。供水局將以合理、真誠的努力透過郵寄形式向客戶告知退票事宜。每退回一張支票, 將向客戶收取十五美元 (\$15) 的費用。所有用於贖回退回支票和支付退回支票費用的款項必須以現金、信用卡或認證資金方式支付。

用來支付重新接通費和拖欠金額的退回支票: 如果客戶以支票支付拖欠款項來恢復被停止的供水服務以及供水局恢復供水的費用, 如果客戶的支票被退回, 供水局可立即終止服務, 無需另行通知。從退回付款之日起12個月內, 客戶將被要求使用現金、信用卡或認證資金來恢復任何終止的服務。

要求對帳單進行審核和上訴的程序: 客戶應聯繫供水局客戶服務部, 以討論和 (或) 對帳單提出異議, 要求分期支付任何欠款, 說明不應該終止供水服務的正當理由, 提出任何投訴, 或要求對他 / 她的服務或費用進行調查。如果供水局客戶服務部未能解決客戶的糾紛, 根據《馬林市供水局法規》(Marin Municipal Water District Code) 第11.28.030(h)(ii) 和11.28.040節的規定, 客戶可以在終止日期前至少兩個工作日, 在停水前向供水局的財務主任或其指定人員要求舉行聽證會, 對供水局客戶服務部的決定提出上訴。如果客戶對供水局財務主任或其指定人員的決定不滿意, 根據《馬林市供水局法規》第11.28.065節的規定, 客戶可以在供水局財務主任或其指定人的決定後七個工作日內向供水局的總經理提交書面上訴通知, 對該決定提出上訴。

Marin Municipal Water District – 요금 미납 시 상수도 서비스의 종료 정책

이 정책은 납부금을 내지 않은 경우 MMWD (Marin Municipal Water District)의 상수도 서비스를 종료하기 위한 프로세스이다. 이 정책은 MMWD의 웹 사이트에서 찾아볼 수 있다 (www.marinwater.org). 요금을 납부하지 않았더라도 상수도 서비스가 종료되지 않는 옵션을 논의하려면, MMWD 고객 서비스로 연락하면 된다 (월요일-목요일 오전 8:00-오후 4:30 태평양 표준시, 태평양 표준시 / 전화번호: 415-945-1400).

납부일: 모든 상수도 고지서 지불 만기이다.

연체 계정: 고지서의 발행일로부터 30일 (업무일 기준)이 지난 날까지 전액 납부되지 않으면 연체된 것으로 간주한다.

연체료: 고지서가 발행된 날로부터 약 36일 (업무일 기준)이 경과할 때까지 전액 납부하지 않는 경우, 과금 기간 당 3달러가 연체료로 부과되는데 이는 납부액의 1%에 해당한다.

연체료 면제: 고객의 요청이 있을 경우, MMWD는 12개월의 기간 당 한 차례의 연체료 면제를 제공한다.

대체, 유예 또는 감액 납부 방안: 정상 납부 기간에 상수도 서비스 요금을 전액 납부할 수 없는 고객은 대체, 유예 또는 감액 납부 방안을 요청할 수 있다. 대체, 유예 또는 감액 납부 방안의 조건에 합의하고 이를 준수하는 동안, 고객이 현재 납부해야 하는 총액이 유효하다면 그 때까지는 채무를 이행하지 않은 것으로 본다. MMWD는 고객의 요청에 따른 모든 상황을 고려하여 대체, 유예 또는 감액 납부 방안의 보증 여부를 판별한다.

다음 번 과금 기간까지 확장되는 대체, 유예 또는 감액 납부 방안은 할부 상환 계획으로 간주되며, 이는 반드시 서면으로 작성하여 고객의 서명을 받아야 한다. 할부 상환 계획은 MMWD에서 결정한 기간에 걸쳐 미납액을 상환하는 것인데, 이는 고지서에 명시된 납부일로부터 12개월을 초과하지 않는다. 고객은 할부 상환 계획의 모든 조건을 준수해야 하고, 다음 번 과금 기간이 이전되는 새 청구서는 아직 상환되지 않은 것으로 본다. 할부 상환 계획에서 첫 번째 상환액은 이 방안이 마련되는 시점에 지불되어야 한다. 할부 상환 계획에 따라 연체료를 지불하는 동안, 고객은 다음 번 미납액을 추가로 분할 상환하도록 요청할 수 없다.

대체, 유예, 감액 또는 분할 상환 납부의 조건을 준수하지 않으면, 지불 연체를 서면으로 통보 받고 곧 이어 종료 안내를 받게 된다. 종료 안내는 상수도 서비스가 중단되기 5일 (업무일 기준) 이내에 최종 통보의 형태로 서비스 주소로 발송된다.

의료 증명서가 있는 저소득층 고객: 고객 또는 고객의 세입자가 서면 안내에 명시된 날까지 MMWD 고객 서비스로 다음 사항을 제출하거나 기타 방법으로 입증하는 경우, MMWD는 미납인 경우라도 가정용 상수도 서비스를 중단하지 않는다:

1. 복지 및 제도 코드 섹션 14088 (b) (1) (A-B)에 정의된 바와 같이, 1차 의료 사업자 (가정의, 산부인과, 소아과, 가정의학과, 1차 보건소, 병원 또는 외래 진료)의 증명서 교부: 가정용 상수도 서비스를 중단할 경우, 가정용 서비스가 제공되는 거주지에 주거하는 사람이 생명을 위협받거나 보건상 심각한 위험에 노출될 수 있음

2. 정상 과금 주기에 가정용 서비스에 대한 금액을 납부할 수 없음 (다음의 경우, 고객 또는 고객의 세입자는 재정적으로 납부 능력이 없다고 간주됨 - 가구 구성원 중 누구라도 CalWORK, CalFresh, 종합 지원, Medi-Cal, 생활 보조금/ 캘리포니아주 생활 보조 프로그램, 또는 캘리포니아주 여성 및 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램의 도움을 받고 있거나, 고객이 해당 가구의 연소득이 연방에서 정한 빈곤 수준의 200% 미만이라고 확인하는 경우)
3. 고객이 할부 상환 방안, 대체, 지불 일정 또는 유예 또는 감액 납부에 대한 계획을 마련하기로 합의함.

추가사항 알림: MMWD는 고객이 제공한 전화번호를 이용하여 과금을 위한 목적으로만 고객에게 합리적이고, 선의를 다해 통보한다. 또한, 계정에 적힌 청구 주소로 서면 통보를 발송하여, 납부일까지 미납이라는 점 그리고 상수도 서비스가 종료되기 전에 미납금을 전액 납부하지 않거나 대체, 유예 또는 감액 납부 방안이 마련되지 않으면, 추가적인 채무 이행 방안이 마련될 것임을 인지시킨다.

상수도 서비스 종료의 서면 통보: 고객이 최소 60일 동안 연체하지 않지 않으면, MMWD는 미납에 대해 상수도 서비스를 중단하지 않는다. 미납으로 인해 상수도 서비스를 중단하기 전, MMWD는 고객에게 합리적이고 선의를 다해 최소 7일 전에 서면으로 연락한다. 서면 종료 통보는 계정에 명시된 청구 주소로 발송된다. 청구 주소 그리고 상수도 서비스가 제공되는 건물의 주소가 다르면, 2차 통보가 “해당 건물의 사용자”에게 발송된다. 우편물을 사서함으로 받는 고객의 경우, MMWD는 서비스 위치에서 “해당 사용자”에게 직접 통보해야 한다. 서면 종료 안내는 다음을 포함한다:

- 고객의 이름 및 주소
- 종료되는 상수도 서비스의 위치
- 연체된 요금을 포함하여 종료되는 이유
- 상수도 서비스의 종료를 방지하는데 필요한 납부일 또는 납부 방안 마련일
- 연체된 요금을 지불하기 위한 기한 연장을 신청하는 프로세스의 설명
- 과금 심사 및 항소 신청의 절차 설명
- 고객이 유예, 감액 또는 대체 납부 일정을 요청하는데 필요한 절차의 설명
- MMWD 고객 서비스의 전화번호 및 홈 페이지 - 미납시 상수도 서비스 종료에 대한 정책을 확인할 수 있음.

임대인-임차인 관계

a. 거주 임대인/입주민에게 통보

지불 기한이 지난 계정이 있는 경우, MMWD 는 서비스를 종료하기 최소 10일 전에 해당 사용자에게 합리적이고, 선의를 다해 연락한다. 서면 통보를 통해, 세입자/사용자가 서비스의 약관에 동의하고, 관련 법규와 적용 가능한 MMWD 규정의 요건을 충족하며, 해당 주소에 대한 후속 고지서의 재무 책임을 감당할 의지가 있는 경우, 이들은 연체 계정의 미납금을 납부하지 않아도 MMWD의 고객이 될 수 있다. MMWD 강령의 섹션 11.28.030 에 따라 연체된 요금을 면제받으려면, 세입자/사용자는 해당 계정에 대한 재무 책임을 이행한다고 가정하기 전에 임대 계약서 또는 임대료 납부 증명서 등 임대 증명서를 제공해야 한다.

서면 종료 통보가 불분명한 주소로 인해 반송되는 경우, MMWD는 해당 주거지를 방문하여 미납으로 인한 상수도 서비스의 종료 안내서와 이 정책의 사본을 직접 전달한다. 이 경우, 고객의 계정에 30 달러가 부과된다.

상수도 서비스의 종료를 방지하기 위한 납부일: 연체된 모든 상수도 서비스 요금 및 관련 수수료는 서면 종료 안내서에 명시된 날까지 또는 그 이전에 MMWD 고객 서비스로 납부해야 한다 (주소: 220 Nellen Avenue, Corte Madera, CA 94925 / 업무 시간: 월요일 - 목요일 오전 8:00 - 오후 4:30 태평양 표준시).

상수도 서비스 턴-온 및 턴-오프 요금: 미납으로 인해 종료된 상수도 서비스를 다시 시작하거나 계속하려면, 고객은 업무 시간 중에는 50 달러 그리고 업무 시간 외에는 100 달러의 턴-온 및 턴-오프 수수료를 지불해야 한다. MMWD는 최대한 빠른 시간에 서비스의 재연결을 시도하는데, 최소한, MMWD 고객 서비스에서 미납액 및 연체료를 수령한 날로부터 1일 이내에 서비스를 복원하게 된다. 고객 서비스로 직접 납부하지 않고 다른 방법을 통하는 경우, ACH (automated clearing house) 등은 서비스를 재개하기까지 3~5일 (업무일 기준)의 처리 시간이 소요된다. MMWD 담당자가 아닌 인력 또는 MMWD의 허가를 받지 않은 인력이 상수도 서비스를 개시하는 경우, 벌금, 불이익 및 추가 요금이 발생할 수 있다. 상수도 서비스를 무단으로 복원하여 발생하는 손상은 해당 고객이 책임져야 한다.

납부 신청: 고지서 납부는 먼저 필수 보증금에 적용되어야 한다. 둘째, 차액이 없는 대차 계정에서 기존의 서비스로 이전된 잔액에 적용되어야 한다. 셋째, 연체료에 대해 그리고 넷째, 지난 미납액 그리고 다섯째, 현재 납부금에 적용되어야 한다.

부도 수표: 상수도 서비스 또는 기타 요금에 대해 부도 수표를 수령하는 경우, MMWD는 해당 계정을 미납으로 간주하고, 연체 수수료 그리고 미납 시점으로부터 서비스의 종료를 고려한다. MMWD는 고객에게 부도 수표를 반송하도록 합리적으로 선의를 다해 연락한다. 부도 수표 당 15 달러가 고객의 계정에 부과된다. 부도 수표를 상환하기 위해 지불한 모든 금액 그리고 부도 수표에 부과된 요금을 지불하려면 현금, 신용 카드 또는 펀드를 이용해야 한다.

상수도 재연결 수수료 및 연체된 요금의 납부에 사용된 부도 수표: 미납으로 인해 종료된 상수도 서비스를 복원하기 위해 고객이 수표로 납부하여 MMWD에서 서비스를 복원하는 경우, 고객의 수표가 부도이면 MMWD는 추가 통보없이 서비스를 즉시 종료할 수 있다. 부도 수표가 반송된 날로부터 12개월 동안 서비스 종료를 복원하려면, 고객은 현금, 신용 카드 또는 펀드를 사용하여 지불해야 한다.

고지서 심의 및 항소 요청을 위한 절차: 고지서에 대해 논의하고 싶거나, 미납액의 분할 상환을 요청하거나, 상수도 서비스가 중단되면 안되는 이유를 설명하거나, 서비스 또는 과금에 관한 조사를 원하는 경우, 고객은 MMWD 고객 서비스로 연락해야 한다. MMWD 고객 서비스에서 서비스가 종료되기 최소 2일 전에 고객과 원만히 해결하지 못하면, MMWD 강령의 섹션 11.28.030(h) (ii) 및 11.28.040에 따라 상수도 서비스가 중단되기 전에 고객은 MMWD 재무부 또는 대리인을 통해 소명하는 등 MMWD 결정에 항소할 수 있다. MMWD 재무부 또는 대리인의 결정이 고객에게 만족스럽지 않은 경우, 고객은 MMWD 강령의 섹션 11.28.065에 따라 MMWD 재무부 또는 대리인의 결정이 내려진 후 7 업무일 이내에 MMWD 총괄 매니저에게 서면으로 항소를 요청할 수 있다.

Marin Municipal Water District – Polisiya para sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad

Ang polisiyang ito ay inilalahad ang proseso ng Marin Municipal Water District para sa pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang polisiyang ito ay makukuha sa website ng Distrito sa (www.marinwater.org). Ang mga Kinatawan ng Customer Service ng Distrito ay maaaring makontak sa pamamagitan ng teleponong 415-945-1400, sa panahon ng normal na mga oras ng trabaho (Lunes - Huwebes 8:00 a.m. - 4:30 p.m. Pacific Standard Time), upang talakayin ang mga opsiyon para maiwasan ang pagputol ng serbisyo sa tubig para sa hindi pagbabayad alinsunod sa polisiyang ito.

TAKDANG PETA SA NG PAGBABAYAD: Lahat ng singilin para sa serbisyo sa tubig ay dapat bayaran kapag siningil.

MGA DI-NABABAYARANG ACCOUNT: Anumang singilin na hindi binabayaran nang buo sa katapusan ng trabaho na 30 araw ng kalendaryo pagkatapos ng petsa ng pagsingil na ipinapakita sa singilin ay ipapalagay na di-nababayaran.

MGA SINGIL SA NAHULING BAYAD: Kung hindi matanggap ang buong bayad sa katapusan ng trabaho na humigit-kumulang sa tatlong anim na araw ng kalendaryo kasunod ng petsa ng pagsingil na ipinapakita sa singilin, ang singil sa nahuling bayad na tatlong dolyar (\$3) kada panahon ng pagsingil at isang porsiyento (1%) ng nakaraang halagang dapat bayaran ang itatasa.

PAGPAPAUBAYA NG SINGIL SA NAHULING BAYAD: Sa kahilingan ng kustomer, ang Distrito ay ipapaubaya ang singil sa isang nahuling bayad kada labindalawang (12) buwang panahon.

ALTERNATIBO, IPINAGPALIBAN O BINAWASANG MGA PAGSASAAYOS NG PAGBABAYAD: Ang sinumang kustomer, na hindi magawang magbayad ng buong halaga ng siningil para sa kanilang serbisyo sa tubig sa loob ng normal na panahon ng pagbabayad ay maaaring humiling ng isang alternatibo, ipinagpaliban o binawasan na pagsasaayos ng pagbabayad. Habang ang kasunduan at pagsunod sa mga tadhana ng alternatibo, ipinagpaliban o binawasan na pagsasaayos ng pagbabayad ay mapipigilan ang pagputol ng serbisyo, mananatiling di-nababayaran ang account ng kustomer hanggang sa ang kustomer ay maging nasa kasalukuyan ang lahat ng halagang siningil. Isasaalang-alang ng Distrito ang lahat ng mga serbisyo ng pagbabayad dahil sa katatagan ng kustomer at gagawa ng pagpapasiya kung ang isang

alternatibo, ipinagpaliban
Ang isang alternatibo, ipinagpaliban, o binawasan na mga pagsasaayos na umaabot sa susunod na panahon ng pagsingil ay itinuturing na isang plano ng amortisasyon, na dapat nakasulat at nilagdaan ng kustomer. Ang plano ng amortisasyon ay hihiwalayin ang hulog sa hindi binayaran balanse sa panahon na ipinasya ng Distrito, na hindi hihigit sa 12 buwan mula sa orihinal na petsa ng itinakdang pagbayad na ipinapakita sa singilin. Ang kustomer ay dapat sumunod sa mga tadhana ng plano ng amortisasyon at manatiling kasalukuyan sa ibinigay na mga bagong singilin sa bawat kasunod na panahon ng pagsingil. Ang plano ng amortisasyon ay kakailanganin ang unang bayad sa amortisasyon na mabayaran sa panahon na ginagawa ang pagsasaayos. Ang kustomer ay hindi maaaring humiling ng dagdag na amortisasyon ng anumang kasunod na mga singil na hindi binayaran habang ang pagbabayad ng mga singil na di-nababayaran alinsunod sa isang plano ng amortisasyon.

Ang kabiguang sumunod sa mga tadhana ng isang alternatibo, ipinagpaliban, binawasan o amortisasyon na plano ng pagbabayad ay magreresulta sa pagpapalabas ng isang nakasulat na paunawa ng atraso sa pagbabayad at napipintong paunawa ng pagputol. Ang paunawa ng pagputol ay nasa anyo ng pinal na paunawa na ipinadala sa address ng serbisyo nang hindi bababa sa 5 araw ng trabaho bago putulin ang serbisyo.

MGA KUSTOMER NA MABABA ANG KITA NA MAY MEDIKAL NA SERTIPIKASYON: Ang MMWD ay hindi puputulin ang pantahanang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad kung ang isang kustomer o umuupa sa isang kustomer ay nagpapasa ng katibayan o nagpapakita ng lahat ng sumusunod sa Customer Service Department ng Distrito bago sa katapusan ng trabaho sa araw na tinukoy sa nakasulat na paunawa ng pagputol:

1. Ang sertipikasyon ng isang tagapagkaloob ng serbisyo sa pangunahing pangangalaga, ayon sa kahulugan sa Welfare and Institutions Code Section 14088 (b)(1)(A-B) kabilang ngunit hindi limitado sa (General Practitioner, Obstetrician/ Gynecologist, Pediatrician, Family Practice Physician, Primary Care Clinic, Hospital, o Outpatient Clinic) na ang hindi pagpapatuloy ng pantahanang serbisyo ay magbabanta sa buhay, o magdudulot ng isang malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan, ng isang residente sa paligid kung saan ipinagkakaloob ang pantahanang serbisyo; at
2. Ang walang kakayahang magbayad para sa pantahanang serbisyo sa loob ng normal na ikot ng pagsingil. (Ang isang kustomer o umuupa sa isang kustomer ay ipapalagay na walang kakayahang pinansiyal upang magbayad kung sinuman sa miyembro ng kanyang sambahayan ay kasalukuyang tumatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o ipinapahayag ng kustomer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan); at
3. Ang kustomer ay sumang-ayon na pumasok sa isang kasunduan ng amortisasyon, alternatibo, iskedyul ng pagbabayad o plano para sa ipinagpaliban o binawasan na mga pagbabayad.

MGA KARAGDAGANG PAGBIBIGAY-ALAM: Bilang isang kagandahang-loob, ang Distrito ay gagawa ng isang makatwiran, matapat na layon na pagsisikap upang ipagbigay-alam sa kustomer sa pamamagitan ng automated na tawag sa telepono sa numero ng telepono na ibinigay ng kustomer para sa mga layunin ng pagsingil at sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa na ipinadala sa koreo sa address ng pagsingil sa account na ang pagbabayad ay nanatiling lampas sa itinakdang panahon ng pagbayad at darating pa ang pagkolekta, kung ang nakaraang balanseng dapat bayaran ay hindi binayaran nang buo o sa isang alternatibo, ipinagpaliban o binawasan na pagsasaayos ng pagbabayad ay hindi ginawa bago ng petsa ng pagputol.

NAKASULAT NA PAUNAWA NG PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG: Hindi puputulin ng Distrito ang serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad hangga't ang bayad ng kustomer ay hindi nagiging atrasado nang hindi bababa sa 60 araw ng kalendaryo. Ang Distrito ay gagawa ng makatwiran, matapat na layon na pagsisikap upang kontakin nang nakasulat ang kustomer nang hindi bababa sa 7 araw ng trabaho bago ang pagpapatigil ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad. Ang nakasulat na paunawa ng pagputol ay ipapadala sa koreo sa address ng pagsingil na itinakda sa account. Kung ang address ng pagsingil at ang address ng ari-arian kung saan ipinagkakaloob ang serbisyo sa tubig ay magkaiba, ang pangalawang paunawa ay ipapadala sa koreo sa address ng serbisyo at naka-address sa "Naninirahan (Occupant)". Para sa mga kustomer na tumatanggap ng pahatid-sulat sa mga Post Office Box, ipapadala ng Distrito ang paunawa na naka-direkta sa "Naninirahan (Occupant)" sa lugar ng serbisyo. Ang nakasulat na paunawa ng pagputol ay kabilang ang:

- Pangalan at address ng kustomer;
- Lugar ng serbisyo sa tubig na puputulin;
- Dahilan para sa pagputol, kabilang ang halagang di-nababayaran;
- Petsa kung saan ang pagbabayad o mga pagsasaayos ng pagbabayad ay kinakailangan upang maiwasan ang pagputol ng serbisyo;
- Paglalarawan ng proseso upang mag-aplay para sa pagpapalugit ng panahong bayaran ang mga singil na di-nababayaran;
- Paglalarawan ng pamamaraan upang magpetisyon para sa pagsusuri at apela ng singilin;

- Paglalarawan ng pamamaraan kung saan ang kustomer ay maaaring humiling ng isang ipinagpaliban, binawasan, o alternatibo na iskedyul ng pagbabayad; at
- Numero ng telepono ng Customer Service Department ng Distrito at web address kung saan maaaring tingnan ang nakasulat na polisiya ng Distrito para sa Pagputol ng Serbisyo sa Tubig dahil sa Hindi Pagbabayad.

MGA KAUGNAYAN NG NAGPAPAUPA-UMUUPA

a. Paunawa sa mga Pantahanang Umuupa/Naninirahan

Ang Distrito ay gagawa ng isang makatwiran, matapat na layon na pagsisikap upang ipaalam sa mga naninirahan, sa pamamagitan ng nakasulat na paunawa, kapag ang account ay nasa atrasadong upa, na hindi bababa sa sampung (10) araw bago putulin ang serbisyo. Ang nakasulat na paunawa ay ipapaalam sa mga umuupa/naninirahan na may karapatan silang maging mga kustomer ng Distrito nang hindi kinakailangang magbayad ng anumang halaga ng dapat bayaran sa di-nababayarang account, hangga't sumasang-ayon sila sa mga tadhana at kondisyon ng serbisyo, tugunan ang mga pangangailangan ng batas at lahat ng umiiral na mga alituntunin ng Distrito, at handang akuin ang pinansiyal na responsibilidad para sa susunod na mga singil para sa serbisyo sa tubig sa address na iyon. Upang ang halagang dapat bayaran sa di-nababayarang account ay ipaubaya sa ilalim ng Seksiyon 11.28.030 ng Kodigo ng Marin Municipal Water District, ang umuupa/naninirahan ay dapat magkaloob ng patotoo ng pangungupahan sa anyo ng isang kasunduan ng pag-upa o katunayan ng mga pagbabayad ng upa bago sa pag-ako ng pinansiyal na responsibilidad para sa account.

Kung ang nakasulat na paunawa ng pagputol ay bumalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi magawang ihatid (undeliverable), ang Distrito ay gagawa ng isang makatwiran, matapat na layon na pagsisikap upang bisitahin ang tirahan at ihatid ang isang paunawa ng pagputol ng serbisyo sa tubig dahil sa hindi pagbabayad at isang kopya ng polisiyang ito. Tatlumpong dolyar (\$30) ang sisingilin sa account ng kustomer.

HULING ARAW NG PAGBABAYAD UPANG MAIWASAN ANG PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG: Lahat ng di-nababayarang mga singil ng serbisyo sa tubig at mga kaugnay na bayarin ay dapat matanggap ng Customer Service Department ng Distrito, na matatagpuan sa 220 Nellen Avenue, Corte Madera, CA 94925, sa regular na mga oras ng trabaho (Lunes - Huwebes 8:00 a.m. - 4:30 p.m. Pacific Standard Time) sa petsa o bago ng petsa na nakalagay sa nakasulat na paunawa ng pagputol.

MGA SINGIL PARA SA MGA PAGBUKAS AT PAGPATAY NG SERBISYO SA TUBIG: Para maibalik o maipagpatuloy ang serbisyong pinutol dahil sa hindi pagbabayad, dapat magbayad ang kustomer ng parehong bayarin sa pagbukas at pagpatay na \$50 sa panahon ng normal na mga oras ng trabaho at \$100 sa labas ng normal na mga oras ng trabaho. Sisikapin ng Distrito na muling makonekta ang serbisyo sa lalong maaaring praktikal na panahon ngunit, sa pinakamaikli, maibabalik ang serbisyo bago sa katapusan ng susunod na araw ng trabaho kasunod ng pagtanggap ng Customer Service Department ng Distrito ng bayad sa lahat ng nakaraang dapat bayaran na halaga at di-nababayarang bayarin. Ang mga pagbabayad na hindi ginawa nang personal sa Customer Service Department sa pamamagitan ng anumang iba pang paraan kabilang ngunit hindi limitado sa, on-line na pagbabayad ng singilin, automated clearinghouse (ACH), atbp. ay batay sa panahon ng pagproseso na tatlo hanggang limang araw ng trabaho bago sa pagbabalik ng serbisyo. Ang serbisyo sa tubig na binuksan ng sinumang tao maliban sa mga tauhan ng Distrito ay maaaring mapatawan ng mga multa, parusa at dagdag na mga singil o bayarin. Responsibilidad ng kustomer ang anumang mangyaring mga pinsala bilang resulta ng hindi awtorisadong pagpapanumbalik ng serbisyo.

APLIKASYON NG MGA PAGBABAYAD: Lahat ng pagbabayad sa mga singilin ay gagamitin una sa anumang kinailangang deposito sa seguridad; pangalawa, sa anumang balanse na inilipat mula sa isang saradong account tungo sa kasalukuyang serbisyo; pangatlo, sa anumang nahuling mga singil; pang-apat, sa anumang nakaraang balanseng dapat bayaran; at pang-lima, sa kasalukuyang mga singil.

BUMALIK NA MGA TSEKE: Pagkatanggap ng bumalik na tseke para sa serbisyo sa tubig o iba pang mga singil, ituturing ng Distrito ang account na hindi binayaran at itatasa ang nahuling mga bayarin at potensiyal na mga pagputol ng serbisyo mula sa petsa na ipinalabas sa hindi bayad na mga singilin. Ang Distrito ay gagawa ng isang makatwiran, matapat na layon na pagsisikap upang ipagbigay-alam sa kustomer ang bumalik na bayad sa pamamagitan ng koreo. Magtatasa sa account ng kustomer ng labinlimang dolyar (\$15) na singil para sa bawat bumalik na tseke. Lahat ng halagang binayad upang bawiin ang isang bumalik na tseke at upang bayaran ang singil sa bumalik na tseke ay dapat nasa cash, credit card o sertipikadong pondo.

BUMALIK NA MGA TSEKENG GINAMIT PARA SA PAGBABAYAD NG MGA BAYARIN SA PAGKONEKTANG MULI AT MGA DI-NABABAYARANG HALAGA: Kung sakaling magbayad ang isang kustomer gamit ang tseke upang mapanumbalik ang serbisyo ng tubig na pinutol dahil sa hindi pagbabayad at ibinalik ng Distrito ang serbisyo, maaaring putulin kaagad ng Distrito ang serbisyo nang walang ibinibigay na dagdag na paunawa kapag bumalik ang tseke ng kustomer. Ang kustomer ay kakailanganing magbayad ng cash, credit card o sertipikadong pondo upang mapanumbalik ang anumang serbisyo ng mga pagputol para sa panahon ng 12 buwan mula sa petsa ng bumalik na bayad.

PAMAMARAAN SA PAGHILING NG PAGSUSURI AT APELA SA SINGILIN: Dapat kontakin ng mga kustomer ang Customer Service Department ng Distrito upang talakayin at/o tutulan ang singilin, humiling ng amortisasyon sa anumang hindi binayaranang mga singil, magpakita ng magandang dahilan kung bakit hindi dapat putulin ang serbisyo sa tubig, maghain ng anumang reklamo, o humiling ng isang imbestigasyon patungkol sa kanyang serbisyo o mga singil. Kung ang Customer Service Department ng Distrito ay mabigong lutasin ang pagtutol ng kustomer, na hindi bababa sa dalawang araw ng trabaho bago ng petsa ng pagputol, maaaring umapela ang kustomer sa desisyon ng Customer Service Department ng Distrito sa pamamagitan ng paghiling ng isang pagdinig sa harap ng Ingat-yaman ng Distrito (District's Treasurer) o kanyang hinirang na tao bago ng pagputol ng serbisyo sa tubig alinsunod sa mga Seksiyon 11.28.030(h)(ii) at 11.28.040 ng Kodigo ng Marin Municipal Water District. Kung ang desisyon ng Ingat-yaman ng Distrito o kanyang hinirang na tao ay hindi kasiya-siya sa kustomer, maaaring umapela ang kustomer sa desisyon sa pamamagitan ng pagpasa ng isang nakasulat na paunawa ng apela sa General Manager ng Distrito sa loob ng pitong araw ng trabaho ng desisyon ng Ingat-yaman ng Distrito o kanyang hinirang na tao, alinsunod sa Seksiyon 11.28.065 ng Kodigo ng Marin Municipal Water District.

Khu vực Nước thành phố quận Marin – Chính sách chấm dứt dịch vụ cấp nước vì không thanh toán

Chính sách này đặt ra thủ tục của Khu vực Cấp Nước quận Marin cho việc cúp nước vì không thanh toán. Chính sách này có sẵn trên trang web của Khu vực tại (www.marinwater.org). Khách hàng có thể liên lạc với các Đại diện Dịch vụ Khách hàng của Khu vực theo số điện thoại 415-945-1400, trong giờ làm việc bình thường (Thứ Hai - Thứ Năm, 8:00 sáng - 4:30 chiều. Giờ chuẩn Thái Bình Dương), để thảo luận về các lựa chọn hầu như ngăn chặn việc bị cúp nước vì không thanh toán theo chính sách này.

HẠN CHÓT THANH TOÁN: Tất cả các hóa đơn cho dịch vụ cấp nước phải được trả khi nhận được.

TÀI KHOẢN QUÁ HẠN: Bất kỳ hóa đơn nào không được thanh toán đầy đủ trước cuối ngày thứ 30 sau ngày ghi trên hóa đơn sẽ được coi là quá hạn.

PHÍ THANH TOÁN MUỘN: Nếu không thanh toán đầy đủ trước cuối ngày thứ 36 sau ngày ghi trên hóa đơn, khoản phí trả trễ là 3 đô la cho mỗi chu kỳ hóa đơn và 1% của số nợ quá hạn sẽ được áp dụng.

MIỄN LỆ PHÍ TRẢ TRỄ: Theo yêu cầu của khách hàng, Khu vực sẽ miễn cho một lần lệ phí trả trễ trong mười hai (12) tháng.

CÁC THU XẾP VỀ THANH TOÁN THAY THẾ, HOÃN LẠI HOẶC GIẢM PHÍ: Bất cứ khách hàng nào không thể thanh toán toàn bộ số tiền trong hóa đơn cấp nước của mình trong thời hạn thanh toán thông thường có thể yêu cầu một thỏa thuận thanh toán thay thế, hoãn lại hoặc giảm phí. Mặc dù thỏa thuận và tuân thủ các điều khoản của một thỏa thuận thanh toán thay thế, trả chậm hoặc giảm phí sẽ ngăn việc bị cúp nước, tài khoản của khách hàng vẫn trong tình trạng chậm trễ cho đến khi khách hàng thanh toán hết các hóa đơn. Khu vực sẽ xem xét tất cả các trường hợp xung quanh yêu cầu của khách hàng và sẽ quyết định là một thỏa thuận thanh toán thay thế, hoãn hoặc giảm có bảo đảm hay không.

Các thỏa thuận thanh toán thay thế, trả chậm hoặc giảm phí kéo dài sang chu kỳ hóa đơn tiếp theo được coi là một chương trình khấu hao, phải được viết ra và có chữ ký của khách hàng. Chương trình khấu hao sẽ khấu hao số nợ chưa thanh toán trong một khoảng thời gian do Khu vực quyết định, không quá 12 tháng kể từ ngày ghi trên hóa đơn ban đầu. Khách hàng phải tuân thủ các điều khoản của chương trình khấu hao và thanh toán các hóa đơn của các chu kỳ tiếp theo. Chương trình khấu hao sẽ đòi hỏi phải thanh toán hóa đơn khấu hao đầu tiên vào lúc thu xếp thỏa thuận. Khách hàng không được yêu cầu khấu hao thêm bất cứ khoản phí chưa thanh toán nào tiếp theo trong khi đang trả các khoản phí quá hạn theo chương trình khấu hao.

Việc không tuân thủ các điều khoản của chương trình thanh toán thay thế, hoãn lại, giảm hoặc khấu hao sẽ có hậu quả là nhận được thông báo bằng văn bản về việc chậm thanh toán và thông báo cúp nước sắp xảy ra. Thông báo cúp nước sẽ là thông báo cuối cùng được gửi đến địa chỉ dịch vụ không dưới 5 ngày làm việc trước khi cúp nước.

KHÁCH HÀNG THU NHẬP THẤP VỚI CHỨNG NHẬN Y KHOA: Khu vực Nước Thành phố quận Marin (MMWD) sẽ không cúp nước vì không thanh toán nếu khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng nộp bằng chứng hoặc chứng minh tất cả những điều sau đây cho Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực trước giờ đóng cửa của ngày viết trên thông báo cúp nước bằng văn bản:

2. Không có khả năng thanh toán hóa đơn nước trong chu kỳ thông thường. (Một khách hàng hoặc người thuê nhà của khách hàng sẽ được coi là không có khả năng tài chính nếu bất cứ thành viên nào trong gia đình của họ là người thụ hưởng CalWORKs, CalFresh, Trợ giúp Tổng quát, Medi-Cal, Thu nhập An sinh Bổ sung, Chương trình Trợ giúp Bổ sung của Tiểu bang, hoặc Chương trình Dinh dưỡng Bổ sung Đặc biệt của California dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em, hoặc khách hàng cho biết là thu nhập hàng năm của hộ gia đình thấp hơn 200% mức nghèo của liên bang); và
3. Khách hàng đã đồng ý tham gia vào một thỏa thuận khấu hao, thay thế, lịch thanh toán hoặc kế hoạch cho các khoản thanh toán trả chậm hoặc giảm.

THÔNG BÁO BỔ SUNG: Theo lịch sự, Khu vực sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để thông báo cho khách hàng bằng cách gọi điện thoại tự động đến số điện thoại khách hàng cung cấp về vấn đề hóa đơn và bằng thông báo đến địa chỉ trên tài khoản rằng nợ tiền nước vẫn còn quá hạn và sẽ có hành động thu nợ tiếp theo nếu số nợ quá hạn không được thanh toán đầy đủ hoặc đã không có thỏa thuận thanh toán thay thế, hoãn hoặc giảm trước ngày cúp nước.

THÔNG BÁO CÚP NƯỚC: Khu vực sẽ không cúp nước vì không thanh toán cho đến khi khách hàng chậm thanh toán ít nhất 60 ngày. Khu vực sẽ nỗ lực hợp lý, thiện chí để liên hệ với khách hàng bằng văn bản ít nhất 7 ngày làm việc trước khi ngừng cấp nước vì không thanh toán. Thông báo cúp nước bằng văn bản sẽ được gửi đến địa chỉ trên tài khoản. Nếu địa chỉ hóa đơn và địa chỉ được cấp nước khác nhau, một thông báo thứ hai sẽ được gửi đến địa chỉ được cấp nước và gửi cho “Người Cư ngụ” Đối với những khách hàng dùng Hộp thư Bưu điện, Khu vực sẽ gửi thông báo trực tiếp đến cho “Người Cư ngụ” tại địa điểm được cấp nước. Thông báo cúp nước bằng văn bản sẽ bao gồm:

- Tên và địa chỉ của khách hàng;
- Địa điểm sẽ bị cúp nước;
- Lý do cúp nước, bao gồm số nợ quá hạn;
- Ngày phải thanh toán hoặc phải có thỏa thuận thanh toán để tránh bị cúp nước;
- Mô tả về thủ tục xin gia hạn thời gian để trả các khoản nợ quá hạn;
- Mô tả về thủ tục để kiến nghị xem xét lại và kháng cáo hóa đơn;
- Mô tả về thủ tục mà khách hàng có thể yêu cầu lịch trả chậm, giảm hoặc thay thế; và
- Số điện thoại của Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực và địa chỉ web trong đó có đăng chính sách của Khu vực cho việc Cúp nước vì không thanh toán.

QUAN HỆ CHỦ NHÀ VÀ NGƯỜI THUÊ NHÀ

a. Thông báo cho người thuê nhà/người cư ngụ trong nhà

Khu vực sẽ nỗ lực hợp lý với thiện chí để thông báo cho người cư ngụ, bằng văn bản thông báo, khi tài khoản bị truy thu, ít nhất mười (10) ngày trước khi cúp nước. Văn bản thông báo sẽ cho người thuê/người cư ngụ trong nhà rằng họ có quyền trở thành khách hàng của Khu vực mà không phải trả bất cứ khoản tiền nào trong tài khoản quá hạn, miễn là họ đồng ý với các điều khoản và điều kiện dịch vụ, đáp ứng các đòi hỏi của luật pháp và tất cả các luật lệ hiện hành của Khu vực, và sẵn sàng chịu trách nhiệm tài chính cho các chi phí tiếp theo cho dịch vụ cấp nước tại địa chỉ đó. Để được miễn số nợ quá hạn của tài khoản theo Mục 11.28.030 của Bộ luật Nước Thành phố quận Marin, người thuê/người cư ngụ phải cung cấp xác minh hợp đồng thuê nhà theo hình thức thỏa thuận cho thuê hoặc bằng chứng thanh toán tiền thuê trước khi đảm nhận trách nhiệm tài chính cho tài khoản.

Nếu thông báo cúp nước bị gửi trả lại vì không có người nhận, Khu vực sẽ nỗ lực hợp lý với thiện chí để đi đến nơi cư ngụ và giao thông báo cúp nước vì không thanh toán và một bản sao của chính sách này. Một khoản phí ba mươi đô la (\$30) sẽ được tính vào tài khoản khách hàng.

HẠN CHÓT THANH TOÁN ĐỂ RÁNH BỊ CÚP NƯỚC: Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực phải nhận được tất cả các thanh toán cho chi phí cấp nước quá hạn và các khoản phí liên quan tại số 220 Nellen Avenue, Corte Madera, CA 94925, trong giờ làm việc thông thường (Thứ Hai - Thứ Năm, 8:00 sáng - 4:30 chiều. Giờ chuẩn Thái Bình Dương) vào hoặc trước ngày quy định trong thông báo cúp nước bằng văn bản.

PHÍ BẬT TẮT DỊCH VỤ CẤP NƯỚC: Để nối lại hoặc tiếp tục dịch vụ đã bị chấm dứt vì không thanh toán, khách hàng phải trả phí bật tắt 50 đô la trong giờ làm việc và 100 đô la ngoài giờ làm việc. Khu vực sẽ cố gắng kết nối lại dịch vụ ngay khi có thể, nhưng tối thiểu, sẽ khôi phục dịch vụ trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo, sau khi nhận được khoản thanh toán tại Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực, tất cả các khoản tiền quá hạn và phí quá hạn. Thanh toán không trực tiếp cho Phòng dịch vụ khách hàng thông qua bất cứ phương thức nào khác, bao gồm nhưng không giới hạn, thanh toán hóa đơn trực tuyến, thanh toán bù trừ tự động (ACH), v.v ... phải mất từ ba đến năm ngày làm việc mới nối lại được dịch vụ. Dịch vụ nước được bật bởi bất cứ người nào khác ngoài nhân viên của Khu vực, có hay không có sự cho phép của Khu vực có thể bị phạt tiền và các khoản phí hoặc lệ phí bổ sung. Bất cứ thiệt hại nào xảy ra do việc phục hồi trái phép dịch vụ là trách nhiệm của khách hàng.

ÁP DỤNG THANH TOÁN: Tất cả các thanh toán trên hóa đơn sẽ được áp dụng trước tiên cho tiền đặt cọc bắt buộc; thứ hai, cho bất cứ số nợ nào từ tài khoản đã bị đóng sang dịch vụ hiện có; thứ ba, cho bất cứ phí trả trễ nào; thứ tư, cho bất cứ số nợ quá hạn nào; và thứ năm, cho chi phí hiện tại.

CHI PHIẾU BỊ TRẢ LẠI: Sau khi nhận được chi phiếu bị trả lại cho dịch vụ cấp nước hoặc các khoản phí khác, Khu vực sẽ coi tài khoản như là chưa thanh toán và tính các khoản phí trả trễ và khả năng cúp nước kể từ ngày được nêu trong hóa đơn chưa thanh toán. Khu vực sẽ nỗ lực hợp lý với thiện chí để thông báo cho khách hàng qua thư về khoản thanh toán bị trả lại. Một khoản phí mười lăm đô la (15 đô la) cho mỗi chi phiếu bị trả lại sẽ được tính vào tài khoản khách hàng. Tất cả số tiền thanh toán chi phiếu bị trả lại và phí phải bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc chi phiếu đã được chứng nhận.

CHI PHIẾU BỊ TRẢ LẠI ĐƯỢC SỬ DỤNG ĐỂ THANH TOÁN PHÍ KẾT NỐI LẠI VÀ NỢ QUÁ HẠN: Trong trường hợp khách hàng thanh toán bằng chi phiếu để khôi phục dịch vụ nước bị cúp vì không thanh toán và Khu vực đã khôi phục dịch vụ nhưng chi phiếu bị trả lại, thì Khu vực có thể cúp nước ngay mà không cần thông báo thêm. Khách hàng sẽ phải thanh toán bằng tiền mặt, thẻ tín dụng hoặc chi phiếu được chứng nhận để khôi phục bất cứ dịch vụ nào trong khoảng thời gian 12 tháng kể từ ngày chi phiếu bị trả lại.

THỦ TỤC YÊU CẦU XÉT LẠI VÀ KHÁNG CÁO HÓA ĐƠN: Khách hàng phải liên hệ với Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực để thảo luận và/hoặc tranh chấp về hóa đơn, yêu cầu khấu hao mọi khoản phí chưa thanh toán, cho biết lý do chính đáng tại sao không nên cúp nước, trình bày bất cứ khiếu nại hoặc yêu cầu điều tra về dịch vụ hoặc tính phí của ông/bà ta. Nếu Phòng Dịch vụ Khách hàng của Khu vực không giải quyết được tranh chấp của khách hàng, ít nhất trong hai ngày làm việc trước ngày cúp nước, khách hàng có thể kháng cáo quyết định của Phòng Dịch vụ Khách hàng Khu vực bằng cách yêu cầu một phiên điều trần trước Thủ quỹ Khu vực hoặc người được chỉ định trước khi cúp nước theo các Mục 11.28.030 (h) (ii) và 11.28.040 của Bộ luật về Nước Thành phố của Quận Marin. Nếu quyết định của Thủ quỹ Khu vực hoặc người được chỉ định không thỏa đáng với khách hàng, khách hàng có thể kháng cáo quyết định đó bằng cách gửi kháng cáo lên Tổng Giám đốc Khu vực trong vòng bảy ngày làm việc sau khi có quyết định của Thủ quỹ Khu vực hoặc của người được chỉ định, căn cứ theo Mục 11.28.065 của Bộ luật về Nước thành phố của Quận Marin.