

## 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](http://www.marinwater.org)) 查閱本政策。可以在正常工作時間內 (星期一至星期五太平洋標準時間上午8:00至下午4:15) 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、延期或減價付款計畫。

**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 (星期一至星期五太平洋標準時間上午8:00至下午4:30), 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、互動式語音回覆系統 (IVR)、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。