

北马林水务区 (NORTH MARIN WATER DISTRICT)

政策：逾期欠费与停水

政策编号：6

初始发布日期：2002 年

上次审核：2020 年 6 月 16 日

上次修订：2020 年 6 月 16 日

联系信息：

水务区客服热线 415-897-4133 的开放时间为周日至周五上午 8:00 至下午 5:00，您可致电客服人员沟通如何避免您被中断供水。

账单到期日：

普通定期账单每两个月邮寄一次（每年 6 次），付款截止日期即账单日期（“到期日”）。所有费用均须在到期日后 60 天内全额支付。如到期日后 60 天内未收到付款，将收取滞纳金。

提醒通知：

如到期日后 30 天内未收到付款，将邮寄一封提醒通知。每个账单周期仅会邮寄一封提醒通知。提醒通知不会延后到期日。

滞纳金：

一旦账单逾期达 60 天，将收取 25 美元的滞纳金。

付款计划：

水务区提供有最长达 12 个月的分期付款计划用以支付拖欠费用。付款分期的期数和每期最低付款金额由水务区酌情确定。付款计划和随后的账户缴费均必须良好履行，以避免进一步的收费、滞纳金或供水中断。

供水中断：

如账单未在到期日后 60 天内支付，向该账户所绑定用水地址的供水将中断，并将收取额外费用和滞纳金。一旦账户逾期 60 天未支付账单，水务区可酌情启动以下程序：

1. 邮寄《停水通知》至账户持有人地址，如此地址不同于用水地址，则将不晚于实际停水前 10 天，邮寄该通知至用水地址（至“用水人”）。此外，《停水通知》将被张贴在用水地址的显眼位置处。

2. 《停水通知》应至少包含以下信息：
 - a. 账户持有人的姓名和地址；
 - b. 拖欠金额；
 - c. 为避免停水而需付款或安排付款的截止日期；
 - d. 关于如何就拖欠账单提出复核和申诉的信息；
 - e. 关于如何请求延长付款期限，包括延迟进入拖欠费用付款计划的信息；
 - f. 关于在房东为账户持有人的情况下租户如何成为水务区直接客户并取得后续税费支付渠道的信息。

停水的例外：

1. 在水务区审查账单期间或已根据《水务区 6 号政策》提出申诉期间，不得停水。
2. 如果账户持有人或住户声称已支付账单，外勤服务代表将要求出示收据。如果未提供收据，外勤服务代表将保持供水开通并要求账户持有人或住户致电水务办公室。需展示付款证明，或进行一次替代付款，方可避免中断供水。
3. 如果满足以下条件，则不应停水：
 - a. 账户持有人或租户提交初级保健者出具的证明——表明停止居民用水供应将对该用水地址住户的健康和安全造成严重威胁。
 - b. 账户持有人愿意就所有拖欠费用签订替代付款计划协议，且该协议由账户持有人在收到请求或《停水通知》后 5 天内签署。
 - c. 用水地址住户（系账户持有人）证明其在当前水务区正常计费周期内没有经济能力支付居民供水服务费用。如面临停水的住户家庭中有任何成员当前正在领取 CalWORKs、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、补充保障收入/州补充支付计划 (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program) 或加州妇女、婴幼儿及儿童特别补充营养计划 (California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) 的福利，或该家庭的年收入低于联邦贫困线的 200%，则该账户持有人/住户将被视为在水务区的正常计费周期内没有经济能力支付居民供水服务费用。
 - i. 如果账户持有人/住户满足 3a、3b 或 3c 中的任一条件，即有资格就所有逾期费用签订替代付款计划协议，该协议期限为自签署之日起不超过 12 个月。此类协议存续期间，该账户须保证不再产生任何新增拖欠费用。
 - ii. 如果任何替代付款计划拖欠达 60 天或更久，或当前用水费用拖欠达 60 天或更久，水务区可在用水地址张贴《最终停水通知》以表明将中断供水。该《最终停水通知》应不迟于实际停水日期之前 5 天张贴。

非上班时间恢复供水与费用收取

1. 恢复供水及费用收取工作将在下午 5:00 之后至次日上午 8:00 之前进行，以下情况除外：

在停水后，值班代表须尤其注意对于那些停水名单中素有“不配合”名声且已在停水名单中出现四次及以上的人员，不应在下午 5:00 之后为其恢复供水。服务代表可自行判断。服务代表有权依据与该用户的交涉经验，对上述一般性原则做出例外安排。如果服务代表认为需安保人员陪护，可随时致电诺瓦托警察局 (Novato Police Department) 或马林县治安官 (西马林) (Marin County Sheriff (West Marin)) 请求安排。

2. 热线接听服务人员将建议账户持有人或住户备妥费用款项（现金或支票）用以支付给值班外勤服务代表。
3. 热线接听服务人员将索要账户持有人或住户的联系电话，以便值班外勤服务代表直接致电对方就任何问题进行沟通。

恢复供水收费：

停水后，恢复供水至用水地址将收取以下费用：

35.00 美元（周一至周五，上午 8:00 至下午 5:00）

60.00 美元（晚上、周末及假日）

此信息将由热线接听服务人员传达给消费者，之后才会派出非工作时间服务代表。

如果外勤服务代表或办公室人员认定存在“困难情况”，则可将恢复供水收费纳入下一份账单。

因客户其他违规行为中止公共事业服务：

对于非拖欠费用以外的其他违反水务区法令、规则或规定的行为，水务区保留停止提供公用事业服务的权利。

其他补救措施：

除停止公共事业服务之外，对于未支付公共事业服务费的情况，水务区可寻求法律或衡平法下允许的任何其他补救措施，包括但不限于：通过对不动产申请留置权，提起索赔或法律诉讼，将未付费用移交催收处理等来追偿拖欠费用。如果法律诉讼判决结果有利于水务区，水务区有权要求对方支付所有相关费用和开支，包括律师费及累积利息。

修订：2002、2006、2013、2020 年