

馬德拉市
公用事業服務策略
用於德林克和多系住宅

政策和電話號碼的應用

本政策列舉了馬德拉市收集拖欠帳戶的行政程式和行動，包括通知、費用分配和服務終止。本政策連同《馬德拉市政法》第 8 章第 7 章一起，符合 SB 998（健康和安法規第 116900 至 116926 節）中規定的水關閉保護法。本政策將在市財政（公用事業帳單）部網站 www.madera.gov_SB-998 上向公眾公佈。市財政公用事業帳單可致電（559）661-5459 聯繫，討論根據本政策條款，避免停止（也參照"關閉"）供水服務的選項。

- I. **拖欠帳戶的定義**：在馬德拉市法典規定的日期上，帳戶成為拖欠。對《市政法》中此類日期的任何修訂都將反映在本政策中。市法典中規定的當前日期是計費月份的第 26 天，除非到期日期屬於週末或假日，因此到期日期將是下一個工作日。

II. **拖欠帳戶 = 費用和通知**

- A. **費用**. 如果帳戶逾期超過 30 天，則評估 10% 的罰款，並在 30 個日曆日之後收取每月 1.5% 的持續利息。如果客戶已拖欠至少六十（60）個日曆日內，但須遵守本通知及本政策的其他規定，則拖欠帳戶的服務可因不付款而停止。如果服務中斷，將收取 50 美元的關閉費。

- B. **通知**。在帳戶發生拖欠和/或通過電話聯繫客戶之前十（10）個日曆日內，將"空缺通知"或"拖欠通知"郵寄給帳戶持有人。《通知》將指出，如果拖欠餘額未按《馬德拉市法典》規定的付款日期全額支付，則將關閉供水。對於拖欠且尚未處於付款安排的帳戶，需要"通知"。書面的 Notice w 壞被郵寄到帳戶上指定的郵件標籤。通知將包括：

- 客戶姓名和位址
- 逾期金額
- 要求付款或付款安排以避免服務終止的日期
- 申請付款安排的流程說明

- 對法案提出異議或上訴的程式說明
- 市財政局的電話號碼和市財政公用事業計費部門書面拖欠帳戶政策的網站連結

在客戶拖欠至少六十（60）天之前，本市不得停止不付款的供水服務。

在服務終止前十（10）個日曆日，將停止供水的通知郵寄給客戶。如果提供供水服務的郵件標籤和位址不同，第二份通知將郵寄到服務位址，併發給"住戶"。如果無法通過電話回復客戶或已退回的郵寄通知無法送達，本市將盡力在關閉流程的顯眼位置提交或張貼通知。如果帳戶持有人對通知沒有答覆，城市將終止服務。

本條下的通知須以英文、西班牙文、中文、菲律賓文（菲律賓語）、越南文、韓語及市內服務區內十成（十）以上顧客所講的任何其他語言作規定。

III. 付款安排

任何無法在正常付款期內支付水費的客戶，可申請其他付款安排，以避免服務中斷。在執行付款安排表格時，應支付逾期總額一半（1/2）的預付款。餘額將在不超過12個月的期限內攤銷。除當前付款外，還應在商定的期限內及時支付拖欠款項。customer 必須遵守付款安排計畫，並在每個後續計費期間產生費用時保持最新狀態。

在12個月的還款期內，只允許再延長一次。如果帳戶持有人能夠證明有正當理由進行延期，財務總監或其指定人可以同意第二次延期。每個帳戶每年只允許一次付款安排。付款安排可能要到最後一項協定生效後一年才能獲得批准。

未經財務總監或其指定人明確授權，服務終止後，不得執行付款安排。

如果客戶在至少六十（60）個日曆日內未能遵守付款通知，則服務可在發佈拖欠通知後五（5）個工作日內停止。通知將張貼在服務位址的顯眼位置。如果帳戶持有人沒有聯繫執行付款安排，City 將終止服務。

IV. 禁止中止的條件

如果滿足以下所有條件，本市不得停止居民供水服務：

- A. 健康情況 – 客戶的客戶或租戶提交初級保健提供者的證明，證明停止供水服務將（一）危及生命，或（ii）對居住在該房產的人的健康和安全構成嚴重威脅；
- B. 財務無力 – 客戶證明他或她在水系統的正常計費週期內無法支付水服務費用。 如果客戶的任何家庭成員是：（i） 獲得以下福利的：（i） CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/州補充付款計畫或加利福尼亞州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計畫，則客戶被視為"經濟上無力支付";（i） 客戶目前享受以下福利的：CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/州補充付款計畫或加利福尼亞州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計畫;或（ii） 客戶聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困水準的 200%;和
- C. 替代付款安排*客戶願意訂立 符合上述第三節條文的替代付款安排。

V. 確定禁止停止服務的條件的過程

證明遵守上述第四節所述條件的責任由客戶承擔。 為了讓金融城有足夠的時間處理客戶提出的任何援助請求，我們鼓勵客戶向紐約市提供必要的檔，證明在細分下，醫療問題財務無力，且意願在擬終止服務日期之前，至上文第四節訂立任何備選付款安排。

財務總監或其指定人收到此類檔後，應在三（3）個日曆日內審查該文檔並回復客戶，或通知客戶需要附加資訊，或通知客戶付款選項

未能滿足上述第 IV 節所述條件的客戶，必須支付拖欠金額，包括任何罰款和其他費用，因為本市在後一個月內發生：（i） 兩（2）營業日之後，從市本市確定客戶未能滿足這些條件;或（ii） 即將停止服務的日期，如逾期通知中所述。

VI. 低收入客戶特別規則

如果客戶的家庭收入低於聯邦貧困線的 200%，則以下情況：(i) 客戶的任何家庭成員是當前享受以下福利：CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、SSI/州補充付款計畫或加利福尼亞州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養計畫；或(ii) 客戶聲明該家庭的年收入低於聯邦貧困水準的 200%。如果客戶演示了上述任一情況，則適用以下情況：

- A. 重新連線費用：如果服務已停止並要重新連接，則本市正常執行時間內的任何重新連線費用不得超過 50.00 美元。如果費用低於法定上限，這些費用不能超過重新連接的實際成本。這些上限可能每年根據從 2021 年 1 月 1 日起的[Madera 使用的適用 CPI]的客戶價格指數變化進行調整。
- B. 利息豁免：本市不得對拖欠票據收取任何利息。

VII. 關閉Off 過程

付款檔應更新 prior 以發送現場代表出去終止服務。作為禮貌，現場代表將嘗試在服務終止前聯繫居住在服務位址的成人個人。無論是否進行了接觸，外地代表都將著手終止電子服務並沒收垃圾容器。

服務不會重新開機，直到整個帳戶餘額，罰款和罰款全額支付或存款將需要重新啟動服務，如果沒有存款存檔。支票將不接受作為重新開機服務的付款。

Service 不會在財務部不營業的任何時間終止：週六、周日、公休日、下班後或上訴待決期間，或除非批准延期付款

篡改城市財產（關閉閥門、閥門鎖等）應構成輕罪。財務總監或其指定人將通知馬德拉警察局，更換和監測的費用將計入帳戶。

VIII. 拖欠帳戶：房東-租戶帳戶

在帳戶拖欠和/或通過電話聯繫客戶之前，將空缺/拖欠通知郵寄給帳戶持有人十（10）個日曆日。通知將表明，如果拖欠餘額未按《馬德拉市法典》規定的付款日期全額支付，則水將關閉。對於拖欠且尚未處於付款安排中的帳戶，需要通知。書面聲明將郵寄到帳戶上指定的郵件標籤。

在服務終止前十（10）個日曆日，將停止供水服務的通知郵寄給客戶。如果提供供水服務的郵件標籤和位址不同，第二份通知將郵寄到服務位址，併

發給"住戶"。如果無法通過電話聯繫客戶或郵寄的通知已退回無法送達，本市將盡力在關閉流程的顯眼位置提交或張貼通知。如果帳戶持有人未對通知做出回應，City 將終止服務。

Notice 將告知租戶/居住者，他們有權成為本市的客戶，而無需支付拖欠帳戶的應付金額，只要他們願意在主電錶服務的位址承擔後續供水服務費用的財務責任。租戶必須有機會將帳戶轉移到其名稱中。如果所有款項（包括罰款和利息）未在規定時限內支付，服務將終止。

IX. 付款金額：房東-租戶帳戶

任何無法在正常付款期內支付水費的客戶，可申請其他付款安排，以避免服務中斷。在執行付款安排表格時，應支付逾期總額一半（1/2）的預付款。餘額將在不超過12個月的期限內攤銷。除當前付款外，還應在商定的期限內及時支付拖欠款項。

在12個月的還款期內，只允許再延長一次。如果帳戶持有人能夠證明有正當理由延長，財務總監或其指定人可以同意第二次延期。每個帳戶每年只允許一次付款安排。付款安排可能要到最後一項協定生效後一年才能獲得批准。

未經財務總監或其指定人明確授權，服務終止後，不得執行付款安排。

如果客戶在至少六十（60）個日曆日內未能遵守付款安排，則服務可在發佈拖欠通知後五（5）個工作日內終止。通知將張貼在服務位址的顯眼位置。如果帳戶持有人沒有聯繫執行付款安排，City 將終止服務。

未遵守付款安排的帳戶持有人將收到一份通知，通知服務將在ser副終止前十（10）個日曆日終止。

X. 關閉程式 = 房東-租戶帳戶

付款檔應在發送現場代表終止服務之前更新。作為禮貌，現場代表將嘗試在服務終止前聯繫居住在服務位址的成人個人。無論是否進行了接觸，外地代表都將著手終止服務並沒收垃圾容器。

服務不會重新開機，直到整個帳戶餘額，罰款和罰款全額支付或存款將需要重新啟動服務，如果沒有存款存檔。支票將不接受作為重新開機服務的付款。

服務不會在財務部不開放時終止：週六、周日、公休日、下班後或上訴待決期間，或除非批准延期付款

篡改城市財產（關閉閥門、閥門鎖等）應構成輕罪。財務總監或其指定人將通知馬德拉警察局，更換和監測的費用將計入帳戶。

十一. 帳戶持有人終止服務

想要終止其服務的帳戶持有人必須以書面形式指定終止服務的日期。如果尚未以書面形式提出終止請求，帳戶持有人將負責向服務地點提供的公用事業服務。

帳戶持有人的臨時服務終止也必須以書面形式進行。

如果帳戶持有人已死亡，家庭成員可提交書面服務終止申請，並附上死亡證明副本。

XII. 上訴

帳戶持有人有權對導致拖欠的帳單提出上訴。為此，他/她必須執行以下操作：

帳戶持有人應填寫馬德拉市上訴表格，解決其憂慮，如果與財務部政策有爭議，帳戶持有人或投訴方應盡可能指明他們不同意的政策。填妥的上訴表格須在馬德拉市財政部門收到時加蓋日期。

由財務總監和一名不直接參與公用事業收費和收款程式的人員組成的審查委員會應聽取上訴。應要求，將批准與該委員會舉行聽證會。聽證的日期和時間書面聲明書，應當在聽證日的五（五）個工作日內送交投訴方。

聆訊將於收到完整的上訴表格後十（十）工作天內舉行。可徵求市檢察官的意見，徵求其與委員會調查結果的意見。

審查委員會將就聆訊結果向帳戶持有人發出書面聲明。 如果帳戶持有人不同意委員會的決定，可以請求向市議會提出上訴。 向市議會提出上訴的這項申請，必須在上訴委員會作出決定之日起十五（十五）個日曆日內提出。 書面答覆將通知申訴人他或她有權對裁決提出上訴，並通知其這樣做的程式。

十三。其他語言通知：**SB 998** 要求提供的本政策和通知應提供英語、西班牙文、中文、塔加祿語、越南文、韓語以及市服務區十分之一或以上客戶使用的任何其他語言。