

逾期水費政策

門洛帕克市政供水
menlopark.gov/water
650-330-6750
2022 年 1 月 1 日生效



目的

本政策描述了市政處理逾期賬單的流程，包括通知、逾期罰款、斷開連接、重新連接、替代付款安排和特殊情況（低收入居民和醫療用水需求）。

通知

市政將通過郵寄通知、門牌、電子郵件和/或電話向客戶提供拖欠和未決終止通知。
市政將盡合理、善意的努力，在斷開連接前不少於 10 個工作日通過電話、郵件或通知在場所聯繫待斷開連接的客戶。對於逾期超過 45 天的水費，客戶將收到斷開連接通知或門牌通知。市政府將收取 31 美元的門牌通知費，該費用將用於客戶的下一次水費賬單。

逾期罰款

如果在賬單到期日之前未收到付款，客戶將支付 1.5% 的滯納金。

斷水

逾期未付的水費自原始賬單到期日起超過 60 天的客戶可能會被斷開連接，並且可能會在重新連接之前收取重新連接費。為防止斷線，客戶可能有資格獲得付款安排或在預定的斷線日期前至少 1 個工作日匯款。

如果以下所有情況都適用，住宅客戶可以要求免於斷開連接：

1. 客戶表現出低收入
2. 客戶證明對水有醫療需求
3. 客戶願意訂立付款安排

重新連接和重新連接費用

客戶須另擇付款安排或繳付逾期欠款加上重新接駁費以重新接駁供水服務。

重開費用：

- 下一個工作日重新連接 – \$140
- 計劃在同一天或下班後重新連接 – \$338

替代付款安排

任何無法在正常付款期內支付水費的客戶可以要求付款安排以避免服務中斷。市政將為尚未有有效付款安排的任何客戶提供付款安排，包括但不限於本政策中規定的替代付款時間表、延期付款和最低付款。

作出付款安排的要求：

- 必須在預定的斷開連接日期前至少一個工作日提出請求
- 客戶須按10%的善意付款建立付款安排，且同一時間只能有一個付款安排有效
- 客戶必須通過電話或書面形式口頭同意付款安排，遵守其付款安排的條款，並在每個後續計費周期產生費用時保持最新狀態
- 客戶在任何日曆年內最多可以要求兩次付款安排。每個付款安排最多只能持續 12 個月。

在付款安排中對客戶的要求：

- 客戶在向現有付款安排支付拖欠費用時，不得要求任何後續未付費用的額外付款計劃
- 付款安排的客戶不能要求延長到期日

截止日期延長：

- 在任何日曆年，客戶最多可申請 2 次到期日延期。必須在水費賬單到期日前至少 1 個工作日提出請求。一旦延期，截止日期不能修改為以後的日期。

簽訂並遵守付款安排的客戶不應被視為拖欠。不遵守付款安排的條款將導致客戶被視為拖欠。一旦賬戶拖欠 60 天，客戶將被斷開連接，任何新的拖欠餘額將無法進行額外安排或延期，並且在拖欠餘額支付之前，客戶將不會獲得未來的替代付款安排。

醫療需要

如果客戶可以提供其初級保健提供者的書面證明，證明停止供水將危及生命，或對供水場所的居民的健康和安全構成嚴重威脅，則客戶可以證明對水的醫療需求。提供服務。

低收入（僅限住宅客戶）

如果客戶參加了費率援助計劃，則他們有資格獲得特殊條款。

要獲得利率援助計劃的資格，家庭必須滿足以下標準：

- 必須參加 PG&E CARE 計劃
- 必須提供最近的 PG&E 賬單以驗證 CARE 註冊。必須按日期顯示姓名、服務地址、報表日期和 CARE 更新；
- 必須提供最新的 Recology 賬單。必須顯示姓名、服務地址、帳號、賬單日期和購物車尺寸；和
- 如果適用，必須提供最新的門洛帕克市政水費賬單。必須顯示賬單日期、帳號和服務地址。
- 所有三份水電費賬單（PG&E、Recology 和 Menlo Park Municipal Water）的服務地址必須相同，但名稱可能不同

特別規定：

- 客戶應支付重新連接費用，除了帳戶應付的總金額外，以恢復服務
- 計劃在工作時間重新連接 - 50 美元
- 計劃在非運營時間重新連接 - 150 美元
- 客戶可以要求每 12 個月免除 1.5% 的滯納金

有關費率援助計劃的更多信息，請訪問 menlopark.gov/rateassistance

房東/租客關係

如果您租用的物業在業主名下設有單獨的電錶，並且該帳戶已逾期；租戶有權成為客戶。

- 為了免除逾期欠款，租戶應提供一份租賃/租賃協議、租金收據或政府文件的副本，表明他/她正在出租該物業作為證明
- 如果沒有單獨列明水費，選擇成為客戶的租戶可以從定期付款中扣除水費，例如向業主支付的租金

上訴程序

客戶可以在賬單日期後的 15 天內提交水費賬單抗議表來對他們的每月水費賬單提出異議。市政應審查上訴並根據需要進行調查。所有決定均由公共工程主管或指定人員做出。在上訴未決期間，不得中斷供水服務。