

# 紐約市環保局 (**DEP**) 豁免計劃和 低收入家庭水務援助計劃+

**2023** 年 3 月



# SAVE NOW ON YOUR WATER BILL, GET AMNESTY TODAY!

## DEP IS OFFERING A **LIMITED ONE-TIME AMNESTY**

With up to 100% of interest forgiveness.

**DON'T MISS YOUR CHANCE, THIS ONE-TIME AMNESTY ENDS SOON!**



For fastest service to get more information, confirm your eligibility, or receive amnesty immediately go to [nyc.gov/dep/amnesty](https://nyc.gov/dep/amnesty) or scan the code here.

Property Owner: JOHN SMITH  
Service Address: 100 MAIN STREET  
NEW YORK, NY 10001

Page 1 of 2

**NYC Environmental Protection**

**Your Water & Wastewater Bill** - Dated on 8/3/2021

How much do I owe?	
Your previous charges - Reflects payments before 8/3/2021	\$115.49
Prior Balance	\$115.49
Payments	
Your new charges & credits	\$113.68
Water & Wastewater	\$113.68
<b>Total Due</b>	<b>\$113.68</b>
<b>Due Date</b>	<b>9/7/2021</b>

Annual interest charge of 3.00% will apply to unpaid charge past the due date.  
Please see the next page for detailed information.

**Same great water. Simpler bill.**  
A summary of your charges are on the front. The details are now on the back.

Have questions? Visit: [nyc.gov/dep/newbill](https://nyc.gov/dep/newbill)

**PAST DUE**

Contact Us:  
By Web: [nyc.gov/dep](https://nyc.gov/dep) (click "Contact Us")  
By Phone: (718) 595-7000  
By E-mail: [customerservice@dep.nyc.gov](mailto:customerservice@dep.nyc.gov)

The NYC Department of Environmental Protection collects bill payments on behalf of the NYC Water Board.  
Please detach and return this portion with your mailed payment.

**NYC Environmental Protection**  
Bureau of Customer Services  
39-17 Junction Blvd.  
Flushing, NY 11373-5106

**Billing Information:**  
Account: 0000000000000  
Amount due: \$113.68

Amount Enclosed: \$

Please make check or money order payable to NYC Water Board. Send your payment in envelope to:

How much water do I use?  
Bar chart showing water usage from Jan '20 to Sep '21.

Messages from DEP:

144394

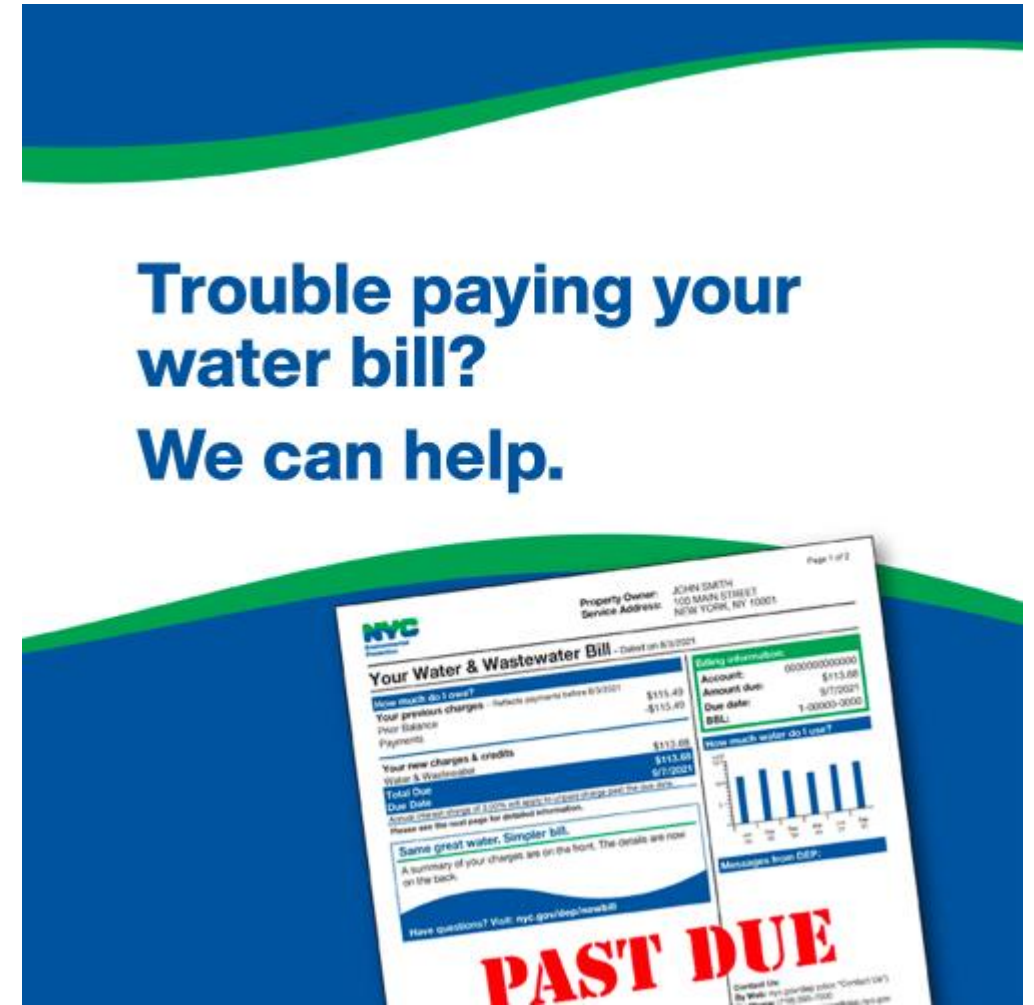
# DEP 推出了一項一次性水費利息豁免計劃。

供水系統的開支直接由收取水費獲得的收入提供資金。

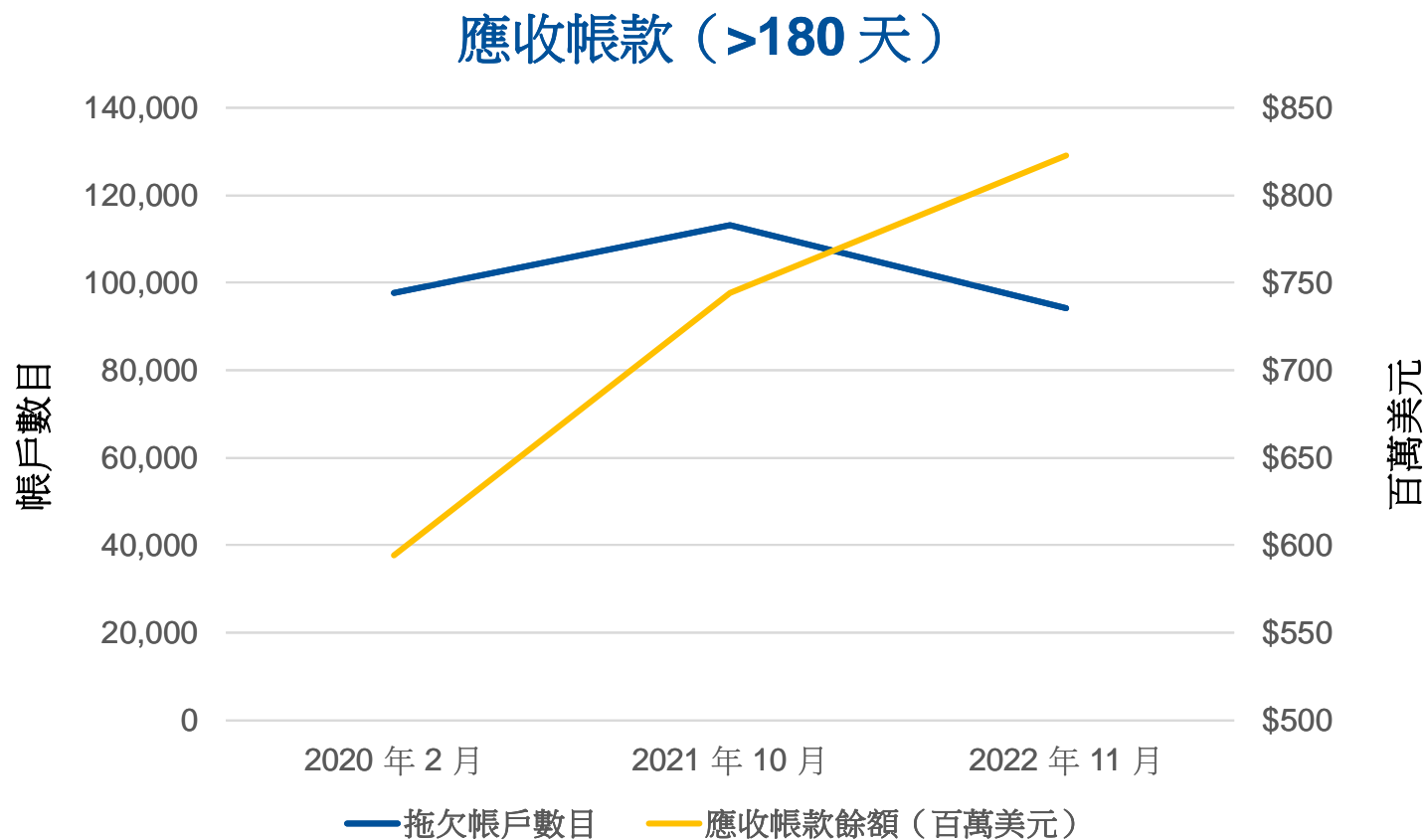
DEP 面臨著**應收帳款 (AR)** 拖欠餘額在增加之問題，這構成了嚴重的威脅。

紐約市近四分之一的自來水用戶未能按時支付他們的帳單，欠 DEP 的總金額為 12 億美元。

在大流行期間，許多用戶未能按時支付他們的水費帳單。



在大流行的過程中，DEP 發現拖欠率顯著升高，從而使 AR 餘額不斷增加。



- 一些拖欠款項的用戶應該獲得幫助，但還有些用戶則是選擇拒絕付款。
- 在過去的這一年裡，2 萬多位以前有拖欠的用戶付清了他們的帳單
- 但是，**AR 餘額**依然在增加，原因是 **2023 財年**新的未付帳單以較高費率收取水費，未付餘額也在累積利息
- 近 **85%** 的 AR 來自住宅物業



# 不斷增加的 AR 餘額給 DEP 帶來了關鍵問題。



真正有困難之人的債務越來越多、不確定性越來越大



收債力度不足助長欠費行為

# DEP 現提供一項有限的一次性豁免，有資格的用戶最多可獲得 100% 利息免除！

- 該計劃將幫助用戶跟上繳費進度，同時也幫助我市收回資金，以保持低費率、繼續投資於供水系統的韌性。
- 本計劃對所有拖欠用戶\*可用，以償還本金換取利息免除。

用戶帳戶	所提供的利息豁免機會
<b>A. 嚴重拖欠</b> （餘額 > 1,000 美元，持續 >1 年）	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>可選方式 1</u>：100% 本金付清，100% 利息免除</li><li>• <u>可選方式 2</u>：50% 本金付清，75% 利息免除</li><li>• <u>可選方式 3</u>：25% 本金付清，50% 利息免除</li></ul>
<b>B. 所有其他拖欠帳戶</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100% 本金付清，100% 利息免除</li></ul>

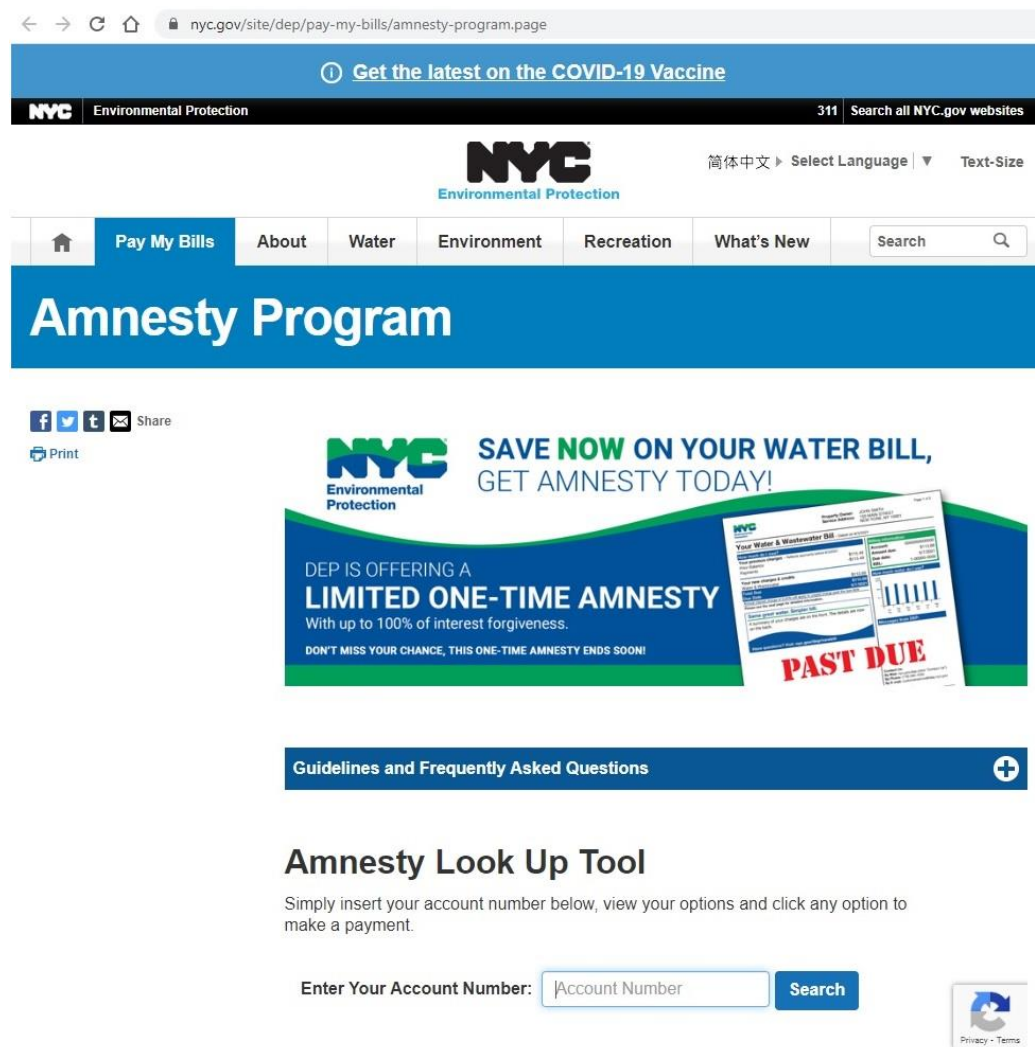
- 如果剩餘拖欠餘額超過 500 美元，將在有要求提出時要求用戶與 DEP 簽訂新的付款協議。
- 利息豁免計劃將於 2023 年 4 月 30 日結束。



\*有資格享受豁免的拖欠餘額已於 2023 年 1 月 29 日確定。於該日期之後應計的任何費用沒有資格享受豁免，必須全額支付。利息免除將於收到付款後 5~10 天計入帳戶。

# 只需簡單 4 步即可獲得豁免！

1. 前往 [nyc.gov/dep/amnesty](https://nyc.gov/dep/amnesty)，使用我們的帳戶查詢工具
2. 輸入您的帳戶號碼
3. 檢查資格，查看您的選項
4. 根據您的首選選項支付本金



The screenshot shows the NYC Environmental Protection website page for the Amnesty Program. The URL is [nyc.gov/site/dep/pay-my-bills/amnesty-program.page](https://nyc.gov/site/dep/pay-my-bills/amnesty-program.page). The page features a navigation bar with links for "Pay My Bills", "About", "Water", "Environment", "Recreation", and "What's New". A search bar is also present. The main heading is "Amnesty Program". Below the heading, there are social media sharing options (Facebook, Twitter, Tumblr, Email) and a "Print" button. A large promotional banner reads "SAVE NOW ON YOUR WATER BILL, GET AMNESTY TODAY!" and "DEP IS OFFERING A LIMITED ONE-TIME AMNESTY With up to 100% of interest forgiveness. DON'T MISS YOUR CHANCE, THIS ONE-TIME AMNESTY ENDS SOON!". An image of a water bill is shown with "PAST DUE" written on it. Below the banner, there is a section for "Guidelines and Frequently Asked Questions" with a plus sign icon. The "Amnesty Look Up Tool" section includes the instruction: "Simply insert your account number below, view your options and click any option to make a payment." Below this, there is a form with the label "Enter Your Account Number:" followed by an input field containing "Account Number" and a "Search" button. A "Privacy - Terms" link is located in the bottom right corner.

# DEP 還推出了 LIHWAP+，以幫助有困難的用戶。

## 低收入家庭水務援助計劃+ (LIHWAP+)

- DEP 的用戶可能有資格通過由紐約州臨時殘障援助辦公室管理的紐約州低收入家庭水務援助計劃 (LIHWAP)，獲得高達 5,000 美元的水費帳單負擔能力援助
- 如果用戶從紐約州獲得 LIHWAP，針對任何剩餘的拖欠水費餘額，**作為 LIHWAP+ 的一部分，DEP 將額外匹配最多 5,000 美元**，總共可節省高達 10,000 美元
- 如需瞭解收入指南、更多資訊以及直接向紐約州申請，請進入 **<https://otda.ny.gov/programs/water-assistance/>**



# 豁免和 LIHWAP+ 宣傳

- DEP 向嚴重拖欠且有資格享受豁免的用戶發送了有針對性的信件和電子郵件。
- DEP 在給拖欠用戶的所有拖欠通知和帳單資訊中包含豁免宣傳單。
- DEP 曾給有資格享受 LIHWAP 的用戶打電話、發送有針對性的信函和電子郵件，鼓勵他們申請紐約州 LIHWAP。
- 宣傳材料在所有行政區辦公室張貼。



**SAVE NOW ON YOUR WATER BILL, GET AMNESTY TODAY!**

DEP IS OFFERING A  
**LIMITED ONE-TIME AMNESTY**  
With up to 100% of interest forgiveness.  
**DON'T MISS YOUR CHANCE, THIS ONE-TIME AMNESTY ENDS SOON!**



For fastest service to get more information, confirm your eligibility, or receive amnesty immediately go to [nyc.gov/dep/amnesty](https://nyc.gov/dep/amnesty) or scan the code here.



Sample bill details:

Your Water & Wastewater Bill - Dated on 9/30/2021	
How much do I owe?	
Your previous charges - reflects payments before 9/30/2021	\$115.49
Prior balance	-\$15.49
Payments	
Your new charges & credits	\$115.00
Interest & chargeback	\$13.58
<b>Total Due</b>	<b>\$128.58</b>
Due Date	9/30/2021
Additional charge of \$100.00 will be added to your next bill.	
Please see the end page for detailed information.	
<b>Same great water. Simpler bill.</b>	
A summary of your charges are on the front. The details are now on the back.	
Have questions? Visit <a href="https://nyc.gov/dep/newbill">nyc.gov/dep/newbill</a>	

**PAST DUE**

144394

# 就豁免事宜聯繫 DEP

最快獲得豁免服務的方式是在 [nyc.gov/dep/amnesty](https://nyc.gov/dep/amnesty)。

## 呼叫中心

- **時間**：星期一至星期五上午 8 點至晚上 7 點，星期六上午 9 點至下午 2 點
- **聯繫資訊**：撥打 **718-595-7000** 或發送電子郵件至 [amnesty@dep.nyc.gov](mailto:amnesty@dep.nyc.gov)

## 行政區辦公室

- **時間**：星期一至星期五上午 8 點至晚上 7 點
- **地點**：
  - **Bronx**：1932 Arthur Avenue, 6<sup>th</sup> Floor
  - **Brooklyn**：250 Livingston Street, 8<sup>th</sup> Floor
  - **Manhattan**：55 West 125<sup>th</sup> Street, 9<sup>th</sup> Floor
  - **Queens**：96-05 Horace Harding Exp., 1<sup>st</sup> Floor
  - **Staten Island**：60 Bay Street, 6<sup>th</sup> Floor



# 常見問題解答

## 我要如何付款？

您可以線上、在電話上、郵寄或親自付款。詳情請進入：[如何付款](#)。您可以輕鬆快速的方式，使用 My DEP Account（我的 DEP 帳戶）線上查看和支付帳單。如要註冊，在進入 [nyc.gov/dep](http://nyc.gov/dep) 後單擊「My DEP Account（我的 DEP 帳戶）」按鈕。我們的用戶服務代表可以幫助您設立自來水和污水處理帳戶，查找您的帳戶資訊，安排服務檢查、維修和許可申請，還可幫助您瞭解您的付款選項。

## 我是可以分多次向我的帳戶付款，還是必須一次付清？

我們鼓勵用戶全額付款，以盡快獲得利息豁免。但您也可以分多次為您的帳戶付款，但利息豁免僅在您達到 [豁免查找工具](#) 中給出的本金付款限額後才開始。如需獲得關於多次付款的更多幫助，請撥打 (718) 595-7000 電話聯繫我們。

## 我是否可以針對我擁有的不止一處物業獲得豁免？

是的，您可因您擁有的任何有符合資格之拖欠的物業獲得豁免。需要為每個帳戶進行單獨付款。



# 常見問題解答

## DEP 所說的「豁免」是什麼意思？

豁免是指免除。在這種情況下，它意味著對符合資格之用戶的部分或全部利息進行免除。

## 豁免計劃是什麼？

豁免計劃旨在為所有符合資格的拖欠用戶提供急需救濟，這些用戶因大流行而有困難支付水費和廢水費帳單。這項有限的一次性豁免於 2023 年 1 月 30 日開始，僅持續 90 天，將於 2023 年 4 月 30 日結束，其使您能夠通過支付本金餘額，減少或免除應計利息。

## 有資格的紐約人可以如何瞭解關於本計劃的更多資訊？

紐約人可獲得其豁免選項的最快方式是進入 [nyc.gov/dep/amnesty](https://nyc.gov/dep/amnesty)。也可在我們的延長營業時間內給我們打電話，快速瞭解更多資訊  
星期一至星期五（上午 8 點至晚上 7 點）和星期六（上午 9 點至下午 2 點），  
電話 (718) 595-7000，或給我們發送電子郵件，郵箱為 [amnesty@dep.nyc.gov](mailto:amnesty@dep.nyc.gov)。



# 常見問題解答

## 我可以如何申請豁免計劃？

申請本計劃無需正式申請表。只需使用我們的線上[豁免查找工具](#)，以確認您的資格、查看您的選項，並在計劃結束日期之前付款。使用該方式時，在豁免查找工具中輸入您的帳戶號碼。若有資格，根據您的首選選項支付本金。利息免除將在 10 個工作日內計入您的帳戶。請注意，如果您有新的收費和利息，您的餘額可能不會降為零。

## 本金金額是指什麼？

您的本金金額是您在水費和廢水費帳單中所欠的原始收費總額，不包括任何利息。

## 利息金額是指什麼？

利息是針對逾期費用應付的金額，以月復利方式計算。具體收取的利率可在您帳單上找到。



# 常見問題解答

## 我什麼時候需要簽訂付款協議？

請先支付本金，使您的利息得到免除。如果您在獲得利息豁免後的剩餘拖欠餘額超過 500 美元，將在有要求提出時要求您與 DEP 簽訂付款協議。如要簽訂付款協議，請在星期一至星期五（上午 8 點至晚上 7 點）和星期六（上午 9 點至下午 2 點）的延長工作時間內撥打 (718) 595-7000 聯繫我們，或發送電子郵件至 [collectionsplus@dep.nyc.gov](mailto:collectionsplus@dep.nyc.gov)。

## 什麼是豁免凍結日期？

豁免凍結日期是將鎖定所有資格標準的日期，包括您的拖欠總餘額、本金餘額和利息餘額。在該日期之後產生的任何其他利息將沒有資格享受豁免。凍結日期為 2023 年 1 月 29 日。

## 該計劃什麼時候結束？

2023 年 4 月 30 日。這是您可以線上或親自付款的最後一天。

