



수도 중단 통지

정책:

Padre Dam 수도국 (이하 “수도국”)은 규칙, 규정과 수도 서비스 중단 정책에 의거하여 청구 금액을 납부하지 않는 고객에게는 서비스를 중단할 것입니다.

목적:

이 정책은 정부법 섹션 60371 과 보건 안전법 섹션 116900 에 의거하여 연체로 인한 수도 서비스 중단에 관한 법률을 준수하기 위해 수립되었습니다.

적용 범위:

이 정책은 수도국이 계산하여 보낸 연체 상태이며 중단 예정인 모든 수도 서비스 청구에 적용됩니다. 이 정책은 수도국 규칙 및 규정 섹션 8 항의 조항을 보완하기 위함입니다. 본 정책과 다른 규칙, 규정, 또는 지역 정책이 충돌하는 경우, 규칙과 규정이 적용될 것입니다.

연체 계정:

수도 사용료는 한달에 한번 청구되며 수도국에 납부해야 합니다. 수도 서비스 그리고/또는 상하수도 서비스에 대한 청구서는 우편 또는 전자 메일로 고지되며 납부할 수 있습니다. 납부기일로부터 15 일안에 납부되지 않은 사용료는 연체로 간주됩니다.

A. 납부 기한/자동이체일:

새로운 청구서는 추가 요금이나 조치를 피하기 위해 명세서의 지불 기한 날짜로부터 15 일 전에 납부해야 할 금액을 고객에게 알립니다. 연체료는 청구서에 표시됩니다. 자동이체에 등록된 고객의 경우 명세서 날짜 15 일 후 해당 금액이 인출될 것입니다.

B. 연체료:

명세서 납부 기한 이후 24 일째까지 청구액 납부가 이루어지지 않으면 25 일째에 연체료가 부과됩니다. 30 달러 미만의 청구액은 연체료가 부가 되지 않으며, 그 금액은 다음 달 청구서로 이월됩니다.

C. 새 청구서 납부 기한 통지:

명세서의 납부 기한 날짜로부터 28 일 또는 그 이후에, 새로운 수도와 상하수도 요금의 청구 금액이 연체 금액과 함께 명세서에 표시될 것입니다. 모든 연체금은 즉시 납부 되어야 합니다. 이 새 청구서는 고객에게 연체 금액과 연체료가 추가되었으며 즉시 납부하지 않으면 추가 수수료가 발생함을 통지합니다. 새 청구서에는 또한 서비스 중단을 피하기 위한 납부 또는 납부 조정에 필요한 날짜, 서비스 중단을 피하기 위해 납부 조정을 요청하는 절차 및 청구에 대한 이의 제기 절차가 포함됩니다.

D. 거주자 또는 세입자 통지:

고객 주소가 서비스 주소와 일치하지 않거나, 소유주, 매니저, 혹은 관리자가 세입자 관계의 고객으로 기록되어 있다면, 거주자의 주소로 추가적인 통보가 보내질 것입니다. 만약 수도국이 마스터 계량기의 주거 단위의 거주자에게 우편 통지를 제공하지 못한다면, 수도국은 최선을 다해 서면 통지를 보내도록 노력할 것입니다. 이 통지문은 이 계정이 체납되었음을 알리고, 서비스가 통지서의 명시된 날짜에 중단될 것이며, 거주자가 이 정책에 따라, 연체료 납부의 의무없이 수도국의 고객이 될 수 있음을 명시합니다.

E. 전자메일 의뢰 통지:

명세서 날짜 후 55 일 또는 그 이전에 체납액을 납부하지 않으면 수도권에 제공한 이메일 주소로 고객에게 의뢰 통지가 전자메일로 발송됩니다. 이 전자메일은 고객에게 서비스 중단 알림 전달 및 요금을 피하기 위해 다음 월요일까지 납부해야 함을 고지합니다.

F. 전화 통지:

수도국은 서비스 중단 최소 7 일 전 기록 고객 또는 거주지에 거주하는 성인에게 최선을 다해 전화로 연락을 취할 것입니다. 수도권은 본 정책의 사본을 서면으로 제공하고 납부일 연장 또는 기타 납부 조정 가능성을 포함하여 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 피할 수 있는 방법에 대해 논의할 것입니다. 수도권은 고객이 제공하지 않은 전화번호나 최신 업데이트 되지 않은 전화번호에 대해서는 책임이 없습니다.

G. 서비스 중단 통지와 요금:

청구 날짜로부터 59 일째 되는 날까지 청구서가 완납되지 않으면, 서비스 중단 48 시간 이전부터 최종 중단 통지서를 서비스 주소의 눈에 잘 보이는 곳에 게시할 것입니다. 수도권은 본 정책의 사본을 제공할 것이며, 통지 수수료가 청구될 것입니다.

H. 서비스 중단과 요금:

명세서 날짜 이후 75 일까지 체납액이 납부하지 않으면, 이 계정은 76 일째에 서비스가 중단되며 계량기가 물리적으로 꺼져 있는지에 관계없이 중단 수수료가 부과됩니다. 수도권은 계량기를 끄고 경우에 따라 계량기를 잠그며 수도 서비스를 중단합니다.

I. 서비스 복원:

연체 금액 미지불로 중단된 서비스를 재연결하려면 고객은 계정의 연체 금액을 모두 납부하고, 필요한 경우, 보증금도 납부해야 합니다. 모든 연체 금액과 보증금이 납부되면, 수도권은 오후 3 시(월요일~목요일) 이전에 또는 금요일 오후 12 시 이전에 연체금/보증금이 수령되면 업무일이 끝나기 전에 서비스를 복원하려고 시도할 것입니다. 위의 명시된 시간 후에 이루어진 납부는 다음 영업일에 서비스가 복원됩니다.

다음과 같은 방법 중 하나로 납부가 완료된 후 정규 업무 시간 동안 재 연결 수수료가 수도권 서비스를 복원할 수 있습니다.: (1) 직접 수도권 방문 납부; (2) 거래의 확인 번호를 통해 수도권 직원이 온라인으로 확인한 경우; 또는 (3) 수도국의 자동 결제 시스템을 통해 전화로 확인 번호가 제공된 경우. 모든 금액의 납부는 수도권 직원이 승인해야 합니다. 모든 연체금액이 납부되지 않고, 수도권 직원 이외 및 / 또는 수도국의 승인을 받지 않은 사람이 계정을 납부하지 않고 물을 사용하는 경우 계정에 벌금 또는 추가 요금이나 수수료가 부과됩니다. 서비스의 무단 복원으로 인해 발생하는 모든 손상은 고객의 책임이며 수도권에서 복구될 수 있습니다.

J. 업무 외 시간 복구:

월요일부터 목요일의 오후 3 시 이후, 금요일 오후 12 시 이후, 또는 주말, 공휴일에 재개된 서비스는 시간외 요금이 추가 청구될 것입니다. 모든 체납 금액과 보증금은 모두 납부해야 합니다. 근무 시간 외 요금에 대해 고객에게 알리고 요금을 인정하는 계약에 서명하지 않는 한 정규 업무 시간 이후에는 서비스가 복원되지 않습니다. 서비스 요청에 응답하는 수도권 직원은 납부금을 받을 수 없지만 다음 영업일에 고객 서비스에 연락하도록 지시합니다. 잠긴 서비스는 업무 외 시간에 복원될 수 없습니다.

K. 이전 중지된 서비스에 대한 반환된 납부금:

만약 고객이 미지급을 위해 중단된 계정과 지역 복구 서비스를 통해 고객의 용수 서비스 복원에 대한 납부를 시도한 경우 납부한 금액이 금융 서비스 기관에 의해 반환된다면, 수도권은 추가 통지없이 즉시 서비스를 중단 할 수 있습니다. 반환된 납부의 경우 추가 종료 통지가 제공되지 않습니다.

L. 납부 조정:

수도국 고객은 연체 금액의 연장과 분할 납부 및 대체 납부 일정을 포함한 납부 조정을 요청할 수 있습니다. 수도국은 납부 요청에 대한 모든 상황을 고려하고, 조정 승인의 여부 결정을 할 것입니다. 수도국은 가능한 조정을 선택하고 상황 조건을 설정합니다. 수도국은 고객이 수도국이 승인한 조정의 계약을 이행하는 한 서비스를 중단하지 않습니다. 모든 납부 조정은 명세서 날짜로부터 75 일 지나기 전에 이루어져야 합니다. 또한 이 조정이 실행되는 동안 새로 발생된 청구서는 현상태로 유지되어야 합니다. 고객이 납부 조정을 승인 받았음에도 약정기간까지 요금을 지불하지 못한다면, 수도국은 서비스 주소의 눈에 띄는 위치에 서비스 중단 최종 통지를 최소 영업일 5 일 동안 게시한 후 서비스를 중단할 수 있습니다. 최종 통지는 고객에게 수도국에 의한 어떤 검토나 조사를 요청할 수 없습니다. 고객이 조정을 불이행할 시 이 섹션에 따라 향후 약정이 부여되지 않을 것입니다.

M. 특별한 의료 상황 및 경제적 상황에 따라 서비스 중단이 되지 않는 상황:

수도국은 아래의 세 가지 조건이 **모두** 충족되는 경우 납부 조정을 제공할 것입니다:

- 1) 고객은 수도국에 자격이 있는 주치의의 수도 서비스 중단은 거주자의 생명에 심각한 위협을 주거나 건강 및 안전에 심각한 위협을 줄 수 있다는 증명서를 제출해야 합니다; **그리고**
- 2) 고객은 수도국의 정상적인 청구일에 서비스 사용료를 낼 수 없다는 경제적 상황을 설명합니다. (a) 다음과 같은 경우에 고객은 정상적인 청구일에 서비스 사용료를 납부할 수 없는 것으로 간주됩니다: 고객 가정 구성원이 CalWorks, CalFresh, 일반 지원, 메디컬, SSI/주정부 보조 프로그램, 또는 여성, 유아, 그리고 아동을 위한 캘리포니아 특별영양지원 프로그램 수혜자인 경우, 또는 (b) 고객이 위중에 대한 처벌을 인지하고 가구 연소득이 연방 빈곤 수준의 200% 이하라는 것을 신고한 경우; **그리고**
- 3) 고객은 수도국이 허가한 납부 조정에 자발적으로 체결하려고 합니다.

위에 조건에 충족되는 고객들에게는, 수도국은 연장 기간을 부여하고 연체 금액의 할부 지불과 대체 납부 일정을 제공합니다. 선택된 납부 조정 약정과 그 조건은 수도국이 재량에 따라 선택합니다.

고객은 위에 명시된 조건에 충족함을 제시할 의무가 있습니다. 고객이 필요한 서류를 제출하면, 수도국은 7 일 이내에 제출된 서류를 검토하고: (a) 수도국에서 선택한 납부 조정 약정을 알리고 참가 동의서에 서명하도록 고지합니다;(b)고객에게 추가 정보를 요구합니다;또는 (c)고객이 위의 조건들이 충족되지 않음을 고지합니다.

고객이 본 섹션에 따라 납부 조정 약정을 맺고, 60 일 이내에 미지급 요금을 납부하지 못하거나, 60 일 이내에 현재 금액을 납부하지 못하면 수도국은 서비스 중단 전 최소 5 일의 업무일 동안 서비스 중단 예고 통지문을 서비스 주소의 눈에 띄는 위치에 게시한 후 서비스를 중단할 수 있습니다. 고객은 최종 통지에 대해서 수도국의 조사 또는 검토를 요청할 수 없습니다. 고객이 조정을 불이행할 시 본 섹션에 따라 향후 2 년 동안 납부 조정은 제공되지 않을 것입니다.

N. 청구서에 대한 이의:

고객은 이의가 있는 청구서를 받은 후 30 일 이내에 청구 금액에 대한 불만을 수도국 고객 상담 서비스 매니저에게 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 이 서면 요청서는 불만 제기의 이유와 이의 제기의 근거를 명시해야 합니다.

고객은 고객 서비스 관리자의 결정을 14 일 이내에 이사회 장관에게 서면 요청을 제출함으로써 CEO/총관리자에게 이의를 제기할 수 있습니다.

고객은 CEO/총관리자의 결정을 14 일 이내에 이사회 장관에게 서면 요청을 제출함으로써 이사회 항소 위원회에 이의를 제기할 수 있습니다. 서면 요청은 이의 근거를 명시하고 관련 문서 및 증거를 포함해야 합니다. 항소 위원회 절차에 관한 추가 정보는 수도국 규칙 및 규정 섹션 8.7 에 명시되어 있습니다.

수도국은 항소가 진행되는 동안은 수도 서비스 중단을 실시하지 않습니다. 검토가 완료되고 결과가 고객에게 보고 될 때까지는 연체료나 위약금이 발생하지 않습니다.

O. 거주자 또는 세입자가 수도국의 고객이 되는 절차:

본 섹션은 주거용 서비스 주소의 부동산 소유자, 임대인, 관리자 또는 운영자가 기록 고객이며 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 위해 서비스 중단 예고 통지문이 발행된 경우에만 적용됩니다.

수도국은 각 거주자가 서비스 이용 약관에 동의하고 수도국의 규칙과 규정 요건을 충족하는 경우, 실제 거주자에게 서비스를 제공합니다. 그러나, 한 명 이상의 거주자가 추후의 사용료에 대한 책임을 질 의사가 있거나, 또는 수도국의 규칙과 규정 요건을 충족시키지 못하는 고객에 대해 법적으로 수도국이 선별적으로 서비스 중단에 사용할 수 있는 방법이 있으면 수도국은 본 요건을 충족시키는 추가 거주자에 대한 서비스를 제공할 수 있습니다.

연체 사용료를 납부하지 않고 고객이 되기 위해서 거주자는 연체 고객은 임대인, 매니저, 또는 거주지의 에이전트라는 것을 증명해야 합니다. 이 증명은 리스 또는 임대 계약서, 임대인, 매니저, 또는 에이전트가 서명한 임대료 영수증 또는 정부가 인정하는 임대 관련 서류로 이루어 질 수 있습니다. 보증금은 선불로 납부해야 합니다.

P. 기타 사항:

수도국은 수도 서비스 중단 외에도 법률 또는 형평법적으로 가능한 기타 구제 방법을 취할 수 있습니다. 이는 부동산에 대한 유치권을 제기하여 체납된 금액 확보, 이의 제기 또는 법적 소송 제기, 또는 미납 금액 정수를 수금 대행자에게 넘기는 것 등을 포함하나 이에 국한되지 않습니다. 수도국이 소송에서 승소할 경우, 수도국은 변호사 선임 비용과 누적된 이자를 포함한 모든 비용 및 경비를 지급받을 권리가 있습니다.

Q. 연락정보:

고객의 질문이나 수도/상하수도 요금 청구서에 대한 도움을 위해서는, 월요일부터 목요일까지는 오전 8시부터 오후 4시 30분까지, 금요일에는 오전 8시부터 오후 12시까지 619.258.4600으로 전화하시면, 수도국 고객 상담원과 상담하실 수 있습니다.