

INDIAN WELLS VALLEY 상수 지구의

요금 체납에 따른

상수 서비스 중단 정책

Indian Wells Valley 상수도 지구(“지구”)의 다른 정책, 규칙 또는 조례에도 불구하고, 요금 체납에 따른 상수 서비스 중단에 대한 본 정책 (“정책”)은 요금 체납에 따른 주거용 상수 서비스 중단에 적용됩니다. 본 정책과 다른 정책, 규칙 또는 조례가 상충하는 경우 본 정책이 우선합니다.

요금 체납:

지구에서 공급한 주거용 상수에 대한 모든 요금은 청구 시 납부해야 하며 청구서 발송일로부터 30일 이내에 납부하지 않으면 체납됩니다. 체납 상태가 되면 다음 청구 시점(보통 30일)에 체납 금액에 2.00달러와 5%의 연체료가 가산되어 부과됩니다. 체납 잔액과 연체료 부과에 대한 이 통지는 일반적으로 다음 달 서비스 요금 청구서에 포함됩니다. 다음 요금 청구 전에 납부 약정을 체결한 고객에게는 약정 조건에 따라 추후에 지불하는 금액에 대해 연체료가 부과되지 않습니다.

서비스 중단:

지구에서는 고객의 납부가 최소 60일 동안 체납될 때까지는 체납 요금을 이유로 주거용 상수 서비스를 중단하지 않습니다. 지구에서는 상수 서비스를 중단하기 전에 다음과 같은 통지를 하거나 통지하려고 시도합니다.

1. 중단에 관한 우편 통지(단수 15일 전/체납 후 45일):

체납 후 45일 이내에 요금이 납부되지 않는 경우 서비스 공급 주소로 고객에게 통지가 발송됩니다. 고객의 청구서 수신 주소가 서비스 주소와 다른 경우, 통지는 청구서 수신 주소와 주거용 서비스가 제공되는 부동산의 주소로 발송되며 수신인은 “점유자(Occupant)”로 표시됩니다. 통지에는 다음 정보가 모두 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다.

- a. 고객의 이름과 주소
- B.체납 체납 금액
- c. 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 약정이 필요한 날짜
- d. 체납 요금 납부를 위해 납부 기한 연장을 신청하는 절차에 대한 설명
- e. 요금 청구에 이의를 제기하는 절차에 대한 설명;
- f. 고객이 체납된 주거용 서비스 요금 분할 납부를 포함하여 연기, 감액 또는 대체 납부 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명
- g. 지구 전화 번호 및 지구의 서면 요금 수납 정책에 대한 웹 링크.

2. 48시간 단수 통지(전화 통화로 또는 이 정책의 사본이 포함된 도어 행거로):

단수 통지 외에도, 지구에서는 서비스 종료 최소 48시간 전에 상수 서비스 중단이 임박했음을 알리는 48시간 단수 통지를 보냅니다. 이 48시간 단수 통지는 도어 행거 및/또는 기록상의 전화 번호로의 통화로 이루어지며, 특정 날짜까지 납부되지 않으면 서비스가 중단됨을 고객에게 알립니다.

지구에서는 고객이나 고객의 거주지를 점유하고 있는 성인과 전화로 연락할 수 없는 경우, 체납 때문에 주거용 서비스의 중단이 임박했다는 통지 및 체납으로 인한 주거용 서비스 중단에 대한 지구의 정책에 관한 통지를 거주지를 방문해서 남기거나 해당 통지를 눈에 잘 띄는 곳에 놓아두기 위한 다른 조치를 취하기 위해 성실히 노력해야 합니다.

3. 체납된 모든 상수 서비스 요금과 관련 수수료는 48시간 단수 서면 통지서에 명시된 날 오후 4시 30분까지 지구에 수납되어야 합니다. 48시간 단수 통지서에 명시된 시간 내에 수납되지 않은 경우, 상수 서비스가 중단되며, 재연결 비용을 포함한 과거의 모든 납부 수수료와 요금이 전액 납부될 때까지 또는 본 정책에 따라 대체 약정이 이루어질 때까지 상수 공급은 재개되지 않습니다.

대체 납부 계획:

정상적인 납부 기간 내에 상수 서비스 요금을 납부할 수 없는 고객은 연체료 또는 서비스 중단을 피하기 위해 대체 납부 약정을 서면으로 요청할 수 있습니다. 지구에서는 요청과 관련한 모든 상황을 고려하여 납부 약정의 승인 여부를 결정합니다.

다음 청구 기간으로 연장되는 모든 납부 약정은 분할 납부 계획으로 간주되며 고객이 서면으로 서명해야 합니다. 분할 납부 계획을 통해 청구서의 원래 날짜로부터 12개월을 초과하지 않는 범위 내에서 고객이 지정한 기간 동안 체납 잔액을 분할합니다. 분할된 납부금은 고객의 정기 청구서와 합산되며 정기 청구서의 기한이 적용됩니다. 고객은 분할 납부 계획 조건을 준수해야 하며 이후의 각 청구 기간에 요금이 발생할 때 최신 상태를 유지해야 합니다. 고객은 분할 납부 계획에 따라 체납 요금을 납부하는 동안 후속 체납금 청구에 대해 추가 분할 납부를 요청할 수 없습니다. 분할 납부 계획의 조건을 준수하지 않으면 서면 중단 통지가 발행됩니다. 중단 통지는 서비스 중단 전에 영업일 기준 최소 5일 이전에 거주지 구내로 배달되는 도어 행거 형태입니다.

분쟁이 발생한 청구서 또는 이의 신청:

분쟁이 발생한 계량기 검침 값의 경우 계량기를 다시 검침합니다. 고객이 계량기의 정확도에 의문을 제기하는 경우, 계량기 등록 정확도 검사를 위해 지구에 75.00달러의 보증금을 예치하는 옵션을 고객에게 제공합니다. 지구에서는 고객이 현장에서 계량기 함에서 계량기가 제거되는 것을 지켜보고 일련 번호를 기록할 것을 권장합니다. 그런 다음 계량기는 타사 검사 시설로 이송됩니다.

검사 결과 계량기가 101.5%보다 정확하다고 표시되면 계량기가 사용량을 초과하여 검침을 하는 경우여서 계량기가 교체되고 이전 청구서에 대해 최대 6개월까지 비례 배분 조정이 이루어지며 75.00달러의 보증금은 고객에게 반환됩니다. 계량기의 정확도가 98.5% 미만이면 계량기가 사용량에 미달하게 검침을 하는 경우여서 계량기가 교체되고 75.00달러의 보증금이 몰수되며 추가 조치는 취해지지 않습니다. 검사 결과 계량기가 98.5%에서 101.5%까지 정확하다고 표시되면 계량기 정확도 검사를 수행하기 위한 지구의 비용을 충당하기 위해 고객이 예치한 75.00달러의 보증금을 몰수합니다.

고객은 청구일로부터 30일 이내에 지구의 총괄 관리자에게 서면 이의 신청서를 제출하여 청구에 이의를 제기할 수 있습니다. 서면 이의 제기에는 모든 이의 제기 사유와 그를 뒷받침하는 모든 사실을 명시해야 합니다. 서면 이의 제기는 지구에 다음과 같이 보내야 합니다.

Indian Wells Valley Water District
Attn: General Manager
500 W. Ridgecrest Blvd.
Ridgecrest, CA 93555
iwvwd@iwvwd.com

총괄 관리자 또는 그의 지명인은 서면 이의 제기일로부터 15일 이내에 결정을 합니다.

지구에서 서비스를 중단하지 않는 경우:

전술한 내용에도 불구하고, 지구에서는 다음 조건이 모두 충족될 경우 체납을 이유로 주거용 서비스를 중단하지 않습니다.

1. 고객 또는 고객의 세입자가 주거용 서비스 중단으로 인해 주거용 서비스가 제공되는 구내에 거주하는 사람의 생명이 위협받거나 건강과 안전에 심각한 위협이 초래된다는 1차 진료 제공자의 증명서를 지구에 제출합니다.¹
2. 지구의 정상적인 청구 주기 내에 주거용 서비스 비용을 재정적으로 납부할 수 없음을 고객이 증명합니다. 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충적 소득 보장/주정부 보조금 프로그램, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 저소득층 특별 영양 보충 프로그램의 현재 수령인인 경우, 또는 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언하는 경우, 고객이 지구의 일반 청구주기 내에 주거용 서비스 비용을 재정적으로 납부할 수 없는 것으로 간주됩니다.
3. 고객이 본 정책에 따라 분할 납부 약정, 대체 납부 일정 또는 연기 또는 감액 납부 계획을 체결할 용의가 있습니다.

¹ “1차 진료 제공자”는 복지 및 기관법 14088(b)(1)항 (b)(1)호 (A)목에 다음 중 하나로 정의됩니다. (A) 인턴 의사, 일반 개업의, 산부인과 전문의, 소아과 의사, 가족 실무 의사, 비의사 의료 전문가 또는 현재 Medi-Cal 프로그램에 등록되어 있고 Medi-Cal 수혜자에게 사례 관리를 제공하는 데 동의하는 1차 진료 클리닉, 농촌 건강 클리닉, 커뮤니티 클리닉 또는 병원 외래 환자 클리닉, 또는 (B) (A)호에 열거된 1차 진료 제공자를 고용, 운영 또는 계약하고 이 조항에 따른 계약의 목적으로 1차 진료 제공자를 이용하기로 동의한 카운티 또는 기타 정치적으로 구분된 지역.

이 세 가지 조건이 모두 충족되면 고객은 체납 요금을 12개월에 걸쳐서 분할 납부하게 해주도록 요청할 수 있습니다. 위에서 설명한 세 가지 조건을 준수해야 한다는 부담은 고객에게 있습니다. 세 가지 조건을 준수한다고 주장하는 문서를 접수하면, 지구 총괄 관리자는 해당 문서를 검토하고 제출 후 7영업일 이내에 준수 여부를 결정해서 추가 정보를 요청하거나 요청을 수락 또는 거부해야 합니다.

합당하고 적절하다고 간주되는 본 정책의 예외는 사례별로 총괄 관리자 또는 총괄 관리자의 지정에 따라 인정될 수 있습니다.

분할 납부 계획을 준수하지 못한 경우:

고객이 체납 요금 청구에 대한 분할 상환 약정을 준수하지 않거나 체납 요금 청구에 대한 분할 상환 약정을 이행하는 동안 고객이 현재 주거용 서비스 요금을 60일 이상 납부하지 않으면, 주거용 서비스는 지구에서 구내의 눈에 잘 띄는 위치에 서비스를 중단하겠다는 5일 최종 통지를 게시한 후 영업일 기준 5일 이내에 중단됩니다.

지구에서 체납 요금을 이유로 주거용 서비스를 중단하는 경우, 지구에서는 주거용 서비스 재개 방법에 대한 정보를 고객에게 제공합니다.

서비스 재개:

본 정책 내의 상반되는 조항의 경우는 예외로 하고, 규정 위반 또는 청구 요금 체납으로 인해 서비스가 중단된 경우, 지구에서는 서비스 재개에 대해 아래 명시된 요금을 청구합니다.

서비스 재개 비용(일과 시간) 38.00달러*

서비스 재개 비용(일과 시간 이후) 150.00달러*

** 실제 복구 비용이 위 금액보다 적은 경우 해당 금액이 청구되고 부과됩니다.*

상수 서비스를 지구 직원 이외의 사람이 재개하거나 지구의 승인을 받지 않고 재개한 경우, 상수 절도에 대한 형사 기소뿐만 아니라 벌금 또는 추가 요금이나 수수료가 부과될 수 있습니다. 서비스의 무단 재개로 발생하는 모든 손해는 고객의 책임입니다.

체납을 이유로 서비스를 중단한 후 필요한 보증금:

체납으로 중단된 모든 서비스의 경우 해당 보증금이 아직 보관되지 않은 경우 다른 모든 적용 가능한 수수료 및 요금의 납부와 함께 보증금을 납부해야 상수 서비스가 재개됩니다. 중단된 서비스의 재개를 위한 보증금은 예상 월 평균 상수 요금이 되지만 아래 명시된 고정 보증금보다는 적습니다.

<u>계량기 크기</u>	<u>보증금</u>
3/4" 및 대량 사용 고객	70.00달러
1"	90.00달러
1-1/2"	160.00달러
2".....	230.00달러
3"	460.00달러
4".....	570.00달러
6".....	805.00달러
8".....	1,145.00달러
10".....	2,290.00달러

지난 12개월 이내에 체납이 3회 이상인 계정은 해당 보증금이 아직 보관되지 않았다면 상수 서비스가 실제로 중단되지 않았더라도 위의 표에 따라 보증금을 납부하고 유지해야 합니다.

12개월 연속 양호한 상태를 유지한 계정에 대해서는 보증금이 환불됩니다. 계정에 대해서는 매년 환불될 가능성이 있는지 검토합니다. 서비스가 중단될 때 보관된 보증금은 최종 청구에 적용됩니다.

집주인-세입자 상황:

지구에서 단독 가구 주택 거주 점유자, 다세대 주거 구조, 이동 주택 공원 또는 노동자 합숙소의 영구 주거 구조, 그리고 주택, 구조 또는 공원의 소유자, 관리자 또는 운영자에게 개별적으로 계량기를 사용하는 주거용 서비스를 제공하는 경우, 또는 공원 측이 기록 대상 고객인 경우, 지구에서 계정이 체납되어 종료되기 최소 10일 전에 서비스가 종료될 것을

서면으로 통지하는 경우, 거주 점유자에게 알리기 위해 모든 선의의 노력을 다할 것입니다. 서면 통지에서는 거주 점유자에게 세입자가 임대 계약서 또는 임차료 지불 증명서의 형태로 임차 사실 검증을 제공하는 한 체납 계정에서 납부해야 할 금액을 납부하지 않고 서비스 청구서 발송 대상인 고객이 될 권리가 있음을 추가로 알려야 합니다.

마스터 계량기가 있는 다세대 단지의 경우, 거주하고 있는 각 점유자가 서비스 이용 약관에 동의하지 않고 법률의 요구 사항과 지구의 규칙 및 규정을 충족하지 않는 한, 지구에서는 거주하고 있는 점유자가 서비스를 이용할 수 있도록 해야 할 필요는 없습니다. 그러나, 거주하고 있는 점유자 중 한 명 이상이 지구에서 만족할 정도로 계정에 대한 후속 청구에 대해 책임을 질 용의가 있거나 해당 지구의 규칙 및 규정의 요구 사항을 충족하지 않는 거주자에 대한 서비스를 물리적인 수단으로 선택적으로 종료할 수 있는 합법적 수단을 이용할 수 있는 경우, 지구에서는 해당 요구 사항을 충족하는 거주하고 있는 점유자에게 서비스를 제공합니다.

계량기 연결을 신청하는 각 신청자는 서비스를 받기 전에 다음 조건 중 하나에 따라 신용을 입증해야 합니다.

1. 신청자가 본 정책에 따라 자신의 상수 요금을 안전하게 납부하기 위해 현금을 예치합니다.
2. 신청자가 지구의 고객이었으며 이전 서비스의 마지막 12개월 동안 연속해서 모든 상수 요금을 체납에 따른 서비스 중단 없이 납부했습니다.

분리된 단독 가구 주택의 경우 지구에서는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.

1. 제안된 중단으로부터 최소 7일 전에 서비스 중단 통지를 합니다.
2. 체납 계정으로 인한 금액이 면제되려면 고객이 된 점유자가 기록상의 체납 계정 고객이 임대인, 관리자 또는 주택 대리인인지를 확인해야 합니다. 확인 방법에는 임대차 계약서, 임차료 영수증, 점유자가 부동산을 임차하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 민법 1962항에 따라 공개된 정보가 포함됩니다.