

제1.10장 - 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단

섹션:

1.10.010 - 목적.

지구는 수도 차단 보호법(캘리포니아 보건안전법 §§ 116900 - 116926)과 지구 공공 서비스법(캘리포니아 정부법 §§ 60371 - 60375.5)을 준수해야 합니다. 수도 차단 보호법은 미납으로 인해 주거용 수도 서비스가 중단되기 전에 특정 절차가 포함된 서면 정책을 채택하도록 요구합니다. 또한 주거용 수도 서비스는 계정이 단절될 수 있기 전에 최소 60(60)일 동안 연체되어야 합니다.

(결의안 번호 2020-1-3 , § 1(증거 A), 1-28-2020)

1.10.020 - 정책 설명.

주거용 수도 서비스 계정이 60일(60) 이상 연체된 경우, 지구는 해당되는 경우 수도 차단 보호법 및 지구 공공 서비스법을 준수한 후 수도 서비스를 중단합니다. 이 정책은 지구 고객에게 연체 계정을 최신 상태로 유지하고 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단을 피하는 방법에 대한 정보를 제공하는 가이드 역할을 합니다. 이 정책이 다른 지구 규칙, 규정 또는 정책과 충돌하는 경우 이 정책이 우선합니다. 이 정책은 비주거용 서비스 계정에 적용되지 않습니다.

(결의안 번호 2020-1-3 , § 1(증거 A), 1-28-2020)

1.10.030 - 지불 약정.

고객은 해지 통지가 전달된 후에만 계정 지불에 대한 연장을 요청할 수 있습니다. 지구는 자체 재량에 따라 연장을 허가할 수 있습니다. 그러한 연장은 해지 통지에 있는 최종 납부 기일로부터 7일(7)을 초과할 수 없습니다. 해지 통지에 있는 최종 납부 기일로부터 7일(7) 이하로 연장하는 경우 설명된 대로 연장 수수료가 부과됩니다. 지구법 제 4.08장 . 4개 이상의 미지급 청구서가 있는 계정은 연장이 허용되지 않습니다.

고객은 단절 통지서가 전달된 후에도 할부 지불 계획을 요청할 수 있습니다. 고객에게 과도한 어려움을 주지 않기 위해 지구는 단독 재량으로 할부 지불 계획을 허가할 수 있습니다. 그러한 지불 계획은 12(12)개월을 넘지 않는 기간 내에 연체 금액을 전액 지불하도록 규정해야 합니다. 이 섹션에 따라 연장 또는 지불 계획이 허가된 고객이 연장된 납부 기한 또는 지불 계획에 따른 납부 기한까지 지불하지 못하면 지구는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

(결의안 번호 2020-1-3, § 1(증거 A), 1-28-2020)

1.10.040 - 서비스가 중단되지 않는 특별한 의학적, 재정적 상황.

에이.조건. 다음 세 가지(3) 조건이 모두 충족되는 경우 지구는 물 서비스를 중단하지 않습니다.1.고객 또는 고객의 세입자는 주거 서비스가 제공되는 건물 내 거주자의 생명에 위협이 되거나 건강과 안전에 심각한 위협을 초래할 수 있는 허가받은 일차 의료 제공자의 인증서를 구청에 제출합니다.2.고객은 지구의 정상적인 청구 주기 내에 주거 서비스 비용을 지불할 수 없습니다. 고객은 다음과 같은 경우 정상적인 청구 주기 동안 재정적으로 지불할 수 없는 것으로 간주됩니다.나.고객 가족 중 누구든지 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, California SSI/SSP 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 California 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수혜자이거나2. 2.고객은 위증죄에 따른 처벌을 감수하고 가계 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언합니다.3.고객은 연체 요금에 대한 연장 또는 기타 지불 계획과 관련하여 지구와 서면 계약을 체결할 의향이 있습니다. 지구는 서면 계약에 명시된 지불 계획의 약관을 선택합니다. 어떠한 상황에서도 서면 계약은 12개월(12)을 초과하지 않습니다.비.고객 시범 및 지구 자격 검토. 고객은 위의 섹션 1.10.040.A에 있는 자격이 충족되었음을 입증할 책임이 있습니다. 고객으로부터 서류를 수령하면 지구는 7일(7) 달력일 이내에 서류를 검토하고 다음 중 하나를 수행합니다. (a) 지구에서 선택한 약관을 고객에게 알리고 지불 계획 계약서에 고객의 서명을 요구합니다. (b) 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 또는 (c) 자격을 충족하지 못한다고 고객에게 알립니다.기음.불이행. 이 섹션에 따라 지불 약정이 부여된 고객이 60일(60) 이상 다음 중 하나를 수행하지 않으면 지구는 물 서비스를 중단할 수 있습니다. (i) 지불 계획에 따라 미납된 금액을 지불합니다. (ii) 지불 계획이 유효한 동안 물 서비스에 대한 현재 요금을 지불합니다. 지구는 서비스 주소의 눈에 띄고 눈에 띄는 위치에 서비스 중단에 대한 최종 통지를 서비스 중단 최소 5(5) 영업일

전에 게시합니다. 최종 통지는 고객에게 섹션에 따라 지구가 조사하거나 검토할 권한을 부여하지 않습니다.1.10.050 .

(결의안 번호 2020-1-3 , § 1(증거 A), 1-28-2020)

1.10.050 - 청구서에 대해 이의를 제기하거나 분쟁을 제기하는 절차.

에이.청구서에 대한 이의 제기 또는 분쟁 절차. 수도 서비스 청구서의 정확성에 의문이 제기될 때마다 기록상의 고객은 분쟁 청구서를 받은 날로부터 10일(10) 이내에 서면 분쟁을 제기하거나 청구서 금액에 대한 조사를 요청할 수 있습니다. 서면 분쟁에는 지원 정보 또는 증거가 포함되어야 합니다.

고객 서비스 관리자는 모든 적시 분쟁 또는 조사 요청을 검토합니다. 검토에는 고객이 미납 잔액에 대해 연기된 지불 또는 할부 지불 계획을 받을 수 있는지 여부에 대한 고려가 포함됩니다. 조사 분쟁이 보류 중이거나 항소가 진행되는 동안에는 미납으로 인해 수도 서비스가 중단되지 않습니다. 지구는 자체 재량에 따라 적시되지 않은 분쟁 또는 조사 요청을 검토할 수 있지만 이러한 분쟁 또는 요청은 항소 대상이 되지 않습니다.

비.항소 위원회에 항소. 불만 제기자가 고객 서비스 관리자의 결정에 만족하지 못하는 경우, 불만 제기자는 고객 서비스 관리자의 결정 후 10일(10) 이내에 항소 위원회에 서면 항소를 제기할 수 있습니다. 항소 위원회는 총괄 관리자, 부총괄 관리자, 재무 및 기술 서비스 이사(또는 각자의 지명자)로 구성됩니다. 항소가 제출된 후, 위원회는 항소에 관해 10일(10) 이내에 불만 제기자에게 서면으로 답변해야 합니다.

고객이 위원회의 서면 답변에 만족하지 못하는 경우, 고객은 해당 서면 답변 날짜로부터 10일(10) 이내에 위원회와의 회의를 요청하여 답변에 항소할 수 있습니다. 회의는 가능한 한 신속하게 설정되어야 하며 불만 제기자는 회의의 시간과 장소에 대한 서면 통지를 받아야 합니다. 회의 후 위원회는 10일(10) 이내에 불만 제기자에게 결정에 대해 서면으로 보고해야 합니다.

기음.이사회에 항소. 불만 제기자가 위원회의 결정에 만족하지 못하는 경우, 그는 또는 그녀는 지구 이사회에서 청문회를 서면으로 요청할 수 있는 5일의 시간이 있습니다. 서면 요청은 이사회 비서에게 제출되어야 합니다. 적시에 요청을 받으면, 그 문제는 가능한 한 신속하게 이사회에서

청문회를 위해 설정되어야 하며, 불만 제기자는 청문회의 시간과 장소에 대한 서면 통지를 받아야 합니다. 이사회는 불만에 대한 위원회 보고서를 검토해야 합니다. 청문회에 정해진 시간에 불만 제기자는 청문회에 참석하고 불만을 뒷받침하는 유능하고 관련성 있는 증거를 제시할 수 있는 합리적인 기회를 부여받아야 합니다. 제시된 증거를 고려한 후, 이사회는 최종 결정을 내려야 합니다.

(결의안 번호 2020-1-3, § 1(증거 A), 1-28-2020)

1.10.060 - 지구 연락처 정보.

수도 요금에 대한 질문이나 도움이 필요하거나, 미납으로 인한 서비스 중단을 피하는 옵션을 포함하여, 지구의 고객 서비스 직원은 정상 영업 시간인 855-654-CVWD(2893)로 연락할 수 있습니다. 정상 영업 시간은 월요일부터 목요일까지 오전 7시 30분부터 오후 5시 30분까지, 금요일은 오전 7시 30분부터 오후 4시 30분까지이며, 지구 공휴일은 제외됩니다.

(결의안 번호 2020-1-3, § 1(증거 A), 1-28-2020)

1.10.070 - 정책 채택.

이 정책은 2년마다 검토되어야 하며 이사회는 수정 사항이 있는 경우 이를 승인해야 합니다. 이 정책은 개정될 수 있으며 기타 변경 사항은 이사회에서 수시로 결정할 수 있습니다.

(결의안 번호 2020-1-3, § 1(증거 A), 1-28-2020)