

밴 수도회사 수도중단 방침

목적/배경

다른 방침이나 규칙에도 불구하고, 미납으로 인한 주거용 수도서비스 중단에 관한 이 방침은 (“방침”) 이에 규정된 조항에 따라서 미납으로 주거용 수도서비스 (“서비스”) 중단에 해당된다. 이 방침과 밴 수도회사(“회사”)의 다른 방침이나 규칙이 상충하면, 이 방침이 우세하다.

방침의 적용; 연락 전화번호

이 방침은 주거용 수도서비스 중단에만 해당되며, 체납요금에 대한 다른 기존 방침과 절차는 주거용, 상업용, 공수용 서비스 계정에 계속 해당된다. 수도요금 납부와 서비스 중단을 막기 위하여 이 방침에 규정된 잠정적 대안책을 설정하기 위해 도움이 필요하면 (661) 589-2931 으로 전화한다.

방침의 본문

200 개 이상 서비스 연결지역에 수도를 공급하는 도시 또는 커뮤니티 수도시스템으로, 회사는 상원법안 998 호에 따라 관리받는다.

주거용 수도서비스 요금납부

1. 고지서 발급과 납부

주거용 고객에 대해 월 단위로 서비스 고지서를 발급하며 회사의 요율이 다르게 규정된 경우는 예외이다. 제시한 이후 서비스 고지서는 납부할 의무가 있으며 고지서 날짜로부터 육십(60)일까지 납부하지 않으면 체납이며 서비스를 중단하는 목적에 부합한다. 서비스의 체납요금과 관련해서 회사의 방침, 규칙, 규정은 이 방침과 상충하지 않는 정도에서 법적 효력이 있다.

회사의 사무실, 회사 웹사이트에서 www.vaughnwater.org 전자식 요금 납부, 또는 요금을 편지로 보낸다. 하지만, 회사가 제때 요금을 받는 것은 고객의 책임이다. 요금의 일부분 납부는 허가하지 않으며 회사가 사전 승인으로 허가한 경우는 예외다. 다음과 같이 고지서가 계산된다.

- A. 주기적 청구서를 작성하고, 고지서의 시작과 마지막을 파악하고, 특수 고지서를 작성하기 위해 필요하면 규칙적인 간격을 두고 계량기를 검침한다.
- B. 계량기 서비스의 고지서에서 고지서를 발급한 현재와 과거 계량기 기간, 유닛 수, 현재 계량기 검침한 날짜와 서비스 보급 일수 등 계량기 검침기록이 나타난다.
- C. 미국 법정 화폐로 고지서 요금을 납부해야한다. 전술한 내용에도 불구하고, 회사는 코인결제를 거부할 권리가 있다.

체납 요금

서비스 중단에 대한 다음 규칙은 고지서 날짜로부터 육십(60)일 이상 미납인 고객에게 해당된다.

1. 소액 계정

고지서가 20 달러 이하이면 체납료를 계산하지 않고 수금활동을 하지 않고 다음 고지서 기간으로 이월되고, 추가된다.

2. 중단 통지서

청구한 날짜로부터 45 일까지 발급된 고지서의 요금 납부를 하지 않으면, 체납요금으로 인한 중단 통지서를 (“중단 통지서”) 중단 통지서에 기재된 서비스 중단 날짜로부터 최소한 십(10) 영업일 전까지 고객에게 우편으로 발송한다. 이 방침의 목적상, “영업일” 용어는 회사 사무실이 근무하는 날짜이다. 고객의 우편주소가 서비스를 공급받는 건물 주소가 아니면, 중단 통지서는 공급받는 건물 주소로 보내야 하며 “입주자” 앞으로 보낸다. 중단 통지서는 다음과 같다.

- a. 고객의 이름과 주소
- b. 체납료
- c. 서비스 중단을 피하려면 요금을 납부해야하는 날짜 또는 납부약정을 맺는 날짜
- d. 미납요금을 납부하기 위해서 시간 연장을 신청하는 절차의 설명
- e. 체납이 된 고지서의 재고와 항소를 탄원하는 절차의 설명
- f. 고객이 날짜를 연기하고, 분할 납부하고, 감소하고 또는 대안 납부약정을 요청하는 절차의 설명

개별적으로 검침하는 주거지의 세입자/입주자를 위한 통지서:

수도서비스 계정이 체납이고 수도서비스를 중단하는 날짜로부터 최소한 10 역일부터 중단되는 경우 회사는 통지서로 입주자에게 알리는 합리적이고 성실한 노력을 한다. 통지서에서 세입자/입주자는 체납계정의 미납요금을 납부하지 않아도, 다음 요금을 납부할 경제적 책임을 인수인계할 용의가 있으면 회사의 고객이 될 권리가 있다고 알려준다. 세입자/입주자는 임대계약서의 형태로 임대를 증명해야 하며, 체납계정이 건물의 집주인, 관리인, 에이전트라고 증명해야 한다.

매스터 계량기로 공급받는 다세대 아파트의 세입자/입주자를 위한 통지서:

수도서비스 계정이 체납이고 수도서비스를 중단하는 날짜로부터 최소한 10 역일부터 중단하는 경우 회사는 주거지 문에 통지서를 걸어놓고 입주자에게 알리는 합리적이고 성실한 노력을 한다. 통지서에서 세입자/입주자는 체납계정의 미납요금을 납부하지 않아도, 매스터 계량기로 공급하는 주소의 다음번 수도요금을 납부할 경제적 책임을 인수인계할 용의가 있으면 회사의 고객이 될 권리가 있다고 알려준다. 한 명 이상 입주자가 다음번 수도요금을 납부할 책임을 인수인계하는 용의가 있고 능력이 있다고 회사가 만족하거나, 서비스 요건을 충족하지 못한 입주자에게 선별적으로 서비스를 종료하는 물리적이고 합법적인 방법이 회사에 있으면, 회사는 요건을 충족한 입주자에게 서비스를 공급한다.

중단 통지서가 배달 불가능해서 우편으로 되돌아오면, 회사는 주거지를 찾아가서 중단 통지서와 이 방침의 복사본을 두고오는 합리적이고 성실한 노력을 한다.

3. 중단을 금지하는 상황

다음 중 모든 상황에 부합하면 회사는 서비스를 중단하지 않는다.

- A. 건강상태 - 서비스 중단으로 (i) 생명에 지장이 있거나, 혹은 (ii) 건물에 사는 사람의 건강과 안전에 심각한 위험이라고 주치의가 적은 증명서를 고객이나 고객의 세입자가 제출한다.

- B. 경제적 불능 - 고객이 회사의 정상 청구주기에 서비스 요금을 납부할 형편이 안된다고 증명한다. 고객의 가족 중 한 명이 다음과 같으면 “경제적으로 납부할 능력이 없다”고 간주한다. (1) 다음과 같은 혜택을 현재 받는 수혜자: 캘릭스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, SSI/여성, 신생아, 어린이를 위한 주정부 영양프로그램, 혹은 (3) 고객이 가정의 일년 수입이 연방 빈곤수치의 200% 이하라고 하는 경우 (캘리포니아에 해당되는 연방 빈곤수치에 관한 링크이다. <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>) 그리고
- C. 별도 납부 약정 - 아래 오(5)항의 조항에 따라서 고객은 분할납부 약정, 별도 납부약정, 또는 날짜를 연기하는 약정이나 인화된 요금을 납부하는 약정을 맺을 의사가 있다.

4. 서비스 중단을 금지하는 상황을 판정하는 절차

상기 (3)관에 서술된 정황을 증명할 책임은 고객에게 달려있다. 회사가 고객의 도움 요청을 충분한 시간을 두고 처리하기 위하여, 제안한 서비스 중단일보다 가급적 훨씬 전에 고객은 (3)(A)관에 의거하여 의료적 문제를 증명하는 서류를 제출하고, (3)(B)관에 의거하여 경제적 불능을 증명하는 서류를 제출하고, (3)(C)관에 의거하여 별도 납부약정을 맺을 의도를 표시해야 한다. 서류를 접수한 다음, 회사의 부장이나 대리인이 서류를 재고하고 칠(7)역일 이내로 고객에게 별도의 납부약정 가능성에 관련된 정보 등 추가 정보를 요구하거나, 혹은 회사가 허락하여 고객이 참여하게 될 하단 6 항의 별도 납부 약정과 조항의 약관을 통보하기 위하여 답변한다. 회사가 추가 정보를 요구할 경우, 회사의 요청일로부터 오(5)역일 이내 고객은 요구하는 정보를 제출해야 한다. 회사가 추가 정보를 받은 날짜로부터 오(5)역일 내에, 고객은 상기 (4)관에 나온 정황을 충족하지 못하는 사실을 서면으로 오(5)역일 이내에 통보하거나, 혹은 회사가 허락하여 고객이 참여하게 될 하단 6 항의 별도 납부 약정과 조항의 약관을 고객에게 통보한다. 상기 (4)관에서 규정한 정황을 충족하지 못한 고객은 (i) 정황을 충족하지 못한다는 회사의 판결을 통보한 통지일로부터 이(2)영업일 혹은 (ii) 체납료 통지서에 나온 서비스 중단이 임박한 날짜 중 더 늦은 날짜를 선택하여 회사에 빚진 연체료와 벌금과 기타 요금을 납부해야 한다.

5. 별도납부약정

상기 4 항에 규정된 절차에 따라서 상기 3 항의 조건을 충족하는 고객에게 회사는 재량에 따라 선택하게 되는 별도 납부 약정 중 한 가지나 한 가지 이상을 고객에게 제안해야 한다. 고객이 제출한 정보와 서류를 검토하고, 경리부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 가장 적당한 별도 납부약정을 선택한다. 다음 청구주기까지 연장되는 별도납부약정을 요청한 고객은 회사 사무실에서 문서로 동의하고 서명해야 한다. 정상 납부기간에서 요금을 납부할 형편이 안되고 상기 3 항의 조건을 전부 충족한 고객은, 회사에서 하기로 정하면, 다음 중 한 가지 별도납부약정을 선택하여 회사와 계약을 맺는다.

A. 할부상환

1. 약관: 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 고객은 아래 (2)관에 규정된 25 달러의 행정비용과 미납요금을 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 해당 행정비용과 미납잔액을 분할납부기간의 납기월 수로 나누고, 그러한 금액을 고객의 한달 수도요금에 매월 합산한다. 동의한 약정을 문서로 정하고 고객이 서명해야 한다.
2. 행정비용: 승인된 분할납부 약정에서, 회사가 때때로 정하는 액수이며 약정을 착수하고 집행하는 비용에 해당하는 행정비를 고객에게

청구한다. 부장이나 대리인의 재량으로, A 관에 따라 분할 납부하는 액수에 25 달러 행정비를 적용한다.

3. 약정준수: 고객은 할부상환약정을 준수해야 하며, 요금은 추후 정산주기마다 누적되므로 현재 요금을 납부해야 한다. 할부상환약정에 따라 연체료를 납부하는 동안 고객은 추후 미납요금에 대한 추가 할부상환을 신청하지 못한다. 고객이 할부상환의 약관을 육십(60)역일 이상 준수하지 않거나, 고객이 현재 요금을 육십(60)역일 이상 납부하지 않으면, 수도국은 최종 공급중단 의도 통지서를 고객의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 수도국은 고객의 건물에 수도공급을 중단할 수 있다.

B. 별도납부일정

1. 상환기한: 지역구의 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 고객은 미납요금과 하단 (2)관에 규정된 행정비를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 부장이나 대리인의 합리적인 재량으로 고객이 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월 이상으로 상환기한을 연장할 수 있다.

2. 행정비: 승인된 별도의 납부 일정에서, 약관을 착수하고 집행하는 비용에 해당하며 시정부가 때때로 정하는 액수인 행정비를 고객에게 청구하게 된다. 부장이나 대리인의 재량으로 B 관에 따라 25 달러의 행정비를 납부할 요금에 적용한다.

3. 일정: 고객과 상담하고 고객의 경제적 한계를 감안하여 수도국의 부장이나 대리인은 고객과 일정을 체결하고 별도납부일정을 마련한다. 별도납부일정은 수도국의 정해진 납부일과 겹치지 않는 한 정기적 일괄 납부를 허용해도 되며, 월 단위보다 더 자주 납부하거나 월 단위보다 덜 납부할 것을 허용하기도 하고, 모든 상황에서 미납요금과 행정비를 납부약정을 맺고 십이(12)개월까지 완납해야 한다. 동의한 일정은 문서로 작성하고 고객이 서명해야 한다.

4. 약정준수: 고객은 동의한 납부 일정을 준수해야 하며, 요금은 추후 정산주기마다 누적되므로 현재 요금을 납부해야 한다. 이전에 동의한 일정에 따라 연체료를 납부하는 동안 고객은 추후 미납요금에 대해 납부일정의 연기를 신청할 수 없다. 고객이 동의한 일정의 약관을 육십(60)역일 이상 준수하지 않거나, 고객이 현재 요금을 육십(60)역일 이상 납부하지 않으면, 회사는 최후의 서비스 중단 의도 통지서를 고객의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 후 수도국은 고객의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

C. 미납요금잔액 할인

1. 이사회는 승인이나 조치가 없어도 고객은 미납요금잔액의 삼십 퍼센트(30%)를 초과하지 않는 범위에서 빚진 미납요금을 인하하는 제안을

받는다. 요금인하로 인해 수도국의 다른 고객에게 추가 요금이 부과되지 않기 위해 재원으로 자금을 조달해야 한다. 인하율은 고객의 경제적 상황, 공급자의 경제적 상황과 필요성, 미납요금의 인하를 상쇄할 자금의 사용여부를 감안하여 결정한다.

2. 상환기간: 부장이나 대리인이 결정한 납부일까지 인하된 미납잔액을 납부해야 하며, 날짜는 (“인하된 요금의 납부일”) 미납잔액을 인하하는 약정을 맺은 날짜부터 최소한 십오(15)역일 이내 납부해야 한다.

3. 인하된 요금의 납부일 준수: 고객이 연기된 납부일 전까지 인하된 요금잔액을 납부해야 하고, 추후 정산주기마다 누적되는 요금을 납부하여 현상유지를 해야 한다. 연기된 납부일로부터 육십(60)역일 내에 인하된 요금을 납부하지 않거나, 고객의 현재 요금을 육십(60)역일이 지나도 납부하지 않으면, 회사는 최종 서비스중단 의도통지서를 고객의 거주지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 수도국은 고객의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

D. 기한의 임시 연기:

회사는 단독재량으로 요금 납부일로부터 십이(12)개월까지 미납요금의 납부일을 연기하는 것에 동의한다.

1. 상환기간: 수도국의 부장이나 대리인이 결정한 연기일까지 (“납부 연기일”) 미납요금 잔액을 납부해야 한다. 납부 연기일은 미납요금이 체납된 날짜로부터 십이(12)개월로 정한다.

2. 인하된 요금 납부일의 준수: 고객이 연기된 납부일까지 인하된 요금잔액을 납부해야 하고, 추후 정산주기마다 누적되는 요금을 납부해야 한다. 연기된 납부일로부터 육십(60)역일 내에 미납요금을 납부하지 않거나, 고객의 현재 요금을 육십(60)역일이 지나도 납부하지 않으면, 회사는 최종 서비스중단 의도통지서를 고객의 거주지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 후 고객의 건물에 수도 서비스를 중단한다.

6. 사십팔(48) 시간 전화통지

회사는 미납으로 인한 수도 서비스의 중단을 48 시간 전에 미리 알려주는 합리적이고 성실한 노력을 한다. 통지방식은 전화로 한다. 사십팔(48)시간 전화통지는 단지 편의를 위한 것이며 회사가 통지서를 보내지 않거나 고객이 통지서를 받지 못한 경우는 요금의 미납이나 중단을 연기하는 정당한 이유로 성립되지 않는다. 전화번호가 바뀌면 고객이 회사에 알려줄 책임이 있다.

7. 중지 마감일

회사는 서비스 중단 통지서에 규정된 날짜에 저녁 4 시까지 수도 서비스 요금을 받아야 한다. 우편소인은 허용하지 않는다.

8. 미납으로 인한 수도서비스 중단

회사는 계량기를 꺼버리고 잠그고 수도서비스를 중단한다. 서비스를 중단하기 전에, 고객은 체납 통지서, 중단 통지서, 사십팔(48)시간 전화로 통지받는다. 계량기가

물리적으로 꺼지고 잠그어버린 사실에 관계없이 청구시스템에서 고객에게 재연결비를 부과한다. 서비스 중단 통지서에 규정된 요금 납부일 저녁 4 시까지 (재연결)비가 추가된다.

9. 서비스 복구

미납으로 끊어진 서비스를 복구하거나 계속 공급받으려면, 고객은 재연결비를 납부해야 한다. 회사는 현실적으로 최대한 빨리 서비스를 재연결한다. 하지만 서비스가 중단된 이유인 체납요금, 연체료, 재연결비를 받고 최소한 근무시간 끝나기 전까지 서비스를 복구한다. 회사 직원이 아닌 다른 사람이 들어오게 하거나 잠금장치를 열어놓은 수도서비스는 벌금이나 추가 요금, 수수료가 부과된다. 무허가로 서비스를 복구하고 발생한 손상은 고객의 책임이다.

10. 근무시간 후 서비스 복구

월요일부터 금요일 저녁 5 시 이후, 주말, 공휴일에 복구한 서비스는 근무시간 이후 재연결비가 부과된다. 일반 근무시간 이후에 서비스를 복구하지 않는다. 고객이 근무시간 이후 재연결비를 공지받고 이튿날 정오 12 시까지 체납액, 연체료, 재연결비를 회사 청구서 발송부에 연락하기로 동의하는 경우는 예외이다. 서비스 전화를 받는 회사 직원은 요금을 수금하지 못하며, 고객에게 이튿날 영업일 정오 12 시까지 청구서 발송부에 연락하라고 알려준다.

11. 부도수표 통지서

부도수표, 부도 전자수표, 혹은 수도서비스나 기타 요금의 납부금으로 사용하고 분쟁하는 크레딧카드를 받은 경우, 회사는 계정을 미납으로 처리한다. 회사는 부도수표와/혹은 부도 전자수표로 인한 사십팔(48)시간 서비스 종료 통지서를 보내는 합리적이고 성실한 노력을 한다. 통지서 전달은 건물에 통지서를 두고 온다.

부도수표와/혹은 부도 전자수표 금액과 부도수표 수수료를 종료 통지서에 기재된 날짜까지 납부하지 않으면 수도서비스를 끊어진다. 부도수표와/혹은 부도 전자수표와 수수료를 만회하기 위한 납부액은 현금, 크레딧 카드, 공인 자금이어야 합니다.

12. 이전에 끊어진 서비스에 대한 부도수표

고객이 이전에 미납으로 끊어진 수도서비스를 복구하기 위한 납부금이 부도수표이고 회사가 서비스를 복구한 경우, 회사는 추가로 통지하지 않고 서비스를 즉시 끊어버린다. 끊어지게 된 수도요금을 납부하기 위해 부도수표가 사용된 경우 사십팔(48)시간 종료 통지서를 보내지 않는다.

고객의 계정이 복구되면, 계정은 1 년동안 보호관찰을 받는다. 위에서 설명한 1 년 기간에 언제든지 고객의 서비스는 미납으로 인해 다시 끊어질 수 있고, 회사는 서비스를 복구하기 위해 고객이 전액요금을 납부하게 하며, 회사가 합리적인 재량으로 보증금을 요구해도 된다.

13. 고지서 분쟁

고객이 주거용 수도 요금을 지나치게 많거나 혹은 사용하지 않은 주거용 수도에 대한 요금이 부과되었다고 생각하면, 고객은 분쟁의 고지서가 처음 발급된 날짜로부터 35 역일까지 회사에 통지하고 요금을 항의해도 된다. 회사는 고객이 제공한 정보를 평가하고 문제를 조사한다. 부장이나 대리인은 모든 정보를 가지고 판결을 내리며 합당하면 공평하고 공정한 방식으로 요금을 수정할 권한이 있다.

고객이 불복하면, 고객은 부장의 판결일로부터 10 역일까지 이사회에 판결을 항소한다. 이사회는 기록을 검토하고 다음번 일반 이사회 회의에서 결정을 내린다. 이사회 결정은 최종적이다.