국내 수도 서비스 중단 정책

2020 년 1 월 22 일 트웬티닌 팜스 상수 지구 이사회

법령 98 에 의해 채택됨

1. 배경과 목적. 해당 국내 수도 서비스 중단 정책(해당 "정책")은 법률에서 요구하는 특정 정보를 지구 고객에게 제공하려는 의도입니다. (Cal. 보건 & 안전 법규 § 116906.) 이 정책은 지구 웹사이트에 게시될 것이며 법률과 소매 상수 서비스 규칙의 제 5.05 장, 지구 규정 법규에서 요구하는 방법으로 고객에게 제공될 것입니다. 상수 서비스 청구서, 지급과 서비스 중단 관련 지구의 전체 처리 절차는 5.05 장에 나와 있습니다. 정책과 지구 법규가 상충할 경우 지구 법규가 우선입니다.

2. 청구 불만 사항 및 항소. 고객은 다음의 상수 서비스 또는 요금 관련 불만 사항 또는 조사를 요구할 수 있습니다:

> 만약 귀하가 초과 청구에 대한 불만 사항 또는 지구 청구서 관련 불만 사항이 있다면, 72401 Hatch Road, Twentynine Palms, California 92277 주소로 우편 또는 직접 지구 관리자에게 불만 사항을 제출해야 하거나, 청구서에 명시된 체납일 이전에 (760) 367-7546 으로 전화해야 합니다. 관리자는 이러한 불만 사항을 처리하도록 지구에서 지정되며 청구서 관련 지구 문제를 조사하고 수정할 권한이 있습니다.

관리자는 이 섹션에 따라 모든 불만 사항을 고려하고 해결해야 합니다. 적시에 불만 사항을 제기한 고객의 경우 이 정책에서 명시된 결제 방법에 대한 관리자의 고려 사항을 참작해야 합니다.

적시에 불만 사항 또는 조사 요구를 한 고객 중 지구에 의해 불리한 결정을 받은 고객은 누구나 지구의 결정 사항이 송부된 후 영업일 십(10)일 이내로 은 누구나 지구 장관에게 서면으로 이의 제기 통지서를 제출해 이사회 결정에 항소할 수 있습니다. 항소 통지를 받으면, 지구장관은 오는 이사회에서 관련 문제 청문회 일정을 잡고 회의 후

적어도 십(10) 일전 고객에게 청문회 시간과 장소를 서면으로 전달합니다. 이사회 결정은 최종 결정입니다.

3. 일반적인 결제 방법. 만약 고객이 일반적인 결제 기간 동안 청구서를 지급할 수 없다면, 최대 6 개월까지 결제 연장, 12 개월을 초과하지 않는 기간 동안 미결제 잔액의 할부 상환 또는 지구에서 결정한 지급 일정과 일치하지 않는 주기적인 결제를 허용하는 대안 결제 일정이 포함될 수 있는 결제 방법을 요청해야 합니다. 만약 고객이 지구에서 보낸 서비스 중단 서면 알림을 받은 후 13 일 이내 요청을 제출하면, 요청은 지구 관리자에 의해 검토됩니다. 지급 방법 약정은 지구 관리자 또는 관리자가 지정한 사람에 의해 결정됩니다. 지급 방법에 관련 지구 결정은 최종이며 이사회에 항소할 수 없습니다.

만약 고객이 지급 약정을 받았는데도 마감일까지 금액을 지급하지 못했다면, 지구는 상수 서비스를 중단할 것입니다. 지구는 서비스 중단일 이전 최소 영업일 5 일 전에 서비스 주소지 건물과 눈에 잘 띄는 곳에 서비스 중단을 알리는 최종 알림을 게시할 것입니다. 최종 알림은 고객에게 지구에 의한 조사 또는 검토 자격을 부여하지 않습니다.

4. 의료 및 경제적 어려움을 겪는 고객의 결제 방법. 지구는 다음의 요구 사항이 모두 충족되는 경우 미지급에 대한 서비스를 중단하지 않습니다. 요구 사항은 다음과 같습니다: (a) 생명 위협 또는 보건과 안전에 심각한 위협이 초래될 수 있는 고객을 또는 건물 내 다른 거주자를 돌보는 면허가 있는 1 차 양육자; (b) 일반 결제 기간 내에 경제적 사정으로 사용료 지급이 어려운 고객; 그리고 (c) 모든 체납금에 대해 지구에서 정한 결제 방법을 체결할 의향이 있는 고객입니다.

만약 (i) 고객의 가족 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조 보안 수익/주 보조 결제 프로그램 또는 여성, 영아와 아동용 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램 또는 (ii) 고객이 가구 연 수입이 연방 빈곤선의 200% 이하라고 위증죄를 선언한 경우, 고객은 일반적인 청구 주기 동안 경제적으로 지급할 수 없는한 것으로 간주합니다.

고객은 상기 요구사항 조건이 충족되었음을 알릴 책임이 있습니다. 상기 요구사항 조건이 충족된 고객의 경우, 지구는 연장, 미납금 할부 상환 또는 기타 결제 방법을 지구의 재량에 따라 선택하여 제공해야 합니다. 고객에게 문서를 받을 후, 지구는 칠(7)일 이내에 문서를 검토하여: (i) 지구가 선택한 기타 결제 방법을 고객에게 알리고 기타 방법에 참여할 고객의 서명된 승인을 요청할 것이고; (ii) 고객에게 추가 정보를 요청하거나; 또는 (iii) 상기 항목 조건에 고객이 충족되지 않았음을 알릴 것입니다.

지구는 만약 이 항목에 따라 결제 방법 약정을 받은 고객이 60 일 또는 그 이상 다음 내용 중 어떤 것도 수행하지 않는 경우 수도 서비스를 중단할 것입니다. 내용은

다음과 같습니다: (i) 결제 방법에 따라 금액 결제; 또는 (ii) 상수 서비스 현재 요금 지급입니다. 서비스 중단 이전에 적어도 영업일 5 일 전에 서비스 주소지의 잘 보이는 곳에 서비스 중단 최종 알림을 게시할 것입니다. 최종 알림은 고객에게 지구에 의한 조사 또는 검토 자격을 부여하지 않습니다.

5. 연락처. 청구서 질문 또는 미납으로 인한 서비스 중단을 피하기 위한 도움이 필요하시면 760-367-7546 으로 지구 소비자 서비스 직원과 연결할 수 있습니다. 고객은 또한 지구 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일, 오전 7:30 에서 오후 5:00 에 지구의 소비자 서비스 데스크로 오시면 직원을 만나실 수 있습니다.