

휘틀 랜드시

미결제를위한 주거용 수도 서비스의 차단 정책

2020 년 4 월 14 일 채택

1. 일반 규정

ㄱ. 신청. 이 정책은 미결제를위한 거주 용수 서비스의 연결 해제에 적용됩니다. 시의 기존 조례, 결의, 정책 및 절차는 비거주자 용수 계정 및 기타 이유로 고객의 위반으로 인한 서비스 연결 해지 등 다른 이유로 주거용 용수 서비스 연결 해제에 계속 적용됩니다. 시의 다른 조례, 규칙, 규정 또는 정책. 본 정책과 시의 다른 조례, 규칙, 규정 또는 정책이 상충하는 경우 본 정책이 우선합니다. 본 정책과 주법이 상충하는 경우 주법이 우선합니다.

비. 고객 책임. 해당시 조례, 결의, 정책 및 절차에 따라, 용수 서비스 요금은 매월 각 고객에게 제공되며 프리젠 테이션시 지불해야 합니다. 상수도 청구서는 청구일로부터 10 일 이내에 지불하지 않으면 연체됩니다. 청구일로부터 30 일 이내에 지불하지 않은 상수도 청구서에는 납부 기한이 지난 달에 10% + 0.05%의 이자가 부과됩니다. 시 행정 사무소에서 적시에 지불을 받도록 하는 것은 고객의 책임입니다.

씨. 정책의 가용성. 시는 본 정책과 본 정책에 따라 제공된 모든 서면 통지를 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어 및 서비스 지역에 거주하는 사람들의 최소 10%가 사용하거나 요구하는 기타 언어로 제공해야 합니다. 이 정책은 시 웹 사이트 www.wheatland.ca.gov 에 게시 및 유지되며 시 행정 사무소에서 서면으로 제공됩니다.

디. 연락 전화 번호. 수도 요금 납부에 관한 지원과 비 지불을위한 주거 서비스의 중단을 막기위한 옵션에 대해 논의하기 위해서 공공 요금 청구 부서는 530.633.2761 에 도달 할 수 있습니다.

2. 미결제를위한 주거용 수도 서비스의 분리

ㄱ. 60 일의 연체 기간. 시는 고객의 지불이 60 일 동안 체납 될 때까지 서비스 청구서의 미지급을 위해 거주 용수 서비스를 끊지 않아야 합니다.

비. 15 일 통지. 미지급을위한 거주 서비스 연결이 해제되기 15 일 전까지, 시는 전화 또는 서면 통지를 통해 계정에 명시된 고객에게 연락해야 합니다.

나는. 시가이 섹션에 따라 서면 통지로 계정에 명시된 고객에게 연락 할 때, 지불 서비스 연체 및 임박한 단절 통지는 거주 서비스가 제공되는 거주지의 고객에게 우선되어야 합니다. 고객의 주소가 거주 서비스가 제공되는 부동산의 주소가

아닌 경우에도 통지는거주자 서비스가 제공되는 숙박 시설의 주소는 "Occupant"입니다.

ii. 서면 통지에는 다음의 모든 정보가 명확하고 읽기 쉬운 형식으로 포함되어야합니다.

1. 고객의 이름과 주소
2. 연체료에 적용 할 연체료 및이자를 항목별로 포함하여 연체 금액.
3. 수도 서비스의 끊김을 피하기 위해 지불 또는 지불 준비 날짜 및 시간.
4. 연체료를 지불하기 위해 연장 된 시간을 신청하는 절차에 대한 설명.
5. 고객이 청구서 검토 및 청원을 제기하거나 불만을 제기하거나 서비스 또는 청구에 관한 조사를 요청할 수 있는 절차에 대한 설명.
6. 고객이이 정책에 따라 체납 된 주거 서비스 요금의 상각을 포함하여 연기, 감축 또는 대체 지불 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명.
7. 해당되는 경우 고객이 개인, 지역, 주 또는 연방 출처를 포함하여 재정 지원의 가용성에 대한 정보를 얻는 절차에 대한 설명.
8. 추가 정보를 제공하거나 지불 기관을 마련 할 수 있는 고객 서비스 담당자의시 전화 번호, 사업장 주소 및 영업 시간.

iii. 서면 통지서를 우편으로 배달 할 수없는 것으로 반송하는 경우,시는 거주지를 방문하고 눈에 띄지 않는 곳에 집을 비방 비에 대한 임박한 단절 및 본 정책의 사본에 대한 통지를 선의로 노력해야합니다.

씨. 48 시간 게시 통지. 시는 전화 또는 개인 연락을 할 수없는 경우를 제외하고 서비스가 종료되기 최소 48 시간 전에 전화 또는 직접 고객의 구내에 거주하는 성인에게 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울여야합니다. 해지 48 시간 전까지 서비스 종료에 대한 통지를 우편으로 또는 구내에서 눈에 띄는 위치에 게시해야합니다. 이 서비스 종료 통지에는 다음 정보가 모두 포함됩니다.

- 나. 고객의 이름과 주소
- ii. 연체 페널티에 대한 항목 화와 연체료에 적용되는이자를 포함한 연체 금액.
- iii. 종료를 피하기 위해 지불 또는 지불 준비가 필요한 날짜 및 시간.
- iv. 해당되는 경우 고객이 개인, 지역, 주 또는 연방 출처를 포함하여 재정 지원의 가용성에 대한 정보를 얻는 절차.
- v. 추가 정보를 제공하거나 지불 기관을 마련 할 수 있는 고객 서비스 담당자의시 전화 번호, 사업장 주소 및 영업 시간.

다. 서비스 복원 정보. 연결이 끊어지면,시는 고객에게 주거 서비스를 복원하는 방법에 대한 정보를 제공해야 합니다.

3. 수도 서비스 차단 제한

†. 시는 고객의 지불이 60 일 동안 체납 될 때까지 서비스 청구서의 미지급을 위해 거주 용수 서비스를 끊지 않아야 합니다.

비. 교육 구는 다음과 같은 상황에서 주거 서비스를 중단해서는 안 됩니다.

나. 시가 본 정책의 섹션 8 에 따라 고객 분쟁 또는 불만을 조사하는 동안.

ii. 고객에게 청구서 지불 기간이 연장 된 경우.

씨. 시는 다음 조건이 모두 충족되는 경우 거주 서비스를 중단하지 않습니다.

나. 고객 또는 고객의 임차인은 복지 및 기관 코드 14088 (b) (1) (A)에 정의된 대로 1 차 진료 제공자의 인증을시에 제출하여 주거 서비스의 중단은 다음과 같습니다. 서비스를받는 재산 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협을 가하는 행위.

ii. 고객은 도시 및 지역 수도 시스템의 일반적인 청구주기 내에서 주택 서비스 비용을 경제적으로 지불 할 수 없음을 증명합니다. (1) 고객의 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조 보안의 현재 수령인 인 경우 고객은 도시 및 지역 수도 시스템의 일반 청구주기 내에서 주거 서비스 비용을 재정적으로 지불 할 수없는 것으로 간주됩니다 소득, 주 보충 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램 또는 (2) 고객은 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 선언합니다.

iii. 고객은 본 정책 제 4 조의 규정에 따라 대체 지불 약정을 기꺼이 이행합니다.

고객이 하위 조항 (c)에 나열된 세 가지 조건을 충족하는 경우,시는 고객에게 섹션 4 에 설명 된 지불 옵션 중 하나 이상을 제공해야 합니다. 이러한 요구 사항을 충족하는 모든 고객은 요청에 따라 12 개월을 초과하지 않는 경우, 모든 청구서의 미지급 잔액은 고객이 지불 할 수 있는 정상적인 기간 내에 지불 할 수 있는 수단을 넘어 섰다고 주장했습니다.

다. 시에서는 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 정상 운영 시간 이외의 시간에 고객 또는 고객의 임차인에게 용수 서비스를 종료 할 수 없습니다.

4. 대체 지불 준비

1. **옵션.** 요청시,시는 체납 고객과 함께 다음 옵션을 고려하여 비 지불에 대한 거주 서비스 중단을 방지합니다 (선택적으로 "지불 계약").

나는. 미지급 잔액 상각

ii. 대체 지불 일정에 참여

iii. 다른 요율 납부자들에게 추가 비용을 지불하지 않고 미결제 잔액의 일부 또는 전체 감소; 또는

iv. 일시적인 지불 지연.

비. **시 행정.** 시 관리자 또는 그 피지명인은 상기 섹션 4 (a)에 설명된 지불 약정 중 고객이 이용할 수 있는 지불 약정을 선택할 수 있으며 해당 지불 옵션의 매개 변수를 설정할 수 있습니다. 일반적으로 제공되는 지불 약정은 12 개월 이내에 남아있는 미결제 잔액을 지불해야 합니다. 시는 개별 사례의 상황에 따라 고객에게 과도한 어려움을 피하기 위해 더 긴 기간이 필요한 경우 더 긴 지불 기간을 부여 할 수 있습니다. 시에서는이 조항에 따라 지불 약정 관리 비용에 대해 관리 수수료를 청구 할 수 있습니다. 시 관리자 또는 그 대리인은 섹션 4 와 일치하는 고객과 지불 계약을 준비하고 승인 할 권한이 있습니다.

씨. **고객의 의무.** 이 섹션 4 에 따라시와 고객이 지불 약정을 체결 한 경우, 고객은 계약 또는 기타 약정을 준수하고 이후의 각 청구 기간에 청구될 때 새로운 상수도 요금에 대해 최신 상태를 유지해야 합니다. 고객은 대체 지불 약정에 따라 연체료를 지불하는 동안 후속 청구서에 대해 미지급 된 청구액을 추가로 상각하거나 삭감 할 수 없습니다. 첫 번째 지불 약정이 체결 된 날짜부터 합의 된 지불 약정을 준수하지 않은 고객은 법률에 의해 금지 된 경우를 제외하고 24 개월 동안 향후 지불 약정을 체결 할 자격이 없습니다.

5. 대체 지불 약정을 준수하지 못한 후 연결이 끊어짐

1. 시와 고객이 섹션 4 에 따라 지불 계약을 체결 한 경우,시는시 /도 중 어느 하나에 해당하는 호텔에서 현저하고 눈에 띄는 위치에서 서비스 연결을 끊으려는 최종 통지를 게시 한 후 5 영업일 이내에 서비스 연결을 끊을 수 있습니다. 다음과 같은 상황 :

나는. 고객이 60 일 이상 결제 계약을 준수하지 않습니다.

ii. 지불 계약을 체결하는 동안 고객은 현재 거주 서비스 비용을 60 일 이상 지불하지 않습니다.

비. 이 5 조에 따른 종료 통지에는 다음 정보가 모두 포함됩니다.

나는. 고객의 이름과 주소

- ii. 고객이 결제 계약을 준수하지 않음을 알립니다.
- iii. 종료를 피하기 위해 고객이 지불 배열 또는 기타 조건을 충족시켜야 합니다.
- iv. 추가 정보를 제공 할 수 있는 시의 고객 서비스 담당자의 시 전화 번호, 사업장 주소 및 영업 시간.

이 통지는 고객이 시의 대체 지불 약정을 추가 조사하거나 제공 할 권한을 부여하지 않습니다.

6. 마스터 미터 집주인-임차인 상황에서 단절

아. 적용 가능성. 이 섹션은 소유자, 관리자 또는 운영자가 고객 인 경우에만 개별 계량기를 통해 단독 주택, 단독 주택 주거지, 이동 주택 단지 또는 영구 수용소 구조에 이르기까지 개별 미터를 통해 도시 서비스에 적용됩니다. 주거용 거주자와 건물의 소유자, 관리자 또는 운영자 사이에 집주인-임차인 관계가 있습니다.

비. 주의. 시는 서비스가 종료되기 최소 10 일 전에 서비스가 종료 될 것이라고 계정이 체납되는 경우 서면 통지를 통해 거주자에게 알리기 위해 최선을 다해야 합니다. 이 통지는 거주 거주자에게 체납 계좌에 납부해야 할 금액을 지불하지 않고도 서비스를 청구 할 시 고객이 될 권리가 있음을 추가로 알려야 합니다.

씨. 탑승자 서비스. 각 거주자 거주자가 도시 수도 서비스의 이용 약관에 동의하고 법의 요구 사항과 시의 조례, 규칙, 규정 및 정책을 충족하지 않는 한, 도시는 거주자에게 서비스를 제공 할 필요가 없습니다. 그러나, 하나 이상의 거주자 거주자가 시의 만족을 위해 계정에 대한 후속 청구에 대해 기꺼이 책임을 질 수 있거나 그러한 거주자에 대한 서비스를 선택적으로 종료 할 수 있는 법적 수단에서 유효한 경우 시의 조례, 규칙, 규정 및 정책의 요구 사항을 충족하지 않은 거주자 인 경우, 시는 해당 요구 사항을 충족 한 거주자에게 서비스를 제공해야 합니다.

디. 거주 증명서. 거주지 거주자의 생활을 증명하기 위해 임대료 지불 증명서 또는 시가 수용 할 수 있는 기타 신용 의무가 필요할 수 있습니다.

이자형. 단독 주택 거주지. 단독 주택이 분리 된 경우, 시는 다음 중 하나를 수행 할 수 있습니다.

- 나는. 제안 된 해지 최소 7 일 전에 해지 통지를 합니다.
- ii. 체납 계정으로 인한 금액이 면제 되려면 고객이 된 탑승자가 체납 계정 고객의 기록을 임대인, 관리자 또는 거주 대리인인지 확인해야 합니다.

7. 재정적 어려움에 대한 추가 고려 사항

아. 시 가계 소득에 연방 빈곤선의 200% 미만을 보여주는 고객인 경우, 시는 다음 두 가지를 모두 수행해야 합니다.

나. 정상 작동 시간 동안 \$ 50 에 다시 연결하고 비 작동 시간 동안 \$ 150 에 다시 연결하기 위해 서비스 요금을 다시 연결하십시오. 이 비용은 재 연결 비용이 적을 경우 실제 재 연결 비용을 초과하지 않아야 합니다. 재 연결 수수료는 2021 년 1 월 1 일부터 소비자 물가 지수 변경에 따라 매년 조정됩니다.

ii. 12 개월마다 한 번씩 연체 청구서에 대한 이자 비용을 면제하십시오.

비. 시는 다음과 같은 경우에 거주 고객이 연방 빈곤선의 200% 미만의 가구 소득을 갖는 것으로 간주합니다.

나. 가구 구성원은 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충 안전 소득 / 주 보충 보조금 프로그램 또는 캘리포니아, 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수령인이거나

ii. 고객은 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언합니다.

8. 청구서에 대한 항의 절차

고객은 다음 절차에 따라 거주 용수 서비스 요금 청구서에 명시된 금액에 대해 이의를 제기하거나 이의를 제기 할 수 있습니다.

아. 일반적인 항소. 수도 서비스 청구서를 수령 한 후 5 일 이내에 고객은 시에서 청구 한 청구서 또는 요금에 대한 이의 제기 또는 검토를 요청할 권리가 있습니다. 요청은 반드시 서면으로 작성하여 구청에 전달해야 합니다. 고객의 이의 제기와 그에 대한 조사가 보류중인 한, 시는 고객과의 용수 서비스를 끊을 수 없습니다.

비. 10 일 통지 이의 제기. 상기 (a) 항에 따른 항소권에 추가하여, 본 정책의 2 (c) 항에 설명된 10 일 통지를 받은 고객은 영업일 기준 5 일 이내에 통지와 관련된 청구에 대한 항소 또는 검토를 요청할 수 있습니다. 통지 날짜. 단, 위 (a) 항에 따라 항소 또는 검토 요청이 제기 된 모든 청구에는 그러한 항소 또는 검토 권한이 적용되지 않습니다. 이 하위 섹션에 따른 모든 이의 제기 또는 검토 요청은 반드시 서면이어야 하며 이의 제기를 뒷받침하는 문서 또는 검토 사유를 포함해야 합니다. 항소 요청은 5 일 이내에 시 행정 사무소로 전달되어야 합니다. 고객의 이의 제기 및 결과 조사가 보류되는 한, 시는 고객과의 상수도 서비스를 끊을 수 없습니다.

씨. 항소 절차.

나는. 상기 (a) 또는 (b) 항에 따라 항소 또는 검토 요청을받은 후,시 관리자 또는 그의 지명인은 고객이 제공 한 검토 및 지원 자료와 파일 정보를 평가해야 합니다. 문제의 물 요금에 대해 도시와 고객의 검토 요청을받은 후 10 일 이내에시 관리자 또는 그 대리인은 청구서에 명시된 물 요금의 정확성에 대한 결정을 내리고 매력적인 고객에게 간단한 서면 요약 을 제공해야 합니다. 결정의.

ii. 수도 요금이 잘못되었다고 판단되는 경우,시에서는 수정 된 송장을 제공하고 수정 된 요금에 대한 송장 날짜로부터 10 일 이내에 수정 된 요금을 지불해야 합니다. 수정 된 청구서가 제공된 후 60 일 이상 수정 된 요금이 미지급 상태로 유지되면 수도 서비스가 끊어집니다. 연결을 끊기 전에는 위의 2 (c) 항에 따라 고객에게 10 일 통지를 제공해야 합니다. 수도 서비스는 모든 미해결 수도 요금, 위약금,이자 및 적용 가능한 재 연결 요금을 전액 지불 한 경우에만 복원됩니다.

iii. 문제의 물 요금이 정확한 것으로 판단되면, 물 요금은시 관리자 또는 그의 지명인의 결정을받은 후 영업일 기준 3 일 이내에 지불해야 합니다.