

목적:

본 정책은 통지, 요금 할당 및 서비스 중단을 포함한 연체 공과금 청구 계정의 수집에 대한 에스콘디시의 행정 조치를 감독합니다. 본 정책은 고객의 무단 행동으로 인해 시에서 서비스 연결을 종료하는 경우에는 적용되지 않습니다(H&S 116926).

본 정책은 상원 법안 998이라고도 알려진 캘리포니아 보건 안전 규정 6장 섹션 116900 *이하*를 준수하기 위한 것이며, 다음 구성 요소를 포함합니다.

1. 지연 또는 감액 지불 계획.
2. 대체 지불 일정.
3. 고객이 청구서에 이의를 제기하거나 이의를 제기할 수 있는 공식적인 메커니즘.
4. 미납으로 인한 주거 서비스 중단을 방지하는 옵션을 논의하기 위해 고객이 연락할 수 있는 전화번호.

본 정책은 시의 웹사이트(www.escondido.org)에서 다음 언어로 일반인에게 제공됩니다. 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어. (H&S 116906).

참고:

에스콘디도 시 수도권법 제31장 수도
보건 및 안전법, 6장, 섹션 116900 *이하*.
상원 법안 제998호 주거 수도 서비스 중단

정책:

시는 고객에게 기한이 지난 금액과 청구서 발행 후 향후 징수 조치를 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 본 정책의 내용에 따라 시 공과금 청구 부서 전화 (760) 839-4682번으로 연락하여 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 방지하는 옵션에 대해 논의할 수 있습니다. (H&S 116906).

시는 청구 기일로부터 최소 60일 동안 고객의 공과금이 연체될 때까지 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하지 않습니다. (H&S 116908).

또한, 다음 두 조건 중 하나가 충족되고 고객이 할부 상환 계약을 기꺼이 이행할 의사가 있는 경우, 시는 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

1. 고객 또는 세입자가 주거 서비스 중단이 주거 서비스를 제공하는 시설 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있음을 입증하는 1차 진료 제공자의 인증서를 제출합니다. (H&S 116910(a)(1)).
2. 고객은 일반 청구 주기 내에 주거 서비스 비용을 지불할 수 없음을 입증하여 가구원이 현재 CalWORKS, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program 또는 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children(WIC)의 수령자임을 증명하거나 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언합니다. (H&S 116910(a)(2)).

고객은 본 정책에 따라 할부 상환 계약을 맺거나 대체 지불 일정을 정할 수 있습니다. 시는 지연 또는 감액 지불을 허용하지 않습니다. 시는 정책에 기반해 요청과 관련된 모든 상황을 고려하고 문제 금액, 지불 내역 및 고객이 보류 중인 청구 금액을 지불할 수 없는 것과 관련된 기타 고유한 상황에 따라 지불 방식이 정당한지 여부를 결정합니다. (H&S 116910(a)(3)).

다음 청구 기간으로 연장되는 지불 방식은 할부 상환 계획으로 간주합니다. 할부 상환 계획은 고객이 정의한 기간 동안 미납 잔액을 분할 상환하며, 청구서의 최초 날짜로부터 12개월을 초과해서는 안 됩니다. 분할 상환된 지불 금액은 고객의 일반 청구서 만기일과 결합되며 적용됩니다. 고객은 할부 상환 계획 조건을 준수해야 하며 이후 각 청구 기간에 요금이 누적될 때마다 최신 상태를 유지해야 합니다. (H&S 116910(2)).

고객은 할부 상환 계획에 따라 연체료를 지불하는 동안 후속 미납 요금에 대한 추가 할부 상환을 요청할 수 없습니다. 할부 상환 계획의 조건을 준수하지 않으면 서면 중단 통지가 발행됩니다. 중단 통지는 서비스 중단 전 5영업일 이내에 해당 시설에 배달되는 도어 행거 형태로 이루어집니다. (H&S 116910(3)).

다음 상황 중 하나에 해당하는 경우, 시에서 눈에 띄는 위치에 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 게시한 후 5영업일 이내에 거주 서비스를 중단할 수 있습니다(H&S 116910(3)).

1. 고객이 60일 이상 연체 요금에 대한 할부 상환 계약 또는 대체 지불 일정을 준수하지 않습니다.
2. 할부 상환 계약 또는 대체 지불 일정을 수행하는 동안 고객이 60일 이상 현재 주거 서비스 요금을 지불하지 않습니다.

서비스 복원 방법에 대한 정보는 고객의 종료 통지서에 제공됩니다. (H&S 116912).

시는 웹사이트와 시의회에 지불 불능으로 인한 연간 주거 서비스 중단 수를 보고합니다. (H&S 116918).

공과금 청구 계정 모음에는 다음 규칙이 적용됩니다.

1. 소액 잔액 계정:

\$24.99 이하의 청구서에 대한 잔액은 다음 청구 기간에 이월되어 추가될 수 있습니다.

2. 연체 통지서 및 연체료:

청구서가 발행된 후 21일째 업무 종료 시까지 청구서의 지불 금액을 받지 못할 경우 10%의 연체료가 부과됩니다. 연체 통지서가 생성되어 고객에게 발송되며, 통지 후 10일 이내에 연체 금액이 지불되지 않을 경우 \$1.50의 연체료가 계정에 추가됩니다. 10% 연체료 및 연체 통지서 수수료가 다음 청구서에 표시됩니다. *예: 고객이 10월 25일에 청구서를 받습니다. 본 청구서는 11월 13일이 만기입니다. 미납 잔액에 대한 10%의 연체료가 11월 15일에 평가되며 요금은 11월 25일에 청구됩니다. 연체 통지서 수수료 \$1.50는 11월 21일에 평가되며 12월 25일에 청구됩니다.*

3. 연체료 면제:

시에서는 고객의 요청에 따라 12개월에 한 번씩 연체료를 면제합니다. (H&S 116914(a)(2)).

4. 미납 통지:

지불하지 않고 지불 방식이 정해지지 않은 경우, 미납 금액을 지불하지 않은 7일 이내에 연체 시설 수도 중단을 안내하는 미납 통지서(도어 행거, 현장 지시)가 시설로 전달됩니다. 다음 청구서에 따라 수수료가 부과되어 고객에게 청구됩니다. 서면 중단 통지서에는 다음이 포함됩니다. 고객의 이름과 주소; 연체 금액; 서비스 중단을 피하기 위해 지불 또는 지불 방식이 필요한 날짜; 할부 상환 계획 또는 대체 지불 일정을 신청하는 절차에 대한 설명; 청구서 검토 및 이의 신청 절차에 대한 설명; 시 전화번호 및 시의 서면 수집 정책에 대한 웹 링크.

a. 개별 계량 거주지의 주거 거주자/임차자 고지 사항:

시는 수도 서비스 계정이 연체되어 있고 수도 서비스를 중단하기 최소 10일 전에 중단된 경우, 서면 통지를 통해 거주자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일

것입니다. 서면 통지서는 거주자/임차자에게 수도 서비스 후속 요금에 대한 재정적 책임을 기꺼이 부담하는 한 연체 계정에 따른 금액을 지불하지 않고도 시의 고객이 될 권리가 있음을 통지합니다. 연체 계정으로 인한 금액을 면제받으려면 거주자/임차자는 임대 계약서 또는 임대료 지불 증명서 형태로 임차인 확인서를 제공해야 합니다. (H&S 116916).

b. 마스터 계량기를 통해 제공되는 멀티유닛 단지 거주자/임차자에 대한 고지 사항:

시는 수도 서비스 요금이 연체되고 수도 서비스가 중단되기 최소 10일 전에 중단된 경우 각 거주지의 문에 걸려 있는 서면 통지서를 통해 거주자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 서면 통지서는 거주자/임차자에게 수도 서비스에 대한 마스터 계량기가 제공하는 주소에서 후속 요금에 대한 재정적 책임을 기꺼이 부담하는 한 연체 계정에 따른 금액을 지불하지 않고도 시의 고객이 될 권리가 있음을 통지합니다. 한 명 이상의 거주자가 시의 만족을 위해 수도 서비스에 대한 후속 요금을 부담할 의향이 있고 책임질 수 있는 경우, 또는 시에서 서비스 요건을 충족하지 않은 임차자에 대한 서비스를 선택적으로 종료할 수 있는 합법적인 물리적 수단이 있는 경우, 시는 해당 요건을 충족한 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다. 서면 중단 통지가 배달 불가능으로 반송되는 경우, 시는 거주지를 방문하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것이며 미납에 대한 중단 통지서를 게시할 것입니다. (H&S 116916).

5. 미납 통지에 따른 중단:

미납 통지일로부터 7일 이내에 지불하지 않으면 미납 중단 통지가 시설로 전달되고 수도가 차단됩니다. (H&S 116908(a)(1)(C)).

6. 중단 최종 기한:

모든 연체 수도 서비스 요금 및 관련 수수료는 서면 중단 통지서에 기재된 날 오후 2시까지 시에 납부해야 합니다.

7. 미납으로 인한 수도 서비스 중단:

시에서 계량기를 잠그고 수도 서비스를 차단합니다. 미터기가 물리적으로 꺼져 있는지에 관계없이 청구 시스템에서 서비스를 다시 설정하면 고객에게 수수료가 부과됩니다. 칠(7) 일 이내에 서비스가 중단되고 복원되지 않은 계정은 폐쇄되며, 계정 잔액은 전액 지불되어야 하며, 서비스를 복구하려면 보증금이 필요합니다.

8. 서비스 재설정:

미납으로 중단된 서비스를 재개하거나 계속하려면 고객이 재설정 수수료를 지불해야 합니다. 시는 가능한 한 빨리 서비스를 재개하기 위한 노력하지만, 서비스 종료로 인한 연체료를 지불한 후 최소 다음 정규 근무일 이전에 서비스가 복원될 것입니다. 시 직원 이외의 사람이 재개하는 수도 서비스에는 추가 요금이 부과될 것입니다. 서비스의 무단 복원으로 인해 발생하는 손해 비용은 고객이 부담합니다.

9. 업무 시간 후 서비스 재개::

월요일부터 금요일, 주말 또는 공휴일 오후 2시 이후에 복원된 서비스에는 근무 시간 외 재개 수수료가 부과됩니다. 고객에게 근무 시간 외 재개 요금을 통지하고 근무 시간 외 계약에 동의하지 않는 한 정규 업무 시간 이후에는 서비스가 복원되지 않습니다.

고객이 아직 서비스를 복원하지 않아서 정규 업무 시간 이후에 서비스를 복원하는 경우, 고객은 오후 12시까지 청구 부서에 연락하여 다음 영업일에 서비스를 복원해야 합니다.

10. 반품 수표 처분 통지:

수도 서비스 또는 기타 요금 지불로 반환된 수표를 수령하면, 시는 계정을 지불하지 않은 것으로 간주합니다. 수표 반환으로 인한 서비스 종료에 대한 48시간의 통지가 생성됩니다.

반환된 수표 금액과 반환된 수표 요금이 종료 통지서에 기재된 날짜 또는 그 이전에 지불하지 않으면 수도 서비스가 중단됩니다. 반환된 수표를 상환하고 반환된 수표를 지불하기 위해 지불된 모든 금액은 현금, 신용 카드 또는 인증된 자금으로 지불해야 합니다.

11. 분쟁 청구서:

고객이 수도 청구서에 대해 이의를 제기하고 공과금 부서장 또는 피지명인에게 항소할 권리를 행사하는 경우, 시는 항소가 진행되는 동안 미납 수도 서비스를 중단하지 않습니다.