

## 1.0 소개

이 정책은 알림, 수수료 할당 및 서비스 중단을 포함하여 체납 계정 수집을 위한 레이크 애로우헤드 커뮤니티 서비스 지구의 행정 조치를 개시합니다. 이 정책은 교육구 웹사이트에서 대중에게 공개됩니다. 교육구는 (909) 336-7100 으로 전화로 연락하여 이 정책의 조건에 따라 미납에 대한 물 서비스 중단을 피할 수 있는 옵션을 논의 할 수 있습니다.

레이크 애로우 헤드 커뮤니티 서비스 지구, 국가의 기관으로, 지역 사회 서비스 지구 법에 따라 지역 사회 서비스 지구로 형성, 정부 코드 61000 et seq., 내에서 정부 또는 독점 기능의 로컬 성능에 대 한 캘리포니아 주 정부 코드 섹션 60370-60375.5 에 의한 체납 계정 의 회수에 따라 제한됩니다. 또한, 200 개 이상의 서비스 연결에 물을 공급하는 도시 또는 지역 사회 물 시스템으로, 지구는 더 적용됩니다, 2 월 1, 2020, 상원 법안 번호 998 및 건강 및 안전 코드 116900-116926 에 의해 법률로 발효.

## 2.0 체납 계정

체납 계좌는 수도 청구서 발행 후 24 일 이내에 영업 종료시까지 미지급(지불 준비 또는 대체 지급 일정을 수립하지 않은 경우)으로 식별됩니다. 다음 규칙은 체납 계정의 수집에 적용됩니다.

### 2.1 연체료

청구서가 발행된 후 <sup>24</sup> 일 영업일자까지 청구서 에 대한 지불을 받지 못하면 25 일에 연체료가 부과됩니다.

### 2.2 이자 비용 면제

연방 빈곤 수준의 200% 미만인 고객의 경우, 교육구는 12 개월마다 한 번씩 연체 청구서에 대한 이자 비용을 면제합니다.

### 2.3 대체 결제 준비

정상적인 결제 기간 내에 수도 서비스를 지불할 수 없는 고객은 연체료 또는 서비스 중단을 피하기 위해 대체 결제를 요청할 수 있습니다. 교육구는 요청을 둘러싼 모든 상황을

고려하고 지불 계약이 보증되는지 여부를 결정합니다. 교육구는 적용할 옵션을 선택하고 상환 조건을 설정하며 일반적으로 12 개월을 초과하지 않습니다.

- 미지급 잔액의 상각.
- 대체 결제 일정에 참여합니다.
- 다른 요금 납부자에게 추가 요금 없이 조달된 미지급 잔액의 일부 또는 전부 감소.
- 지불의 임시 연기.

다음 청구 기간으로 연장되는 결제 준비는 상각 계획으로 간주됩니다. 상각 계획은 지구가 정의한 기간 동안 미지급 잔액을 12 개월을 초과하지 않도록상각합니다. 분할 상환 된 지불은 고객의 일반 청구서의 기한과 함께 결합됩니다. 고객은 상각 계획의 조건을 준수해야 하며 이후의 각 청구 기간에 요금이 발생하는 최신 상태로 유지해야 합니다. 고객은 상각 계획에 따라 체납 요금을 지불하는 동안 후속 미지급 요금에 대한 추가 상각을 요청할 수 없습니다. 상각 계획 또는 기타 지불 계약의 조건을 준수하지 않을 경우 서면 연결 해제 통지가 발행됩니다. 단선 통지는 서비스 중단 전 영업일 5 일 이내에 구내에 전달되는 도어 태그 의 형태로 제공됩니다. 이 통지는 고객이 교육구의 조사 또는 검토를 받을 자격이 없습니다.

#### 2.4 미결제로 연결이 끊어질 수 없는 고객

다음 **을 모두** 충족하는 고객의 경우, 교육구는물서비스를 분리하지 않습니다.

- 면허를 소지한 1차 진료 제공자는 물 서비스 중단이 거주자에게 심각하거나 잠재적으로 치명적인 위협이 될 수 있음을 증명합니다.
- T 그는 고객이 하우스홀드 (CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충 보안 소득 / 주 보충 지불 프로그램, 여성, 유아 및 어린이를위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램) 또는 가정이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만이라는 고객의 선언에 따라 특정 공공 지원의 영수증을 기준으로 지불할 수 없습니다.
- The 고객은 지불 할 수없는 것을 보여주고 고객은 대체 지불 계약을 체결 할 용의가 있습니다.

따라서 교육구는 고객에게 다음 옵션 중 하나 이상을 제공해야 합니다.

- 미지급 잔액의 상각.

- 대체 결제 일정에 참여합니다.
- 다른 요금 납부자에게 추가 요금 없이 조달된 미지급 잔액의 일부 또는 전부 감소.
- 지불의 임시 연기.

교육구는 **following 중 하나가** 적용되는 경우 위에서 언급 한 고객에게 물 서비스를 중단 할 수 있습니다.

- a) 고객은 60일 이상 체납 요금에 대한 대체 결제 계약을 준수하지 못합니다.
- b) 대체 결제 계약을 수행하는 동안 고객은 60일 이상 현재 주거 서비스 요금을 지불하지 않습니다.

지구가 숙소의 눈에 띄고 눈에 띄는 장소에서 분리할 의향에 대한 최종 통지를 게시한 후 영업일 5일 이내에 물을 중단할 수 있습니다. 최종 통지는 고객이 교육구의 조사 또는 검토를 받을 자격이 없습니다.

## 2.5 서면 연결 끊김 통지

교육구는 고객이 60 일 이상 체납될 때까지 미납에 대한 수도 서비스를 중단하지 않습니다. 교육구는 미결제로 수도 서비스를 중단하기 최소 15 일 전에 고객에게 서면으로 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 연결 끊김 통지는 계정에 지정된 우편 주소로 우편으로 발송됩니다. 우편 주소와 수도 서비스가 제공되는 숙소의 주소가 다른 경우 서비스 주소로 두 번째 통지가 전달됩니다. 서면 연결 끊김 통지에는 다음이 포함됩니다.

- 고객의 이름 및/또는 거주자 및 주소
- 기한이 지난 금액
- 서비스 중단을 피하기 위해 결제 또는 결제가 필요한 날짜
- 지불 계약을 신청하는 과정에 대한 설명
- 청구서에 이의를 제기하거나 이의를 제기하는 절차에 대한 설명
- 지구 전화번호 및 교육구의 서면 징수 정책에 대한 웹 링크

### a. 개별 계량 주택의 거주자/거주자에 대한 통지

교육구는 수도 서비스 계정이 연체되어 있고 수도 서비스가 차단되기 최소 10 일 전에 단절될 수 있는 경우 서면 통지를 통해 거주자에게 알리기 위해 합리적이고

성실한 노력을 기울일 것입니다. 서면 통지는 세입자 / 거주자에게 해당 주소에서 수도 서비스에 대한 후속 요금에 대한 재정적 책임을 기꺼이 맡을 의사가있는 한 체납 계좌에 지불 할 필요없이 지구의 고객이 될 권리가 있음을 알려줄 것입니다. 체납 계좌의 연체 금액이 면제되려면 임차인/거주자는 임대 계약서 또는 임대료 납부 증명서 의 형태로 임차인 확인을 제공해야 합니다.

b. 마스터 미터를 통해 제공되는 다중 단위 단지의 임차인 / 거주자에 대한 통지

지구는 각 거주지의 문에 걸린 서면 통지를 통해, 수도 서비스 계정이 연체되어 있고 물 서비스가 차단되기 최소 10 일 전에 연결이 끊어질 수 있습니다. 각 거주지에 통지를 제공하는 것이 실행 불가능하거나 불가능한 경우, 교육구는 접근 가능한 각 공용 공간과 구조 또는 구조물에 대한 접근 각 지점에 통지서를 게시하거나 거주자에게 서면 통지를 제공하기 위해 다른 합리적이고 선의의 노력을 기울일 것입니다. 서면 통지는 임차인 / 거주자에게 마스터 미터가 제공하는 주소 (들)에서 수도 서비스에 대한 후속 요금에 대한 재정적 책임을 기꺼이 맡을 의사가있는 한 체납 계좌에 지불 할 필요없이 지구의 고객이 될 권리가 있음을 알려줄 것입니다. 거주자 중 한 명 이상이 교육구의 만족도에 대한 후속 수도 서비스에 대한 책임을 기꺼이 감수할 수 있거나, 교육구가 합법적으로 이용할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 서비스 요건을 충족하지 않은 거주자에게 선택적으로 서비스를 종료하는 경우, 교육구는 이러한 요건을 충족한 거주자에게 서비스를 제공합니다.

## 2.6 전화 또는 개인 연락처; 48 시간 종료 통지

교육구는 미납에 대한 물 서비스 연결이 끊기 전에 영업일 7 일 이상 고객에게 통지하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 알림 수단은 전화 또는 직접 전화로 이됩니다. 교육구는 이 policy 의 사본을 제공하고 물 서비스의 discontinuation 을 피하기 위한 옵션을 논의할 것입니다. 교육구가 전화 또는 직접 연락할 수 없는 경우, 교육구는 거주지를 방문하여 서비스 종료 통지서와 종료 최소 48 시간 전에 본 사본을 남겨야 합니다.

## 2.7 연결 해제 마감

모든 연체 된 물 서비스 요금 및 관련 수수료는 서면 연결 해제 통지에 명시된 날 오후 5:00 까지 교육구에서 수령해야 합니다.

## 2.8 미결제를 위한 물 서비스의 단절

교육구는 전원을 끄고 경우에 따라 미터를 잠그면 수도 서비스를 차단합니다. 교육구는 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 교육구 사무실이 공개되지 않는 시간에 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

## 2.9 서비스 재구축

미결제로 연결이 끊긴 서비스를 재개하거나 계속 하려면 고객은 잔액과 연체료를 전액 지불해야 합니다. 교육구는 가능한 한 빨리 서비스를 다시 연결하기 위해 노력할 것이지만, 최소한 서비스 종료로 인한 연체 금액 및 연체 수수료를 지불 한 후 다음 정규 근무일이 끝나기 전에 서비스를 복원할 것입니다. 지구 직원 이외의 사람이 켜지거나 지구 승인 없이 켜지는 급수 서비스는 벌금 또는 추가 요금 또는 수수료가 부과될 수 있습니다. 서비스의 무단 복원으로 인해 발생하는 모든 손해는 고객의 책임입니다.

### 2.10 영업시간 이후 서비스 재구축

월요일부터 금요일까지 오후 5:00 이후에 복원된 서비스 또는 주말 또는 공휴일에는 시간 외 요금이 \$100.00 입니다. 시간 외 요금은 마운트로 인해 과거에 추가됩니다. 서비스 호출에 응답하는 지구 직원은 결제를 받을 수 없지만 다음 영업일 정오 전에 결제 부서에 문의하도록 고객에게 지시합니다. 꺼져 있고 잠긴 서비스는 영업 시간 이후에 다시 설치할 수 없습니다.

서비스가 새 계정이고 교육구가 서비스 설정 요청을 받지 않아 수도 서비스가 중단되는 경우도 있습니다. 고객이 아직 서비스를 설정하지 않아 정규 영업 시간 이후에 서비스가 복원되는 경우 고객은 청구 부서에 연락하여 다음 영업일에 서비스를 설정하는 데 동의해야 하며 근무 시간 후 수수료가 면제됩니다. 위에서 확인하지 않은 이유로 서비스가 중단된 경우 가능한 한 빨리 서비스를 복원해야 하며 고객은 청구 부서에 문의하여 문제를 해결하는 것이 좋습니다. 이 경우 근무 시간 외 수수료가 부과되지 않습니다.

### 2.11 반환 된 수표의 처분 통지

수도 서비스 또는 기타 요금의 지불로 가져온 반환 된 수표를 받으면 교육구는 지불하지 않은 계정을 고려합니다. 교육구는 반송 된 수표 및 관련 반품 수표 수수료를 고객에게

알리는 서신을 보내드립니다. 고객은 서신 날짜로부터 10 일 이내에 상환 및/또는 결제 준비를 해야 합니다.

해지 정기 통지서에 명시된 날짜 또는 그 이전에 현재 청구서, 반환 된 수표 및 반환 된 수표 요금이 지불되지 않으면 수도 서비스가 중단됩니다. 반환된 수표를 상환하기 위해 지불한 모든 금액과 반환된 수표 요금은 현금, 신용 카드 또는 인증된 자금으로 결제해야 합니다.

#### 2.12 이전에 연결이 끊긴 서비스에 대한 반환된 검사

고객이 이전에 미납으로 연결이 끊긴 물 서비스를 복원하기 위해 비협상 수표를 입찰하고 교육구가 서비스를 복원하는 경우, 교육구는 추가 통지없이 즉시 서비스를 끊을 수 있습니다. 중단 될 수 있는 물 요금의 지불에 대한 입찰 비 협상 수표의 경우 종료의 48 시간 통지 제공 되지 않습니다.

교육구는 비지불로 서비스를 복원하기 위해 비협상 수표를 발급하는 고객에게 현금, 신용 카드 또는 인증 된 자금을 지불해야 할 수 있으며, 반환 된 지불 일로부터 12 개월 동안 미래의 서비스 연결 끊김을 복원해야 합니다.

#### 2.13 분쟁 청구서

고객은 완성된 분쟁 양식을 고객 서비스 부서에 제출하여 청구서의 기한 또는 그 이전에 수도 요금에 이의를 제기할 수 있습니다. 이 양식은 구청 및 지구 웹사이트에서 확인할 수 있습니다. 전화 또는 직접 요청시 고객 서비스 부서는 고객이 완료할 수 있도록 분쟁 양식을 제공합니다. 작성된 양식에는 분쟁 날짜, 고객 이름, 계정 번호, 서비스 주소, 우편 주소, 연락처 전화 번호 및/또는 이메일, 분쟁 사유가 포함되어야 합니다. 고객은 필요한 모든 정보가 포함된 서신을 제출할 수도 있습니다. 지구가 작성된 양식 또는 서신을 받은 후, 지구 관리자가 스탬프를 찍고 검토한 날짜가 됩니다. 검토에는 고객이 위에서 언급한 대로 n 대체 결제 계약을 받을 수 있는지 여부에 대한 고려가 포함됩니다. r 그는 고객은 2 주 이내에 서면 응답을 기대해야 합니다. 분쟁 과정에서 서비스는 연결이 끊어지지 않습니다. 교육구는 불시의 청구 분쟁을 검토할 수 있지만, 그러한 분쟁은 항소 또는 연결 해제 절차의 자연의 대상이 되지 않습니다.

#### 2.14 항소 절차

적시에 분쟁이 발생하여 교육구의 불리한 결정이 내려진 고객은 이사회에 이의를 제기할 수 있습니다. 고객은 지구가 결정을 서면으로 발송한 날의 10 영업일 이내에 이의 신청서 또는 서면 서신을 지구 비서에게 제출하여 이의를 제기할 수 있습니다. 항소 양식이나 서신을 받은 후, 지구 총무는 예정된 이사회 회의에서 이 문제를 제기하고 회의 최소 10 일 전에 고객에게 회의 시간과 장소를 서면으로 통보합니다. 이사회의 결정은 최종이다. 항소 과정에서 서비스는 연결이 끊어지지 않습니다. 고객은 청구서의 기한 또는 그 이전에 있습니다.

#### 2.15 연간 주거 단절 보고

지구는 지구 웹 사이트에 지불하고 국가 수자원 관리위원회에보고 할 수없는 주거 서비스의 연간 중단의 수를보고하여야한다.

LACSD 분쟁/항소 양식

날짜:

이름:

계정 번호:

서비스 주소:

우편 주소:

전화전화 번호:

메일 주소:

분쟁/항소 이유


접수일:

응답일: