



PENNGROVE KENWOOD WATER COMPANY (PKWC)

POLICY OF DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL SERVICE FOR NONPAYMENT

의 요금 미납에 따른 주택 수도 서비스 중단 관련 정책

PKWC 청구서는 받자마자 바로 납부해야 합니다. 청구서가 매달 또는 격월로 발급되는 경우, 청구서를 발송한 날에서 19일 내에 요금을 납부하지 않으면 납부 기한이 지난(연체) 것으로 간주합니다. 제시기간에 요금을 전액 납부하는 것은 모든 고객의 의무입니다. PKWC는 각 주택 수도 서비스 고객에게 청구서가 발송된 날에서 총 79일 동안 서비스 중단 전 요금을 전액 납부할 수 있는 기회를 제공합니다. 미납에 따른 서비스 중단을 피하는 방법에 대한 정보는 707-539-6397로 문의하실 수 있습니다. 이 정책의 목적상 주택 서비스는 단독 주택, 다세대 주택, 그리고 이동식 주택촌의 이동식 주택이나 농장 근로자 주택을 포함하되 이에 국한되지 않는, 주택 관련 수도 서비스를 의미합니다.

대안 납부 방법 협의

PKWC는 고객이 재정적인 어려움 때문에 정기적으로 요금을 납부하지 못할 수도 있음을 이해합니다. 서비스 중단에 대한 통지를 받기 전이나 받은 후에 청구 비용을 납부할 수 없는 경우, 주택 수도 서비스 고객은 877-335-6764로 PKWC에 연락해 서비스가 중단되기 전 연기(나중에 납부), 감액(12개월을 초과하지 않는 합의 기간 동안 요금을 분할 납부) 또는 기타 대안 납부 협의를 요청해야 합니다. PKWC와 체결한 대안 납부 협의를 준수하는 고객의 경우, 추후 각 청구 기간에 발생하는 요금을 적시에 납부하는 한 미납에 따른 서비스 중단을 진행하지 않습니다. 고객이 대안 납부 협의를 준수하지 못하는 경우, PKWC는 서비스가 중단되기 최소 5일 (업무일 기준) 전에 서비스 중단에 대한 통지를 제공할 것이며, 해당 고객에게는 PKWC의 추가 조사나 대안 납부 협의를 요청할 권리가 없습니다.

주택 건강 및 안전 관련 예외 사항

고객이 PKWC가 만족할 정도로 아래 세 가지의 조건을 충족하는 경우에는 미납에 따라 주택 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

- 주택 수도 서비스 고객이 수도 공급 차단 보호법의 내용에 따라, 주택 수도 서비스 중단이 서비스가 제공되는 상수 지구의 거주자의 생명을 위협하거나 해당 인물의 안전에 심각한 위협이 된다는 1차 진료 제공자의 인증을 제출함.
- 주택 수도 서비스 고객이 PKWC의 정상적인 납부 주기 내에 주거 서비스 비용을 납부할 재정적 능력이 없음을 입증함.
- 주택 수도 서비스 고객이 연기(나중에 납부), 감액(12개월을 초과하지 않는 합의된 기간 동안 요금을 분할 납부), 또는 기타 대안 납부 일정에 기꺼이 참여함.

미납에 따른 주택 수도 서비스 중단에 대한 통지

PKWC는 규칙 No. 8.A.3에 따라 요금 연체 및 서비스 중단 임박에 대한 우선 통지를 전달하기 전에는 미납에 따라 주택 수도 서비스를 중단하지 않습니다. 이때 통지 기간은 거주 형태에 따라 7일-15일 사이로 설정됩니다. 거주지, 건물, 또는 주택촌의 소유주, 관리자, 또는 운영자가 PKWC의 기록상 고객으로 등재되어 있으며 거주자에게 주택 수도 서비스가 제공되는 경우, PKWC는 규칙 No. 8.A.3.b에 따라 거주자에게 서면 통보를 진행할 수 있는 최선의 노력을 할 것입니다.

청구서 분쟁

청구서 검토 청원

수도 청구서의 정확함에 대한 이의를 제기하고자 하는 고객(또는 주택 수도 서비스 주소에 거주하는 성인)은 707-539-6397로 PKWC에 해당 청구서에 대한 검토를 청원할 수 있습니다. 아래 경우를 충족하는 경우 고객의 수도 서비스는 PKWC가 조사를 진행하는 동안 미납으로 중단되지 않습니다.

- a) 고객이 해당 청구서를 받은 날에서 5일 내에 검토 청원을 제출하는 경우, 그리고
- b) 고객이 규칙 No. 5, 10에 따라 서비스가 중단되기 전에, 해당 청구 비용이 자신이 정상적인 청구 기간 내에 납부할 수 있는 금액을 넘어섰다고 주장하며 대안 납부 협의를 신청한 경우.

위원회 항소

PKWC의 검토나 조사 요청에 대한 답변에 만족하지 못하는 모든 고객(또는 주택 수도 서비스 주소에 거주하는 성인)은 규칙 No. 5, 10에 따라 위원회에 항소할 수 있습니다 (위원회에 분쟁 금액을 맡기는 것을 포함함). 청구서에 대한 불만은 CPUC 소비자 업무 부서(CAB)가 처리하며, 온라인 <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, 전화 1-800-649-7570 (오전 8:30 - 오후 4:30, 월요일에서 금요일) 또는 아래 주소를 통해 우편으로 제출 가능합니다. California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, Third Floor, San Francisco, CA 94102. 분쟁이 제기된 청구서에 대한 위원회 항소는 위원회의 실무 규칙 및 절차에 따라 이루어집니다. 위원회에 제출되어 진행되는 서면 항소는 공식 항소 과정 중 주택 수도 서비스의 중단을 막아 줍니다.

미납에 따른 중단

수도 서비스에 대한 청구 기한이 지나고 미납에 따른 서비스 중단 통지서가 발급된 후 통지된 기간 내에 청구 금액을 전액 납부하지 않는 경우, (또는 PKWC가 인정할 수 있는 대안 납부 협의를 요청하지 않은 경우) 서비스가 중단될 수 있습니다. 그러나 서비스에 대한 신용 구축 목적으로 입금한 금액이 완전히 처리될 때까지는 서비스를 중단하지 않습니다. 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 PKWC 사무실이 공식적으로 업무를 보지 않는 시간에는 미납에 따라 서비스를 중단하지 않습니다. PKWC는 금요일과 휴일 전날에는 서비스를 중단하지 않습니다.

서비스 복구

미납으로 서비스가 중단되면, 연체된 금액을 전액 납부해야만 서비스를 복구할 수 있습니다. PKWC는 규칙 No. 11에 따라 정규 업무 시간에 복구된 서비스의 경우 25달러의 재연결 비용을 청구하고, 정규 업무 시간 외에 연결을 요청하는 경우에는 40달러의 재연결 비용을 청구합니다. PKWC는 규칙 No. 7에 따라 미납으로 서비스가 중단된 고객이 신용을 다시 회복할 수 있도록 매달 또는 격월 청구서에 평균 두 배의 보증금을 요구할 수 있습니다. 인터넷을 통한 납부는 24시간 동안 고객 계정에 반영되지 않을 수 있으므로, 고객은 자신의 서비스가 복구될 수 있게 반드시 납부 사실을 보고해야 합니다.