

Policy on Discontinuance of Residential Water Service for Non-Payment

미지급으로 인한 주거용 수도 서비스 중단에 대한 정책

이 정책의 목적상, 주거용 수도 서비스는 단독 가족 거주지, 다세대 거주지, 이동식 주택 공원에 있는 이동식 주택, 또는 농장 노동자 주택을 포함하되 이에 국한되지 않은 이동식 주택을 포함하는 주거용 연결에 대한 수도 서비스를 의미합니다.

청구서는 우편 발송일로부터 19 일 이내에 납부하지 않을 경우 기간 만료 및 연체 처리 대상입니다. 요금을 할부로 내는 것은 전부 고객의 책임으로 여겨집니다. Liberty Utilities 는 모든 거주 고객에게 청구서를 발송한 날부터 서비스 중단까지 총 79 일 동안 전액을 지불할 수 있는 여유를 드립니다. 미지급에 대한 주거용 서비스 중단 방지 방법은 562-923-0711 또는 수신자 부담 전화번호 800-727-5987 로 전화하면 알 수 있습니다.

계정에서 지정된 우편 주소로 서비스 중단 통지서가 발송됩니다. 수도 서비스는 제공되는 주소와 거주지 주소가 다를 경우, 별도의 통지서를 서비스 주소로 "입주자" 앞으로 발송합니다. 통지서가 전달되지 않는 경우, Liberty Utilities 는 전화 통지를 통해 계정에 지정된 고객에게 연락할 것입니다. Liberty Utilities 가 고객에게 연락할 수 없는 경우, Liberty Utilities 는 거주지에 문 태그를 남겨두고 서비스 중단 통지서를 남기기 위해 최선의 노력을 기울일 것입니다.

Liberty Utilities 는 규칙 8 번과 11 번에 따라 서비스를 중단하기 전, 영업일 7 일 이내에 업무 중단에 대한 기록 서비스 중지 통지서를 고객에게 먼저 제공하지 않는 한, 미지급으로 인한 주거용 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.

Liberty Utilities 는 규칙 8 번에 따라, 주택, 구조물, 공원의 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록의 고객으로 등재되어 거주자에게 수도 서비스를 제공하는 경우, 규칙 8 번에 따라 수도 서비스 중단 최소 15 일 전에 건물에 통지서를 게시하는 방법으로 거주자에게 알리기 위해 성실히 노력할 것입니다. 통지서는 세입자/입주자에게 그 주소의 수도 요금에 대한 재정적인 책임을 지려는 의향이 있는 한, 체납된 계좌에 납부해야 할 금액을 지불하지 않아도 Liberty Utilities 의 고객이 될 권리가 있음을 통지할 것입니다.

Alternative Payment Arrangements

대체 지급 협정

단수통지서를 받은 고객은 청구서를 납부할 수 없을 경우, Liberty Utilities 에 연락하여 562-923-0711 또는 수신자 부담 전화번호 800-727-5987 로 전화하여 지급 협정을 체결해야 합니다. 각 고객의 사례에 따라, 고객에게 연불(나중에 지불), 지급액 감소(약정된 기간 동안 12 개월을 초과하지 않는 범위 내에서 지급) 또는 기타 지급 일정이 제안될 수 있습니다. 고객이 Liberty Utilities 에 입력한 대체 지급을 준수하고 고객이 후속 청구 기간마다 발생하는 수상 서비스 요금에 대해 계정에 있는 최신 정보를 일일이 보관하는 경우, 수도 서비스는 미지급으로 중단되지 않습니다. 고객이 대체 지급 협정을 준수하지 않을 경우 Liberty Utilities 는 수도 서비스를 중단하기 최소 영업일 5 일 전에 수도 서비스 중단 통지서를 제공합니다. 고객은 Liberty Utilities 의 추가 조사 또는 대체 지급 협정을 받을 권리가 없습니다.

주거 보건 및 안전 예외 사항

고객이 다음 세 가지 조건을 모두 충족하는 Liberty Utilities 을 만족하는 경우, 주거용 수도 서비스는 미지급으로 중단되지 않습니다.

- a) 거주 고객은 수도 서비스 중단 보호법에 의해 정의된 바와 같이 1 차 관리 제공자로부터 주거용 수도 서비스의 중단이 주거용 서비스를 제공하는 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것이라는 인증을 제출할 경우,
- b) 거주 고객은 Liberty Utilities 의 정상적인 청구 주기 내에서 거주 서비스 비용을 지불할 수 없음을 증명할 경우, 또는
- c) 거주 고객은 연불 (나중에 지불), 지급액 감소 (약정된 기간 동안 12 개월을 초과하지 않는 범위 내에서 지급) 또는 기타 지급 일정을 체결할 경우.

주거용 수도 서비스 복구

수도 서비스가 중단되었을 경우, Liberty Utilities 는 규칙 11 번에 따라 정규 근무 시간 동안 연결 수수료로 50 달러 또는 근무 시간 이후로는 150 달러를 부과할 수 있습니다. 그 외에 Liberty Utilities 는 서비스 복구를 위해 계좌에 남은 잔액과 보증금을 고객에게 청구할 것입니다.

연결/복구 수수료는 수도 서비스 복구 이전에 전액을 지불해야 합니다. 이 수수료는 사무실이나 공인된 지불 장소에서 현금 또는 우편환으로 지불하거나 전화나 웹사이트를 통해 신용카드 또는 직불카드로 지불해야 합니다. 개인 수표는 받지 않을 것입니다. 당일 서비스 복구 경우 결제가 이루어져야 하고, 늦어도 오후 4 시까지는 사무실에 통보해야 합니다. 오후 4 시 이후 결제가 접수되면 다음 영업일에 서비스가 복구됩니다.

청구서 이의제기

수도 요금 청구서의 정확성에 이의를 제기하는 고객(또는 거주지 주소의 성인 고객)은 Liberty Utilities 에 562-923-0711 또는 수신자 부담 전화번호 800-727-5987 로 전화하여 해당 요금 고지서의 재검토를 신청할 수 있습니다. 다음과 같은 경우, Liberty Utilities 의 조사가 보류 중인 동안에는 고객이 미지급으로 수도 서비스를 중단되지 않습니다: a) 고객은 청구서를 수령한 후 5 일 이내에 검토 신청서를 제출했을 경우, b) 고객은 규칙 5 번 및 10 번에 따라 서비스를 중단하기 전에 청구서가 정상적인 지급 기간 내에 전액을 지불할 수 없다고 주장하는 대체 지불 협정을 체결했을 경우.

고객이 Liberty Utilities 의 답변에 만족하지 않을 경우, 고객은 <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/> 을 방문하여 캘리포니아 공공 전력 위원회(CPUC)에 불만 사항을 제출할 수 있습니다. 청구 및 서비스 불만사항은 CPUC 소비자 업무 지점(CAB)에서 처리하며, 다음과 같은 방법으로도 해결할 수 있습니다.

전화	1-800-649-7570 (오전 8:30 ~ 오후 4:30, 월요일 ~ 금요일)
메일	캘리포니아 공공 전력 위원회, 소비자 업무 지점 505 번지 Van Ness 가, 3 층, 샌프란시스코, 캘리포니아 94102

고객의 사례가 적격 기준에 부합하는 경우, CAB 는 사건의 해결이 진행되는 동안 고객에게 수표나 우편환을 압류하는 방법에 대한 지침을 제공합니다. 고객이 규칙 10 번에 명시된 검토 절차를 따랐다면 CPUC 의 조사가 보류 중인 동안에는 고객이 미지급으로 수도 서비스를 중단되지 않습니다.