

섹션 2.3 요금 청구 및 수납 - 상수도 계정

섹션 2.3 요금 청구 및 수금 - 상수도 계정

2.3-1 정책

헬릭스 수도사업소에서 정한 요율 및 규칙에 따라 공급된 모든 급수에 대한 요금이 청구됩니다.

2.3-2 관련 절차

섹션 2.5, 체납에 따른 단수를 참조하십시오.

섹션 2.12, 수도사업소 수수료 및 요금을 참조하십시오.

2.3-3 청구 절차

A. 일반 청구 절차

1. 각 수도 요금은 격월로 청구됩니다.
2. 납부 기일 후 21 일이 경과하면 체납으로 처리됩니다.
3. 체납이 되면 섹션 2.12 에 명시된 체납 요금이 부가되며 납부 기간 경과 통지서가 우편으로 발송됩니다. 지난 2 년 동안에 납부 지연 이력이 없는 고객에게는 과태료가 자동으로 면제됩니다.
4. 정상 납부 기간 내에 상수도 요금을 납부할 수 없는 고객은 서비스 중단을 방지하기 위해 서비스 중단 전에 고객 서비스 부서에 연락하여 연장 또는 분할 납부 약정을 요청할 수 있습니다. 수도사업소는 요청과 관련된 모든 상황을 고려하여 요금 납부 약정이 보증되는지에 대한 여부를 결정할 것입니다.
5. 연체 통지에도 납부가 이루어지지 않고 고객이 수도사업소와 납부 보증 약정을 체결하지 않으면, 섹션 2.5 "체납으로 인한 단수"에 명시된 절차를 진행합니다.

B. 청구 절차 종료

1. 고객이 상수도 계정을 해지하면, 최종 계량기 검침 후 해지 청구서를 발행합니다.
2. 해지 청구 납부 마감일을 21 일 초과한 모든 금액에 대하여 체납 금액 최종 확인 통지가 고객에게 발송됩니다. 헬릭스 수도사업소가 대금 수납을 하지 못한 경우, 추가 수납 조치를 취한다는 통지가 고객에게 발송됩니다.
3. 고객의 미납 잔액은 동일한 고객의 다른 계정에 합산될 수 있습니다. 이러한 요금은 고객이 현재 사용 중인 계정의 일부가 되며, 잔액이 미납될 경우 섹션 2.5 "체납으로 인한 단수" 규정을 적용합니다.

C. 서비스 종류

헬릭스 수도사업소 상수도 서비스의 구분은 다음과 같습니다.

분류	코드	상세 설명
국내	(D)	실내 또는 실외 용도의 단독 가구 거주에는 "노인용 독채 주택(granny flat)"과 같은 추가 가족용 거주 건물이 포함됩니다.
다세대 가족	(M)	두 개 이상의 거주 단위(아파트, 복층, 이동식 주택 주차장, 콘도 등)가 동일한 계량기를 사용하는 경우. 추가 가족용 거주 건물은 제외됩니다.
상업용	(C)	비즈니스 또는 복합 사용(예: 비즈니스 및 주거가 동일한 계량기 사용).
정부	(G)	정부 기관(예: 시, 주, 학교 구역 등).

섹션 2.3

요금 청구 및 수납 - 상수도 계정

관개	(I)	거주지, 건물, 기타 구조물, 또는 사업장이 없는 자연 녹지.
관개 - 정부	(F)	정부 기관의 자연 녹지만 해당되며, 주택이나 사업장이 없어야 합니다. 관개 분류 요금으로 청구됩니다.
관개 - 농업	(A)	농업 용도 기준에 부합하는 단독 가구 거주. 관개 분류 요금으로 청구됩니다.
임시적	(T)	건설 용도에는 임시 계량이 적용됩니다.
의학적 필요성	(Q)	의료 상태로 인해 상수도 요금 차감이 적용되는 지역 계정(의사의 확인을 요구함).
소방 서비스	(S)	방화 보조(검침하지 않음).
소방 서비스 - 정부	(U)	방화 보조(검침하지 않음) 정부 기관.

D. 분류에 관한 이의 제기

헬릭스 수도사업소가 정한 분류에 이의가 있는 모든 개인, 기업, 동업자, 공공 기관 또는 기타 단체는 7811 University Avenue, La Mesa, California 91942 에 위치한 수도사업소 사무소에 서면으로 이의를 제기할 수 있습니다. 이의 제기 서면 요청서에는 구역 정보, 물 사용 용도에 대한 설명, 허가, 면허, 업무 기록 및 해당 소유지 지번에 위치한 대상 계량기(들)에 대한 세금 기록 관련 정보가 포함되어야 합니다. 분류된 상수도 요금 요율에 대한 지속적인 자격을 유지하기 위해서는 정기적인 검사 및 정보 제출이 필요합니다. 이러한 이의 제기는 총괄 책임자 또는 그의 피지명인이 검토하여 서면 답변서를 이의 제기 후 15 일 이내에 우편으로 발송하거나 직접 전달합니다. 총괄 책임자 또는 그의 피지명인이 내린 결정은 최종적입니다.

E. 이의

섹션 2.3

요금 청구 및 수납 - 상수도 계정

1. 청구서의 타당성 또는 정확성에 이의를 제기하고자 하는 고객은 체납일 이전에 수도사업소 고객 서비스 부서로 통보해야 합니다. 고객 서비스 담당자, 고객 서비스 감독자 또는 관리자가 고객의 요청을 충족시킬 수 없는 경우, 검토 책임자가 고객의 청구를 검토합니다.
2. 검토 책임자는 총괄 책임자가 지명합니다. 검토 내용에는 기한 연장 또는 기타 납부 방법을 고객에게 적용할 것인지에 대한 고려가 포함됩니다.
3. 고객이 검토 책임자의 결정에 동의하지 않을 경우, 고객은 7 일 이내에 이사회에 검토를 요청할 수 있습니다. 고객은 이사회 출석 시간 및 장소에 대한 통보를 받게 됩니다.
4. 이사회 결정은 최종적입니다.
5. 청구의 유효성 또는 정확성에 대해 이의를 제기한 기간 동안에는 서비스가 중단되지 않습니다. 결정이 내려지면 고객은 청구에 대한 납부 마감일 또는 결정일로부터 7 일 중 늦은 날짜까지 모든 요금과 과태료를 납부하여야 계속해서 서비스를 받을 수 있습니다.

섹션 2.5 체납에 따른 단수

섹션 2.5 체납에 따른 단수

2.5-1 정책

헬릭스 수도사업소는 상수도 요금이나 기타 수도사업소 요금을 체납한 경우 상수도 서비스를 중단합니다.

2.5-2 정의

본 문서에 사용된 **체납**이란 고객이 납부 기한이 지난 모든 요금 및 과태료를 연체 요금 통지분의 납부 기한 또는 수도사업소의 단수 예정일 전까지 납부하지 않은 것을 의미합니다.

단수란 계량기를 끄고/끄거나 잠금거나 계량기를 제거하여 특정 주소에 대한 서비스를 중단하는 것을 의미합니다.

2.5-3 관련 절차

섹션 2.3, 고객 청구 및 수납 - 상수도 계정을 참조하십시오.

섹션 5.3, 교차 연결 제어를 참조하십시오.

2.5-4 절차

체납일로부터 60 일 이상 미납 상태인 고객에 대한 서비스는 중단됩니다.

A. 통보

1. 연체료가 가산된 후에, 단수를 피하기 위해서 납부해야 할 모든 체납 계정에 대한 체납 총액 및 최종 납부 일자가 기재된 최종 통지서가 작성됩니다.
2. 거주 서비스의 경우, 단수 전에 다음 통지가 제공됩니다.

섹션 2.5

체납에 따른 단수

- a. 수도사업소는 상수도 서비스 중단 최소 15 일 전에 우편으로 통지서를 발송합니다. 통지서에는 다음 사항이 포함됩니다.
 - i. 고객 이름 및 주소
 - ii. 체납 금액
 - iii. 단수를 피하기 위해 납부 또는 약정을 완료해야 하는 날짜
 - iv. 분할 납부 약정 신청 프로세스
 - v. 청구서에 대한 이의 및 분쟁 제기 프로세스
 - vi. 헬릭스 수도사업소 전화 번호와 주소

- b. 수도사업소는 (1) 마스터 계량기를 통해 물을 공급하는 경우, (2) 단독주택, 다가구 주택 단지, 이동 주택 주차장, 또는 농장 노동자 숙소, 그리고 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록상의 고객인 경우, 또는 (3) 기록된 고객 우편 주소가 서비스 주소와 같지 않은 경우 등의 상황에서는 상수도 서비스가 중단되기 최소 10 일 전에 서비스 주소지의 입주자에게도 통지를 합니다. 통지서는 '입주자'에게 발송되며, 고객에게 보내는 통지서와 동일한 정보를 포함하며 입주자가 체납 계정이 납부해야 할 금액을 지불하지 않고도 수도사업소의 고객이 될 권리가 있음을 알려줍니다. 입주자가 수도사업소의 고객이 될 수 있는 조건은 하위 섹션 (E)에 나와 있습니다. 수도사업소가 마스터 계량 거주지의 입주자에게 우편 통지를 할 수 없는 경우, 수도사업소는 입주자에게 통지서를 보내기 위한 기타 선의의 노력을 기울일 것입니다.

- c. 수도사업소는 또한 기록상의 고객이나 서비스 주소지에 거주하는 성인에게 최소 7 일 전에 직접 또는 전화로 연락할 수 있도록 합리적인 선의의 노력을 기울일

것입니다. 수도사업소는 이 정책의 사본을 서면으로 제공하고 상수도 서비스의 중단을 방지하기 위한 방안을 논의할 수 있습니다.

- d. 수도사업소가 직접 또는 전화로 고객이나 서비스 주소지에 거주하는 성인 등과 연락을 할 수 없는 경우, 수도사업소는 서비스 주소지의 눈에 잘 띄는 곳에 임박한 서비스 중단 통지서와 이 정책 사본을 남길 수 있도록 선의의 노력을 기울일 것입니다. 이 정책의 통지서와 사본은 적어도 서비스 중단 48 시간 전에 거주지에 남겨질 것입니다.

- 3. 상업용을 포함하여 기타 서비스의 경우, 수도사업소는 실제 단수 최소 10 일 전까지 유보 중인 서비스 중단에 대하여 거주지에 알리려고 시도할 것입니다.

B. 서비스가 중단되지 않는 상황

- 1. 헬릭스 수도사업소는 다음과 같은 상황에서는 체납을 사유로 주거용 상수도 서비스를 중단하지 않습니다.
 - a. 체납 날짜까지 접수된 고객 분쟁 또는 불만 사항에 대한 조사 기간 동안.
 - b. 섹션 2.3 고객 청구 및 수납 - 수도 계정에 대한 이의 기간 동안.
 - c. 고객의 납부 기한이 수도사업소가 승인한 연장 기간 또는 기타 납부 약정 기간 내에 있으며 고객이 승인된 납부 약정을 준수하는 경우.
- 2. 또한 다음과 같은 세 가지 조건을 모두 충족하는 주거 고객에게는 서비스 중단이 되지 않습니다.

섹션 2.5

체납에 따른 단수

- a. 고객이 해당 수도사업소의 정상적인 청구 주기 내에 납부할 재정적 능력이 되지 않는 경우, 그리고
- b. 고객 또는 고객의 세입자가 서비스 중단이 생명을 위협하거나 건물 내 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협이 된다는 공인 1 차 진료 제공 기관의 인증서를 제출하는 경우, 그리고
- c. 고객은 납부 기간 연장에 동의하거나 분할 납부 약정을 체결할 용의가 있는 경우.

고객이 위에서 설명한 세 가지 조건을 충족하고 미납 잔액을 지불하기 위해 추가 시간이 필요한 경우, 고객은 서비스 중단 전에 고객 서비스 부서에 연락해야 합니다. 서비스 중단 전에 공인 1 차 진료 서비스 제공 기관의 서신과 재정적으로 지불 능력이 없다는 증거 자료를 제출해야 합니다. 증거 자료에는 (a) 고객 가구의 구성원이 CalWorks, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 소득 보장 보충/주 보충 지급 프로그램 또는 캘리포니아 여성, 유아 및 아동 특별 영양 보충 프로그램의 현재 수령자임을 보여주는 문서, 또는 (b) 가구의 연간 수입이 연방 빈곤 수준의 200 퍼센트 미만이라는 진술서(위증 시 처벌 규정이 있어야 함) 등의 사항이 포함됩니다.

분할 납부 약정 또는 지급 기한 연장이 효력을 발생하면, 고객은 향후 납부일까지 납부하여야 할 모든 금액을 정해진 납부일에 납부해야 합니다. 납부일까지 모든 향후 납부 금액을 지불하지 못하면 분할 납부 약정 또는 납부 기한 연장은 해지되며 모든 미납 잔액은 즉시 납부되어야 합니다. 또한, 고객이 분할 상환, 연장 납부 또는 고객의 현재 상수도 요금을 60 일 이상 체납한 경우, 5 일 간의 상수도 서비스 중단 예고 통지 게시 후, 상수도

섹션 2.5

체납에 따른 단수

서비스가 종료될 수 있습니다. 고객은 최종 통지에 대해 헬릭스 수도사업소의 조사 또는 검토를 요청할 권한이 없습니다.

분할 상환 기간은 총괄 책임자의 승인 없이 12 개월을 초과할 수 없으며 고객은 향후 청구서를 제때에 납부하여야 합니다. 섹션 2.3, 고객 청구 및 수금 - 수도 계정을 참조하십시오.

3. 수표, 자동 결제, 온라인 결제를 고객의 은행이 수락하지 않으면(지급 거절) 미납으로 간주되어 서비스 중단의 대상이 됩니다. 지급 거절, 지급 거절 수수료 및 보증 수수료는 현금, 자기앞 수표 또는 지급보증 수표 형태의 납부만 허용됩니다.
 - a. 서비스 중단을 피하기 위해 최종 단수 기한 전에 직접, 온라인 또는 드롭 박스로 납부가 이루어졌으나 보증 수수료가 발생하고 은행이 지급을 거절하였다고 판단되면 지급 거절에 대한 납부와, 해당하는 경우, 보증 수수료가 5 영업일 이내에 이루어지지 않으면 서비스가 중단된다는 것을 고객에게 통지하는 도어 행거(문 고리 통지)가 서비스 주소로 배달됩니다. 납부는 현금, 자기앞 수표 또는 지급보증 수표로만 하여야 합니다.
 - b. 1 년 이내에 고객의 수표, 자동 결제 또는 온라인 결제에 대해 은행이 3 회 지급을 거절하는 경우, 향후 연속 3 회 청구에 대한 납부는 현금, 자기앞 수표 혹은 지급보증 수표로만 하여야 한다는 통지서가 고객에게 발송됩니다.
4. 섹션 2.5-4 에 명시된 납부 약정의 대상이 아니면서 미납 잔액이 수도 사업소 격월 기본 요금의 3/4 미만일 경우, 서비스가 차단 되지 않습니다.. 요금은 차기 정기 청구서로 이월됩니다.
5. 헬릭스 수도사업소의 재산 또는 기타 요금에 대한 미납 잔액은 상수도 서비스를 중단하는 결과를 초래할 수 있습니다.

C. 수도 계정 차단

1. 계량기가 잠기면 수도사업소 물품 손상에 관련된 모든 비용은 계정 소유자의 부담입니다. 여기에는 파손 혹은 분실된 잠금 장치의 교체 비용이 포함됩니다.
2. 고객이 관리 사무소에 직접 연락하거나 전화상으로 서비스 중단일까지 미납한 대금을 우편으로 보냈다고 주장하는 경우, 서비스는 예정된 차단 때까지 계속해서 제공됩니다.
3. 체납 금액 납부 /또는 준수 기준의 부합으로 상수도 서비스가 오후 5 시 이후에 복구되는 경우에 고객은 일과 후 비상 해제 수수료를 지급하여야 합니다. 섹션 2.12-2(C), 일회성 서비스 요금을 참조하십시오. 오후 5 시 이전에 상수도 서비스가 복구된 고객은 통상의 서비스 방문 요금을 지급합니다.

D. 수도 서비스 복원

상수도 서비스가 중단된 고객의 서비스 복원과 관련하여 고객은 수도사업소 고객 서비스 부서에 전화를 하시거나 직접 방문하시면 됩니다. 서비스 복원을 하시려면 섹션 2.12 에 명시된 대로 현장 서비스 방문에 대한 비용을 포함한 모든 비용을 지불해야 합니다.

E. 서비스 중단 후의 후속 조치

서비스가 중단된 경우, 서비스가 작동하지 않는다는 것을 확인하기 위한 후속 조사가 이루어집니다. 계량기가 조작되었거나 작동된 것이 발견되면 섹션 2.12-3(B)가 적용됩니다.

F. 거주자 또는 세입자가 수도사업소의 고객이 되는 절차

본 하위 섹션 (E)는 거주지 서비스 주소의 부동산 소유자, 지주, 관리자 또는 운영자가 기록 고객으로 등록되어 있고, 미납에 따른 상수도 서비스 중단 의향서를 발급받은 경우에만 적용됩니다.

1. 수도사업소는 실제 거주자가 수도사업소의 서비스 이용 약관 및 규칙과 규정에 동의할 경우, 실제 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다. 그럼에도 불구하고, 한 명 이상의 거주자가 헬릭스 수도사업소가 만족할 만한 수준으로 계정의 후속 요금에 대해 책임을 질 의지와 능력이 있는 경우, 또는 수도사업소의 규칙과 규정의 요건을 충족하지 못한 거주자에 대해 선택적으로 서비스를 중단할 수 있는 합법적이고 물리적인 수단이 있는 경우, 수도사업소는 수도사업소의 요건을 충족한 거주자에게 서비스를 제공합니다.
2. 체납 계정이 납부해야 할 금액을 면제 받으려면, 고객이 된 입주자는 기록상의 체납 고객이 주택의 현재 또는 과거의 집주인, 관리자 또는 대리인이라는 것을 증명해야 합니다. 증명 서류에 리스 또는 임차 계약서, 임차료 영수증, 임차인이 부동산을 임차하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 민법 1962 조에 따라 공개되는 정보가 수도사업소의 재량으로 포함될 수 있습니다.
3. 과거 일정 기간 동안 서비스 기록이 수도사업소의 신용을 얻을 수 조건이라면 해당 과거 기간에 대한 거주 및 적시 임대료 지급 증명이 필요합니다.

G. 연락처 정보

상수도 요금과 관련된 문의 또는 도움이 필요한 경우, (619) 466-0585 번으로 수도사업소 고객 서비스 직원에게 연락하십시오. 또한 휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지, 오전 8 시 30 분부터 오후 5 시까지 수도사업소의 고객 서비스 부서를 직접 방문할 수 있습니다.

