

섹션 3 – 수도세 청구 및 고객 서비스

3.1 계정에 대한 책임

Mesa Water 가 수도 서비스를 제공하는 자산의 소유자는 모든 수도 서비스 관련 비용 및 수수료를 책임지고, 기록 고객이 되기 위하여 각자의 이름으로 수도 서비스를 설정해야 합니다. 재산 소유자는 임차인 또는 기타 책임 당사자가 기록 고객이 되도록 허용할 수 있습니다.

기록 고객 또는 신규 서비스 신청자 (부록 1 참조)는 Mesa Water 가 계정이 폐쇄되었거나 기록 고객으로 새로운 이름이 등록되었다는 통지를 받을 때까지 모든 수도 서비스 관련 요금, 비용 및 수수료를 책임집니다. 기록 고객은 서비스 및 수도 계정을 폐쇄한 날까지 사용된 수도 사용량에 대해 책임집니다.

기록 고객은 Mesa Water 에 제공된 모든 개인, 재무 및 연락처 정보의 완전성과 정확성을 보장할 책임이 있습니다.

3.2 새로운 계정 및 서비스 설정

수도 서비스를 요청하고 기록 고객이 되려는 고객은 업무 시간 동안 Mesa Water 고객 서비스 직원에게 연락하여 수도 서비스 개시 이전에 계정을 설정해야 합니다. 이 규칙 및 규정에 명시된 조건에 따라 기존의 서비스 라인과 계량기가 있는 경우 요청 시 수도 서비스가 제공됩니다. Mesa Water 가 해당 시설에서 물이 통제되지 않은 채로 운영 될 수 있다고 판단하고 해당 시설에 아무도 없을 경우 수도 서비스가 개시되지 않을 수 있습니다.

시기 적절한 서비스를 보장하기 위해 수도 개시 요청은 서비스 개시 최소 1 영업일 이전에 요청해야 합니다. 서비스 개시 최소 1 영업일 이전에 요청하지 않으면 해당 계정에 서비스 계좌 설정을 촉진하기 위한 수수료가 적용될 수 있습니다.

기록 고객은 서비스를 개시하기 위해 다음과 같은 식별 정보를 제공해야 합니다:

- 실명
- 생년월일(해당되는 경우)

- 사회 보장 번호 또는 미국 연방 세금 식별 번호
- 해당되는 경우 주 또는 미국 연방 발급 신분증 번호 (예: 운전 면허증)
- 미국내 우편 주소
- 추가적인 지명인 혹은 연락인
- 연락 전화번호
- 이메일 주소

3.3 계정 해지

수도 서비스 해지를 요청한 기록 고객은 서비스 해지 최소 1 영업일 이전 영업 시간 중에 Mesa Water 고객 서비스 직원에게 연락해야 합니다.

기록 고객은 최종 계량기 판독 값을 얻은 날을 포함하여 계량기에 등록된 모든 수도 사용량에 대한 지불 책임이 있습니다. 새로운 기록 고객이 Mesa Water 에 해당 자산 및 계량기의 서비스에 대한 책임이 있다고 통지하지 않는 한, 수도 서비스는 중단되고 최종 계량기 판독 시 계량기가 잠깁니다.

최종 청구 시점에 계량기에 등록된 모든 수도 사용에 대한 요금, 미지급된 이전 잔액(이전 청구서 포함), 서비스 일수에 근거하여 미리 계산된 수수료, 요금 및 기본 요금이 반영된 결산 청구서가 작성됩니다.

캘리포니아 보건 안전법 17920 및 캘리포니아 민법 1941.1 에 따르면, 수도 공급이 부족한 건물은 표준 이하이며 입주 불가능한 것으로 간주됩니다. 따라서 어떠한 가정 수도 서비스 혹은 화재 진압을 위한 수도 공급 서비스도 중단될 것이며, 재정적 책임을 지는 당사자간에 서비스가 제공되지 않습니다. Mesa Water 는 무인 건물에 대한 소비용 수도 혹은 화재 진압을 위한 수도 공급에 대한 책임이 없습니다. Mesa Water 가 가정이나 소방 용수 서비스가 부족한 건물에 거주하는 사람을 찾거나 결정하는 경우, 해당 지구는 단독 재량으로 법적 의무없이 현지 건축 안전 당국 또는 법 집행 기관에 연락하여 그러한 상황에 대해 조언할 수 있습니다. Mesa Water 는 이러한 조치를 취한 결과 자발적으로 위험이나 책임을 부담하지 않습니다.

3.3.1 해지 계정에 대한 잔액

해지된 계정은 초과 지불, 보증금 환불 및/또는 기타 이유로 인해 잔액이 발생할 있습니다.

잔액은 요청 및 Mesa Water 의 재량에 따라 다음 방법 중 하나를 사용하여 기록 고객에게 환불될 수 있습니다.

- 해당 지구는 현재 기록 고객이 소유한 다른 계정으로 잔액을 양도할 수 있습니다.

- 해당 계좌에 기재된 우편 주소로 환불 수표가 발송됩니다.

청구되지 않은 잔액은 주 규정에 따라 처리됩니다.

3.4 수도 서비스 요금 청구 및 측정

청구서에는 지정된 서비스 기간이 포함되며, 이는 청구서에 명시되어 있습니다.

청구 일정은 Mesa Water 에서 결정한 대로 일정한 간격을 유지합니다.

수도 서비스 요금은 적용 가능한 추가 요금 외에 기본 요금 및 사용 요금의 두 가지 구성 요소를 기준으로 합니다. 기본 요금 및 사용 요금은 수도 요금 및 청구 일정에 따라 부과됩니다.

Mesa Water 는 계량기 고장 시 과거 사용량을 기준으로 수도 사용량을 추정할 권리를 보유하고 있습니다.

수도 요금 및 청구 일정에 따라 Mesa Water 서비스 지역 이외의 지역에서 수도 서비스를 받는 계정의 경우 기본 및 사용 요금에 추가 요금이 적용될 수 있습니다.

Mesa Water 는 오렌지 카운티 지역 형성위원회, 주 수자원 관리위원회 또는 캘리포니아 수자원국이 평가하거나 부과하는 것을 포함하되 이에 국한되지 않는 다른 정부 기관이 부과하는 다양한 할증료를 정기적으로 수집할 수 있습니다. Mesa Water 는 이러한 추가 요금을 부과하지 않지만 이를 추가로 지불할 법적 책임이 있습니다. 이러한 필수 추가 요금은 수도 서비스 청구서와 함께 지불해야 하며 동일한 청구서, 연체 및 수금 절차를 따릅니다.

수도 요금은 청구일 현재의 금액입니다. 모든 청구서는 마감일 이전에 납부해야 합니다.

3.5 납부

기록 고객은 모든 Mesa Water 청구서에 대해 적시에 완전하게 지불할 책임이 있습니다.

청구서를 받지 않은 경우에도 고객은 지불 의무를 완료해야 합니다.

Mesa Water 가 제공하는 모든 서비스에 대한 현금 납부는 현재 1965 Placentia Avenue, Costa Mesa, California 에 위치한 사무소에서 이루어져야 합니다.

Mesa Water 직원은 사무실 외부에서 어떠한 방법으로도 요금을 수납 받지 않습니다.

계정에 금액이 반영되기에 충분한 정보없이 처리된 납부금은 처리되지 않고 반환될 수 있습니다. 본 명세서에 기술된 바와 같이, 납부가 이루어지지 않거나 처리되지 않은 계정은 체납 수수료를 포함하지만 이에 제한되지 않는 수수료/청구의 대상이 될 수 있습니다.

납부금 수령 당시, 계좌에 대한 지불은 다음 순서 또는 우선 순위에 따라 적용됩니다:

- 오래된 시간 순서에 따른 연체 요금, 수수료 및 연체 수수료; 이후
- 현재 요금 및 수수료; 이후
- 필요한 보증금액을 보충 혹은 제공

계좌에 대한 보증금으로 보유된 자금은 연체가 발생했을 때 해당 계좌에 지불해야 하는 해당 청구서, 요금 또는 기타 수수료를 지불하기 위해 적용됩니다.

3.5.1 Mesa Water 사무소에서 요금 납부

Mesa Water 사무소에서 납부하는 요금은 현금, 신용카드, 수표, 출납원 수표 또는 우편환 형태로 납부할 수 있습니다. 로비에 있는 컴퓨터를 통해 사무실에서 온라인으로 지불할 수 있습니다.

영업일 마감일까지 사무실에서 납부한 요금은 당일 계정에 반영됩니다. 정규 영업일의 영업 시간 내에 야간 보관함에 납부한 요금은 당일 계정에 반영됩니다. Mesa Water 의 영업 시간은 사무실과 온라인에 게시됩니다.

3.5.2 우편 및 Lockbox 로 납부

우편으로 지불한 금액은 적절한 계정 및 지불 정보가 포함되어 있는 한 Mesa Water 또는 Lockbox 서비스 제공 업체가 수령한 당일에 계정에 반영됩니다.

계정에 요금 납부를 게시할 때 우편 소인의 날씨는 허용되거나 고려되지 않습니다.

3.5.3 제 3의 관리 업체가 납부한 요금

Mesa Water 는 승인된 제 3의 관리 업체를 통해 신용/직불 카드로 결제할 수 있으며 이 서비스에 대해 고객에게 편의 요금을 부과할 수 있습니다. 고객은 무료 통화 번호 확인을 위해 949.631.1200 을 통해 Mesa Water 의 고객 서비스 직원과 전화하거나 웹 사이트 www.MesaWater.org 를 확인할 수 있습니다.

제 3의 관리 업체를 통해 Mesa Water 에 납부된 금액은 거래일에 기록 고객의 계정에 반영됩니다. 고객 서비스가 종료될 위험이 있는 경우 고객은 결제 후 확인 번호를 제공하여 결제가 완료되었음을 Mesa Water 에 통지해야 합니다. Mesa Water 에 대한 적절한 지불을 보장하기 위해 제 3의 관리 업체를 사용하여 지불하는 것은 고객의 책임입니다.

3.5.4 은행에 의해 반환된 납부금

수표, 신용 카드, 온라인 지불 또는 전자 자금 이체를 포함한 지불이 어떤 이유로든 Mesa Water 또는 고객의 은행에 의해 반환된 경우, 기록 고객에게 통지되고 요금 납부가 이루어진 계정에 대하여 반환 품목 수수료가 부과됩니다. 지불금이 입금된 계정에 대해 반환 요금은 수도 요금 및 청구 일정에 따라 평가됩니다. 고객이 12 개월 이내에 2 번의 지불 반환이 발생한 경우, Mesa Water 는 해당 고객에게 현금, 출납원 수표, 우편환 또는 신용/직불 카드를 통하여 최대 24 개월 기간내의 모든 지불을 요구할 수 있습니다. 해당 지구는 총괄 관리자 또는 총괄 관리자 지명인의 단독 재량에 따라 사례 별 시나리오에서 전술된 요건에 대한 시간을 단축할 수 있습니다.

반환 품목 수수료는 기한내에 즉시 지불해야 합니다. 반환 품목 수수료는 현금, 출납원 수표, 우편환 또는 신용/직불 카드로 지불할 수 있습니다.

반환 품목 수수료 부과가 해당 지구 또는 지구 은행 오류로 인한 경우 Mesa Water 는 반환 품목 수수료를 면제할 수 있습니다. 단독 재량으로 Mesa Water 는 여기에 명시되지 않은 다른 이유로 인해 반환 품목 수수료를 면제할 수 있습니다. 해당 지구 오류 이외의 이유로 Mesa Water 가 반환 품목 수수료를 면제해야 하는 경우 계정당

24 개월 기간 동안 1 회 또는 총괄 관리자 또는 총괄 관리자 지명인의 재량에 따라 면제될 수 있습니다.

3.5.5 납부 연장

납부 연장은 체납 청구 또는 서비스 종료를 피하기 위해 미결제 잔액 전체의 납부 기한이 연장되는 납부 방법입니다. 납부 연장에 대한 계약은 Mesa Water 의 단독 재량에 따릅니다. 계정에는 한 번에 하나의 활성화된 납부 연장이 있을 수 있습니다.

납부 과정에서 청구서 마감일 이전에 Mesa Water 와 기록 고객 간에 납부 연장 계약을 체결할 수 있습니다. 연체 수수료 또는 서비스 해지를 피하고, 12 개월 동안 납부 연장 및 납부 계획 적합성을 얻기 위해 기록 고객은 지불 연장 조건을 준수해야 합니다.

납부 연장은 30 일을 초과할 수 없습니다. 그렇지 않으면 납부 계획이 마련되어야 합니다 (납부 계획은 3.5.6 참조).

3.5.6 납부 계획

납부 계획은 지불되지 않은 전체 잔액이 정해진 기간 동안 여러 차례에 분산되어 지불이 이루어지는 납부 방법입니다. 납부 계획에 대한 계약은 Mesa Water 의 단독 재량에 따릅니다. 계정에는 한 번에 하나의 활성화된 납부 계획이 있을 수 있습니다.

연체 수수료 또는 서비스 해지를 피하고, 12 개월 동안 납부 연장 및 납부 계획 적합성을 얻기 위해 기록 고객은 지불 연장 조건을 준수해야 합니다.

3.5.7 재정 지원

캘리포니아 발의안 218(1996)에 따르면, Mesa Water 는 수도를 제공하는 것 이외의 다른 목적으로 수도 요금 및 청구 금액에서 파생된 수입을 사용할 수 없습니다. Mesa Water 는 고객에게 서비스 비용을 보조하기 위해 수도 요금 및 청구 금액을 사용하는 것을 법적으로 금지하고 있습니다.

Mesa Water 는 수도 요금 지불에 도움을 줄 수 있는 비영리 및 자선 단체에 대한 안내를 고객에게 제공할 수 있습니다.

3.5.8 초과 납부 및 예치금

의도적 혹은 우발적인 어떤 이유로든 계정이 초과 납부된 경우 초과 납부된 금액은 향후 청구에 대한 예치금으로 해당 계정에 남아 있습니다.

\$100.00 미만의 환불 요청은 승인되지 않습니다. \$ 100.00 의 환불 요청은 개별 상황에 따라 고려될 수 있습니다.

요청된 환불 내용은 최고 재무 책임자, 총괄 관리자 또는 총괄 관리자 지명인의 승인을 받아 처리됩니다.

3.6 연체

수도 요금 지불에 관해 질문이 있거나 도움이 필요한 고객은 949 631 1200을 통해 Mesa Water District 고객 서비스 부서로 연락하거나 1965 Placentia Avenue, Costa Mesa의 사무실을 방문하십시오.

정기 및 결산 청구서의 마감일은 발표일로부터 28 일 이상입니다. 미지급 청구서는 청구서에 표시된 만기일까지 납부를 받지 못하면 연체로 간주됩니다. 연체 요금은 수도 요금 및 청구 일정에 따라 평가됩니다.

3.6.1 연체 청구서

수도 요금 및 청구 일정에 따라 연체 수수료가 계정에 부과되며, 정기 및 결산 청구서 마감일까지 Mesa Water 가 미납 요금을 지불 받지 못하면 연체 청구서가 기록 고객에게 발송됩니다. 연체 수수료는 청구서의 미결제 잔액으로 즉시 지불해야 합니다.

연체 청구서는 발표일로부터 28 일 이내에 마감일을 갖습니다.

연체 청구서는 기록 고객에게 발송되는 우편 통지서이며 다음의 내용을 포함하고 있습니다:

- 기록 고객의 성명과 서비스 주소;
- 연체 금액;
- 서비스 종료를 피하기 위해 납부 또는 납부 협의가 이루어져야 하는 날짜;
- 기록 고객이 납부 연장 또는 납부 계획을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명;
- 해당되는 경우 고객이 재정 지원에 대한 정보를 얻는 절차; 및,
- 기록 고객이 납부 연장, 납부 계획을 요청하거나 해당 지구로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

연체 수수료는 행정 사항이며 계정당 24 개월 내에서 1 회, 또는 총괄 관리자 혹은 총괄 관리자의 지명인의 재량에 따라 최대 \$ 5,000 의 한도 내에서 면제될 수 있습니다.

3.6.2 서비스 해지에 대한 최종 서면 통지서(최종 통지서)

최종 통지 수수료는 수도 요금 및 청구 일정에 따라 계정에 부과되며, 연체 청구 마감일까지 Mesa Water 가 납부금을 받지 못하면 최종 통지 요금 (최종 통지서)가 기록 고객에게 발송됩니다. 최종 통지 수수료는 청구서의 미결제 금액으로 즉시 지불해야 합니다.

최종 통지서는 발표일로부터 21 일 이내에 마감일을 갖습니다.

최종 통지서는 기록 고객에게 발송되는 우편 통지서이며 다음의 내용을 포함하고 있습니다:

- 기록 고객의 성명과 서비스 주소;
- 연체 금액;
- 서비스 종료를 피하기 위해 납부 또는 납부 협의가 이루어져야 하는 날짜;
- 기록 고객이 납부 연장 또는 납부 계획을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명;
- 해당되는 경우 고객이 재정 지원에 대한 정보를 얻는 절차; 및,
- 기록 고객이 납부 연장, 납부 계획을 요청하거나 해당 지구로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

거주지의 실제 거주자와 소유자, 관리자 또는 운영자 사이에 임대인-세입자 관계가 존재하거나, 기록 고객의 우편 주소가 서비스 주소가 아닌 경우 최종 통지서는 수도 서비스 종료 최소 10 일 전에 Mesa Water 가 적절하다고 간주하는 서비스 주소의 "점유인" 또는 "실제 거주인"에게도 발송됩니다. 최종 통지서는 또한 임대인 체납 계좌에 납부해야 할 금액을 지불하지 않고도 기록 고객이 기록이 될 수 있는 방법을 세입자에게 통지합니다.

최종 통지서는 수도 서비스가 종료되기 전에 과거의 잔액을 징수하려는 Mesa Water 의 최종 서면 시도입니다.

체납 계좌가 하나 이상의 주거용 주택 (예: 아파트 건물)에 수도 서비스를 제공하는 경우, 실질적인 경우 해당 서비스의 혜택을 받는 각 주택에 최종 통지서가 전달됩니다. 그러나 이 단계가 실용적이지 않은 경우 최종 통지서는 거주자가 접근할 수 있는 공통 영역에 게시되어야 합니다. 수도 요금 및 청구 일정에 따라 이 서비스에 대한 추가 요금이 부과될 수 있습니다.

최종 통지 기한까지 모든 수도 청구서, 수수료, 청구 및 예치금의 지불을 받지 못하면 수도 서비스가 종료될 수 있습니다.

최종 통지 수수료 및 최종 통지서와 관련된 수수료는 행정 사항이며 계정당 24 개월 내에서 1 회, 또는 총괄 관리자 혹은 총괄 관리자의 지명인의 재량에 따라 계정당 1 회 면제될 수 있습니다.

3.6.3 미결제에 의한 보류중인 수도 서비스 종료 통지

여기에 설명된 서면 통지서 외에도 Mesa Water 는 서비스 종료 최소 15 일 전에 전화, 이메일, 대면 또는 보류중인 수도 서비스 종료 통지서를 눈에 띄는 장소에 게시하는 방법을 통하여 고객에게 직접 연락을 시도합니다. 이 개인적인 연락은 Mesa Water 가 수도 서비스를 종료하기 전에 기한이 지난 미납부금을 수납하는 마지막 시도입니다.

보류중인 수도 서비스 종료 통지서는 다음의 모든 내용을 포함합니다:

- 기록 고객의 성명과 서비스 주소;
- 연체 금액;
- 서비스 종료를 피하기 위해 납부 또는 납부 협의가 이루어져야 하는 날짜;

- 기록 고객이 납부 연장 또는 납부 계획을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명;
- 해당되는 경우 고객이 재정 지원에 대한 정보를 얻는 절차; 및,
- 기록 고객이 납부 연장, 납부 계획을 요청하거나 해당 지구로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

보류중인 수도 서비스 종료 통지서는 서면, 대면 또는 전화 연락처/메시지로 제공될 것입니다.

3.7 미지급으로 인한 수도 서비스의 종료

Mesa Water 는 우수한 고객 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있으며, 이에 따라 수도 서비스 중단을 피할 수 있는 많은 기회와 지원을 제공합니다. 그러나 이러한 모든 시도가 미지급 잔액을 해결하지 못할 경우, 본 규칙 및 규정에 따라 수도 서비스가 종료될 것입니다.

미지급으로 인한 수도 서비스 종료에 대한 Mesa Water 의 서면 정책은 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어로 제공됩니다. 이 정책의 인쇄본은 Mesa Water 사무소 및 웹 사이트에서 제공됩니다.

3.7.1 3.6 항 소모 절차 후 수도 서비스가 즉시 종료되지 않는 상황

- 섹션 3.13.1 – 3.13.3 에 설명된 바와 같이 해당 지구의 고객 민원에 의한 조사 중;
- 섹션 2.9 에 따라 이사회에 민원 청구 보류 중;
- 기록 고객의 납부가 해당 지구에서 승인한 납부 연장 또는 납부 계획에 적용되고 기록 고객이 승인된 납부 협정을 준수하는 기간 동안.

3.7.2 수도 서비스가 종료되지 않는 특수한 의료 및 금융 상황

다음 조건이 모두 충족되는 경우 Mesa Water 는 수도 서비스를 종료하지 않습니다:

- 기록 고객 또는 기록 고객의 임차인은 수도 서비스가 종료될 경우 주거 서비스가 제공되는 건물의 거주민의 생명에 위협이 되거나 건강과 안전에

심각한 위협이 될 수 있다는 내용을 담은, 면허가 있는 1 차 의료 제공자가 발행한 증명서를 Mesa Water 에 제출합니다;

- 기록 고객은 일반적인 청구주기 내에서 거주 서비스 비용을 재정적으로 지불할 수 없음을 보여줍니다. 다음과 같은 경우 고객은 일반적인 청구주기 동안 재정적으로 지불할 수 없는 것으로 간주됩니다: (a) 고객의 가구 구성원은 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조 보안 소득 / 주 보충 지원금 프로그램 또는 캘리포니아, 여성, 유아 및 어린이를 위한 특별 보조 영양 프로그램의 수령인, 또는 (b) 위증 시 처벌 받음을 선서한 후 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 신고; 그리고,
- 기록 고객은 납부 연장 또는 납부 계획을 포함한 대체 납부 약정을 기꺼이 이행할 의지가 있는 경우.

기록 고객은 섹션 3.7.2 의 조건이 충족되었음을 증명할 책임이 있습니다. 기록 고객으로부터 문서를 받으면 Mesa Water 는 7 일 이내에 문서를 검토합니다. 이후 해당 지구는 7 일 이내에 다음 중 한 가지 내용으로 고객에게 회신을 보냅니다. (1) 고객에게 Mesa Water 가 선택한 대체 납부 약정을 통지하고 해당 납부 계획에 동의한 고객에게 해당 대체 납부 약정에 참여하도록 요청합니다. (2) 기록 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 또는 (3) 3.7.2 항의 조건을 충족하지 않는다고 고객에게 통지합니다.

위의 모든 조건을 충족한다는 것을 증명하는 기록 고객에게 Mesa Water 는 총괄 관리자 또는 총괄 관리자의 지명인의 재량에 따라 해당 지구가 선택할 수 있는 다음 옵션 중 하나를 고객에게 제공할 것입니다:

- 3.5.5 항에 설명된 납부 연장.
- 3.5.6 항에 설명된 납부 계획.

수도 서비스 종료를 피하려면 3.5.5 항 및 3.5.6 항에 명시된 바와 같이 기록 고객은 납부 연장 또는 납부 계획 조건을 준수해야 합니다. 그러나 기본 대체 납부 약정에 포함된 미지급 잔액은 해당 지구의 조사 또는 검토에서 고려되지 않습니다.

3.7.3 요금 미납으로 인한 수도 서비스 종료 날짜 및 시간

Mesa Water 는 요금 미납으로 인한 수도 서비스 종료는 정규 업무 시간 중에만

실시합니다.

3.7.4 요금 미납으로 인한 수도 서비스 종료 절차

Mesa Water 직원이 서비스 주소에 도착하여 요금 미납으로 인한 수도 서비스를 종료하면 서비스 종료 방문 요금이 부과됩니다. 미결제로 인한 서비스 종료와 관련된 수수료 및 요금은 수도 요금 및 청구 일정에 표시되어 있습니다.

수도 서비스가 종료되면 계량기는 잠금 위치로 잠기고 계량기와 잠금 장치를 변경하는 것은 본 규칙 및 규정 2.6 항 및 캘리포니아 형법 498, 592, 624 및 625 항에 따라 금지됨을 고객에게 알리는 태그가 미터기에 부착됩니다.

서비스 종료 방문 요금은 서비스 종료를 위해 해당 시설을 방문하는데 사용된 직원, 장비 및 연료와 관련된 비용을 회수하는데 사용됨에 따라 총괄 관리자 또는 총괄 관리자 지정인의 재량에 따라 면제될 수 없습니다.

해당 시설이 여러 계좌 및 서비스로 제공되고 동일한 기록 고객의 재정적 책임 하에 있는 경우, 추가 및 모든 서비스는 잔액이 모두 처리될 때까지 종료될 수 있습니다.

수도 서비스 종료 후 10 일 이내에 요금 납부가 이루어 지지 않은 경우, 계정이 폐쇄되고 3.3 항에 설명된 절차를 따라야 합니다.

3.8 수도 서비스 복구

요금 미납으로 인한 수도 서비스 종료 후, 기록 고객은 수도 서비스 복구에 대해 전화 혹은 사무실 방문을 통해 직접 Mesa Water 에 연락해야 합니다.

모든 청구서, 수수료, 요금 및 보증금을 포함하여 지불해야 할 모든 금액은 수도 서비스가 복구되기 전에 납부하거나 다른 방법으로 충족되어야 합니다. 수도 미터기를 제거한 경우 수도 미터기를 다시 설치하기 전에 모든 요금을 납부해야 합니다. 서비스 복구에 대한 요금은 수도 요금 및 청구 일정에 나와 있습니다.

상황이 허락되는 경우 계정 잔액이 완납된 해당 업무일에 서비스가 복구됩니다. 그렇지 않을 경우 다음 영업일에 서비스가 복구될 것입니다.

서비스 복구 방문 요금은 서비스 복구를 위해 해당 시설을 방문하는데 사용된 직원, 장비 및 연료와 관련된 비용을 회수하는데 사용됨에 따라 총괄 관리자 또는 총괄 관리자 지정인의 재량에 따른 경우를 제외하고는, 면제될 수 없습니다.

3.9 MESA WATER DISTRICT 의 기록 고객이 되기 위한 입주자 또는 임차인을 위한 절차

3.9.1 신청 가능

본 3.9 항은 거주지 서비스 주소의 부동산 소유자, 집주인, 관리자 또는 운영자가 기록 고객으로 표시되고, 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 종료한다는 최종 통지서를 받은 경우에만 적용됩니다.

3.9.2 수도 서비스를 위한 Mesa Water 규칙 및 규정에 대한 동의

Mesa Water 는 각 거주자가 수도 서비스 규칙 및 규정에 동의하고 Mesa Water 의 규칙 및 규정 요구 사항을 충족하는 경우 실제 거주자에게 수도 서비스를 제공합니다. 그럼에도 불구하고, 복수의 입주자가 Mesa Water 가 만족할 만한 계정에 대한 후속 청구에 대해 기꺼이 책임을 질 수 있거나, 또는 해당 지역에서 법적으로 가능하고, Mesa Water 의 규칙 및 규정의 요구 사항을 충족하지 않은 거주자에 대하여 물리적 수단을 통해 해당 서비스를 선택적으로 중단할 수 있는 경우, 해당 지구는 이러한 요구 사항을 충족한 거주자에게 서비스를 제공해야 합니다.

3.9.3 임대 증명

연체 계좌에 지불해야 할 금액을 지불하지 않고 기록 고객이 되려면, 해당 거주자는 연체 계좌의 기록 고객이 해당 거주지의 집주인, 관리자 또는 대리인인지 증명해야 합니다. 증명서에는 Mesa Water District 의 단독 재량에 의해 임차 혹은 임대 계약서, 임대료 영수증, 거주자가 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 민법 제 1962 조에 따라 공개된 정보가 포함될 수 있습니다.

3.9.4 임대료 공제

정부 코드 섹션 60371(d)에 의해, 본 3.9 항에 따라 Mesa Water District 의 기록 고객이

되며 임대료 지불과 같은 정기적 지불이 주거용 수도 서비스에 대한 비용을 포함하는 모든 거주자는, 이러한 비용이 별도로 표시되지 않는 경우, 이전 납부 기간 동안 해당 서비스에 대해 해당 지구에 지불한 모든 합리적인 비용을 지불 기간마다 공제할 수 있습니다.

3.10 수금

Mesa Water 는 단독 재량으로 계정의 미납 및 미결제 잔액을 동일한 기록 고객의 관리 및 책임하에 있는 활성 또는 신규 계정으로 이전할 수 있습니다.

Mesa Water 는 수금 대행사와 계약을 체결하여 폐쇄 계정의 미결제 잔액을 회수할 수 있습니다. 과거의 결산 계좌는 전액 납부해야 하며, 그렇지 않으면 징수 대행사에 보내기 전에 연체 결산 청구 기한 90 일 이내에 지불을 준비해야 합니다. 수금 대행사로 전송된 모든 계정에는 수도 요금 및 지불 일정에 명시된 바와 같이 수금 대행 수수료가 부과될 수 있습니다.

Mesa Water 또는 그 수금 대행사는 미지급 잔액에 대해 신용 평가 기관에 보고 할 수 있습니다.

3.11 보증금

다음 상황 중 하나가 발생할 경우 Mesa Water 의 재량에 따라 계정에 보증금이 요구될 수 있습니다:

- 기록 고객 계정에 3.2 항에 나열된 식별 정보가 충분하지 않은 경우;
- 해당 계정이 24 개월 이내에 2 건의 서비스 종료 최종 통지(최종 통지서)를 받은 경우;
- 요금 미납으로 인해 서비스가 종료된 경우;
- 기록 고객이 파산 또는 관련 구제 명령에 대해 신청한 경우;
- 지난 12 개월 내에 기록 고객 또는 지구 은행이 2 개의 지불 항목을 반환한 경우;
- 수도 미터기를 포함하여 지구 시설을 훼손 또는 손상시킨 경우;
- 수도 서비스는 현 기록 고객 없이 해제되고 잠겼으며, Mesa Water 가 해당 지구의 긴급 허가없이 수도 서비스가 켜져 있고 수도 미터기를 통과했다고 판단한 경우

보증금은 다음 중 하나가 발생할 때까지 계정에 보관됩니다:

- 요금의 최소 24 개월 기간 동안 적시에 납부된 경우.
- 계정이 폐쇄되었으나, 기록 고객이 Mesa Water 에서 다른 계정의 소유자가 되는 경우, 보증금은 새로운 계정으로 이전될 수 있음.
- 기록 고객이 3.2 항에 나열된 충분한 식별 정보를 제공하는 경우.
- 이 경우, 기록 고객은 최소 24 개월의 만족스러운 납부 기록이 있어야 함.

보증금은 미래의 연체 납부 혹은 미래의 연체 수수료가 평가되는 것을 방지하는 목적이 아닙니다.

보증금은 계정에서 잔액으로 환불됩니다. 계정이 폐쇄된 경우, 보증금은 환불이 이루어지기 전에 계정 잔액을 납부하는데 사용됩니다. 남아있는 잔액을 명시한 결산 청구서는 고객에게 통지될 것입니다. 잔액이 남아있는 경우, 잔액 처리는 3.3.1 항의 폐쇄 계정 잔액에 나열된 절차를 따릅니다.

보증금의 표준 금액은 수도 요금 및 청구 일정에 나와 있습니다. 그러나 장래의 청구서를 지불할 수 있도록 충분한 금액으로 총괄 관리자 혹은 총괄 관리자 지명인의 재량에 따라 보증금은 다르게 설정될 수 있습니다. 더 높은 청구 금액을 위해 추후에 계정에 추가 보증금이 징수될 수 있습니다. 보증금이 즉각적인 재정적 어려움을 초래할 경우 Mesa Water 는 기록 고객과 납부 약정을 체결할 수 있습니다.

보증금으로 인해 발생한 어떠한 종류의 이자도 기록 고객에게 환불되지 않습니다.

보증금 요구 사항은 24 개월에 한 번 또는 총괄 관리자 또는 총괄 관리자 지명인의 재량에 따라 면제될 수 있습니다.

3.12 고객 파산

Mesa Water 는 기록 고객이 파산을 신청했다는 통지를 받으면 해당 통지를 받은 후 가능한 빨리 고객의 계정을 폐쇄합니다. 파산에 포함될 금액을 결정하기 위해 사용된 날짜는 통지서에 제출한 날짜입니다. 당시의 미납 잔액은 그러한 파산 절차의 범위 내에서 고려되며 Mesa Water 는 이에 따라 청구를 제기할 수 있습니다.

해당 고객이 계속적인 서비스를 요청하는 경우 새로운 고객 계정을 작성할 수 있습니다. 보증금은 수도 요금 및 청구 일정, 수도 서비스에 관한 규칙 및 규정 3.11 항에 따라 청구됩니다. 이 규칙 및 규정의 조항에 따라 Mesa Water 는 고객이 달리 요청하지 않는 한 서비스를 종료하지 않습니다.

3.13 고객 문의, 이의 제기 및 불만

모든 고객 문의, 이의 제기 및 불만은 가능한 신속하게 처리됩니다. 경우에 따라 광범위한 조사가 필요하므로 해결에 필요한 시간이 연장되며 해당 고객에게 정보가 제공됩니다.

3.13.1 청구 요금 이의 제기

청구서에 표시된 바와 같이 납부해야 할 요금에 대한 기록 고객의 이의 제기는 청구서에 대한 청구일로부터 10 일 이내에 제기되어야 합니다. 그렇지 않으면 청구서 또는 송장이 정확하고 지불 가능한 것으로 간주됩니다.

이의 제기 내용이 해결될 때까지 Mesa Water 는 청구서의 이의 제기 부분만 보류할 수 있습니다. 기본 요금과 미납 잔액, 요금 또는 보증금은 모두 지불되어야 합니다. 청구서에서 이의 제기가 없는 부분은 청구서에 관한 본 규칙과 규정에 따라 지불해야 합니다.

적시에 제기된 조사 요청은 Mesa Water 에 의해 검토될 것입니다. 검토에는 기록 고객이 납부 연장, 납부 계획을 받을 수 있는지에 대한 고려가 포함됩니다. Mesa Water 는 단독 재량으로 시기를 놓친 이의 제기를 검토할 수 있습니다. 그러나 이러한 이의 제기는 민원 청구의 대상이 아닙니다.

수도 사용과 관련된 이의 제기의 경우, Mesa Water 직원이 계량기를 다시 읽고 사용량과 청구서가 맞는가를 결정합니다.

- 사용량이 정확한 경우 청구서는 제시된 대로 기한내에 납부되어야 합니다.
- 사용량이 부정확한 경우, 올바른 사용량으로 청구서가 다시 발행됩니다. 청구서의 해당 부분에 대한 청구 및 지불 프로세스가 다시 시작됩니다.

동일한 서비스 주소에 대한 고객 기록의 중복되는 유사한 요청은 직원 가용성과 Mesa Water District 의 사업 요구에 따라 이행되지 않을 수 있습니다.

시기 적절한 이의 제기로 인해 불리한 결정을 받은 기록 고객은 2.9 항에 요약된 절차에 따라 해당 지구가 판결 내용을 우편으로 발송하거나 전달한 날로부터 10 근무일 이내에 이사회에 본 결정에 민원을 제기할 수 있습니다.

3.13.2 계량기 문의 및 테스트

기록 고객이 계량기가 올바르게 작동하지 않거나 정확하지 않다고 우려하는 경우 기록 고객은 완성된 고객 서비스 계량기 테스트 요청 양식을 제출할 수 있습니다 (부록 2 참조). Mesa Water 는 AWWA (American Water Works Association)의 표준에 따라 정확도를 측정하기 위해 해당 지구가 선택하고 승인한 제 3 의 테스트 시설을 준비할 것입니다. 테스트를 위해 계량기를 제거하기 전에 Mesa Water 는 수도 요금 및 요금표에 따라 계량기 테스트 보증금을 요구할 것입니다. 테스트된 계량기가 본 문서에 설명된 대로 계량기 정확도에 대해 규정된 한계를 벗어난 것으로 기록된 경우 보증금은 환불됩니다.

계량기가 AWWA 의 계량기 정확도 표준에 따라 계량기를 통과하는 실제 수량을 초과하여 평균 3 %를 등록하는 것으로 밝혀지면 Mesa Water 는 결함이 있는 계량기를 교체하고 계량기 테스트 비용을 환불하며, 새로 설치된 계량기에 의한 판독에 근거하여 동일한 기록 고객이 사용한 계량기에 의해 청구된 초과 요금을 서면 요청 날짜로부터 6 개월 이내의 기간에 한해 전체 금액을 환불합니다.

계량기에 결함이 없고 3 %를 초과하여 등록하지 않은 경우 계량기 테스트 비용은 Mesa Water 에게 수용되며 수도 요금은 제시된 대로 납부해야 합니다.

계량기가 AWWA 의 계량기 정확도 표준에 따라 계량기를 통해 흐르는 실제 수량의 평균 97 % 미만으로 등록된 것으로 밝혀지면 계량기를 교체하며 계량기가 사용 중이고 올바르게 등록된 것으로 확인 된 최대 6 개월 전 평균 소비량을 기준으로 기록 고객을 평가할 수 있습니다.

3.13.3 과다 사용 조사

평소보다 높은 수도 사용량을 나타낼 경우, 누수 혹은 기타 가능성을 판단하기 위하여 고객은 Mesa Water 에게 지원을 요청할 수 있습니다. 누수를 나타내는 잠재적인 요소가 있는지 판단하기 위해 수량계를 점검하는 검사를 Mesa Water 를 통해 요청하실 수 있습니다. 이러한 요청은 예약에 의해서만 처리됩니다. 예약은 Mesa Water 의 고객 서비스 직원에게 연락하여 요청 할 수 있습니다. 직원의 가용성과 해당 지역의 사업적 요구에 따라 동일한 서비스 주소에 대해 고객 레코드의 중복되는 유사한 요청을 충분히 이행하지 못할 수 있습니다. 누수 검사를 수행 할 때 Mesa Water 는 정확성을 보증하거나 보장하지 않습니다. Mesa Water 는 사유 재산에 대한 누수 조사를 제공하지 않습니다.

3.13.4 수질 문의

Mesa Water 는 고객에게 항상 고품질의 물을 제공하기 위해 노력합니다. 고객이 수질에 문제가 있다고 의심되는 경우 고객은 해당 지역에 연락할 수 있으며, Mesa Water 직원은 가정이나 사업장에서 고객을 만나 문제를 조사 할 수 있습니다. 해당 지역의 수질 분석에 관한 정보는 일반인에게 제공됩니다. Mesa Water 의 연례 수질 보고서는 해당 지역 웹 사이트에서 볼 수 있으며 사무실에서 업무 시간 동안 인쇄된 사본을 제공합니다.