



## 미납으로 인한 가정용 서비스 중단

가정용 서비스는 SB-998의 서비스 중단을 위한 준수 요건을 충족하는지 확인하는 다음의 조치를 취한 후에 체납 계정의 미납으로 인한 중단을 할 수 있습니다.

요금고지서의 납부 기한이 경과되면 아래에 나열된 순서대로 다음의 조치들이 이루어져야 합니다.

납부 기한이 경과한 다음 날 - 5%의 연체료를 부과하고 체납 통지서를 발송합니다.  
이 통지서에는 다음의 정보를 포함해야 합니다:

체납 고객의 이름과 주소

체납 금액 (최소 \$50.00)

서비스 중단을 피하기 위한 지불 날짜

추가 정보를 제공할 수 있는 수도 지구 담당자의 전화번호

직접 또는 수도 지구 웹사이트에서 지불하는 방법에 대한 정보.

소유주 또는 관리자가 기록상의 고객으로 되어 있는 공동주택 건물 또는 이동 주택 단지에 서비스를 제공하는 경우, 실제 사용자에게 대한 통지서에는 실제 사용자가 체납액을 지급하지 않은 고객이 될 수 있다는 점을 명시해야 합니다. 단, 계량기의 모든 실제 사용자는 수도 지구의 규칙 및 규정을 준수하기로 동의하거나, 한 명 이상의 실제 사용자가 전체 금액에 대해 책임을 질 의사와 능력이 있거나, 이 규례를 위반한 실제 사용자들에게 선택적으로 서비스를 중단할 수 있는 법적으로 가능한 물리적 수단이 존재해야 합니다.



체납금 지불 기한이 경과한 후에도 계정이 미지급 상태인 경우, 서비스 중단 일자로부터 7 영업일 전에 고객에게 지불 금액과 중단 예정 날짜를 알리는 전화를 드리게 될 것입니다. 통화 중, 당사는 체납으로 인한 서비스 중단 정책을 서면으로 제공할 것을 고객에게 제안해야 합니다.



서비스 중단 5 역일 전에 다음의 정보가 포함된 공지 문을 눈이 잘 띄는 장소에 붙여 놓을 것입니다.

체납 고객의 이름과 주소

체납 금액 (최소 \$50.00)

서비스 중단을 피하기 위한 지불 날짜

추가 정보를 제공할 수 있는 수도 지구 담당자의 전화번호

직접 또는 수도 지구 웹사이트에서의 지불하는 방법에 대한 정보.

서비스 계정이 중단이 되면 고객 서비스 담당 직원은 고객이 서비스를 복원하는 방법에 대한 지침을 남겨 놓을 것입니다.

#### **미납으로 인한 서비스 중단이 되지 않는 가정용 서비스:**

지불 연장 또는 사전 합의된 약정이 허용되고 합의된 약정 금액 및 고지서 금액을 모두 지불한 고객의 경우

면허를 소지한 의사가 서비스 중단은 인해 고객의 생명을 위협할 수 있음을 인증하고, 고객이 정상적 지불 기간 내에 서비스에 대한 지불을 할 수 있는 재정적 능력이 없으며 12 개월을 초과하지 않는 기간 내에 체납액을 분할 지불하겠다고 동의하는 경우.

고객이 불만사항을 제기했거나, 조사를 요청하거나 서비스 중단 날짜 이전에 이의 신청 양식을 서면으로 제출했을 경우