

고객 서비스 정책



목차

1 항 : 범위	1
2 항 : 요금 및 요금	1
상수도 및 전기 요금 및 요금은 글렌데일 시의회에서 수립하고 채택한다.	Error! Bookmark not defined.
3 항 : 서비스 사용 신청서	1
A. 필수 정보	1
B. 공동 명의 사용자 개인 법적 책임	Error! Bookmark not defined.
C. 임대인 명의 서비스 지속	Error! Bookmark not defined.
4 항 : 서비스 설정	2
5 항 : 신용도 설정과 재설정	2
A. 신용도 설정	Error! Bookmark not defined.
B. 신용도 재설정	3
6 항 : 예치금	3
A. 예치금 금액	3
B. 예치금 납부	3
C. 예치금 반환	3
7 항 : 청구	3
A. 전력량계 사용 서비스	3
B. 전력량계 미사용 서비스	4
C. 사용 견적 요금 청구서	4
D. 사용 일수계산 요금 청구서	4
E. 순 에너지 계량(NEM) 프로그램 태양열 서비스 사용 고객용 청구서	Error! Bookmark not defined.
8 항 : 청구 금액 납부	5
A. 청구서 납입 마감일	5
B. 납부 방법	5
C. 연체료	5
D. 납부 대체 계약	5
E. 재정적 어려움에 처한 가정용 상수도 사용 고객 납부 대체 계약 (SB 998)	6
F. 미결제 납부 대금	6
9 항 : 청구 내역 오류 및 요금 조정	6

A. 일반	6
10 항 : 서비스 중단 및 서비스 재개	7
A. 고객 요청 서비스 중단	7
B. GWP 결정 서비스 중단	7
C. 서비스 공급 재개	8
11 항 : 서비스 도난/ 서비스 무단사용	8
12 항 : 청구서 분쟁 처리 및 이의 제기 절차	8

1 항: 범위

참고사이트: https://en.wikipedia.org/wiki/Glendale_Water_and_Power_Department

<https://www.glendaleca.gov/government/departments/glendale-water-and-power>

글렌데일 상수도 전기(GWP) 공익 서비스는 글렌데일 시의회가 채택하고 개정한 글렌데일 시 정부 법규 (글렌데일 지방 자치법)에 의해 규제된다. 본 고객 서비스 정책을 포함한 GWP 정책과 기타 공익 서비스 유지 관리 및 운영 관련 정책은 GWP의 총괄 관리책임자가 승인하고 수정한다.

본 고객 서비스 정책의 의도는 GWP 고객들에게 공익 서비스를 제공함에 있어, 통일된 절차를 수립하여 모든 시민들에게 차별 없이 공평하게 서비스를 공급할 수 있도록 이를 배려하고자 함이다.

2 항 : 요금 및 요금

상수도과 전기 요금 및 요금은 글렌데일 시의회에서 수립하고 채택한다.

3 항 : 서비스 사용 신청

서비스 사용자 계정 개설 또는 활성화 시, 계정에 대한 책임이 있는 기본 신청인을 설정해야 한다. 기본 신청인은 GWP가 인정하는 신원 확인 정보를 제공하고 신청인에게 법적 책임이 있는 모든 GWP 연체 요금을 완납해야 한다. GWP는 입주 일자를 증명할 수 있는 서류를 요구할 수 있다.

A. 필수정보

각 신청인은 이용 약관에 따라 다음의 정보를 제공해야 한다:

1. 신청인의 법적 이름.
2. 서비스 수급 장소.
3. 신청인이 서비스 수급을 요청하는 일자
4. GWP가 이전에 신청인에게 서비스를 제공했는지 여부
5. 신청하는 서비스 종류와 사용 목적.
6. 청구서 우편 발송지 또는 수령 주소.
7. 신청인이 소유자, 대리인 또는 이용 장소의 세입자인지의 여부.
8. 요금 선택이 가능한 경우, 원하는 요금.
9. 사회 보장 번호, 납세자 번호, 또는 기타 법적 신분증을 포함하여 신청인의 신용도를 설정하는데 필요한 정보.
10. GWP와 합리적으로 요구할 수 있는 기타 다른 정보.

GWP가 보유하고 있는 모든 신청인/ 고객 정보는 개인정보로 간주되며 캘리포니아 정부 법 제 6254.16 항이 명시하는 바에 따라 확인 및 공개되어야 한다.

고객은 계정 관련 정보 요청 시, 그리고/또는 계정/ 서비스 내역 정정 시, 고객 기록 정보와 동일한 인물인지 확인할 수 있는 특정 정보를 제공해야 한다.

B. 공동 명의 사용자 개인 법적 책임

두 명 이상의 개인들이 공동 명의로 서비스 신청서 한 부를 제출하거나 공익 서비스 수급 계약 한건을 체결하는 경우, 공동 명의 신청자들 또는 계약자들은 이에 따라 공동으로 그리고 개별적으로 법적 책임이 있으며, 청구서에 명시된 수령인에게 월 1 회 또는 격월로 청구서가 발송된다. .

GWP 가 보유하고 있는 서비스 이용 신청서가 공동 명의로 작성되었는지의 여부에 관계없이, 서비스 수급 장소를 점유하고 수급한 서비스를 사용하는 모든 성인은 공동으로 그리고 개별적으로 공익 서비스 청구 요금 납부에 대한 법적 책임이 있다.

C. 임대인 명의 서비스 지속

다세대 주택의 임차인들이 서비스 중단을 요청하고 새로 입주한 임차인이 서비스를 요청하지 않은 경우, 공익 서비스는 임대인의 명의로 공급된다. 전력량계(들) 검침 분은 임차인의 결산 청구서 포함되며 당일부터 서비스는 임대인 명의로 수급된다. 전력량계 검침에 따라 전기 또는 상수도 사용량이 있는 경우, 통상적으로 임차인이 되거나 후 세대를 청소하고 입주 희망자들에게 보여주면서 발생하는 경우로, 이에 따른 청구서가 생성된다. 새로 입주한 임차인이 서비스 명의 변경 신청을 할 때까지, 서비스 계정은 임대인의 명의로 청구된다. 청구 요금 미납으로 인해 수급이 중단되면, 서비스 계정은 자동으로 임대인의 명의로 전환되지 않으며, 임대인은 공익 서비스 제공 업체에 연락하여 서비스 공급 재개 신청을 해야 한다.

임대인은 GWP 가 임차인이 되거나 요청을 하고 나면 전력 공급을 중단할 것임을 이해한다는 동의서에 서명함으로써 임대인 명의로 서비스가 지속되지 않도록 선택할 수 있으며, 임대인이나 새로 입주한 임차인이 서비스 이용 신청을 할 때까지 서비스는 재개되지 않는다.

GWP 에 제공한 신청인 정보 또는 수급 장소 조건 정보가 허위이거나, 불완전하거나 부정확하게 보고된 것으로 확인되면 GWP 는 신청인이 수급하는 서비스를 중단하거나 수급을 거부할 수 있다. GWP 는 신청인에게 수급을 거부하는 사유를 제공해야 한다. 고객이 사회보장번호, 납세자 번호제공을 거부하거나 신원 확인에 필요한 신분증을 제공하지 않는 경우, 6 항에 명시된 바에 따라, 예치금을 요구할 수 있다.

4 항 : 서비스 설정

서비스 신청 고객에게는 신규 서비스 요금이 부과된다. 고객이 서비스 설정 신속 처리 요청을 하는 경우, GWP 는 신청일 당일 또는 가용 자원이 있는 경우, 정규 업무 시간 이후에도 서비스 신청 처리가 가능하다. 이러한 경우, 고객에게 추가 부담금이 부과된다. 해당 요금은 글렌데일 시의회 결의안에 따라 수시로 설정되는 금액이다.

현재 요금은 다음 사이트를 참조하십시오:

<https://www.glendaleca.gov/government/departments/finance/revenue/citywide-fee-schedule>

5 항 : 신용도 설정과 재설정

A. 신용도 설정

각 신청인은 다음에 제시하는 기준에 따라 신용도를 설정해야 한다:

1. 기존 및 예전 고객 - 지난 1 년 동안 GWP 고객 기록이 있는 고객이거나, 그 기록이 지난 18 개월을 경과하지 않은 고객으로, 연체 기간 전에 공익 서비스 사용료를 납부한 기록을 유지한 고객.
2. 신규 고객 - 신용 등급 확인에 필요한 정보를 제공하고, GWP 기준에 부합하는 신용보고 부서 등급이 확인된 고객.

3. 예치금 – 8항에서 기술하고 있는 모든 서비스에 대한 사용 요금 납부를 보장할 수 있는 금액. 예치금은 미국 통화, 당좌수표, 우편환, 은행원 확인 자기앞 수표, 신용카드 또는 자동이체결제로 납부할 수 있다.

B. 신용도 재설정

고객이 본 문서의 8항과 13항에 기술된 바에 따라, 만족스러운 신용도를 설정하고 유지하지 못하는 경우, 청구 요금 납부를 보장할 수 있는 예치금이 필요할 수 있다

GWP는 고객이 이전에 수급한 서비스 사용 미결제 요금을 기존 또는 신규 서비스 계정으로 이전하여 부과할 수 있다. 이체된 미납 금액은 8항에 명시된 납부 조건이 적용된다.

6항 : 예치금

고객이 5항에 명시된 바에 따라, 만족스러운 신용도를 설정하거나 재설정하지 못 하는 경우, 예치금이 필요하다.

A. 예치금 액수

예치금은 GWP가 수립한 요금 적용 기준에 따라 제공하는 서비스의 사용료 납부를 위한 금액으로, 상수도, 전기, 쓰레기, 하수구, 유해 폐기물, 산업 폐기물, 공익세 및 주 정부 징수 추가 요금을 포함하여 부서가 청구하는 모든 요금에 적용된다. 예치금은 다음과 같은 기준을 적용한 예상 금액이다:

1. 월별 청구 계정 – 2개월 징수 요금
2. 격월 청구 계정 – 3개월 징수 요금
3. 통합 전력량계 계정
 - a. 월별 청구 계정 – 3개월 징수 요금
 - b. 격월 청구 계정 – 4개월 징수 요금

가정용 수급자 계정에 대한 예치금은 \$100 달러 미만일 수 없으며, 업소용 또는 산업용 수급자 계정에 대한 예치금은 \$200 달러 미만일 수 없다.

B. 예치금 납부

예치금액이 정해지면, 부서의 재량에 따라, 신청인의 첫째 달 청구서에 청구될 수 있으며, 본 정책안 8항에 따라 납부해야 한다.

C. 예치금 반환

1. 1년간 연체가 없는 경우, 예치금은 해당 고객의 기타 미납 연체 요금을 차감하고, 고객의 계정에 적용된다. 본 하위 항목의 목적 상, "연체가 없는 경우"란 서비스 해지 통지서 또는 미납 요금 독촉장을 발행하기 전에 요금을 납부한 경우를 가리킨다.
2. 계정을 해지한 후, 예치금은 해지 계정 또는 동일 고객 명의로 사용하는 다른 GWP 계정의 미납 요금에 적용된다. 정산 후 차액이 당좌수표 형태로 고객에게 반환된다.

7항 : 청구

A. 전력량계 사용 서비스

1. GWP가 청구하는 공익 서비스 사용 요금은 글렌데일 시의회에서 채택한 요율에 따라 부과된다.

2. 서비스 사용 요금은 공익서비스 사용 선택 사항에 따라 월별 또는 격월 단위로 청구된다. 일반적으로 청구서는 전력량계 검침 값을 기준으로 한다.
3. 공익 서비스 사용 요금은 전력량계 등록을 기준으로 청구된다.
4. 일반 청구서, 수급 개시 청구서, 수급 해지 청구서 및 기타 특별 청구서는 전력량계 검침 값을 기준으로 작성된다.

B. 전력량계 미사용 서비스

1. 전력량계로 확인되지 않는 공익 서비스 사용 요금에 대하여 GWP가 청구하는 요금은 글렌데일 시의회가 채택한 요율에 따라 부과된다.
2. 서비스 사용 요금은 공익 서비스 선택 사항에 따라 월별 또는 격월 단위로 청구된다. 일반적으로, 청구 요금은 전력량계 미사용 서비스 적용대상의 경우, 과거의 사용 이력을 기준으로 정산되거나, 또는 전력량계 미사용 서비스 사용자가 발견되는 경우, 또는 신청이 승인된 경우, 공익서비스 공급 업체가 결정한 사용량 계산 방법을 기준으로 청구한다.
3. 일반 청구서, 수급 개시 청구서, 수급 해지 청구서 및 기타 특별 청구서는 사용량 계산 방법을 적용하여 이를 기준으로 작성된다.

C. 사용 견적 요금 청구서

만일, 비일반적인 상황이나 또는 통제할 수 없는 이유로 인해, GWP가 예정된 검침 일자에 전력량계 검침이 불가능한 경우, GWP는 청구 기간에 고객에게 사용 견적 요금으로 청구서를 발행하고 검침 값 확인 후 필요한 정산을 수행할 수 있다. 이러한 목적으로 계산한 견적 소비량은 고객의 이전 사용량, GWP의 경험을 바탕으로 한, 같은 등급의 고객의 소비량 및 고객이 이용하는 서비스의 일반적인 특성을 고려하여 산출된다.

D. 사용일수 계산 요금 청구서

고객의 계정 사용량은 신규 계정, 해지 계정, 특별 청구 계정, 그리고 일반 청구 기간 동안 요율 변경 예정되어 있는 경우, 사용일수로 계산되어 청구될 수 있다. 사용일수 계산 요금 청구는, 일일 소비량에 청구 기간의 일 수를 곱한 다음, 해당 요율(들)을 곱하여 산출한다. 해당 세액, 일회성 부과요금 및 기타 요금은 사용일수 계산 요금 청구 대상에서 제외된다.

D. 순 에너지 계량(NEM) 프로그램 태양열 서비스 사용 고객용 청구서

1. 순 에너지 계량 (NEM) 요율제로 GWP에 호환되는 태양광 발전(PV) 시스템을 이용하는 고객에게는 청구서를 모두 월별 또는 격월로 발행한다. 청구 기간 동안, PV 시스템이 생산한 전력량이 총 사용 전력량보다 적은 경우, 고객은 수급된 에너지량 사용 금액, 해당 고객 요금 및 관련 적용 세액과 요금만 청구된다. 청구 기간 동안, PV 시스템이 생산한 전력량이 총 사용 전력량보다 많은 경우, 고객은 해당 고객 요금 및 관련 적용 세액과 요금만 청구된다.
2. 매 12개월 기간을 기준으로, 승인 받은 고객의 발전기가 12개월 기간 동안 생산한 전력이 동 기간 동안 GWP가 공급한 전력을 초과하는 경우, 승인 받은 고객의 발전기는 순 전력 발전기이다. 매 12개월 기간을 기준으로, 해당 기간 종료 시, 순 전력 발전기로 확인된 각 고객의 발전기는 다음과 같은 수혜 사항 선택에 동의할 수 있다: (i) 순 잉여 에너지 보상 (시의회 결의안이 명시하는 바에 따라, 수시로 개정되는 사항을 포함하여 적시된 요율 및 조건을 적용하여); 또는 (ii) 순 잉여 에너지를 kWh 값으로 이듬해 12개월 기간으로 이월하여 적용 (시의회 결의안이 명시하는 바에 따라, 수시로 개정되는 사항을 포함하여 적시된 요율 및 조건을 적용하여).

- a. 총 순 에너지 전력량계 사용고객: 12 개월 동안 생산된 초과 킬로와트 시간은 0 으로 재설정된다. 주 법에 따라 NEM 프로그램에 참여하는 총 순 에너지 전력량계 사용 고객의 초과 에너지 값은 지불하지 않는다.
- 3. 보상 또는 이월 수혜 선택고객 – 법에서 요구하는 경우를 제외하고, 고객이 순 잉여 에너지 보상 또는 순 잉여 에너지에 대한 kWh 값 이월 중 택일하여 선택 동의 양식을 GWP 에 제출하지 않은 경우, 순 잉여 에너지에 대한 보상 금액과 kWh 이월 값은 이듬해 12 개월 기간 동안 0 으로 재설정 적용된다. 아울러, 법에서 요구하는 경우를 제외하고, GWP 배전망에 공급된 순 잉여 에너지에 대하여, 시의회가 채택한 결의안에서 명시한 바에 따라, 해당 고객이 기한 내에 순 잉여 에너지에 대하여 순 잉여 에너지 보상 수혜 선택 동의서를 제출하지 않는 경우, 고객에게는 보상이 지급되지 않는다. 고객은 수혜 선택 동의서를 GWP 에 한 번만 제출하면 된다. 고객은 12 개월 기간 동안 언제든지 수혜 선택 양식을 수정하여 제출할 수 있다. GWP 는 현재 적용되는 12 개월 기간 내의 12 월 31 일까지 접수된 가장 최근 수혜 선택 동의서를 기준으로 한다.

8 항 : 청구 금액 납부

A. 청구서 납부 마감일

GWP 가 발행한 모든 공익 서비스 청구서 요금(들)은 수령 즉시 납부한다. 청구일로부터 19 일 이내에 납부하지 않은 청구 요금은 미납 요금이다. 청구 미납 요금이 있는 경우, GWP 는 10 항 및 캘리포니아 주 법에 따라 적법한 독촉 통보 절차를 거쳐 전기 서비스 및/ 또는 상수도 서비스 공급을 중단할 수 있다.

B. 납부 방법

요금은 체신 우편 납부, 전자 납부, 자동 전화 결제 시스템 또는 GWP 사무소 방문 납부가 가능하다. 고객이 이용할 수 있는 가장 최근 요금 결제 선택 사항은 GlendaleWaterAndPower.com 사이트에서 확인하거나 GWP 의 '요금 납부 센터(Contact and Payment Center)', 전화 (855)550-4497 번으로 연락하여 안내를 요청할 수 있다.

C. 연체료

모든 연체 금액에 대하여는 최초 청구일로부터 38 일 후부터 연체료가 부과된다. 연체료는 글렌데일 시의회 결의안에 따라, 수시로 결정되는 금액이 부과되며, 기타 미납 요금에 추가하여 부과되고 징수된다.

D. 납부 대체 계약

자격 심사 승인을 받은 고객은 납부 대체 계약에 동의할 수 있다. 신청 자격과 선택 사항에 대한 고객 상담 및 문의전화는 (855) 550-4497 번이다. GWP 는 고객의 공익 서비스 청구 내역과 납부 내역을 고려하여 사례별로 계약 조건을 평가할 권리를 보유한다. 납부 대체 계약 동의는 서비스가 중단되기 전에 이루어져야 하며 체납 추징금은 글렌데일 지방 자치법에 준하여 산정된다. 납부 대체 계약 내용은 다음과 같다.

1. 납부 기한 연기

- a. 전기 요금 청구서 – 미납 요금은 마감일은 최초 청구일로부터 최대 6 주까지 연장될 수 있다.
- b. 상수도 요금 청구서 – 미납 요금 마감일은 최초 청구일로부터 최대 12 주까지 연장될 수 있다.

2. 납부 대체 일정
 - a. 전기 요금 청구서 - 미납 요금은 최초 청구일로부터 최대 6 주 동안 주 당 또는 격 주 단위로 소액으로 분할 납부할 수 있다.
 - b. 상수도 요금 청구서 - 미납 요금은 최초 청구일로부터 최대 6 주 동안 주 당 또는 격 주 단위로 소액으로 분할 납부할 수 있다.

E. 재정적 어려움에 처한 가정용 상수도 사용 고객 납부 대체 계약 (SB 998).

8 항의 (D)에 기술한 납부 대체 계약 외에도, 다음 사항에 해당하는 고객은 미납액을 12 개월동안 분할 납부하는 12 개월 상각 납부안을 요청할 수 있는 자격이 있다. 신청 자격이 있는 고객은 할부 상환 납부 조건을 준수해야 하며 이후 청구 기간에 발생하는 요금은 추가 체납이 없어야 한다. 할부 상환 납부안에 따라 미납 요금을 납부하는 동안 후속으로 청구 요금 미납이 발생하는 경우, 고객은 추가 상각 납부를 요청할 수 없다. 할부 상환 납부 조건을 준수하지 않는 경우, 서비스 공급 해지 결과를 초래할 수 있다. 상각 납부안은 가정용 상수도 서비스 사용 고객으로, 신청 자격에 부합하고, 다음의 **모든** 사항에 대해 문서화된 유효한 증빙자료를 제공 할 수 있는 경우에 해당한다:

1. 고객 또는 고객의 임차인이 복지 및 기관 법 제 14088 항 이하 (b) (1)호 이하 (A) I 번에 명시되어 있는 규정에 따라, 가정용 공익 서비스가 중단되는 경우, 서비스 수급 장소에 거주하는 개인의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있음을 증명하는 담당 주치의의 확인서를 GWP 에 제출하는 경우; 그리고
2. 고객이 GWP 의 일반 청구 기간 내에 가정용 서비스 사용 요금을 지불 할 수 있는 재정적 능력이 없음을 증명한다. 고객의 세대 구성원 중 누구라도 현재 CaWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생계 보조 소득/ 주 정부 보조금 지급 프로그램, 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램을 수령하는 구성원이 있어, 고객이 도시 및 지역 공동체 상수도 공사의 일반 청구 기간 내에서 가정용 서비스 사용 요금을 재정적으로 지불 할 수 없는 형편에 처한 것으로 간주되거나, 또는 고객의 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 신고한 경우; 그리고,
3. 고객은 상각 납부안, 납부 대체 계약, 또는 납부 기한 연기, 또는 상환 계획 동의안에 신청할 의향이 있다.

상각 납부안 요청은 고객이 반드시 서비스 공급이 중단 되기 전에 요청해야 한다. 연체 수수료는 글렌데일 지방 자치법 및 SB998 에 따라 산정된다. SB998 는 신청 자격이 있는 고객에게 12 개월마다 한 번씩 연체료 1 회를 감면해 준다.

F. 미결제 납부 대금

공익 서비스 사용 요금 또는 기타 부가 요금으로 납부한 대금이 미결제 처리되는 경우, GWP 는 해당 계정을 미납 계정으로 간주한다. GWP 는 금융 기관에서 미결제 처리한 모든 형태의 납부 요금에 대한 미결제 수수료를 산정한다. 현재 징수하는 수수료는 시 전체 요금표(City-Wide Fee Schedule) 참조. 해당 수수료는 미결제 처리 결과가 은행 오류로 확인된 경우 면제될 수 있다. GWP 는 과거 당좌수표 잔액 부족 미결제 경력이 있는 고객에게는 납부 결제 수단(현금, 우편환, 은행원 확인 자기앞 수표 등)을 설정할 권리를 보유한다.

9 항 : 청구 내역 오류 및 요금 조정

A. 일반

1. 서비스 청구서 내역의 정확성에 대한 분쟁이 있는 경우, GWP 는 분쟁이 발생한 청구 내역을 조사해야 한다. 고객은 청구일로부터 10 일 내에 청구 내역의 정확성에 대한

이의를 제기 할 수 있으며, 이후에 발생한 분쟁 내역에 대해서는 청구한 요금을 납부하는 것으로 간주한다.

2. 소비량에 대한 기록이 부정확하거나, 행정 및 검침 오류, 또는 소비량, 일자 또는 기타 정확한 판단을 필요로 하는 분쟁이 발생하는 경우, 청구 요금 조정은 총괄 관리책임자 또는 전력량계가 사용되었던 기간에 대한 권한이 있는 대리인이, 오류로 판단하여 승인해야 한다. 단, 6 개월을 초과하지 않는 기간에 한 해 승인이 가능하다.
3. 소비량, 일자, 또는 기타 사실 사항이 요금표의 적용, 또는 분쟁 내역을 판단하는데 정확한 근거가 될 수 없는 기타 규정, 분쟁 사례가 서비스 또는 요금 적용과 관련한 경우, GWP 는 요금 조정이 필요한 경우, 근거가 될 수 있는 적법한 판단 사실을 설정하는데 필요한 검사, 분석, 그리고 조사를 해야 한다. 고객은 12 항에 기술한 모든 요금 조정 사항에 대해 이의를 제기 할 수 있다.

10 항 : 서비스 중단 및 서비스 재개

A. 고객 요청 서비스 중단

각 고객은 전기 및 상수도 서비스 수급 중단 희망 일자보다 근무일 기준 최소 하루 전에 GWP 에 이를 통보해야 한다. 서비스 중단 요청일자가 주말 또는 공휴일인 경우, 서비스 공급은 익일 근무일에 해지된다. 고객은 GWP 에게 서비스 공급 중단 요청을 통보한 일자 다음 날 근무일까지 또는 요청 통보에 명시한 일자까지, 둘 중 더 나중이 되는 일자까지 공급되는 서비스에 대한 요금 납부 책임이 있다.

이러한 통보를 하지 않은 경우, 서비스 계정 명의자는 GWP 가 고객이 서비스 수급 장소에서 퇴거하였거나 서비스 수급을 중단하였다는 사실을 알게 되는 시점까지 공급한 서비스 요금을 납부해야 한다.

신규 신청인이 서비스를 신청하지 않은 경우, 전력량계가 하나 이상의 장소에 서비스를 공급하고, 수급 장소가 점유되면, GWP 는 요청일자에 전력량계를 검침하고, 해당 서비스 계정의 납부 책임이 있는 신규 신청자에게 명의 이전이 이루어지는 시점까지, 부동산의 소유자를 신규 고객으로 한다.

B. GWP 결정 서비스 중단

1. 청구 요금 미납

8 항에 따라 전기 요금 납부 기한이 경과한 경우, GWP 는 우편 발송 또는 직접 방문을 통해 서비스 해지를 통보한다.

a. 전기 서비스

청구 요금 납부 기한으로부터 26 일이 경과한 연체 고객의 경우, 고객의 전기 서비스는 요금 미납으로 서비스가 해지될 수 있다. GWP 는 서비스 해지 48 시간 전에 고객에게 통보한다.

b. 상수도 서비스

(1) 청구 요금 납부 기한으로부터 60 일이 경과한 연체 고객의 경우, 고객의 상수도 서비스는 요금 미납으로 서비스가 해지될 수 있다. GWP 는 서비스 해지 7 일 전에 유선 상이나 고지서를 발송하여 고객에게 통보한다.

(2) 본 정책의 8항 E번에서 기술한 바에 따라, 의료적 또는 재정적 어려움을 겪고 있는 고객으로 확인되어 이전에 납부 대체 계약 신청 자격을 승인 받은 고객이 납부 대체 계약을 이행하지 않는 경우, GWP는 납부안에 명시한 납부일로부터 미납 기간이 60일을 경과하면, 근무일 기준 서비스 해지 5일 전에 해지 안내 최종 통보 고지를 발행한다.

c. 통합 전력량계 사용 계정 (상수도 또는 전기)

다세대 거주지에 통합 전력량계 하나로 서비스를 공급하는 경우, GWP는 서면 통보를 통해, 수급 장소 거주자에게 고지를 하고자 최선의 노력을 기울인다. 통지서는 각 주거 세대의 출입문에 붙여 고지한다. 각 세대의 출입문에 붙여 통지서를 게시하는 것이 합리적이거나 실용적이지 않은 경우, GWP는 거주자들이 이용하는 공용 공간에 통지서를 고지한다. 고지서는 거주지 점유자와 관련된 정보 및 기록 고객이 될 수 있는 권리 사항을 포함한다.

d. 승인 받은 생명 유지 장비를 착용한 고객

승인 받은 생명 유지 장비가 지정된 고객 계정이 연체가 되는 경우, 체납 요금이 완납될 때까지 또는 납부 대체 계약에 동의할 때까지 적재 제한 전력량계를 설치할 수 있다. 적재 제한 전력량계는 GWP 기록의 생명 유지 장비 응용 프로그램에서 지정한 생명 유지 장비를 작동하는데 필요한 양의 전력이 공급되도록 설정된다. 적재 제한 장치를 설치하면, 장치가 넘어져 전력 공급이 중단되지 않도록 전력 사용량을 감시하는 것은 고객의 책임이다. 장치가 넘어져 전력 공급이 중단되는 경우, 고객이 수동 재설정 기능을 사용하여 전기 공급 서비스를 재개되도록 할 수 있다. 고객은 초기 설치 후, GWP 직원에게 장치 및 전류량 수준을 재설정하거나 검사하도록 요청할 수 있다.

C. 서비스 공급 재개

고객이 요금 미납으로 전기 또는 상수도 서비스가 해지되고, 서비스 재개에 필요한 요금을 납부한 경우, GWP는 가능한 빨리 원격 또는 수동으로 서비스를 재개한다. 요금을 납부하기 전에, 고객의 부재 시 전원이 들어와서는 모든 장비, 예를 들어 전기 스토브, 또는 상수도 서비스가 해지된 경우, 모든 수도꼭지가 잠가져 있는지를 확인하는 것은 고객의 책임이다.

11 항 : 서비스 도난/ 서비스 무단 사용

서비스 도난 또는 무단 서비스 사용이 의심되는 경우, GWP 직원은, 필요한 경우 글렌데일 경찰서와 협력하여 상황을 조사 및 평가한다. 도난 또는 무단 사용이 확인되면, 서비스 공급이 해제되고, 서비스를 재개하기 전에 모든 체납, 현재 미납, 해당 부가 요금, 추가 예치금 및 변조 관련 비용을 납부해야 한다. GWP는 캘리포니아 법에 따라 기소될 수 있는 사건을 지방 검찰청에 회부할 수 있다. 사건 해결안에 의해 채택된 모든 청구 요금 또는 부가 요금은 적법한 범위 내에서 해당 고객에게 청구된다.

12 항 : 청구서 분쟁 처리 및 이의 제기 절차

공과금 청구에 분쟁 사안이 있는 고객은 다음 단계에 이의를 제기해야 한다:

1. 공익 서비스 요금 청구 내역에 오류가 있다고 생각하는 고객은, 먼저 청구일자로부터 10일 이내에 고객 서비스 부서에 연락하여 전화, 서면 또는 내방하여 불만을 제기하거나 청구 내역에 관한 조사를 요청해야 한다. 기한 내에 조사 요청이 접수되는 경우, 조사가 완료될 때까지 분쟁이 발생한 청구서의 미납 요금으로 인해 공익 서비스 공급을 중단하지 않는다. GWP는 조사가 완료될 때까지, GWP에 해당 기간 동안 평균 청구 요금과 동일한 금액을 GWP에 예치하도록 요구할 수 있다. 기한 내에 이와 같이 예치금을 납부하지 않는

경우, 불만 제기나 조사 요청을 포기한 것으로 간주한다. 분쟁이 없는 이후 청구된 공익 서비스 사용 요금은 납부 기한 내에 GWP 에 납부해야 하며, 그렇지 않는 경우, 서비스가 중단될 수 있다.

2. 만일 고객 서비스 부서에 연락 한 후에도 고객이 여전히 청구 내역이 정확하지 않다고 생각되면, 고객은 부서 결정을 통보 받은 일자로부터 10 일 이내에 고객 서비스 관리자(Customer Services Administrator)에게 전화로 문의하거나 청구 분쟁에 관한 서면 진술서를 다음 주소로 제출한다: **Customer Services Administrator, 141 N. Glendale Ave. 2nd Level, Glendale, CA 91206.** 고객 서비스 관리자는 분쟁을 조사하고 결정을 서면으로 고객에게 통보한다.

3. 청구 내역 분쟁을 고객 서비스 관리자가 만족스럽게 해결하지 못 하는 경우, 고객은 고객 서비스 관리자의 결정을 통보 받은 후 10 일 이내에 다음 주소로 진술서를 제출한다: **General Manager of GWP, 141 N. Glendale Ave. 2nd Level, Glendale, CA 91206.** 해당 서면 진술서가 기한 내에 접수되면, 총괄 관리책임자는 청구 분쟁 사안에 대하여 철저하고 완전한 조사가 이루어졌는지의 여부를 판단한다. 총괄 관리책임자는 해당 분쟁 사안에 대한 결정을 내리고 결정을 서면으로 고객에게 통보한다. 고객이 여전히 총괄 관리책임자의 조사 결과에 만족하지 않는 경우, 고객은 도시 관리책임자 사무소(Office of the City Manager)에게 다음 주소로 이의를 제기할 수 있다: **the Office of the City Manager, 613 E. Broadway Street Room 200, Glendale, CA 91206;** 도시 관리책임자 또는 도시 관리책임자가 지명한 담당 사무관은 사안을 검토하여 최종 결정을 내리고, 결정을 서면으로 고객에게 통보한다.