

증거서류 A

요금 미납에 따른 주거용 수도 서비스 중단 정책

목적

수도요금 연체 관련 정책 수립 수도요금이 연체될 경우, 다음과 같은 요금 미납에 따른 수도 서비스 중단 정책("정책")을 적용합니다. 이 정책은 연체 계정에 징수를 하기 위해 관할구가 시행하는 통지서 발송, 수수료 부과, 급수 중단과 같은 행정 조치를 설명합니다. 요금 미납에 따른 급수 중단은 징수 절차에서 가장 최종 단계에서 고려하며, 충분한 사전 통지 후 다른 모든 합리적 대안들이 효과가 없을 때만 시행합니다.

정책

이 정책은 영어, 민법 1632 항에 열거한 언어, 및 관할구 서비스 영역 거주자의 10% 이상이 사용하거나 관할구 웹사이트 mountainhousecsd.org 에 게재된 기타 언어로도 번역되어 있습니다. 이 정책은 모든 주거용 관할구 수도 서비스 이용자들에게 적용합니다.

일반 조항

- A. 모든 수도 요금 청구서는 제시되는 즉시 납부 의무가 있습니다. 제시란 청구서가 우편함에 배달되고/또는 전자메일로 전송되는 것을 말합니다.
- B. 고객이 연장 계획을 요청하거나 납부 조정을 승인받은 경우를 제외하고, 30 일이 지난 이후에도 청구서 요금을 납부하지 않으면 종합 요금 일정표에 명시한 대로 연체 수수료가 계산됩니다.
- C. 이 정책에서 설명한 대로, 관할구는 서비스 지역 입주자에게 연락하려고 노력하고 연체 사실 및 급수 중단 예정 통지서를 제공합니다.
- D. 주 정부 법령에 따라 금지된 경우를 제외하고, 관할구는 60 일 기간 이상 연체된 요금의 청구를 위해 급수를 중단합니다. 종합 요금 일정표에 명시한 대로, 연체 요금 미납에 따른 급수 중단 계정에 관리비도 부과됩니다. 관할구는 급수를 재개하는 방법에 대한 정보와 함께 급수 중단 통지서를 발송합니다.

- E. 급수가 중단되었다가 서비스 재개를 신청하는 고객은 전화번호 (209) 831-2300 으로 관할구에 연락하거나, 251 E. Main Street, Mountain House, California 95391 로 직접 방문하십시오. 연체 요금, 관리비, 기타 적용 요금 등을 납부할 경우에만 서비스 재개가 가능합니다.

연체 계정

A. 잔액 부족 계정

청구서에서 미납 잔액이 \$20 이하인 경우는 연체료가 계산되거나 추가 징수 조치 없이, 다음 청구 기간으로 이월되거나 추가됩니다.

B. 기일 경과 통지서

1. 종합 요금 일정표에 명시한 대로, 수도요금 청구서 발급 이후 30 일째 되는 날 영업시간 종료 전까지 수도요금을 납부하지 않을 경우, 연체료가 부과됩니다.
2. 기록상 계정 소유자에게 연체료 액수 및 미납부 잔액을 명시한 기일 경과 통지서를 발송합니다.
3. 기일 경과 통지서에는 추가 요금 및 잠재적 급수 중단을 방지하기 위해 기록상 계정 소유자가 전액 납부가 가능하거나 납부 조정이 가능한 최종 날짜를 알려줍니다.

C. 연체 수수료 또는 이자 면제

1. 기록상 계정 소유자가 요청할 경우, 관할구는 12 개월 기간에 대해 1 회의 연체료를 면제합니다.
2. 이 정책에서 명시한 대로, 가구 수입이 연방 빈곤 계층의 200% 이하인 계정 소유자가 요청할 경우, 관할구는 12 개월 기간에 대해 1 회 연체 이자를 면제합니다. 관할구는 고객의 요청 시점에서 미납된 모든 이자에 대한 면제를 적용합니다.

D. 청구서 지급 기한 연장 연체료를 방지하기 위해 기록상 고객은 청구 요금 납부에 대해 단기 조정을 신청할 수 있습니다. 기록상 고객은 아래 선택사항 중 한 가지를 신청할 수 있습니다.

1. 기록상 고객은 연체료가 계산되기 전에 청구서 금액 납부 기한 연장을 신청해야 합니다. 기한 연장은 청구서 제시 후 60 일까지 승인될 수 있습니다.
2. 만약 청구 금액을 납부하기까지 추가 시간이 필요할 경우, 기록상 고객은 아래 설명된 대로 대체 납부 조정을 신청할 수 있습니다.
3. 만약 연장 기간 내에 납부하지 않고 대체 납부 조정을 승인받지 못한 경우, 아래 약속한 대로 급수 중단 통지서가 발급됩니다.

E. 대체 지급 조정

1. 다음 조건을 모두 충족할 경우, 주거지에서 급수는 중단되지 않습니다.
 - a. 주거 서비스를 중단할 경우 주거 서비스가 공급되는 건물 거주자의 생명이 위험에 처하게 되거나 건강과 안전에 심각한 위협을 발생시킬 것임을 명시한 주치의가 발급한 증명서를 계정 소유자가 관할구에 제출한 경우.
 - b. 계정 소유자가 관할구의 일반 청구 주기 내에 주거 서비스 비용을 재정적으로 지급할 수 없음을 증명한 경우. 만약 고객의 가구 구성원이 다음의 복지 서비스의 수혜자일 때 관할구의 일반 청구 주기 내에 주거 서비스 비용을 재정적으로 지급할 수 없다고 간주합니다: CalWORKS, CalFresh, 극빈층 보조, Medi-Cal, 생활보조금/주정부 급여 보조 프로그램, 또는 여성, 유아, 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 영양 보조 프로그램. 또는 가구의 연간 수입이 연방 빈곤 계층의 200% 이하임을 증명한 경우.
 - c. 관할구의 서면 정책에 따라, 계정 소유자는 상각 협약서, 대체 지급 일정서, 또는 연기/감면 지급 계획서에 자발적으로 서명해야 합니다.
2. 고객은 위에 열거한 문서를 제때 관할구에 제출해야 할 책임이 있습니다. 만약 제때 정보를 제출하지 않거나 미완료할 경우, 관할구는 새로 발급한 급수 중단 통지서를 보낼 것입니다.

F. 상각 계획서

1. 다음 청구 기간까지 연장된 지급 조정서는 상각 계획서로 간주하며, 계정 소유자가 서면 작성하고 서명해야 합니다.
2. 상각 계획서는 관할구에서 승인을 받아 계정 소유자가 지정한 기간 미납 잔액을 상각 받으며, 상각 계획서 승인 날짜로부터 12 개월을 초과하지는 않습니다.
3. 기록상 계정 소유자는 상각 계획서의 조항들을 준수하고 이후 각 청구 기간에 요금이 발생하는 대로 최신 상태로 유지해야 합니다.
4. 기록상 계정 소유자는 상각 계획서에 따라 연체 요금을 납부하는 동안은 추가 미납 요금에 대한 상각을 요청하지 않습니다.
5. 상각 계획서의 조항들을 준수하지 않으면 급수 중단 서면 통지서가 발급됩니다. 중단 통지서는 급수 중단 시행에 앞서 영업일 기준 최소 7 일 전에 해당 서비스 지역에 편지 형식으로 발급됩니다.

추가 통지

A. 급수 중단 통지서

1. 관할구는 기록상 계정 소유자가 최소 60 일 동안 요금 납부를 연체하기 전까지는 미납에 따른 급수 중단을 해서는 안 됩니다.
2. 관할구는 미납에 따른 급수 중단을 시행하기 영업일 기준 최소 7 일 전까지 기록상 계정 소유자에 연락하기 위해 합리적인 최선의 노력을 합니다.
3. 기록상 계정 소유자가 지정한 우편 주소로 서면 중단 통지서를 보냅니다. 우편 주소와 수도 서비스 지역의 주소가 서로 다른 경우, 서비스 지역의 "입주자"를 수취인으로 2 차 통지서를 우편으로 발송합니다. 서면 중단 통지서는 다음의 내용을 포함합니다:
 - 계정 소유자의 성명 및 주소

- 연체 금액
 - 급수 중단을 방지하기 위해 납부 또는 납부 조정이 필요한 날짜
 - 상각 계획서 신청 절차에 대한 설명
 - 청구서에 대한 문제 제기 또는 이의 신청 절차에 대한 설명
 - 관할구의 전화번호 및 관할구의 서면 정책에 대한 웹사이트 주소
4. 만약 관할구가 서비스 중단 전에 고객에게 연락할 수 없다면(즉, 반환 우편), 관할구는 거주지를 방문하여 거주자에게 급수 중단이 임박했다는 사실과 관할구의 정책 사본을 어디에서 얻을 수 있는지에 관한 정보를 통지하는 문걸이를 남겨 놓습니다.

B. 개별 계량 거주지에 있는 거주 세입자/입주자에 대한 통지서

1. 관할구는 수도 서비스 계정이 연체 상태이며 급수 중단 일정이 시행되기 영업일 기준 최소 10 일 이내에 서면 통지서 방식으로 입주자에게 알리기 위해 합리적인 최선의 노력을 합니다.
2. 서면 통지서를 통해 세입자/입주자에게 해당 서비스 지역에서 다음 수도 요금에 대한 재정적 책임을 자발적으로 부담하는 한 연체 계정에서 납부해야 할 금액을 납부하지 않아도 관할구의 기록상 계정 소유자가 될 권리가 있음을 알립니다.
3. 세입자/입주자는 임대차 계약서나 임차료 납부 증명서와 같은 형식으로 임차권에 대한 증명 서류를 제공해야 합니다.

C. 종합 계량기를 통해 측정되는 공동주택 단지에 사는 세입자/입주자에 대한 통지서

1. 관할구는 수도 서비스 계정이 연체 상태이며 급수 중단 일정이 시행되기 영업일 기준 최소 10 일 이내에 해당 건물의 뒷면이나 앞면에 눈에 띄게 게시된 서면 통지서 방식으로 입주자에게 알리기 위해 합리적인 최선의 노력을 합니다.

2. 서면 통지서를 통해 세입자/입주자에게 해당 서비스 지역 및 종합 계량기를 통해 측정되는 주소지를 포함한 지역에서 다음 수도 요금에 대한 재정적 책임을 자발적으로 부담하는 한 연체 계정에서 납부해야 할 금액을 납부하지 않아도 관할구의 기록상 계정 소유자가 될 권리가 있음을 알립니다.
3. 세입자/입주자는 임대차 계약서나 임차료 납부 증명서와 같은 형식으로 임차권에 대한 증명 서류를 제공해야 합니다.

수도 서비스 재개

- A. 서비스 재개 수수료는 이사회 결의에서 정해집니다. 만약 이 정책에 따라 계정 소유자가 자신의 가구 수입이 연방 빈곤 계층의 200% 이하임을 증명할 경우, 수수료는 일반 영업시간에 재개할 때 \$50, 비영업시간에 재개할 때 \$100 을 초과하지 않습니다. 이 한도는 2021년 01월 01일부터 모든 도시 소비자에 대한 노동 통계국의 소비자 물가 지수(CPI-U)의 변화에 따라 매년 조정됩니다.
- B. 영업시간 내 재개
 1. 미납에 따라 중단된 급수를 재개하기 위해 기록상 계정 소유자가 모든 연체 요금 및 재개 수수료를 포함한 미납 수수료를 납부해야 합니다.
 2. 영업시간 외 수수료 없이 같은 날에 수도 서비스 재개하려면 월요일~금요일, 오후 5시 이전까지 납부해야 하며, 이외에는 영업시간 외 수수료가 적용됩니다.
 3. 종합 요금 일정표에 명시한 대로, 관할구 직원 이외의 사람이나 관할구 승인 없이 재개한 수도 서비스는 벌금이나 추가 수수료가 부과됩니다.
 4. 수도 서비스를 무단으로 재개한 결과 발생한 모든 손해에 대해서 계정 소유자가 책임을 져야 합니다.
- C. 영업시간 외 수도 서비스 재개

1. 종합 요금 일정표에 명시한 대로, 월요일~금요일, 오후 5 시 이후 또는 종료일, 휴일이나 주말에 수도 서비스 재개를 요청할 경우, 기록상 계정 소유자는 영업시간 외 수수료가 부과됩니다.
2. 기록상 계정 소유자나 지명자가 모든 연체 요금과 해당 수수료를 납부할 때만 수도 서비스를 재개할 수 있습니다.
3. 만약 미납 이외의 사유로 정상 영업시간 이후에 수도 서비스가 재개될 경우, 기록상 계정 소유자는 다음 영업일에 행정 서비스 부서에 연락해서 영업시간 이후 재개 사유 및 수수료 면제에 대해 상담해야 합니다.

반환 수표

A. 반환 수표/ACH 거래 처리 통지

관할구가 지급 반환 통지를 받을 경우, 고객의 계정은 미납으로 간주하며 다음 단계가 진행됩니다:

1. 종합 요금 일정표에 명시한 대로, 관할구는 지급 반환 수수료를 부과합니다.
2. 기록상 고객은 지급 반환 통지서를 받게 됩니다.

만약 반환된 시점에서 고객의 계정이 60 일 이내 연체된 경우, 추가 통지서와 수수료가 부과되는 것을 방지하기 위해 통지서에는 지급 반환 및 수수료를 납부해야 할 날짜를 명시합니다.

만약 반환된 시점에서 고객의 계정이 60 일 이상 연체된 경우, 연체 납부 수수료가 계산되어 7 일 후 서비스 중단 통지서가 기록상 고객에게 발급됩니다.

B. 중단된 서비스로 인한 반환 수표

1. 미납으로 인한 급수 중단을 복원하기 위해 고객이 요금을 납부하고 관할구가 해당 납부가 반환되었다는 통지를 받은 경우, 관할구는 신속히 48 시간의 서비스 중단 통지서를 발급할 수 있습니다.

2. 12개월 이내에 2번 이상 반환하거나 서비스 복원을 위해 지급한 한 번의 반환 수표를 발급한 고객은 최근 반환 일자로부터 12개월 동안 현금, 신용카드, 또는 인증된 자금을 지급해야 합니다.

이의 제기할 권리

- A. 기록상 계좌 소유자는 행정 서비스 책임자 또는 지명자에게 급수 중단 결정에 대해 이의 제기할 권리가 있습니다. 관할구는 이의 제기가 진행되는 동안 미납에 따른 급수 중단을 하지 않습니다.
- B. 모든 이의 제기는 기록상 계정 소유자가 서면으로 제출해야 하고 상세한 쟁점 사항을 명시하고 재검토 또는 조사를 요청해야 합니다. 이의 제기는 서비스 중단 전에 영업일 기준 최소 5일 이내에 접수해야 합니다. 서비스가 중단되지 않더라도, 계정이 이의 제기 중인 경우에도 이의 제기한 시점을 기준으로 아래 약술한 대로 수수료를 납부해야 합니다.
 1. 기일 경과 통지서가 발급되기 전 영업일 기준 2일 이내에 신청한 이의 제기의 경우에도 연체 납부 수수료를 부과합니다.
 2. 급수 중단 가능성 및 관련 수수료를 방지하기 위해 중단 날짜 이전 영업일 기준 5일 이내에 이의 제기해야 합니다.
- C. 만약 기록상 계정 소유자가 분명히 납부했으나 계정에 기록되지 않았다고 확신할 경우, 기록상 계정 소유자는 납부를 입증하고 관할구가 납부금 수령 내용을 조사할 수 있도록 영수증, 취소된 항목, 또는 기타 만족스러운 증거를 제출해야 합니다.

번역

- A. 정책
 1. 이 정책에 대한 번역은 민법 1632 항에 열거된 언어로 251 E. Main St., Mountain House, CA 95391 에서, 또는 온라인 www.mountainhousecsd.org에서 이용하실 수 있습니다.

- a. Please visit our office or website for a translation of this Policy.
- b. Visite nuestra oficina o sitio web para obtener una traducción de este política.
- c. 请访问我们的办公室或网站，了解本政策的翻译
- d. Mangyaring bisitahin ang aming opisina o website para sa isang pagsasalin ng patakarang ito.
- e. Vui lòng truy cập văn phòng hoặc trang web của chúng tôi để dịch bản chính sách này.
- f. 이 정책에 대한 번역은 저희 사무실이나 웹사이트를 방문하십시오.

B. 공지사항

1. 이 정책에 따라 발급된 모든 서면 통지서는 251 E. Main St., Mountain House, CA 95391 에서, 또는 온라인 mountainhousecsd.org 에서 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어, 및 관할구 내 10% 이상 주민이 사용하는 기타 언어로도 이용할 수 있습니다.