

**채널 아일랜드 비치 커뮤니티 서비스 사업소 미납에 대한 가정용 수도
서비스 중단 정책 2020년 2월 1일 발효**

참조:

상원 법안 제998호: 가정용 수도 서비스 중단

목적/배경

본 정책은 통지, 수수료 할당 및 서비스 중단을 포함하여 체납 계정 징수를 위한 채널 아일랜드 비치 커뮤니티 서비스 사업소의 행정 조치를 확인하기 위한 것입니다. 본 정책은 사업소의 웹사이트에서 대중에게 이용 가능하도록 합니다. 사업소는 (805) 985-6021번으로 전화하여 본 정책의 조건에 따라 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 피하기 위한 옵션을 의논할 수 있습니다.

1. 체납 계정:

1.1. 이후로 체납 계정은 수도 고지서 발행 21일 후 업무 종료 시간까지 미납 상태로 유지된(그리고 납부 조정이 이루어지지 않았거나 대체 납부 일정이 확립되지 않은) 모든 계정으로 확인됩니다. 다음 규칙이 체납 계정 징수에 적용됩니다.

1.1.1. 소액 잔액 계정

\$15 미만의 고지서 잔액은 연체료가 평가되지 않거나 추가 징수 조치가 발생되지 않고 다음 청구 기간으로 이월되어 추가될 수 있습니다. \$15 미만의 금액을 지불하지 못하는 경우 그 계정은 “체납” 상태가 되지 않습니다.

1.1.2. 연체료

\$15 이상의 고지서에 대한 납부를 고지서가 발행된 후 21번째 날의 업무 종료 시간까지 수납하지 않은 경우 연체 금액의 10%에 해당하는 연체료가 고객의 계정에 대해 평가됩니다. 납기일 및 연체료는 고객의 이후 서비스 고지서에 분명하게 표시되며 연체 통지서(Late Notice)에도 나옵니다.

1.1.3. 연체료 면제

고객 요청 시 사업소는 참작해야 할 상황이 있고 고객이 지난 12개월에 체납에 대한 연체료를 평가받은 적이 없는 경우 연체료를 면제할 수 있습니다. 사업소는 12개월 기간에 1회의 연체료만 면제합니다.

1.2. 체납 계정 통지

1.2.1. 체납 계정 연체 통지

사업소는 계정이 연체 상태로 유지되고 현재 체납으로 간주되는 고객에게 알리는 “연체 통지서” 를 고객에게 제공합니다. 연체 통지서는 또한 고지서가 60일 이상 체납 상태로 유지되는 경우 서비스 종료 예정되어 있음을 고객에게 알려야 합니다. 연체 통지서는 고객의 계정을 체납 상태로 간주하자마자 발송됩니다.

연체 통지서는 다음 모든 사항을 포함해야 합니다.

- 고객의 이름 및 주소
- 연체된 금액
- 서비스 종료를 피하기 위해 납부 또는 납부 조정이 필요한 날짜
- 분할 상환 계획 신청을 위한 과정 설명
- 고지서 및 연체 금액에 대해 분쟁하거나 이의 제기하기 위한 과정 설명
- 본 사업소의 전화번호 및 사업소의 가정용 서비스 중단 정책에 대한 웹 링크

1.2.2. 서비스 주소가 고객의 청구 주소와 다른 경우

가정용 서비스에 대한 고객의 청구 주소가 서비스 주소와 다른 경우 본 사업소는 “거주자” 앞으로 또는 본 사업소에서 알고 있는 경우 거주자의 이름으로 서비스 주소에도 연체 통지서를 발송합니다.

1.2.3. 연체 통지서가 사업소로 다시 발송된 경우

사업소는 고객이 최신 상태로 유지하지 못한 전화번호 또는 이메일 연락처 정보에 대해 책임을 지지 않습니다. 서면 통지서가 우편을 통해 발송된 경우 사업소는 연체 통지서를 거주 주택의 눈에 잘 띄는 곳에 배치하여 고객에게 알리기 위해 합리적이고 선의의 노력을 합니다.

1.2.4. 체납 임대주와 세입자에 대한 가정용 서비스

서비스 주소의 “거주자” 가 세입자이며 기록상의 고객이 세입자의 임대주인 경우, 그 세입자는 기록상 고객이 되기로 선택하여 이후 자신에게 서비스가 청구되도록 할 수 있습니다. 하지만 **서비스 주소에 대한 임대주의 계정이 체납인 것으로 간주된 경우에만 세입자가 기록상 고객이 될 수 있습니다.**

세입자는 서비스 조건에 동의해야 하며 서비스 요건을 충족해야 합니다. 본 사업소는 지체 없는 임차료 지급 증명서 또는 사업소에서 허용할 수 있는 것으로 생각되는 기타 신용 의무를 요청할 수 있습니다.

세입자가 기록상 고객이 되는 경우 그 세입자는 서비스 주소에 대한 임대주의 계정상 납부해야 하는 어떠한 금액도 지불할 필요가 없습니다. 하지만 임대주는 연체 금액에 대해 여전히 책임이 있고 사업소와 좋은 관계를 유지하기 위해서는 연체된 금액을 납부해야 합니다.

1.3. 체납 계정에 대한 대체 납부 조정

정상 납부 기간 내에 수도 서비스를 지불할 수 없는 모든 고객은 연체료 또는 서비스 중단을 피하기 위해 대체 납부 조정을 요청할 수 있습니다. 본

사업소는 이 요청을 둘러싼 모든 상황을 고려하고 납부 조정을 인가할지 여부에 대한 결정을 내립니다.

1.3.1. 분할 상환 계획

다음 청구 기간으로 연장되는 납부 조정은 분할 상환 계획으로 간주되고 이는 서면으로 작성하고 고객이 서명해야 합니다. 분할 상환 계획은 본래 고지서 날짜로부터 고객이 지정한 기간 동안 미납 잔액을 분할 상환하며, 이 기간은 12개월을 초과하지 않습니다. 분할 상환된 납부는 고객의 정기 고지서와 합쳐지고 정기 고지서의 납기일이 적용됩니다. 고객은 분할 상환 계획의 조건을 준수해야 하며 이후 각 청구 기간에 요금이 누적되므로 현재 납부 상태를 유지해야 합니다. 고객은 분할 상환 계획에 따라 체납 요금을 지불하는 동안 이후 미납 요금에 대한 추가 분할 상환을 요청할 수 없습니다.

1.3.2. 수도 중단이 심각한 건강 및 안전 위험을 제기하는 경우 대체 납부

다음 조건이 **모두**(1, 2 및 3) 충족되는 경우 가정용 서비스는 중단되지 않으며 고객은 대체 납부 조정을 제안받습니다.

1. 일차 의료 제공자의 증명서

서비스 종료가 생명을 위협하거나 수도가 제공되는 건물 거주자의 건강 및 안전에 심각한 위협을 제기한다고 증명하는 일차 의료 제공자의 증명서(일반의, 산과/부인과 의사, 소아과, 가정의학과 의사, 일차 진료 클리닉, 병원 또는 외래환자 클리닉)로 인해 사업소는 분할된 상환 계획을 체결해야 할 의무가 생깁니다.

2. 고객이 납부할 수 없다는 증거

정상 청구 주기에 고객이 가정용 서비스에 대해 재정적으로 납부할 수 없음을 입증합니다. 고객은 다음의 경우 서비스에 대해 재정적으로 납부할 수 없는 것으로 간주됩니다.

a. 고객의 가구원이 다음의 수혜자인 경우:

- CalWORKS
- CalFresh
- 종합 지원
- Medi-Cal
- 생활보조금/주정부 생활 보조 프로그램
- 캘리포니아주 여성, 유아, 아동을 위한 특별 영양, 보충 프로그램

또는

b. 고객이 가구의 연소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 신고함

3. 대체 납부 조정을 시작할 의지가 있는 고객

고객은 분할 상환 조정, 대체 납부 일정 또는 연불 또는 감액 지불 계획을 시작할 의지가 있어야 합니다.

1.3.3. 대체 납부 조정에 대한 채무 불이행

청구 주기 내에 대체 납부 또는 분할 상환 계획의 조건을 준수하지 못하는 경우 그 계정은 체납으로 간주되고 1.2항에 따라 연체 통지서가 발행됩니다.

60일 이상 대체 납부 또는 분할 상환 계획 조건을 준수하지 못하는 경우 2.1항에 따라 고객에게 임박한 서비스 중단을 알리는 문고리형 통지서(Door Hanger Notice)가 발행됩니다.

2. 미납으로 인한 서비스 중단

2.1. 서면 서비스 중단 통지서

사업소는 고객의 납부가 60일 이상 체납될 때까지 미납으로 수도 서비스를 중단하지 않습니다. 사업소는 문고리형 태그(“문고리형 통지서”) 형태로 미납에 의한 수도 서비스 중단 최소 7일 전에 서면으로 고객에게 연락합니다.

2.1.1. 문고리형 통지서 수수료

문고리형 통지서가 전달되면 추가 \$15 수수료가 고객의 계정 잔액에 적용됩니다. 서비스 공급 중단을 피하고/또는 공급 중단된 경우 서비스 복구를 위해 적용되는 모든 수수료를 납부해야 합니다.

2.2. 공급 중단 기한

모든 체납 수도 서비스 요금과 관련 수수료는 연체 통지서에 명시된 날 오후 4시 30분까지 사업소에 수납해야 합니다(1.2항 참조).

2.3. 미납으로 인한 수도 서비스 공급 중단

사업소는 계량기를 끄고 어떤 경우에는 잠가서 수도 서비스 공급을 중단합니다. 서비스 공급을 중단하기 전에, 고객은 본 정책의 섹션 2.1에 나와 있는 대로 서비스 종료 최소 7영업일 전에 문고리형 통지서를 통해 안내를 받습니다.

서비스 공급이 중단되고 고객에게 종료될 때 사업소는 서비스 주소의 눈에 잘 띄는 곳에 “복구 통지서(Reestablishment Notice)” 를 놓습니다. 복구 통지서는 고객에게 가정용 서비스를 복구하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

2.4. 가정용 서비스 중단 보고

사업소는 납부 불능으로 인한 연간 가정용 서비스 중단 수를 보건 및 안전 코드 § 116918에 따라 사업소 웹사이트에 보고합니다.

3. 서비스 복구

미납으로 공급 중단된 서비스를 다시 시작하거나 지속하기 위해 고객은 복구 수수료를 지불해야 합니다. 사업소는 실행 가능하면 바로 서비스를 다시 연결하기 위해 노력해야 하지만

서비스 종료에 기여한 모든 연체 금액과 체납 수수료를 납부한 후 최소한 다음 정규 영업일이 끝나기 전까지 서비스를 복구합니다. 사업소 직원 이외의 다른 사람이 계량기를 키거나 사업소의 승인 없이 켜 수도 서비스는 벌금 또는 추가 요금이나 수수료를 내야 할 수 있습니다. 승인되지 않은 서비스 복구의 결과로 발생한 모든 손해는 고객의 책임입니다.

3.1. 업무 시간 중 서비스 복구

사업소의 수도 서비스가 중단된 경우 서비스가 복구되기 전에 추가 복구 수수료 \$50.00과 모든 미결제 잔액을 납부해야 합니다.

3.2. 업무 시간 이후 서비스 복구

월요일부터 금요일 오후 5시 이후, 주말 또는 공휴일에 복구된 서비스는 업무 시간 외 복구 수수료가 청구됩니다. 서비스는 고객이 업무 시간 이후 복구 수수료에 대해 안내를 받았고 수수료를 인정하는 합의서에 서명했으며 해당 수수료를 지불하기 위해 늦어도 다음 영업일 정오까지 사업소 사무실에 연락하는 데 동의한 경우를 제외하고 정규 업무 시간 이후 복구되지 않습니다. 고객이 정규 업무 시간 이후에 수도 서비스 복구를 요청하는 경우, 서비스 복구 수수료는 위에 열거한 \$50.00 수수료 대신 \$105.00과 계정에 대한 기타 모든 미결제 잔액이 됩니다.

4. 반송 수표

4.1. 반송 수표 처리 통지

체납 계정에 대한 납부액으로 처리된 반송 수표 수령 시 사업소는 그 계정을 미납으로 간주하고 그 계정은 체납 상태로 유지됩니다. 사업소는 반송된 수표에 대해 전화 또는 이메일을 통해 고객에게 알리기 위해 합리적인 선의의 노력을 합니다.

사업소가 반송 수표를 수령한 당시 해당 계정이 60일 이상 체납된 경우 고객에게 서비스가 7영업일이 지나면 중단된다는 사실을 알리는 서비스 공급 중단에 대한 문고리형 통지서가 서비스 주소에 놓입니다.

수도 서비스는 반송 수표의 금액과 반송 수표에 대한 요금을 문고리형 통지서에 명시된 날짜에 또는 그 전에 납부하지 않은 경우 공급이 중단됩니다.

4.2. 이전에 공급 중단된 서비스에 대한 반송 수표

고객이 미납으로 인해 이전에 공급 중단된 수도 서비스를 복구하기 위한 납부액으로 반송 수표를 지불하고 사업소가 서비스를 복구한 경우 사업소는 추가 통지서를 제공하지 않고 즉시 서비스 공급을 중단할 수 있습니다. 중단 대상이 되는 수도 요금 납부를 위해 반송 수표를 지불한 경우 48시간 종료 통지서가 제공되지 않습니다.

미납으로 인해 꺼진 서비스를 복구하기 위한 납부액으로 반송 수표를 발행한 모든 고객은 반송 납부액 날짜로부터 12개월 동안 향후 서비스 공급 중단을 복구하기 위해서는 현금, 우편환 또는 자기앞수표를 지불해야 합니다.

4.3. 다수의 반송 수표

단일 고객 계정에 대해 3회의 반송 수표 후에는 지급하는 모든 금액이 우편환, 자기앞수표 또는 현금이어야 합니다.

5. 분쟁 및 이의 제기

고객이 고지서에 있는 요금에 대해 분쟁을 제기하길 원하는 경우 고객은 다음과 같이 이의를 제기할 권리가 있습니다.

5.1. 사무소 관리자에게 이의 제기

이의 제기는 고객이 이의 제기하고자 하는 고지서가 고객에게 발행된 날짜로부터 15일 이내에 서면으로 읽기 쉽게 작성하여 사무소 관리자에게 보내야 합니다.

이의 제기에 포함되어야 할 사항:

- a. 이의 제기에 대한 근거
- b. 이의 제기에 대한 근거를 지지하는 증거
- c. 분쟁 해결을 위한 제안 사항(있는 경우)

수령 시 사무소 관리자는 고객에게 이의 제기에 대한 접수 확인을 알리고 사무소 관리자는 15일 이내에 고객에게 분쟁 고지서에 대한 독립적인 결정을 고객에게 서면으로 제공해야 합니다.

5.2. 사무소 관리자의 결정에 대한 이의 제기

사무소 관리자의 결정은 사무소 관리자의 결정 우편 발송 날짜로부터 15일 이내에 총 관리자에게 이의 제기할 수 있습니다. 사무소 관리자의 결정에 대한 이의 제기는 총 관리자가 이의 제기를 수령한 날로부터 30일 이내에 총 관리자가 듣고 숙고하게 되며 공청회는 필요하지 않습니다. 총 관리자는 신청자에게 이의 제기 심리에 대한 시간 및 장소에 대한 통지를 제공합니다. 총 관리자는 이에 따른 결정을 자신의 재량으로 동의, 반대 또는 수정할 수 있습니다. 총 관리자의 결정은 최종 결정이 됩니다.

5.3. 보류 중인 이의 제기

사업소는 고객의 이의 제기가 보류 중인 동안 고객의 가정용 수도 서비스의 공급을 중단하지 않을 수 있습니다.