

## 추심 및 주거용수 서비스 중단 정책 알라메다 카운티 워터 디스트릭트

### 참고 문헌:

Senate Bill No. 998: Discontinuation of Residential Water Service

Health and Safety Code Section 116900 *et seq.*

California Government Code Section 60370 *et seq*

California Public Utilities Code Section 10001 *et seq.*

### 목적/배경:

본 추심 및 주거용수 서비스 중단 정책은 알라메다 카운티 워터 디스트릭트의 통지, 수수료 할당 및 서비스 중단 등 체납 계정 추심 등의 행정 조치에 대한 개요입니다. 이 정책은 본 지역의 웹사이트에 대중에게 공개될 것이며, 이 정책에 대한 참고 문헌은 모든 지구의 수도 요금 고지서, 연체료 고지서, 서면 단수 통지서, 해지 통지에 포함될 것입니다. (510) 668-4200 로 연락하시면 이 정책의 조건 하에서 급수 중단을 피할 수 있는 선택사항에 대하여 논의할 수 있습니다.

이 정책은 본 지역 웹사이트에서 영어, 스페인어, 중국어, 필리핀어, 베트남어, 한국어, 그리고 이 서비스 구내에서 최소 10% 주민이 사용하는 그 어떤 언어로도 이용할 수 있게 될 것입니다.

### 주거 용수 서비스에 대한 지불

구로부터 급수 서비스를 받는 사람은 누구나 명세서 또는 청구서 발송 후 21 일 이내에 해당 서비스에 대한 요금을 지불해야 합니다. 법령에 의해 금지된 것을 제외하고, 구는 제 때에 납입이 완전히 이행되지 않을 경우 급수 서비스를 중단할 권리를 갖게 됩니다. 구는 대상 계좌가 적어도 60 일 이상 연체되기 전까지는 미납으로 인한 급수 서비스를 중단하지 않을 것입니다.

### 추심 정책:

캘리포니아 주 정부 법규 60370 – 60375.5 및 상원 법안 998 호(2020 년 1 월 1 일 발효)와 일치하는 알라메다 카운티 워터 디스트릭트의 연체 계좌에 대한 추심 기준과 방법은 다음과 같습니다.

체납 계좌 :

체납 계좌는 앞으로 수도요금 고지서가 발급된 후 21 일까지 미납(및 대금 결제 또는 대체 납부 일정 설정 없이)된 계좌로 식별됩니다. 체납 계좌의 수금에는 다음과 같은 규정이 적용됩니다.

1. 소액 잔액 계정:

25 불 이하의 계정의 체납액은 이월되며, 연체료 부과나 추가 징수 조치 없이 다음 청구 기간에 추가됩니다. 또한 본 정책의 목적상 체납자로 간주되지 않습니다.

2. 연체료:

청구서가 발급된 후 28 일까지 요금을 납입하지 않으면 요금과 수수료표에 정해진 대로 연체료가 산정됩니다. 지불 기한일과 연체료가 청구서에 잘 보이도록 표시될 것입니다. 연체료 고지서에는 이 요금에 대해 이의를 제기하는 방법에 대한 정보도 포함될 것입니다.

3. 연체료 면제:

고객의 요청이 있는 경우, 구는 정상을 참작할 만한 상황이 있고 고객이 이전 12 개월 동안 연체료가 청구된 경력이 없는 경우에 한하여 연체료를 면제합니다.

4. 지불 약정:

정상적인 지불 기간 내에 구의 요금 및 수수료 정책 또는 이 정책에 따라 평가된 급수 서비스 또는 기타 수수료 지불이 불가능한 고객은 서비스 중단을 방지하기 위해 지불 약정을 요청할 수 있습니다. 아직 지불 약정 또는 할부 상환 계획 등의 활동이 없는 고객에게는 지구에서 지불 약정 또는 할부 상환 계획 등을 제공합니다.

다음 청구기간까지 연장하는 지급약정은 할부 계획으로 간주되며, 이는 반드시 고객이 서면으로 작성, 확인하여야 합니다. 할부 계획은 할부 약정일로부터 12 개월을 초과하지 않고 고객이 정한 기간에 걸쳐 미지급 잔액을 할부로 지급합니다. 할부금의 지급은 일반 청구서와 결합하여 그 마감 기한을 따릅니다. 고객은 할부 계획의 조건을 반드시 준수해야 하며, 이후 청구기간에 요금이 부과되는 현재 상태를 유지해야 합니다. 고객은 할부 계획에 따라 연체료를 지급하는 동안 후속 미납금의 추가 할부를 요청할 수 없습니다.

할부 계획이나 지급약정을 체결하고 이를 준수하는 고객은 체납자로 간주하지 않습니다. 할부 또는 지급 약정의 조건을 준수하지 않을 경우 고객은 체납자로 간주됩니다. 60 일 동안 계정이 체납이 되었을 경우, 급수 중단 대상이 되며, 새로운 연체 잔액에 대해 추가적인 약정이나 연장이 이루어지지 않게 됩니다. 또한 체납 잔액이 지급될 때까지 향후 대체 지불 약정을 부여받지 못하게 됩니다. 급수 중단 전 영업일 기준 7 일 이내에 해당 구는 전화, 메일 또는 이메일 통지를 통해 고객에게 연락을 취하기 위해 선의의 노력을 기울일 것입니다. 또한, 최종 단수 통지는 서비스 중단에 앞서 5 영업일 이내에 문에 걸 수 있는 행거 형태로 고객의 주소로 전달될 것입니다.

#### 5. 공지 사항:

구는 법에 따라 고객에게 계좌가 연체되었음을 통지하고 추가 징수 조치를 취할 예정임을 알릴 것입니다. 통지 방법은 전화, 우편 또는 주소 내 통지로 할 것입니다. 구는 고객이 최신 정보로 업데이트하지 않아 발생하는 전화, 메일 또는 전자 메일 연락의 두절에 대해 책임을 지지 않습니다.

#### 6. 서면 중단 통지:

구는 고객이 적어도 60 일 이상 체납할 때까지 급수 서비스를 중단하지 않습니다. 구는 적어도 7 영업일 전에 고객에게 서면으로 연락하여 미납 급수 서비스를 중단을 알릴 수 있도록 합리적인 선의의 노력을 다 할 것입니다. 서면 중단 통지는 계좌에 지정된 우편 주소로 발송되며 통지서에는 다음의 내용이 포함됩니다:

- 고객의 이름 및 주소
- 연체액
- 서비스 중단을 방지하기 위해 지불 또는 지불 약정이 필요한 날짜
- 할부 계획서 신청 절차 및 절차에 대한 설명
- 청구서에 이의를 제기하거나 항소를 하는 과정에 대한 설명
- 지구 전화 번호 및 구의 서면 추심 정책에 대한 웹 링크

##### a. *개별 측정된 거주지의 점유자/세입자에 대한 통지:*

구는 수도 요금 계좌가 연체되어 급수 서비스가 정지되기 최소 10 일 전에 서면 통지를 통해 이 사실을 거주자에게 알리기 위해 합리적이면서 최선의

노력을 다 할 것입니다. 서면 통지는 세입자/점유자에게 체납 계좌로 납부해야 하는 금액을 지불하지 않고 해당 주소의 수도 요금에 대한 후속적 책임을 부담할 의사가 있는 한, 해당 지역의 고객이 될 권리가 있음을 통지할 것입니다. 세입자/점유자가 체납액에 대해 청구되지 않도록 세입자/점유자는 임대계약서 또는 임대료 지불증명서 형태로 본인이 세입자의 신분임을 알리고 체납자가 부동산 소유주, 부동산 관리자 또는 기타 대리인임을 확인해야 합니다.

b. 마스터 미터를 통해 제공되는 멀티 유닛 콤플렉스에 거주 중인 세입자/점유자에 대한 통지:

구는 급수 서비스가 정지되기 최소 15 일 전에 각 거주지 문 앞에 걸 수 있는 서면 통지를 통해 거주자에게 급수 중단을 알리기 위해 합리적이면서 최선의 노력을 다 할 것입니다. 서면 통지는 세입자/점유자가 이 주소로 마스터 미터에 의해 제공되는 수도 요금에 대한 후속적 책임을 부담할 의사가 있는 한, 체납액을 납부해야 하는 책임 없이 해당 지역의 고객이 될 권리를 보유한다고 통지할 것입니다. 거주자 중 하나 이상이 해당 구의 만족을 위한 급수 서비스에 대한 후속 요금에 대해 책임을 질 의향이 있고 책임질 수 있는 경우 또는 해당 구가 서비스 요건을 충족하지 못한 거주자에 대해 선택적으로 서비스를 중단할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 해당 구는 다음과 같은 조치를 취할 것입니다.

만약 서면 중단 통지서가 반송되면 구는 고객에게 전화 연락, 또는 거주지를 직접 방문하여 미납 중단의 통지를 알리기 위해 합리적 선의의 노력을 다 할 것입니다.

7. 중단 통지:

구는 본 정책에 명시된 바와 같이 사용료 체납에 대한 급수 서비스 중지를 사전에 고객에게 통지하기 위해 합리적, 선의의 노력을 다 할 것입니다. 최종 통지 방법은 서비스 중단에 앞서 5 영업일 전 주소로 문에 거는 도어 행거 형식으로 전달됩니다. 요금과 수수료표의 설정에 따라 통지에 대한 수수료가 적용됩니다.

8. 연체 마감 기한:

모든 체납 수도요금과 관련 수수료는 서면 단수 통지에 명시된 날 오후 11 시 59 분까지

구에서 수령해야 합니다.

#### 9. 급수 서비스 중단:

미터기를 잠그거나 끄는 것으로 급수가 중단됩니다. 고객은 요금과 수수료 표에서 정한 대로 미터기가 물리적으로 꺼졌는지 여부에 관계없이 서비스를 다시 복구하기 위해서는 수수료를 지불해야 합니다.

#### 10. 서비스 복구:

미납으로 연결이 끊긴 서비스를 재개하거나 계속하려면, 고객은 요금과 수수료 표에 설정된 대로 복구 수수료를 지불해야 합니다. 구는 가능한 한 빠른 시일 내에 서비스를 다시 연결하되, 최소한 과거 연체 금액과 서비스 중단으로 인한 모든 체납 수수료가 지불된 뒤 다음 정기 근무일 이전에 서비스를 복구하게 됩니다. 구 직원 이외의 사람이 또는 구 허가 없이 전원을 켜는 경우 과태료 또는 추가 요금 또는 수수료의 적용을 받을 수 있습니다. 무단 급수 서비스 복원의 결과로 발생하는 모든 손상은 고객에게 책임이 있습니다.

#### 11. 영업 시간 이후의 복구 서비스:

월요일에서 금요일, 주말 또는 공휴일 오후 4시 이후에 복구된 서비스는 요금 및 수수료 표에 명시된 대로 시간 경과 후 복구 수수료를 부과합니다. 고객에게 사후 복구 수수료를 통보하고 고객이 수수료를 인정하여 대상 수수료를 지불하기로 합의하지 않은 이상 정규 업무 시간 이후에는 서비스가 복구되지 않습니다.

#### 12. 반환 결제 처분의 통지:

급수 서비스에 대해 반환된 지급액이나 다른 수수료는 요금과 수수료 표에 정해진 바대로 수수료로 취급됩니다. 또한, 계좌에 반환된 대금이 있는 경우, 지급해야 할 잔액을 지불하려는 시도가 없었던 것처럼 구의 연체 절차로 계좌를 반환해야 합니다. 구에서는 합리적이고, 선의의 노력을 통하여 전화나 우편, 이메일 등으로 반송된 지급 사실과 계좌의 연체 상태 등을 고객에게 통지할 것입니다. 구는 지난 12개월 이내에 반환된 대금이 있는 계좌에 대한 모든 미래 지급을 현금 또는 인증된 자금으로 할 것을 요구할 수 있습니다.

13. 이전의 중단 서비스에 대해 반환된 지불:

고객이 중단된 급수 서비스를 복구하기 위해 그 대금으로 협상 불가능한 수표나 분쟁 중인 신용카드로 지급하고 구가 복구 서비스를 제공하는 경우, 구는 추가 통지를 하지 않고 즉시 서비스를 중단할 수 있습니다. 급수 서비스 중단의 대상이 된 수도요금의 지불을 위해 협상 불가능한 수표나 사기 신용카드로 지급했을 경우 해지 통지는 제공되지 않습니다.

중단 서비스를 복구하기 위한 결제로서 협상 불가능한 수표나 분쟁 중인 신용카드를 발급하는 고객은 반환된 지불일로부터 12 개월 동안 앞으로 있을 서비스 중단을 복구하기 위해 현금 또는 인증된 자금을 지불해야 합니다.

14. 청구서에 대한 이의 제기:

모든 구 내 청구서, 연체료 고지서 및 서면 중단 통지서에는 고객이 청구서에 명시된 서비스나 요금에 대해 어떤 방법으로 이의를 제기하거나 조사를 요청할 수 있는지에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 청구서에 명시된 서비스나 요금에 대해 이의를 제기하거나 조사를 요청하고자 하는 고객은 관할구 고객 서비스 센터에 분쟁이나 조사의 근거를 상세히 기술한 서면 진술서를 제출해야 합니다. 서면 진술서는 해당 구가 연체 납부/연체료 통지를 발송한 날로부터 10 일 이내에 제출해야 합니다. 구는 고객이 제공한 정보를 평가하고 그 문제를 조사할 것입니다. 재무 책임자 또는 피지명자는 총책임자 또는 피지명자와 협의하여 모든 정보에 근거하여 결정하여야 하며, 적절할 경우 공정하고 공평한 방법으로 납부액을 조정할 수 있는 권한을 갖습니다.

고객이 동의하지 않을 경우, 고객은 재무 관리자의 결정일로부터 10 일 이내에 서면으로 이사회에 그 결정을 항소할 수 있습니다. 이사회는 다음 정기 이사회에서 기록을 검토하고 결정을 내릴 것이며 이 이사회 결정을 최종적 결론이 됩니다.

고객이 상기의 지정된 기간 내에 급수 청구서에 이의를 제기하거나 서비스 또는 요금에 대한 조사를 요청하는 경우, 구는 이 과정이 보류 중인 동안에는 급수 서비스를 중단하지 않습니다.

15. 재산세 목록에 부과된 소유자 점유, 단일 가족 주거용 계정의 수도 및 기타 서비스에 대한

소유주 거주 단독 가족 주거용 계정의 수도 및 기타 서비스에 대한 체납 및 미납 요금 재산세 목록에 대한 부과금: 수도 및 기타 서비스에 대한 체납 및 미납 요금이 60일 이상 체납 및 미납된 소유주 거주 단독 가족 주거용 계정은 알라메다 카운티 평가사 사무실에 배정되어 매년 재산세 명부에 부과됩니다. 수도 및 기타 서비스에 대한 연체 및 미납 요금이 재산세 명부에 부과되는 것을 방지하려면 모든 요금과 수수료를 매년 6월 30일까지 해당 계좌에 납부해야 합니다. 이 절차는 본 정책에 명시된 다른 절차를 보완하는 것이므로 이러한 계정은 연중 수도 요금을 납부하지 않으면 최대 서비스 중단까지 포함한 연체 처벌을 받을 수 있습니다.