

제목:	Collection Policy (formerly Delinquent Accounts)(징수 정책 (구 연체 계정))	
번호:	500-004	
승인:	이사회	
승인 날짜:	2019년 3월 5일	
발효일:	2019년 5월 1일	
검토일:	법령 변경시	

참조:

Senate Bill No. 998: Discontinuation of Residential Water Service California Government Code Sections 60370 -60375.5(상원 법안 제 998호: 가정용 수도 서비스 중단, 캘리포니아 주 정부 법, 섹션 60370~60375.5)

목적/배경:

본 정책은 통지, 요금 할당 및 서비스 중단을 포함하여, 연체 계정의 징수를 위한 Soquel Creek Water District(소쿠엘 크릭 지방 수도국)의 행정 조치를 열거합니다. 본 정책은 지방 수도국의 웹사이트에 공개됩니다. 전화 (831) 475-8500으로 지방 수도국에 연락하면 본 정책의 조건에 따른 미납금에 대한 수도 서비스가 중단되는 것을 피할 수 있는 옵션을 안내받을 수 있습니다.

정책 본문:

소쿠엘 크릭 지방 수도국은 제한된 경계 내에서 정부의 기능 또는 독점적 기능을 현지에서 수행하기 위해 일반법에 따른 특별 지구로서, 구성된 주 정부 기관으로서, 캘리포니아 주 정부 법, 섹션 60370~60375.5에 의해 연체 계정의 징수 집행에 있어서 통제를 받습니다. 또한, 지방 수도국은 200개 이상의 서비스 연결처에 물을 공급하는 도시 또는 공동체 수도 시스템으로서, 2020년 2월 1일부터 발효된, 상원 법안 제998호에 의해 통제를 받습니다.

연체 계정:

연체 계정은 수도 요금 청구서 발행 후 업무일 기준으로 21일이 지나면 미납부 상태인 (그리고 납부 약정을 정하지 않았거나 대체 납부 일정이 정해지지 않은) 계정으로 식별됩니다. 다음과 같은 규칙이 연체 계정의 징수에 적용됩니다.

1. **소액 잔액 계정:**

20달러 이하의 요금 잔액은 연체료가 부과되지 않거나 추가 징수 조치를 취하지 않은 채 다음 청구 기간으로 이월 및 추가될 수 있습니다.

2. **연체료:**

청구서가 발행된 후 업무일 기준으로 21일이 지나도 요금을 납부하지 않은 경우, 연체료가 부과됩니다. 마감일과 연체료는 청구서에 뚜렷하게 표시됩니다. 지방 수도국은 청구서에 명시된 마감일 2일 전에 연체료가 임박했음을 고객에게 알리는 합당한, 선의의 노력을

기울일 것입니다. 알리는 방법은 고객이 선택한 통지 환경설정(문자, 전화, 또는 이메일)에 따릅니다. 통지 수단을 선택하지 않은 고객에게는 전화로 통보합니다. 지방 수도국은 고객이 전화 또는 이메일 연락처 정보를 최신 상태로 유지하지 못했을 경우 책임을 지지 않습니다.

3. 연체료 면제:

고객의 요청에 따라, 지방 수도국은 정상을 참작할 상황이 있고 고객이 지난 6개월 동안 납부 연체로 인한 연체료를 부과받은 적이 없는 경우 연체료를 면제합니다.

4. 캘리포니아 주에 대한 연체 통지 및 연체료 면제

건전한 재정 기반과 예산 승인 및 보증 지불 절차의 변동 때문에, 캘리포니아 주에게는 연체 통지가 발송되지 않거나 기존 계정의 납부 연체에 대해 연체료가 부과되지 않습니다.

5. 대체 납부 약정:

정상적인 납부 기간 내에 수도 요금을 납부할 수 없는 고객은 연체료 또는 서비스 중단을 피하기 위해 대체 납부 약정을 요청할 수 있습니다. 지방 수도국은 그러한 요청에 관련된 모든 상황을 고려하여 납부 약정이 정당한지 여부를 결정합니다.

a. 1차 의료인의 증명

서비스를 종료할 경우 수도 서비스가 제공되는 구내 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 된다는 것을 증명하는 1차 의료인(일반 진료의, 산부인과 의사/부인과 의사, 소아과 의사, 가정 의학 의사, 1차 진료 클리닉, 병원, 또는 외래 환자 클리닉)의 증명이 있을 경우 지방 수도국은 분할 상환 계획을 착수해야 합니다.

다음 청구 기간으로 연장되는 납부 약정은 분할 상환 계획으로 간주되며, 서면으로 작성되어 고객이 서명해야 합니다. 분할 상환 계획은 고객이 정한 기간 동안 미납 잔액을 상환하는 것이며, 원래 청구 날짜로부터 12개월을 초과하지 않습니다. 분할 납부 금액은 고객의 정기 청구서와 합쳐지며, 정기 청구서의 납기일이 적용됩니다. 고객은 분할 상환 계획의 조건을 준수해야 하며 이후의 청구 기간마다 요금이 누적되므로 현재 미납 수준을 유지해야 합니다. 고객은 분할 상환 계획에 따라 연체료를 지불하는 동안 이후의 미납부 요금에 대한 추가 분할 상환을 요청할 수 없습니다. 분할 상환 계획의 조건을 준수하지 않으면 서면으로 서비스 중단 통지서가 발급됩니다. 서비스 중단 통지는 서비스 중단보다 영업일 기준으로 5일 전에 당해 구내에 배달되어 출입문 손잡이에 걸리게 됩니다.

6. 추가 통지:

지방 수도국은 계정이 연체된 고객에게 이를 알리고 청구서 발행 후 약 60일 후에 추가 징수 조치가 취해질 것이라는 사실을 알리기 위해 합당한, 선의의 노력을 기울일 것입니다. 알리는 방법은 고객이 선택한 통지 환경설정(문자, 전화, 또는 이메일)에 따릅니다. 통지 수단을 선택하지 않은 고객에게는 전화로 통보합니다. 지방 수도국은 고객이 전화 또는 이메일 연락처 정보를 최신 상태로 유지하지 못했을 경우 책임을 지지 않습니다.

7. 서비스 중단 서면 통지:

지방 수도국은 고객이 최소 60일 동안 연체할 때까지는 수도 서비스를 중단하지 않아야 합니다. 지방 수도국은 요금 미납부를 이유로 영업일 기준으로 수도 서비스를 중단하기 최소 7일 전에 해당 고객에게 서면으로 연락하는 합당한, 선의의 노력을 기울일 것입니다.

서비스 중단 서면 통지는 당해 계정에 지정된 우편 주소로 발송됩니다. 우편 주소와 수도 서비스가 제공되는 건물의 주소가 다른 경우, 두 번째 통지가 서비스 주소로 우송되고 "입주자" 앞으로 보내집니다. 서비스 중단 서면 통지에는 다음이 포함됩니다.

- 고객 이름과 주소
- 미납된 금액
- 서비스 중단을 피하기 위해 필요한 납부 기일 또는 납부 약정 기일
- 분할 상환 계획 신청 절차 설명
- 청구서에 이의를 제기하거나 항의하는 절차 설명
- 지방 수도국 전화번호 및 지방 수도국의 서면 징수 정책 웹링크

a. 개별 계량 거주지의 주거 세입자/입주자에 대한 통지

지방 수도국은 수도 서비스 계정이 연체 상태이고 수도 서비스가 중단될 시, 입주자에게, 수도 서비스가 중단되기 최소한 10일 전에 서면 통지를 통해 알릴 수 있도록 합당한, 선의의 노력을 기울일 것입니다. 그러한 서면 통지는 세입자/입주자에게, 그 세입자/입주자가 당해 주소의 수도 서비스에 대해 이후에 부과되는 요금에 대해 재정상 책임을 질 의향이 있는 한, 연체 계정에서 납부해야 할 금액을 납부하지 아니하고 지방 수도국의 고객이 될 권리가 있다는 것을 알리는 것입니다. 연체 계정에서 납부해야 하는 금액을 면제받기 위해서는, 세입자/입주자는 임대 계약서 또는 임대료 지불 증명서의 형태로 임차를 입증해야 합니다.

b. 마스터 계량기를 통해 서비스가 제공되는 다가구 복합 단지의 세입자/입주자에 대한 통지 지방 수도국은 수도 서비스 계정이 연체 상태이고 수도 서비스가

중단되는 입주자에게 서비스가 중단되기 최소한 10일 전에 서면 통지를 각 거주지의 출입문 손잡이에 거는 방식으로 알릴 수 있도록 합당한, 선의의 노력을 기울일 것입니다. 그러한 서면 통지는 세입자/입주자에게, 마스터 계량기를 통해 서비스가 제공되는 해당 주소(들)의 수도 서비스에 대해 이후에 부과되는 요금에 대해 재정상 책임을 지는 한, 연체 계정에서 납부해야 할 금액을 납부하지 아니하고 지방 수도국의 고객이 될 권리가 있다는 것을 알리는 것입니다. 1명 이상의 입주자가 지방 수도국이 만족하도록 수도 서비스에 대해 이후 요금에 대한 책임을 질 의향이 있고 책임을 질 수 있다면, 또는 서비스의 요건을 충족하지 못한 입주자들에 대해 선택적으로 서비스를 종료할 수 있는 물리적 수단으로서 지방 수도국이 적법하게 사용할 수 있는 수단이 있다면, 지방 수도국은 그러한 요건을 충족한 입주자들에게 서비스를 제공할 것입니다.

서비스 중단 서면 통지가 배달불가하여 우편을 통해 반송되는 경우, 그지방 수도국은 합당한, 선의의 노력을 기울여 거주지를 방문하고 미납부로 인한 서비스 중단 통지서를 남길 것입니다.

8. 48시간 전 서비스 종료 통지:

지방 수도국은 요금 미납을 이유로 수도 서비스를 중단하기 48시간 전에 당해 고객에게 통지하는 합당한, 선의의 노력을 기울일 것입니다. 알리는 방법은 고객이 선택한 통지 환경설정(문자, 전화, 또는 이메일)에 따릅니다. 통지 수단을 선택하지 않은 고객에게는 전화로 통보합니다. 지방 수도국이 문자, 전화, 또는 이메일로 연락을 취할 수 없는 경우 성실한 노력을 기울여 거주지를 방문하고 서비스 종료에 대한 통지서를 남길 것입니다.

9. 중단 기한:

모든 연체된 수도 요금 및 관련 수수료는 서비스 중단 서면 통지에 명시된 날짜의 오후 5시까지 지방 수도국이 수령해야 합니다.

10. 미납부로 인한 수도 서비스 중단:

지방 수도국은 계량기를 끄거나 경우에 따라 짐그는 방식으로 수도 서비스를 중단합니다. 서비스가 중단되기 전에, 고객은 영업일 기준으로 서비스 종료 최소 7일 전에 서비스 중단 서면 통지를 받고 서비스 종료 48시간 전에 두 번째 통지를 받게 됩니다. 계량기가 실제로 꺼졌는지 여부에 관계 없이, 고객은 요금 청구 시스템에서 서비스를 재개하는 데 따르는 비용을 청구받게 됩니다. 최초 종료 후 7일 이내에 납부가 되지 않는 경우 계량기는 꺼짐 위치로 잠깁니다.

11. 서비스 재개:

연체로 중단된 서비스를 재개하거나 계속하려면, 고객은 재개 요금을 납부해야 합니다. 지방 수도국은 되도록 빨리 서비스를 재연결하기 위해 노력할 것이지만, 최소한, 서비스 종료로 인한 연체 수수료 및 연체 요금을 납부한 후 다음 정규 근무일이 끝나기 전에 서비스가 복구될 것입니다. 지방 수도국의 직원이 아닌 사람이, 또는 지방 수도국의 허가 없이 수도 서비스를 켜 경우 벌금이나 추가 요금 또는 수수료가 부과될 수 있습니다. 허가받지 않은 서비스 복구로 발생하는 모든 피해는 고객의 책임입니다.

12. 영업 시간 후 서비스 재개:

월요일부터 금요일, 주말, 또는 공휴일 오후 5시 이후에 복구된 서비스에는 시간외 재개 수수료가 부과됩니다. 고객이 근무시간 외 재개 수수료가 있다는 것을 통보 받았고 그러한 수수료를 인정하는 동의서에 서명하고 다음날 영업일 오전 이내에 지방 수도국의 청구 부서에 연락하여 당해 수수료를 납부하기로 동의하지 않는 한, 정규 업무 시간 후에는 서비스가 복구되지 않습니다. 시간외 재개 수수료는 정규 재개 수수료 및 연체 계정에 대한 연체 수수료에 추가됩니다. 서비스 요청에 대응하는 지방 수도국 직원은 납부액을 징수할 권한이 없으나 당해 고객에게 다음날 영업일 오전까지 청구 부서에 연락하라고 지시할 것입니다. 꺼짐 상태로 잠긴 서비스는 몇 시간 후에 재개할 수 없습니다.

서비스가 새로운 계정이고 지방 수도국이 서비스 개설 요청을 받지 않았기 때문에 수도 서비스가 중단되는 경우도 있습니다. 고객이 아직 서비스를 개설하지 않아서 정규 업무 시간 후에 서비스가 복구되고 있는 경우, 당해 고객은 청구 부서에 연락하여 다음 영업일에 서비스를 개설하는 것에 동의해야만 시간외 재개를 면제받을 수 있습니다. 위에 명시되지 않은 사유로 서비스가 중단된 경우 되도록 신속하게 서비스를 복구해야 하며, 고객은 청구 부서에 연락하여 문제를 해결하는 것이 좋습니다. 이 경우 시간외 재개 수수료가 부과되지 않습니다.

13. 반송 수표의 처분에 대한 통지:

지방 수도국은 수도 서비스 또는 기타 요금의 납부에 대해 반송 수표를 수령한 경우 해당 계정을 미납부 계정으로 간주합니다. 지방 수도국은 반송 수표에 대해 고객에게 전화나 이메일로 통지하기 위해 합당한, 선의의 노력을 기울일 것입니다. 반송 수표로 인한 48시간 전 서비스 종료 통지서가 생성될 것입니다. 알리는 방법은 고객이 선택한 통지 환경설정(문자, 전화, 또는 이메일)에 따릅니다.

통지 수단을 선택하지 않은 고객에게는 전화로 통보합니다. 지방 수도국이 문자, 전화,

또는 이메일로 연락을 취할 수 없는 경우 성실한 노력을 기울여 거주지를 방문하고 서비스 종료에 대한 통지서를 남길 것입니다.

반송 수표의 금액과 반송 수표 요금이 서비스 종료 통지서에 명시된 날짜 또는 그 이전에 납부되지 않은 경우 수도 서비스가 단절됩니다. 반송 수표를 상환하고 반송 수표 요금을 납부하기 위해 지불하는 모든 금액은 현금, 신용카드, 또는 인증된 자금이어야 합니다.

14. 이전에 단절된 서비스에 대한 반송 수표:

고객이 미납부로 인해 이전에 단절된 수도 서비스를 복구하기 위해 유통불가 수표를 제출하고 지방 수도국이 서비스를 복구한 경우, 지방 수도국은 추가 통지 없이 즉시 서비스를 단절할 수 있습니다. 중단되는 수도 요금 납부를 위해 유통불가 수표를 제출한 경우 48시간 전 종료 통지서를 보내지 않습니다.

미납부로 인해 계량기가 꺼진 서비스를 복구하기 위한 납부로 유통불가 수표를 발행한 고객은 반환된 납부 기일로부터 12개월 내에 현금, 신용카드, 또는 인증된 자금으로 납부해야만 향후 서비스 단절을 복구할 수 있습니다.

15. 이의 제기 청구서:

고객이 수도 요금 청구에 대해 이의를 제기하고 이사회에 호소할 권리를 행사하는 경우, 지방 수도국은 그 호소가 계류 중인 동안에는 미납부를 이유로 하여 수도 서비스를 단절하지 않습니다.