

## 연체 계정 정책

### 목적

본 정책은 공공서비스 고객에게 요금 청구 및 계정 해지 정책에 대한 정보를 제공하며, Water Shutoff Protection Act(수도 차단 보호법), Health & Safety Code(보건안전법) 116900 등에 따른 공공서비스 책임을 준수합니다. 본 정책은 문고리에 24 시간 전 약식 수도 서비스 중단 통지를 게시하는 계정의 무단 이용 사례에는 적용되지 않습니다.

모든 공공서비스 계정은 매달 1 일에 청구되고 28 일 후에 만기가 도래하며 여기에 2 일의 처리 유예기간이 추가됩니다. 명시된 납부 기일까지 잔액 전체나 일부가 납부되지 않을 경우 계정은 연체가 됩니다. 연체 계정에는 다음 규칙이 적용됩니다.

### 소액 계정

청구 잔액이 \$40 이하인 경우에는 지연 요금이나 추가 벌금을 산정하지 않고 이월되어 다음 달 요금에 추가됩니다.

### 연체 통지

다음 청구 시기에도 계정이 연체 상태일 경우, 다음 청구서에 연체 통지서와 함께 새 잔액이 포함됩니다. 해당 통지서에는 크게 표시된 기한과 미납 잔액, 6% 연체 벌금이 포함됩니다.

### 차단 통지

연체 계정이 60 일 동안 미납 상태가 계속되면(납부 준비를 하지 않음) 서비스가 중단되며 수도가 끊길 수 있습니다.

고객에게 아직 서비스 정보를 제공하지 않은 경우, 시는 수도 서비스 중단일로부터 7 일 이전에 고객에게 서면으로 이의 제기, 연장, 대체 납부 방법에 관한 정보를 제공합니다.

차단 통지는 계정에 지정된 우편 주소로 발송됩니다. 고객의 우편 주소가 주택 서비스가 제공되는 주소지와 다를 경우, 주택 서비스를 제공받고 있는 주소지에 "Occupant(입주자)"를 수신인으로 하여 통지서를 발송합니다.

통지서에는 다음의 정보를 분명하게 읽을 수 있도록 기재합니다.

- a. 고객의 이름 및 서비스 주소.
- b. 연체 금액.
- c. 주택 서비스 중단을 피하기 위해 요금을 납부하거나 납부 계획을 마련해야 하는 기한.

- d. 연체 요금 납부 기한 연장 신청 절차에 대한 설명.
- e. 요금 심사 및 이의제기 신청 절차에 대한 설명.
- f. 세부 항목에 의거하여 제공된 정책에 따른 연체 주택 서비스 요금의 할부 상환을 포함하여 고객을 위한 연기, 할인, 대안 납부 일정 요청 절차 설명.

**7 일의 통지 기간이 끝날 때까지 연체 계정의 요금을 납부하지 않거나 고객이 시에 연락하여 납부 계획을 마련하지 않을 경우, 서비스를 중단하기 24 시간 전에 해당 주소지의 문고리에 통지서를 걸어들 것입니다.**

### 재연결 요금

서비스가 차단된 경우, 시는 고객에게 본 정책 사본을 제공할 것이며, 고객은 서비스를 다시 이용하려면 계정 잔액을 모두 납부해야 합니다. 이 요금에는 다음이 포함됩니다.

- a. 미납 금액
- b. 관련 벌금
- c. 재연결 요금

### 요금 연기 및 할인

시는 다음의 모든 조건이 충족되면 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.

- a. 수도 서비스를 중단할 경우 주민에게 심각한 위협이나 치명적인 위협이 될 수 있음을 명시한 1 차 의료기관의 증명서를 고객이 시에 제출한 경우
- b. 고객이 납부 능력이 없음을 증명한 경우,
- c. 고객이 대체 납부 계획을 마련하고자 하는 경우,

고객이 연간 가계 소득이 연방 빈곤선의 200 퍼센트 미만임을 근거로 납부 능력이 없음을 증명할 수 있는 경우, 시는 또한 고객의 가족 중 현재 CalWORKS, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, 보충 소득 보장/주 보충 지불 프로그램, California Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children(캘리포니아 여성, 유아, 아동 영양 보충 프로그램)에 참여하는 사람이 있을 경우 고객의 가계소득이 연방 빈곤선의 200 퍼센트 미만인 것으로 간주합니다.

위에 설명된 바에 따라 고객이 납부 능력이 없음을 증명한 경우 시는:

- a. 일반 업무 시간 중 수도 서비스 재연결 요금을 50 달러(\$50), 업무 시간 외 재연결 요금을 150 달러(\$150)로 제한하고, 실제 비용이 이 금액 미만일 경우에는 해당 실제 비용을 초과하지 않도록 합니다.
- b. 12 개월에 한 번 요금 연체 벌금 부과를 포기합니다.

## 납부 계획

Sierra Madre 시는 경제적 어려움이나 정상 참작 사유가 있는 고객에 대해 납부 계획을 마련할 수 있도록 합니다. 고객은 납부 계획서(Payment Arrangement Form)를 작성하고 재무담당관(Finance Director)의 승인을 받은 경우에만 납부 계획을 마련할 수 있습니다. 납부 계획 결정 시 고려해야 할 요소들은 다음과 같습니다.

- a) 연체 요금의 액수
- b) 요금 미납 기간
- c) 고객의 재정 상황

연체 계정의 납부 계획은 다음 정책에 따라 허용 가능합니다.

- a) 모든 계획에는 서명을 기재한 납부 계획서가 필요합니다.
- b) 연체 요금을 전액 납부하는 납부 계획을 세워야 합니다.
- c) 납부 계획은 매주, 격주, 매월, 격월로 구성할 수 있으며 12개월 이내에 미납 잔액을 지불해야 합니다.
- d) 모든 납부 계획을 유지하지 않을 경우, 청구 기한이 즉시 도래하여 서비스가 중단될 수 있습니다.

계정에 시에서 승인한 납부 계획이 적용되는 경우 다음과 같은 상황이 발생하면, 시는 문고리에 최종 서비스 중단 통지를 게시한 후 7 업무일 이후에 주택 서비스를 중지할 수 있습니다.

- a) 고객이 60일 이상 납부 계획을 준수하지 않음
- b) 고객이 현재 주택 서비스 요금을 60일 이상 납부하지 않음.

## 단독 주택 또는 다가구 주택 단지의 주택 임차인/입주자

주택의 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록 상의 고객인 경우, 시는 합당하고 신의성실한 노력을 하여 수도 서비스 중단일로부터 10일 이전에 서면 통지를 통해 입주자에게 수도 계정이 언제 미납이 되어 끊길 것인지를 안내할 것입니다.

통지서를 통해 임차인/입주자에게 해당 주소지의 수도 요금 납부 책임을 이행할 의사가 있다면 연체 계정에 요금을 납부하지 않고 직접 시 서비스 고객이 될 권리가 있음을 안내할 것입니다. 연체 계정에 납부할 금액을 포기하기 위해, 임차인/입주자는 반드시 임대 계약서나 임대료 납부 증명의 형식으로 임차 증빙자료를 제출해야 합니다.

다가구 주택 단지나 마스터 계량기를 통해 수도가 공급되는 주거용 건물의 경우, 각 입주자가 임차 증빙자료를 제출하고 서비스 약관에 동의해야 하며 법률과 시의 규칙 및 요금 조건을 준수할 것에 동의해야 합니다.

## 반려수표

고객 은행에 의해 반려된 모든 수표에 대해 서비스 요금이 부과됩니다. 시는 반려수표를 재예치할 수 없습니다. 반려수표는 시 통지일로부터 5 업무일 이내에 교체해야 합니다.

### 요금 청구 이의제기

고객은 요금 청구에 대한 질문이 있거나 요금이 잘못 부과되었다는 의심이 들 경우 시청에 문의해야 합니다. 직원이 계정을 분석하고 고객에게 요금 청구에 대해 설명할 것입니다. 수도 사용량이 너무 높거나 낮은 것으로 보이는 경우, 시는 요청에 따라 수도 계량기를 업무 시간 기준으로 24 시간 이내에 다시 확인합니다. 요청 후 업무 시간 기준으로 48 시간 이내에 고객은 결과를 안내받고 이의 제기된 요금의 유지, 할인, 또는 파기 여부를 통지받게 됩니다. 시는 이의 제기를 진행하는 동안 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

### 징수

시는 연체일로부터 12 개월 동안 미납 요금과 추가 벌금을 징수하기 위해 연체 계정 고객에게 계속 연락을 취할 것입니다. 12 개월이 지난 후 시가 고객으로부터 미납 잔액을 받지 못할 경우, 시는 해당 계정을 공인 추심기관에 보내 요금을 징수하도록 하거나 징수 불가능한 미수금 계정의 대손상각 정책 (Write Off of Uncollectible Accounts Receivable Policy)에 따라 검토를 하고 대손상각 처리합니다.

### 정보

이 정책은 시청이 공개하고 시 웹사이트 상에 게시합니다. 정책은 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어로 작성됩니다. 납부 계획 양식(Payment Arrangement Forms) 및 추가 정보 역시 시청에서 이용하실 수 있습니다.

### 보고

시는 매년 연말 웹사이트와 주 수자원 통제위원회(State Water Resources Control Board)에 연간 주택 서비스 중단 건수를 보고합니다.

### 문의

고객 계정과 관련된 모든 문의는 시청 626-355-7135 로 문의해주십시오