

가정용 상수도 요금 미납으로 인한 서비스 중단 방침

본 가정용 상수도 요금 미납으로 인한 서비스 중단 방침은 시의 기타 방침과 관계없이 본 문서에 명시된 조항에 따라 시행됩니다. 본 방침과 시의 기타 방침이 충돌할 시 본 방침을 우선 적용합니다.

- I. 방침의 적용 및 문의 전화번호:** 본 방침은 통지 및 요금 산정, 가정용 상수도 서비스 중단 등 시의 체납 계정 징수에 대한 행정 조치를 열거합니다. 본 방침은 시 웹사이트에서 열람 가능하며 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 번역본이 제공됩니다. 본 방침의 요건에 따라 가정용 상수도 요금 미납으로 인한 서비스 중단을 방지할 선택지에 관해 의논하고자 하신다면, 시 공과금 청구 고객 서비스부에 (909) 798-7516번으로 연락하십시오.

본 방침은 가정용 상수도 요금 미납으로 인한 서비스에만 적용되며 상업 및 산업용 수도 서비스 계정에는 계속해서 시의 기존 방침 및 절차가 적용됩니다.

II. 가정용 상수도 요금 미납으로 인한 서비스 중단:

- A. 청구서 발행 및 납부: 상수도 서비스 요금 청구서는 각 고객에게 격월 단위(1년에 6회)로 송달됩니다. 서비스 요금 청구서는 송달되는 즉시 납부해야 하며, 연체 시 1) RMC 13.12.020 (B)에 명시된 바에 따른 연체료 및 2) 청구서 발행일로부터 60일 이내에 납부하지 않을 시 서비스 중단 대상이 됩니다. 현금, 수표, 직불 및 신용 카드 등, 다양한 방식으로 납부할 수 있습니다. 다양한 납부 선택지가 허용되며 이는 웹사이트에서도 확인할 수 있습니다. 하지만 RMC 13.12.020에 제시된 일정에 따라 비용이 시에 수납 처리되도록 할 책임은 고객이 부담합니다.

B. 청구서 산정 방식:

1. 계량기는 주기적인 청구서 발행을 위해 정기적으로 판독되며 개시 청구서, 해지 청구서 및 특별 청구서 준비를 위해 필요한 바에 따라 판독됩니다.
2. 계량 서비스 청구서에는 청구서 발행 기간에 해당하는 현재 및 이전 계량기 판독값, 사용 단위 수, 날짜, 현재 계량기 판독값에 포함된 서비스 일수가 표시됩니다.

3. 고객 청구서는 미국의 법정 통화로 납부해야 합니다. 이러한 규정에도 불구하고 시는 동전 납부를 거부할 권리를 보유하고 있습니다.

C. 체납 계정: 체납 계정이란 고객 청구서 발행일로부터 25영업일이 종료될 때까지 미납 상태로 확인(이에 더해 이전에 납부 협의를 진행하지 않거나 대체 납부 계획을 수립하지 않은 경우)된 모든 계정을 의미합니다.

1. 연체료: 모든 연체료는 RMC 13.12.020에 제시된 바에 따라 시가 고객의 상수도 서비스 계정에 부과합니다.
2. 연체 통지: 시는 고객의 체납 기간이 60일 이하인 경우에는 상수도 요금 미납에 따른 서비스 중단을 진행해서는 안 됩니다. 시는 상수도 요금 미납에 따라 서비스를 중단하기 최소 7일 전에 고객에게 서면으로 연락할 책임과 선의의 노력을 다할 것입니다.

고객의 주소와 서비스가 공급되는 부동산의 주소가 일치하지 않을 경우, 시는 상수도 요금 미납에 따라 서비스를 중단하기 최소 10영업일 전에 서비스가 공급되는 주소로 두 번째 통지서를 우편 발송하고, "점유자"에게 전달되어야 합니다. 연체 알림 통지서 및 최종 통지서에는 다음 내용이 포함되어야 합니다.

- a) 고객의 이름 및 주소
- b) 체납 금액
- c) 서비스 중단을 방지하기 위해 납부 또는 납부 협의를 진행해야 하는 기한
- d) 납부 계획 신청 절차에 관한 설명
- e) 청구서에 대한 이의 제기 또는 항소 절차에 관한 설명
- f) 시 전화번호 및 서면으로 작성된 시의 가정용 상수도 요금 미납으로 인한 서비스 중단 방침을 확인할 수 있는 웹사이트 주소

시는 전화로 고객에게 서비스 중단 예정 통지를 대신할 수 있습니다. 전화로 해당 사실을 통지할 경우, 시는 고객에게 본 방침의 사본을 제공할 의사를 밝혀야 합니다. 또한 아래 섹션 III에 명시된 바에 따른 대체 납부 방식 및 아래 섹션 IV에 명시된 바에 따른 고객 청구서에 대한 검토 및 항소 절차에 관해 의논할 것을 제안해야 합니다.

3. 고객 연락 두절: 서면 통지(우편 통지서가 송달 불가로 반송되는 경우 등) 또는 전화로 고객에게 연락이 닿지 않는 경우, 시는 거주지를 방문하여 요금 미납에 따른 서비스 중단 예정 통지서 및 본 방침의 사본을 눈에 잘 띄는 장소에 두거나 다른 조치를 취할 선의의 노력을 다할 것입니다.
4. 납부 종료일: 상수도 서비스 요금은 연체 알림 통지서 및 최종 통지서에 명시된 날짜 오후 4시까지 시에 납부한 것으로 처리되어야 합니다. 소인은 허용되지 않습니다.

D. 서비스 중단 금지 조건: 시는 고객이 아래 섹션 III 조항에 부합하는 대체 납부 계획을 수립하고자 할 시 주거용 상수도 서비스를 중단해서는 안 됩니다.

E. 임대인-임차인 사례: 아래 절차는 부동산 소유주 또는 관리인이 계약상의 고객인 단독 가구 주택, 다세대 주거용 구조물, 이동식 주택 단지에 개별적으로 부착된 계량기에 적용됩니다.

1. 필수 통지: 시는 다세대 주거용 구조물 또는 이동식 주택 단지의 경우 예상 상수도 서비스 중단일로부터 최소 10일 전, 단독 가구 주택의 경우 7일 전에 부동산 세입자/점유자에게 서면 통지서로 상수도 서비스가 중단될 것이라는 사실을 알릴 선의의 노력을 다해야 합니다.

서면 통지서에는 세입자/점유자가 체납 금액을 납부할 필요 없이 서비스 요금이 청구되는 고객으로 전환될 권리를 보유한다는 점(아래 하위 조항 2 참조)도 명시되어야 합니다.

2. 세입자/점유자 고객 전환: 시는 각 세입자/점유자가 서비스 이용약관에 동의하지 않거나 시의 요건 및 규정을 충족하지 않는 경우, 세입자/점유자에게 서비스를 제공할 의무가 없습니다.
 - a. 하지만 (i) 세입자/점유자 중 한 명 이상이 시의 요건에 부합하도록 차후 요금에 대한 책임을 부담하거나 (ii) 시의 요건을 충족하지 않은 세입자/점유자에게 선별적으로 서비스 공급을 중단할 물리적 수단이 있는 경우, 시는 요건을 충족한 세입자/점유자에게만 서비스를 공급할 수 있습니다.

- b. 과거 특정 기간 동안 서비스가 제공된 사실이 시와의 신뢰를 형성하는 조건인 경우, 시에서 해당 기간 동안의 부동산 거주 및 신속한 임대료 지불 증빙을 인정할 시 이는 시의 요건에 부합하는 것으로 간주됩니다.
- c. 세입자/점유자가 시의 고객으로 전환되고 이들이 지불하는 임대료에 거주용 상수도 서비스 요금이 포함되며 해당 요금이 별도로 명시되지 않은 경우, 해당 세입자/점유자는 향후 임대료에서 과거 납부 기간 동안 시에 납부한 모든 합리적인 요금을 공제할 수 있습니다.

III. 대체 납부 협의: 일반 납부 기간에 서비스 요금을 납부할 수 없는 고객은 아래 하위 조항 (A)에 따라 미납 잔액 분할 상환으로 구성된 대체 납부 협의를 진행할 것을 요청할 수 있습니다.

A. 분할 상환: 시의 일반 납부 기간 내에 상수도 서비스 요금을 납부할 수 없는 고객은 다음 요건에 따라 시와 분할 상환 계획을 진행할 수 있습니다.

1. 요건: 고객은 미납 잔액에서 선납금 20%를 차감한 금액을 12개월을 초과하지 않는 기간에 걸쳐 즉시 납부해야 합니다. 미납 잔액에서 선납금 20%를 차감한 금액은 5회로 분할하여 12개월간 격월(2개월마다)로 청구되도록 해야 하며, 해당 금액은 현재 격월로 청구되는 고객의 상수도 서비스 요금에 추가되어야 합니다. 초기에 납부하는 20%는 선납금에 해당하며, 첫 번째 분할 납부는 고객의 다음 청구 주기에 시작됩니다. 해당 청구 주기는 분할 납부가 개시된 주와 동일한 주에 해당할 수 있습니다. 납부 금액이 3,000달러를 초과할 경우, 납부 계획이 위 납부 요건과 동일한 요건에 따라 승인될 수 있으며 12개월을 초과하는 장기 상환 계획이 적용될 수 있지만, 어떠한 경우에도 18개월을 초과할 수 없습니다. 장기 상환 계획 여부는 시 관리자의 재량 및 승인에 따릅니다.
2. 선납금: 승인된 분할 상환 계획의 경우, 시와의 납부 협의 진행에 의거하여 산정된 미납 잔액의 선납금 20%는 납부 협의 진행 조건으로 즉시 납부합니다.

3. 계획 준수: 고객은 분할 상환 계획을 준수해야 하며 할부금은 차후 각 청구 기간에 누적되므로 최신 정보를 숙지해야 합니다. 고객이 60일 이상 분할 상환 요건을 준수하지 못하거나 60일 이상 현재 서비스 요금을 납부하지 못할 경우, 시는 고객의 거주지에 서비스 중단에 관한 최종 통지서를 게시한 날로부터 최소 5영업일 후에 고객의 서비스 공급 주소에 해당하는 상수도 서비스를 중단할 수 있습니다.
4. 납부 우선 사항: 고객은 납부 계획과 더불어 신규 발생 요금 및 최신 요금에 관한 정보를 숙지해야 합니다.
5. 제한 사항: 고객은 기타 납부 협의에 준하여 체납 요금을 납부하는 도중에는 차후 미납 요금에 대한 추가 납부 협의를 진행할 것을 요청할 수 없습니다.
6. 납부 협의 불이행: 고객은 기존 납부 협의를 불이행할 시 남은 잔액을 모두 납부해야 합니다. 납부 협의 불이행 시 더 이상 새로운 납부 협의에 따라 잔액을 재조정할 수 없습니다.

IV. 항소: RMC 13.12.070, 13.16.030 및 13.04.010에 따른 주거용 상수도 서비스 요금 청구서에 명시된 금액에 대한 항소 또는 이의 제기 절차는 다음과 같습니다.

- A. 이의가 제기된 청구서: 고객이 상수도 서비스 요금이 과도하게 청구되었다는 점을 들며 이의를 제기한 경우, 계량기를 다시 판독하고 자세히 확인하여 계량기 누수가 있는지를 확인해야 합니다. 계량기에서 누수가 발견되지 않은 경우, 고객이 요청할 시 아래 RMC 13.16.030 및 섹션 (B) 계량기 검사에 명시된 바에 따라 계량기를 철거해 검사해야 합니다. 계량기 검사 결과가 승인된 한도 이내인 경우에도 고객이 계속해서 상수도 서비스 요금에 대해 의문을 제기할 시, 상수도 관리자 또는 그가 임명한 대리인은 계량기를 사용하는 해당 부동산을 직접 조사해야 합니다. 조사 결과 요금을 조정해야 할 이유가 없을 시, 조사를 진행한 개인은 최종 결정을 위해 위원회에 이의 제기를 받은 청구서를 회부해야 합니다.
- B. 계량기 검사: 상수도 계량기의 정확성에 대한 의문이 제기되는 경우, 시는 고객이 요청할 시 결의안에 명시된 책임에 따라 계량기에 대한 공식 검사를 진행할 것입니다. 계량기는 다양한 유량 조건에서 검사를 진행하며 평균 기록값이 실제 계량기를 통과한 물의 양보다 2퍼센트를 초과하는 양만큼 많은 경우, 시는 검사 결과를 바탕으로 지난 12개월간 과다 청구된 요금을 고객에게 환급해야 합니다.

이 경우 날짜를 특정할 수 있는 일부 원인으로 인해 오류가 발생했음을 알 수 있는 경우는 제외합니다. 후자의 경우 과다 청구된 요금을 소급하여 산정하되 해당 날짜 이전은 소급하지 않습니다. 계량기의 정확성에 문제가 있는 것으로 판단될 경우, 시에서 모든 검사 및 계량기 교체 비용을 부담해야 합니다.

C. 위원회: 고객은 이의를 제기한 청구서를 최종 결정을 위해 위원회에 회부할 수 있으며, 위원회는 이러한 역할을 수행할 목적으로 재정 및 지방자치단체 공공 서비스·기술을 감독하는 국장을 제외한 시의 부책임자와 2명의 국장으로 구성되며, 위원은 시 책임자가 때때로 지명합니다. 위원회의 결정은 항소 대상에 해당하지 않습니다.

D. 항소 심리: 이의 제기 또는 조사 요청을 받을 경우, 위원회는 심리일을 지정해야 합니다. 위원회는 고객이 제공한 증거 및 이의가 제기된 시의 상수도 서비스 요금과 관련한 보관 정보를 평가한 후, 상수도 서비스 요금의 정확성에 관한 결정을 내려야 하며 항소를 제기한 고객에게 결정에 관한 간략한 서면 개요를 제공해야 합니다.

1. 상수도 서비스 요금이 잘못된 것으로 판단될 경우, 정정 청구서가 송달되며 정정된 요금의 납부 기한은 해당 청구서 발행일로부터 10일입니다. 정정 청구서가 송달된 후 60일이 초과하는 기간 동안 정정된 요금을 납부하지 않을 경우, 시가 고객에게 위 섹션 II(C)(2)에 따른 연체 통지서를 송달한 경우를 전제로 60일의 기간이 종료된 후 다음 정기 영업일에 상수도 서비스가 중단됩니다. 상수도 서비스는 모든 미납 상수도 요금, 벌금, 모든 적용 가능한 재연결 비용을 모두 납부한 경우에만 복구됩니다.

a. 상수도 서비스 요금에 이의를 제기하였으나 해당 요금에 문제가 없는 것으로 판단될 경우, 위원회의 결정이 있는 때부터 상수도 서비스 요금을 납부해야 합니다.

b. 기존 청구서 발행일로부터 60일 이내에 요금을 전액 납부하지 않을 경우, 시는 위 섹션 II(C)(2)에 따라 연체 통지서를 송달해야 하며, 고객의 부동산에 서비스 공급을 중단할 수 있습니다.

- c. 과도하게 청구된 요금은 고객의 다음 정기 청구서에서 공제되거나 직접 환급되며, 공제 또는 환급에 대한 결정은 시의 단독 재량입니다.
- d. 모든 고객의 상수도 서비스는 위원회에 대한 항소가 미결 상태인 동안 중단해서는 안 됩니다.
- e. 위원회의 결정은 최종 결정으로 구속적 성격을 지니고 있으며, 항소가 불가능합니다.

V. **서비스 복구:** 요금 미납으로 인해 시에서 중단한 서비스를 재개하거나 계속 이용하려면, 고객이 이전에 선납한 금액이 이미 사용된 경우 공공 서비스 계정을 재개설하기 위해 선납 보증금을 예치해야 할 수 있습니다. 또한 고객은 모든 청구서 요금 및 수수료, 비용에 대한 책임을 부담합니다.

- a. 시는 서비스 중단 수수료를 50달러 이하로 책정하되, 실제 중단 비용이 그보다 적을 시 이를 초과하지 않도록 합니다. 공급 중단 수수료는 2021년 1월 1일부로 개시된 소비자 물가 지수 변동에 따라 매년 조정됩니다. 영업 시간 외 시간에 가정용 서비스를 재연결할 경우, 시는 서비스 중단 수수료를 합산하여 재연결 수수료를 책정해야 하며, 해당 금액은 150달러 이하로 책정하되, 실제 비용이 그보다 적을 시 이를 초과하지 않도록 합니다. 서비스 중단 수수료를 포함한 영업 시간 외 시간의 재연결 수수료는 2021년 1월 1일부로 개시된 소비자 물가 지수 변동에 따라 매년 조정됩니다.

시는 고객의 편의를 위해 가능한 한 신속하게 서비스를 재연결하도록 노력할 것입니다. 시는 고객이 요청하고 현재까지의 모든 미납 상수도 서비스 요금, 벌금, 모든 적용 가능한 중단/재연결 요금 및 선납 예치금까지 모두 납부한 경우, 다음 정기 영업일이 종료되기 전까지 서비스를 재연결해야 합니다.