

칼라베라스 카운티 상수 지구(CCWD)
상하수도 서비스 공급에 관한 규칙과 규정
제III조

서비스 요금 적용 및 요금 청구

제22조. 상하수도 서비스 요금청구서 체납 및 상하수도 서비스 중단 통지.

22.00.01 체납 고객계정 정의

체납 고객계정이라 함은, 고객이 대체납부 조치를 강구한 경우를 제외하고, 상하수도 요금청구서 발급일로부터 25일(역력)째 되는 날의 근무 종료 시점까지 미납요금이 납부되지 않은 고객계정을 말합니다.

22.00.02 연체료

요금청구서에 대한 미납요금이 납부 기한 일자까지 납부되지 않은 경우, 칼라베라스 카운티 상수 지구(이하에서 "CCWD"라 약칭함)에서는 체납 고객계정에 대한 최초 연체료로 \$10를 적용하고, 체납 금액을 명시한 납부독촉장을 고객에게 우편 발송하게 되며, 독촉장에 명시된 기한일로부터 10일 이내에 그러한 체납요금을 납부해야 됩니다.

체납 고객계정이 독촉장에 명시된 기한 일자로부터 10일(역력) 내에 납부되지 않은 경우, 그러한 기한 경과 고객계정에 대하여 2차 과태료 \$18를 적용하게 되며, 체납요금 미납 시 서비스 중단 예정일을 명시한 물리적 태그를 서비스 대상 재산의 눈에 쉽게 띄는 장소에 부착하게 됩니다. 그러한 태그에는 체납 금액, 대금지급방법에 관한 정보, 이의제기 방법 및 체납요금이 납부되지 않을 경우의 서비스 중단 예정 일자가 명시됩니다.

22.00.03 대체 납부방법

상하수도 서비스 요금을 일반적인 납부기한 내에 납부할 수 없는 거주자 고객들은 서비스가 중단되는 상황을 피할 수 있도록 대체 납부방법을 요청할 수 있습니다. CCWD에서는 그러한

요청을 검토하여, 관련 대체 납부방법이 타당성을 갖는지 여부를 판단하게 됩니다. 대체 납부방법은 아래와 같은 상황에서만 허용됩니다:

22.00.03.1 건강 또는 안전 위협

상하수도 서비스 중단으로 거주민의 생명이 위협을 받거나 또는 건강이나 안전 면이 심각한 위협 상황에 노출될 수 있는 경우, 대체 납부방법이 인정될 수 있습니다. 대체 납부방법 요청서에는 그러한 서비스 중단 시 거주민의 생명이 위협받거나 또는 건강 또는 안전에 대한 심각한 위협에 노출될 수 있다는 점을 확인하는 1 차 의료기관의 확인서(WIC § 14088(b)(1)(A)항 적용)를 발급받아 반드시 첨부해야 합니다.

22.00.03.2 재정적 어려움

재정적 어려움에 처한 고객이나 거주자 사용자는 거주자용 서비스 요금을 경제적 어려움으로 정상적인 청구 주기 내에 납부할 수 없다는 점을 반드시 입증해야 합니다. 인정되는 소득증명 방법은 아래와 같습니다:

- 고객의 가족 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 종합 지원, Medi-Cal, 사회보장연금/주정부 보조금 지급 프로그램 또는 캘리포니아 여성, 태아, 어린이를 위한 특별영양섭취지원프로그램의 수혜자임을 입증하는 The Resource Connection 사이트로부터 발급받은 문서 제출;
- 고객 또는 거주자 사용자가 가계의 연간소득이 연방 빈곤수준의 200%에 미달한 것으로 신고한 신고서 제출.

고객이 납기를 후속 요금청구기간으로 연장하기 위하여 요청서를 작성하여 서명한 후에 제출한 납부계획은 분할납부방법인 것으로 간주합니다. 그러한 방안에 대하여 CCWD 와 고객은 합의를 통하여, 고객계정은 체납일로부터 6 개월을 초과하지 않는 기간 동안에 걸쳐 미납요금 잔액을 분할납부하게 됩니다. 그러한 분할 납부금은 고객의 정규적인 청구서의

납부기한 일자에 맞추어 분할 납부하게 됩니다. 고객은 분할납부계획에 따른 적용 조건을 반드시 준수해야 하며, 각 후속 청구기간 동안에 발생된 당시 현재의 요금은 그대로 적용됩니다. 고객의 제반 후속 미납요금에 대한 추가적인 분할납부 요청은 기존 분할납부계획에 따른 체납요금 납부가 진행되는 동안에는 허용되지 않을 수 있습니다. 분할납부계획에 따른 조건이 준수되지 않거나, 또는 당시 현재의 후속 요금이 60 일 이상 체납되게 되면, 중단통지서가 발급되어, 서비스 중단 예정일로부터 5 근무일 이전에 서비스 공급 대상 구내에 전달하게 되는 결과를 초래하게 됩니다.

22.00.04 이의제기

고객은 청구서에 대하여 청구일로부터 25 일 내에 이의를 제기하거나, 또는 CCWD 의 고객서비스팀 관리자에게 요금 조정을 요청할 수 있습니다. 고객 서비스 관리자가 그러한 요청을 기각하거나, 또는 CCWD 에서 이의제기서를 접수한 날로부터 15 일 내에 회신하지 않은 경우, 고객은 고객계정이 연체 상태에 있게 된 날로부터 30 일 내 또는 고객 서비스 관리자의 기각통지서를 수취한 날로부터 10 일 내, 이 중 나중 일자 내에 행정서비스 담당 임원에게 이의제기서를 제출할 수 있습니다.

행정서비스 담당 임원은 15 일 내에 결정서를 발급하게 됩니다. 행정서비스 담당 임원이 이의제기를 기각한 경우, 고객은 행정서비스 담당 임원의 결정서를 수취한 날로부터 15 일 내에 추가적인 이의제기서를 총괄매니저에게 제출할 수 있습니다. 총괄매니저는 이의제기서 접수일로부터 30 일 내에 최종 결정서를 고객에게 전달하게 됩니다. 제출 기한이 경과된 이의제기서는 검토 대상에서 제외됩니다.

CCWD 에서는 이의제기가 계류 중에 있는 고객에 대하여 상하수도 서비스를 중단하지 않습니다. 총괄매니저에 의하여 이의제기가 최종 기각된 경우, 서비스 중단 예정통지서가 서비스 중단 예정일로부터 최소한 5 일 이전에 거주자 사용자에게 전달됩니다.

22.00.05 수수료 면제

“적격한 자격을 갖춘(In good standing)”이라 함은, 검토 대상 기간 동안 한 차례 이상 연체료가 부과된 기록이 없는 고객 계정을 말합니다.

CCWD의 고객센터팀 직원은 지난 2년 내에 연체료 면제 기록이 없고, 기존 미납요금 잔액이 없는 적격한 자격을 갖춘 고객계정에 대하여, 매 2년마다 한 차례에 한하여, 부과된 독촉장 기한 경과 과태료를 면제할 수 있습니다.

CCWD의 고객센터팀 직원은 지난 5년 내에 2차 연체료 면제 기록이 없고, 해당 고객계정에 기존 미납요금 잔액이 없는 적격한 자격을 갖춘 고객계정에 대하여, 매 5년마다 한 차례에 한하여, 부과된 2차 기한 경과 과태료를 면제할 수 있습니다.

고객이 요청한 추가적 조정 사항에 대해서는 조례 2000-03의 신용조정정책(Credit Adjustment Policy)을 적용합니다.

22.01 서비스 중단

22.01.01 서비스 중단 수수료

서비스가 중단된 고객에 대하여 CCWD의 직원이 제22조의 규정에 따른 서비스 중단 또는 차단을 위하여 파견된 매 경우에 대하여 \$36의 수수료가 부과됩니다.

22.01.02 서비스 중단 통지

고객이 최소한 60일 이상 체납한 경우를 제외하고, CCWD에서는 급수서비스를 중단하지 않습니다. CCWD에서는 요금 미납에 따른 서비스 중단 예정일로부터 최소한 10일 이전에 해당 고객에게 서면 연락할 수 있도록 합리적인 최선의 노력을 다하고 있습니다. 서비스 중단 경고장은 고객계정에 지정된 주소로 우편 발송하게 됩니다. 그러한 우편주소나 급수 대상 재산의 주소가 상이한 경우, 2차 통지서는 서비스가 제공되는 주소지로 하여 “거주자 사용자”에게 발송됩니다. 그러한 중단통지서에는 아래 사항들이 명시됩니다:

- 고객의 성명과 주소
- 요금 체납 금액
- 서비스 중단 조치를 면하기 위한 납부 관련 조치 기한 일자
- 납부 조치 신청을 위한 절차에 대한 설명

- 청구서에 대한 이의제기 절차 또는 청원 절차에 대한 설명
- CCWD 연락처 정보

CCWD에서는 요금 미납에 따른 급수서비스 중단 예정 시점으로부터 48시간 전에 해당 고객에게 통지될 수 있도록 합리적인 최선의 노력을 다하고 있습니다. 그러한 통지는 고객이 선호하는 통지방법(문자, 전화 또는 이메일)을 적용합니다. 고객이 통지방법을 선택하지 않은 경우, 전화로 연락을 취하게 됩니다.

22.01.03 개별 계량기를 사용하는 거주자 사용자에게 대한 통지

고객계정이 체납되어 급수서비스 중단 조치의 대상이 된 경우, CCWD에서는 급수서비스 차단 예정일로부터 최소한 10일 이전에 거주자 사용자에게 서면 통지될 수 있도록 합리적인 최선의 노력을 다하고 있습니다. CCWD에서는 그러한 통지서를, 해당 주소지의 후속 급수서비스 요금에 대한 재정적 책임을 부담하고자 함을 전제로 하여, 체납 고객계정에 대한 미납요금 납부 절차를 거치지 않고 고객이 될 수 있는 권리를 가진 세입자/거주자 사용자에게 전달하게 됩니다. 체납 고객계정의 미납요금 적용을 면하려면, 그러한 세입자/거주자 사용자는 소유주가 서명한 확인서나 임대계약서 형태로 반드시 세입자임을 증명해야 합니다.

본 정책 규정에 따라 CCWD의 고객이 되고자 하는 거주자 사용자는 새로운 고객계정 설정 수수료와 보증금을 납부해야 합니다(상하수도 서비스 공급에 관한 법규와 규정 Section 21 B의 제III조 적용).

거주자 사용자의 CCWD 고객 등록 조치로 인하여, 그러한 점이 법적 등록된 소유자의 해당 재산과 관련한 제반 수수료와 요금에 대한 궁극적인 책임을 면제하지는 않습니다.

22.01.04 마스터 계량기를 통하여 급수되는 복합주거단지 내 세입자/거주자 사용자에게 대한 통지

급수서비스 고객계정이 체납되어 급수서비스 중단이 예정된 경우, CCWD에서는 그러한 급수중단 예정일로부터 최소한 10일 이전에 거주자 사용자(들)에게 그러한 통지서가 전달(각 거주자의 문 위에 비치)될 수 있도록 합리적인 최선의 노력을 다하고 있습니다. CCWD에서는

그러한 통지서를, 마스터 계량기를 통하여 급수되는 해당 주소지의 후속 급수서비스 요금에 대한 재정적 책임을 부담하고자 함을 전제로 하여, 체납 고객계정에 대한 미납요금 납부 절차를 거치지 않고 고객이 될 수 있는 권리를 가진 세입자/거주자 사용자에게 전달하게 됩니다. 1인 이상의 거주자 사용자(들)이 CCWD 에서 인정할 수 있는 방식으로 후속 급수서비스 요금에 대한 책임을 수임하고자 하며, 그러한 능력을 갖춘 경우, 또는 급수서비스를 위한 관련 요건이 충족되지 않는 그러한 거주자 사용자들에 대한 서비스를 선택적으로 중단시킬 수 있는 물리적 수단을 CCWD 에서 법적으로 이용 가능한 경우, CCWD 에서는 관련 용량, 연결 및 새로운 고객계정 설정 수수료를 납부한, 급수서비스를 위한 관련 요건을 충족시킨 거주자 사용자가 급수서비스를 제공받을 수 있도록 조치하게 됩니다.

서비스 중단통지서가 송달 불가로 인하여 반송된 경우, CCWD 에서는 해당 거주지를 방문하여, 요금미납에 따른 서비스 중단 예정통지서를 비치하여 전달될 수 있도록 합리적인 최선의 노력을 다하고 있습니다.

22.02 서비스 재-연결

중단된 서비스 라인은, 상하수도 서비스와 관련한 제반 요금과 부과금이 납부된 경우에 한하여 재-연결됩니다. 정상 근무시간 동안 그러한 재-연결 시, 재-연결 수수료는 \$36.00 내지 최대 \$50.00 범주 내에서 부과되며, 정상 근무시간 외 재-연결 요청 시, 2020 년까지 \$150.00 를 초과하지 않는 높은 수수료가 부과됩니다. 재-연결 수수료는 2021 년 1 월 1 일에 시작되는 소비자 물가지수 변동에 따라 연 단위로 조정됩니다.

22.03 반환된 납부금, 미납된 신용카드대금, 지급되지 않은 ACH 은행 납부금, 지급정지된 납부금, 다툼이 있는 납부금.

관련 금융기관에 의하여 CCWD에 납부되지 않고 반환된 상하수도 서비스 요금 납부 건의 각각에 대하여, 그러한 고객계정에 \$25의 추가 부과금이 부과됩니다:

관련 금융기관이 어떠한 납부금을 반환한 경우, CCWD 에서는 후속 12 개월 동안 해당 고객계정에 대하여 지불 보증된 자금(수표 제외)으로 납부하도록 요구하게 됩니다. 요금 납부가

12 개월의 기간 동안에 두 차례 거부된 경우, 납부방법과 상관없이, CCWD 에서는 후속 24 개월 동안 지불 보증된 자금으로 납부하도록 요구하게 됩니다.

22.04 요금에 대한 연간 검토.

본 항에 명시된 제반 수수료와 요금은 연간 기준으로 각 통지 또는 조치와 관련한 실제 비용과 관련한 조정 가능성을 검토할 수 있습니다.

22.05 책임과 권한.

CCWD에서 전달한 제반 명세서, 청구서, 독촉장 또는 여타 통지서를 수취한 즉시 상하수도 서비스 고객계정의 현황과 관련하여 CCWD에 문의할 책임은 전적으로 고객에게 있습니다.

22.06 부당 조작 행위

완전히 적법한 요금을 납부하지 않고 급수서비스를 제공받고자 하거나, 또는 다른 자/기업이 그러한 부당한 이득을 얻게 하거나, 또는 칼라베라스 카운티 상수 지구가 제공하는 공공서비스에 대한 완전히 적법한 요금 부분을 탈취하려고 의도하거나, 아래와 같은 행위를 행하거나, 허용하거나, 권유하거나, 지원하거나 또는 교사한 자는 경범죄 처벌을 받게 됩니다. 아래와 같은 제반 행위는 기소될 수 있으며, CCWD의 라인, 계량기 및/또는 장비에 대하여 부당 변경을 가한 경우, CCWD에서는 법률이 허용하는 제반 구제 조치를 취할 수 있는 권리가 있습니다.

- (1) 여하한 방식으로든, 급수서비스를 전용하거나 또는 전용을 도모하는 행위.
- (2) 부당 변경 등의 수단을 통하여 서비스 요금 결정 용도로 사용되는 공공시설 계량기나 여타 장치의 정확한 계량기능의 작동을 방해하는 행위.
- (3) CCWD가 급수서비스 제공을 위하여 소유하거나 또는 사용하는 제반 재산에 대하여 조작을 가하는 행위.
- (4) CCWD의 승인이나 동의 없이, CCWD가 급수서비스 제공을 위하여 소유하거나 또는 사용하는 재산과 연결하거나 또는 연결을 도모하는 행위.

(5) 공공서비스의 전부 또는 일부를 사용하거나 또는 그러한 서비스로부터 직접적인 이득을 취하는 행위-그러한 사용 시점에 전용, 부당 변경, 또는 불법적인 연결이란 점, 또는 그러한 사용이나 수취가 CCWD의 승인이나 동의 없이 이루어진 것이란 점을 인지하고 있거나 또는 판단할 수 있는 타당한 근거가 있는 경우.

(6) 불법적인 사용자에게 CCWD의 급수서비스에 대한 접근성을 허용한 경우.

CCWD에서는 당 지구의 사용자들에 대한 체계적인 급수 공급을 방해하는 범죄와 관련하여, 캘리포니아 주의 형법 Section 498, Section 624 또는 Section 625와 제반 관련 조례나 규정의 제반 위반사항에 대하여 기소 조치하게 됩니다.

CCWD에서는 급수 공급용 제반 시설, 기기 또는 장비 운용 또는 사용과 관련하여 고객 또는 관련 권한 있는/권한 없는 세입자의 과실이나 부당한 행위에 기인하여 발생한 제반 손실이나 피해에 대하여 책임을 지지 않습니다.

Resolution 2017-14, 2017년 3월 22일

Resolution 2019-__, 2019년 12월 11일