

**웨스트 컨(WEST KERN) 수도 지구청의
주택용 수도 서비스 중단 정책**

목적:

본 정책은 연체 계정 수금을 위한 웨스트 컨 수도 지구청의 행정 조치들의 개요를 서술하며, 이러한 조치에는 통지, 요금 할당 및 수도 서비스 중단이 포함됩니다. 본 정책은 “지구청”의 웹사이트에서 일반인이 입수할 수 있게 됩니다. “지구청”에 (661) 763-3151번으로 전화로 연락하여 본 정책의 조건에 따라 요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 피하기 위한 옵션을 논의할 수 있습니다.

배경:

‘특별 지구청’으로서 웨스트 컨 수도 지구청은 캘리포니아 정부법 섹션 60370-60375.5의 적용을 받습니다. 또한, 200개가 넘는 서비스 연결에 수도물을 공급하는 도시 또는 지역사회 수도 시스템으로서, “지구청”은 상원법안 998의 적용을 추가로 받으며, 이는 2020년 2월 1일에 법에 의해 발효됩니다.

정책:

주택 계정은 격월로(2개월마다) 요금 고지서가 발부됩니다. 요금 고지서가 제시되면, 요금을 납부해야 하고 납부할 수 있지만, 수령 후 21일 이내에 납부해야 합니다. 납기는 고지서에 나와 있으며, 연체료가 부과되는 날짜도 포함되어 있습니다.

주택 계정에 대한 요금 납부금은 “지구청”의 사무소로 우송되거나 전달될 수 있으며, 고객에 대한 추가 요금 없이 시빅 페이(Civic Pay)를 통해 온라인이나 전화를 통해 납부될 수 있습니다.

“지구청”은 고객의 납부가 최소한 60일 동안 연체될 때까지 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하지 않습니다. “지구청”은 합당한, 선의의 노력을 기울여 요금 미납으로 인해 최소한 7 근무일 전에 전화 또는 서면으로 고객에게 연락합니다.

서비스가 중단되는 경우에는, 마감 요금 고지서가 송부됩니다. 그 요금 고지서가 제시되면 요금을 납부해야 하고 납부할 수 있습니다. 45일 후에는, 마감된 계정의 미납 부분이 징수팀에 송부되거나, 해당되는 경우, 마감 고지서의 잔액은 청산 계정으로 이전됩니다.

연체 계정:

연체 계정은 수도 요금 고지서의 발부 후 21 일차 근무 시간 종료 시까지 미납으로 남아 있는 (그리고 납부

협정도 체결하지 않거나 대안의 납부 일정도 정하지 않은) 계정으로 아래에서 확인됩니다.

연체 계정의 징수에 다음 규칙이 적용됩니다:

1. 최소 요금 고지서가 발부된 계정:

\$17.30 이하의 최소 격월 요금 고지서 금액의 요금 고지서가 발부된 어떠한 계정든지 연체료도 부과되지 않거나 추가 징수 조치도 초래하지 않고 차후 요금 고지 기간으로 이월되어, 그에 추가될 수 있습니다.

2. 연체료:

요금 고지서에 대한 요금 납부금이 요금 고지서 발부 후 21일차 근무 시간 종료 시까지 수령되지 않는 경우, 연체료 \$10가 부과됩니다. 납기 및 연체료는 원 수도 요금 고지서에 눈에 띄게 표시됩니다.

3. 연체료의 면제:

정상 참작을 할 수 있는 상황이 있고 이전 6개월간 고객에게 연체 납부에 대한 연체료가 부과되지 않은 경우, 고객의 요청에 따라, “지구청”은 연체료를 면제할 수 있습니다.

4. 대안의 납부 협정:

정상적 납부 기간 내에 수도 서비스 요금을 납부할 수 없는 고객은 연체료 또는 서비스의 중단을 피하기 위해 대안의 납부 협정을 요청할 수 있습니다. “지구청”은 그 요청에 관한 모든 상황을 고려하고 납부 협정이 타당한 것으로 인정되는 지의 여부에 대해 결정을 내립니다.

대안의 납부 협정은 월-금요일 오전 8시부터 오후 4시 30분까지 (661) 763-3151번으로 “지구청” 사무소에 연락하거나, 800 Kern St. Taft, CA 93268에 위치한 “지구청” 사무소를 방문하여 요청할 수 있습니다.

5. 분할 납부 계획:

차기 요금 고지 기간까지 연장되는 납부 협정은 분할 납부 계획으로 간주되고, 이 계획은 서면으로 작성되어야 하고 고객이 서명해야 합니다. 분할 납부 계획은 원 고지 날짜로부터 12개월을 초과하지 않도록, 고객이 정한 기간 동안 미납 잔액을 분할 납부하는 것입니다. 분할 납부는 고객의 정기 요금 고지서와 통합되고, 그 고지서의 납기일에 따릅니다. 고객은 분할 납부 계획의 조건을 준수해야 하고 요금이 각각의 차후 요금 고지 기간에 누적되는 대로 경상 상태를 유지해야 합니다. 고객은 분할 납부 계획에 따라 연체 요금을 납부하는 동안 차후에 발생하는 미납 요금의 분할 납부를 추가로 요청할 수 없습니다.

분할 납부 계획의 조건을 준수하지 못하면 서비스 차단 통지서가 발부되는 결과로 이어집니다. 서비스 차단 통지서는 수도 서비스를 중단하기 최소한 5근무일 전에 건물 구내로 전달되는 도어행거의 형식으로 작성됩니다.

6. 통지:

A. 연체 통지: 의례적으로, “지구청”은 합당한, 선의의 노력을 기울여 고객에게 계정이 연체되고 요금 고지서를 발부하고 약 60일 후에 추가 징수 조치가 곧 있을 것이라고 통보할 것입니다. 연체 통지서 발부 시 연체료 \$10가 부과됩니다. 통지 수단은 고객이 선택한 선호 통지 방식에 따릅니다(문자, 전화, 또는 이메일). 통지 수단을 선택하지 않은 고객은 전화로 통지 받습니다. “지구청”은 고객이 업데이트하지 않은 전화 또는 이메일 연락처 정보에 대해 책임을 지지 않습니다.

B. 서비스 차단 통지서: “지구”는 고객이 최소한 60일 동안 연체할 때까지 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하지 않아야 합니다. “지구청”은 합당한, 선의의 노력을 기울여 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하기 10근무일 전에 전화로, 또는 최소한 7 근무일 전에 서면으로 고객에게 연락합니다.

서비스 차단 통지서(계속):

1. **전화로 통지하는 경우(10일전 통지),** “지구청”은 요청 시 계정 보유 고객에게 서면으로 “지구청”의 주택용 수도 서비스 중단 정책을 제공하겠다고 합니다. 통지서는 그 정책을 여러 언어로 입수할 수 있는 “지구청”의 웹사이트 정보도 제공합니다. 그 통지서는 고객이 담당자에게 연락하여 요금 미납으로 인한 주택용 수도 서비스의 중단을 피하기 위한 옵션을 논의할 수 있도록 “지구청”의 전화번호도 제공하며, 이에는 대안의 납부 일정, 연기 납부, 최소 납부, 미납 잔액의 분할 납부 요청 절차, 그리고 요금 고지서의 요금에 대해 반박하거나 이의를 제기하기 위한 서비스 오더 신청이 포함되지만, 그에 국한되지 않습니다.
2. **통지를 서면으로 하는 경우(7일전 통지),** 서비스 차단 통지서는 계정에 지정된 고객의 우편 주소로 우송됩니다. 우편 주소와 수도 서비스가 제공되는 건물의 주소가 다른 경우, 통지서가 서비스 주소로도 우송되고 “거주자” 앞으로 송부됩니다. 서비스 차단 통지서에는 다음이 포함됩니다.
 - a. 고객의 성명 및 주소.
 - b. 연체 금액.
 - c. 서비스의 중단을 피하기 위해 납부해야 하거나 납부 협정을 체결해야 하는 기일.
 - d. 연체 요금 납부 시간 연장 신청 과정 설명.
 - e. 대안의 납부 협정의 설명, 이에는 고객이 이용할 수 있는 연체 요금 분할 납부 계획 및 그러한 납부 협정을 신청 또는 체결하는 과정이 포함됩니다.
 - f. 서비스 오더에 따른 요금 고지서의 요금에 반박을 하거나 이의를 제기하는 절차의 설명.
 - g. “지구청” 전화번호 그리고 “지구청”의 주택용 수도 서비스의 중단 정책으로 이동하는 웹 링크.

개별적으로 계량된 주택의 세입자/거주자에 대한 통지

“지구청”은 합당한, 선의의 노력을 기울여, 수도 서비스 계정이 연체되어 서비스가 차단될 수 있을 시 수도 서비스가 차단되기 10일 전에, 통지서에 의해, 거주자들에게 통보합니다. 그 서면 통지는 세입자/거주자에게 그들이 당해 주소에서 수도 서비스에 대한 차후 요금에 대해 재정적 책임을 질 의향이 있는 한, 연체 계정에 대해 지불해야 할 금액을 납부해야 할 의무 없이 “지구청”의 고객이 될 권리가 있다는 것을 통지합니다. 연체 계정에 대해 지불해야 하는 금액을 면제 받기 위해서, 세입자/거주자는 임대 계약서 형식의 임차 증명 또는 임대료 지불의 증거를 제공해야 합니다.

마스터 계량기를 통해 검침되는 다세대 단지의 세입자/거주자에 대한 통지

“지구청”은 합당한, 선의의 노력을 기울여, 수도 서비스 계정이 연체되어 서비스가 차단될 수 있을 시 수도 서비스가 차단되기 10일 전에, 각 거주지의 문에 걸어둔 통지서에 의해, 거주자들에게 통보합니다. 그 통지서는 세입자/거주자에게 그들이 마스터 계량기를 통해 검침되는 주소에서 수도 서비스에 대한 차후 요금에 대해, 집단적으로 또는 개별적으로, 재정적 책임을 질 의향이 있는 한, 연체 계정에 대해 지불해야 할 금액을 납부해야 할 의무 없이 “지구청”의 고객이 될 권리가 있다는 것을 통지합니다. 연체 계정에 대해 지불해야 하는 금액을 면제받기 위해서, 세입자/거주자는 임대 계약서 형식의 임차 증명 또는 임대료 지불의 증거를 제공해야 합니다.

서비스 중단 통지서가 배달 불가로 우편으로 반송되는 경우, “지구청”은 합당한, 선의의 노력을 기울여 거주지를 방문하고 요금 미납으로 인한 임박한 중단 통지서를 두고 옵니다. 통지서에는 ‘지구청’의 주택용 수도 서비스 중단 정책을 입수할 수 있고 그리고/또는 고객이 그 정책의 사본을 요청할 수 있는 “지구청”의 연락처 및 웹사이트 정보가 포함됩니다.

C. 48시간 전 중단 통지: 상원 법안 998에 의거하여 통지해야 하는 것은 아니지만, “지구청”은 최종적으로 합당한, 선의의 노력을 기울여 요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단 48시간 전에 고객에게 통지합니다. 통지 수단은 고객이 선택한 선호 통지 방식에 따릅니다(문자, 전화, 또는 이메일). 통지 수단을 선택하지 않은 고객은 전화로 통지 받습니다. “지구청”은 문자, 전화, 또는 이메일로 연락할 수 없는 경우, 선의의 노력을 기울여 거주지를 방문하고 서비스 중단 통지서를 두고 옵니다.

7. 차단 기한:

“지구청”은 서비스 중단 통지서에 명시된 날짜에 오후 4시 30분까지 모든 연체 수도 서비스 요금 및 관련 수수료를 수령해야 합니다.

8. 수도 서비스의 재연결:

요금 미납으로 인해 차단된 수도 서비스를 재개 또는 지속하려면, 고객은 재연결 수수료 \$50를 납부해야

합니다. 고객의 계정에 예치금이 없는 경우, 서비스의 복구 전에, 서비스 중단의 원인이 된 모든 연체 요금에 더하여, 예치금 \$50를 예치해야 합니다. “지구청”은 납부금이 수령되는 당일에 모든 노력을 기울여 서비스를 복구합니다. 납부금이 오후 3시 30분 후에 수령되면, 서비스는 다음 근무일까지 복구될 수 없습니다. “지구청” 직원이 아닌 사람이 재연결하거나, 또는 “지구청” 허가 없이 재연결하는 수도 서비스는 벌금 또는 추가 요금이나 수수료의 부과 대상이 될 수 있습니다. 무단으로 수도 서비스를 복구한 결과로 발생하는 어떠한 손상도 고객의 책임입니다.

9. 근무 시간 후 수도 서비스의 재연결:

월요일에서 금요일까지 오후 4시 30분 후에, 주말에, 또는 휴일에 복구된 서비스는 근무시간 후 출장비 \$150이 부과됩니다. 고객이 근무시간 후 출장비를 통보받고 그 출장비를 인정하고 늦어도 다음 근무일 정오까지 ‘지구청’ 사무소에 연락하여 당해 출장비를 납부하기로 합의하는 약정에 서명하지 않는 한 서비스는 정규 근무 시간 후에 복구되지 않습니다. 정규 재연결 수수료 \$50 및 중단과 관련된 연체 계정 수수료에 더하여 근무시간 후 재연결 수수료 \$150는 합의된 대로 다음 근무일까지 납부해야 합니다. 오후 12시(정오) 전에 납부금이 수령되지 않는 경우에는 계량기를 차단하고 잠급니다. 서비스 요청에 응하는 “지구청” 직원은 납부금을 징수할 수 없지만, 고객에게 다음 근무일 오후 12시(정오) 전에 요금 고지서 발부 부서에 연락하도록 지시합니다.

10. “지구청”이 수도 서비스를 중단하지 않는 상황:

“지구청”은 다음 조건들 모두가 충족되는 경우에만 요금 미납으로 인해 주택용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

a. 일차 진료 기관의 확인서: 수도 서비스를 중단하면 수도 서비스가 제공되는 당해 건물의 거주자의 생명에 위협이 되거나, 또는 그 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것이라고 확인하는 일차 진료 기관(일반 진료의, 산과 의사, 부인과 의사, 소아과 의사, 가정의, 일차 진료 클리닉, 병원, 또는 외래환자 클리닉)의 확인서가 제출되면 “지구청”은 분할 납부 계획을 시작해야 합니다.

일차 진료 기관의 확인서는 본 섹션 10에 따라 합의된 원 분할 납부 계획 또는 대안의 납부 일정 종료 시 12개월마다 업데이트 되어야 합니다.

b. 납부 불능 확인서: 고객은 가구의 연간 소득이 빈곤 수준 이하로 여겨지고 그리고/또는 가구 구성원이 일반부조를 수령한다고 신고하는 확인서에 서명해야 합니다.

c. 분할 납부 약정, 대안의 납부 일정 체결 의향:

고객이 미납 잔액에 대해 분할 납부 약정 또는 대안의 납부 일정을 체결할 의향이 있습니다.

고객이 이러한 조건들을 모두 충족하면, 다음이 적용됩니다.

- 고객은 앞서 본 정책에 개요가 서술된 바와 같은 대안의 납부 일정 또는 분할 납부 약정을 제외 받습니다.
- 대안의 납부 일정 또는 분할 납부 약정이 합의된 대로 이행되지 않는 경우에는 어떠한 종류이든 서비스 중단 전에 당해 계정에 예고를 하고(고객이 제3자를 지정한 경우) 지정된 제3자에 추가로 통지해야 합니다.

11. 반박을 받은 요금 고지서:

고객은 “지구청” 사무소에 연락하여 요금 고지서의 요금의 타당성 확인을 위한 서비스 오더를 신청함으로써 요금 고지서에 대해 “지구청”에 반박하거나 이의 제기를 할 수 있습니다. 요금 고지서에 대한 모든 반박 신청은 서비스 중단 전에 해야 합니다. 분쟁이 해결되지 않은 경우 “지구청”은 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하지 않습니다.