

관리 정책 및 절차  
안내서

제목 : 요금 미납에 따른 수도 서비스 중단 정책

1.0 일반 정책 및 승인

1.1 운영 기관. 카운티 수역법 (Water Code § 30000 이하 참조)에 따라 특별 사업소로 구성된 주정부 기관인 Monte Vista Water District(이하 사업소)는 캘리포니아 정부법 제 60370-60375.5항에 의거하여 연체 계정에 대한 수금을 집행합니다. 200개 이상의 서비스 연결에 수도를 공급하는 도시 및 지역 수도 사업자로서, 2020년 2월 1일부터 본 사업소는 수도 중단 보호법으로 알려진 캘리포니아 보건 및 안전법 제 116900-116926항에 의해 운영됩니다.

1.2 중단 정책. Monte Vista Water District의 요금 미납에 따른 수도 서비스 중단 정책(이하 정책)은 수도 요금이 연체 될 때 정책과 절차를 설정합니다. 요금 미납에 대한 수도 서비스 중단은 수금 절차의 마지막 단계로 간주하며 충분한 통지와 다른 모든 합리적인 지불 대안이 모두 소진된 후에만 시행됩니다. 본 정책이 사업소의 다른 규칙, 규정 또는 정책과 충돌 할 경우 본 정책이 우선합니다.

1.3 사업소 소장 승인. 본 정책을 채택함으로써 이사회는 사업소 소장과 그 지명인이 본 정책에 따라 사업소 운영에 필수적인 특정 의무와 책임을 수행할 권한을 부여합니다.

1.4 연락처. 미납에 따른 서비스 중단을 피하는 선택을 포함하여 수도 요금에 관한 질문이나 도움이 필요한 경우, 909-624-0035를 통해 사업소의 고객 서비스 직원에게 연락하실 수 있습니다. 고객은 사업소 공휴일을 제외한 월요일부터 목요일까지는 오전 7시 30 분부터 오후 5시 30분까지, 금요일은 오전 8시부터 오후 5시까지 사업소의 고객 서비스 데스크를 방문 할 수도 있습니다.

2.0 연체 계정의 미납에 의한 서비스 중단

- 2.1 연체 계정. 청구서는 2개월마다 발송되며 발행 시점에 마감됩니다. 이 정책은 연체 계정 수금에 적용됩니다.
- 2.2 소액 연체 계정. \$ 20 이하의 청구서에 대한 잔액은 연체료가 부과되거나 추가 징수 조치 발생없이 다음 청구 기간에 이월되어 추가 청구가 될 수 있습니다.
- 2.3 서비스 중단 기간. 사업소는 최소 육십(60)일 동안 연체된 수도 요금에 대한 서비스를 중단합니다.

### 3.0 고객에 대한 통지

3.1 알림 통지. 사업소는 청구서 발급 후 30일 이내에 요금이 납부되지 않은 경우 기록 고객에게 우편으로 공지를 보냅니다. 이 공지는 고객에게 미납된 잔액을 알리고 자세한 정보는 고객 서비스에 문의하도록 안내합니다.

3.2 공급 중단 통지. 사업소는 청구서 발급 후 45일 이내에 요금이 납부되지 않은 경우 기록 고객에게 우편으로 공지를 보냅니다. 해당 시점에 연체료(현재 사업소의 수수료 일정에 따라)가 평가됩니다. 고객의 우편 주소가 수도 공급 서비스 주소가 아닌 경우, 사업소는 거주 서비스가 제공되는 부동산의 주소에 “거주자/수도 사용자” 앞으로 공지를 보낼 것입니다.

3.2.a. 위의 제 3.2항에 표시된 통지에는 다음 내용을 포함합니다:

- i. 해당되는 경우 고객의 이름과 주소;
- ii. 연체 금액;
- iii. 서비스 종료를 피하기 위해 납부 또는 납부 협의가 이루어져야 하는 날짜;
- iv. 제 4항에 설명된 대로 고객이 납부 연장 또는 대체 납부계획을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명;
- v. 제 12항에 설명된 대로 고객이 수도 요금에 이의를 제기 할 수 있는 절차;
- vi. 해당되는 경우 개인, 지역, 주정부 또는 연방정부의 기금을 포함한 재정 지원의 가능성에 관한 정보; 및
- vii. 고객이 납부 협의를 요청하거나 지역구에서 추가 정보를 받을 수 있는 연락처.

3.2.b. 통지서 배달 불가로 인하여 우편 통지서가 반송되거나, 고객이 서비스를 중단하기 최소 10 일전까지 연체 금액을 지불하지 않은 경우, 사업소는 또한 전화를 통해 기록 고객 또는 고객의 거주지에 거주하는 성인에게 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 사업소는 본 정책의 사본을 제공하고 아래 제 4 항에 나열된 납부 연장 또는 기타 대체 납부 협의에 대한 가능성을 포함하여 요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 피할 수 있는 선택 사항에 대해 논의 할 것입니다.

3.2 전화 통지. 사업소는 수도 서비스 중단 5 일 전에 자동 음성 메시지를 발신합니다. 이 메시지는 수도 서비스 중단을 피하기 위해 고객이 전화를 걸어 납부 및/또는 납부 협의를 할 수 있는 회신 번호를 제공합니다. 현재 연락 정보가 사업소에 기록되어 있는지 확인하는 것은 고객의 책임입니다.

#### 4.0 연장 및 기타 대체 납부 계획

4.1 연장 및 기타 대체 납부 협의를 요청할 시기. 고객이 청구서 발행 후 60 일 이내에 청구서를 지불 할 수 없는 경우 고객은 이 제 4 항에 설명된 연장 또는 기타 대체 납부 계획을 요청할 수 있습니다. 사업소가 서비스를 중단하기 전에 고객이 요청하면 사업소 소장 또는 그 지명인이 요청을 검토합니다.

4.2 연장. 사업소에서 승인한 경우 고객의 미납액 납부는 일시적으로 연장될 수 있습니다. 사업소 소장 또는 그 지명인은 재량에 따라 고객에게 연장을 제공할 것인지 여부와 연장 기간을 결정해야 합니다. 고객은 사업소가 정한 날짜까지 전체 미납액을 납부해야 하며 이후 청구 기간 동안 발생하는 모든 수도 요금에 대해 최신 상태를 유지해야 합니다. 연장된 납부 날짜는 서면으로 작성되어 고객에게 제공됩니다.

4.3 대체 납부 일정. 사업소 소장 또는 그 지명인의 결정에 따라 고객은 3 개월을 초과하지 않는 대체 납부 일정에 따라 미납액을 지불 할 수 있습니다. 대체 납부 일정이 승인된 경우, 대체 납부 일정은 사업소의 정해진 납부 날짜와 일치하지 않는 주기적인 총액 납부를 허용하거나, 사업소의 정기 납부 날짜보다 더 많거나 적은 횟수의 납부기간을 제공 할 수 있습니다. 대체 납부 일정 기간 동안 고객은 이후 청구 기간 동안 발생하는 모든 수도 요금을 최신 상태로 유지해야 합니다. 대체 납부 일정 및 납부액은 서면으로 작성되어 고객에게 제공됩니다.

4.4 이행 미준수. 이 제 4 항에 따라 고객에게 납부 협의가 부여된 후 (a) 최초 청구 금액이 최소 육십(60)일 이상 연체되어 있고 (b) 고객이: (i) 연장 날짜까지 미납금을 지급 완료, 또는 (ii) 대체 납부 일정에 따라 납부 기한까지 청구액을 지불 완료하지 못한 경우, 사업소는 수도 서비스를 중단하고 고객은 연장 또는 대체 납부 일정 하에 설정된 납부 기한 이후 6 개월 동안 이 조항에 따른 납부 협의에 대한 권리를 상실 할 수 있습니다. 고객은 단독 재량으로 해당 권한을 복원 할 수 있는 사업소 소장 또는 그 지명인에게 본 상실된 권리에 대해 민원을 제기할 수 있습니다.

## 5.0 서비스 재연결

5.1 재연결 요구조건. 수도 서비스가 중단된 고객은 서비스 재연결 요구조건에 대해 사업소에 문의 할 수 있습니다.

5.2 재연결 비용. 재연결은 (a) 현재 수수료 일정에 따른 재연결 비용 지불, (b) 해당 이자 또는 벌금을 포함한 체납 계정의 금액 및 (c) 사업소에서 요구하는 경우 보증금을 지불해야 합니다. 모든 지불은 현금, 신용 카드 또는 인증된 자금으로 이루어져야 합니다. 월요일 ~ 목요일 오후 5 시 30 분 이후, 금요일 오후 5시 이후 또는 토요일 ~ 일요일 또는 휴일에 접수된 재연결 요청은 시간외 재연결 수수료 및 본 단락 (a)-(c)에 기재된 적용 가능한 수수료가 청구될 것입니다.

## 6.0 서비스가 중단되지 않는 경우

6.1 개요. 사업소는 다음의 경우에 연체 계정에 대한 수도 서비스를 중단하지 않습니다. (a) 금요일, 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 사업소 사무실이 일반에게 공개되지 않은 시간; (b) 제 12 항에 따라 사업소가 적시에 제기된 고객 불만이나 조사 요청 또는 사업소 결정에 대한 이의 신청을 조사하는 동안; 또는 (c) 고객이 그러한 납부 협의 중 하나를 준수하는 경우, 제 4 항에 따라 승인된 연장 또는 대체 납부 협의에 대한 사업소 검토 또는 그 기간 동안.

6.2 대체 납부 협의 계약이 있는 특수한 의료 및 재정 상황. 제 6.1 항 외에도, 사업소는 다음 사항을 모두 충족하는 경우 수도 서비스를 중단하지 않습니다:

- i. 고객 또는 고객의 세입자가 수도 서비스 중단은 거주 서비스가 제공되는 건물의 거주자에게 생명을 위협하거나 건강과 안전에

심각한 위협이 될 수 있다는 면허가 있는 1차 의료 제공자의  
증명서를 사업소에 제출합니다.

- ii. 고객은 아래 제 6.2.a.항에 설명 된 바와 같이 사업소의 일반 청구 주기 내에서 주택 서비스 비용을 재정적으로 지불 할 수 없음을 증명합니다. 다음과 같은 경우 고객은 일반 청구 주기 동안 재정적으로 지불 할 수 없는 것으로 간주됩니다: (a) 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, California SSI/SSP, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수령인, 또는 (b) 고객은 위증 시 처벌을 받을 것을 서약한 이후 가구의 연간소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 신고한 경우
- iii. 고객은 연체 요금에 대해 상기 제 4항에 따른 연장 또는 기타대체 납부 협의와 관련하여 사업소와 서면 계약을 체결할 용의가 있습니다. 사업소는 서면 계약에 명시된 납부 계획의 이용 약관을 선택합니다.

6.2.a. 자격에 대한 고객의 증명 및 사업소의 검토. 고객은 상기 제 6.2항의 자격을 충족하고 있음을 증명할 책임이 있습니다. 고객으로부터 문서를 수령하면, 사업소는 7 일 이내에 문서를 검토하고 다음 중 하나를 수행합니다. (a) 사업소가 선택한 이용 약관을 고객에게 알리고 납부 계획 동의서에 고객의 서명을 요구합니다. (b) 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 또는 (c) 고객에게 자격 요건을 충족하지 못함을 통보합니다.

6.2.b. 이행 미준수. 제 6항에 따라 대체 납부 계획을 부여받은 고객이 (a) 60일 이상 체납하고 (b) (i) 납부 계획에 따라 납부해야 할 금액을 납부; 또는 (ii) 수도 서비스에 대한 현재 요금을 지불, 둘 중 하나를 수행하지 않을 경우 사업소는 수도 서비스를 중단 할 수 있습니다. 사업소는 서비스 중단 최소 5일 (업무일 기준) 전에 서비스 주소의 확인이 눈에 띄는 위치에서 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지는 고객에게 제 12항에 따라 사업소의 조사 또는 검토를 요청할 권리를 부여하지 않습니다.

## 7.0 저소득 고객을 위한 특별 프로그램

7.1 수수료 면제 및 재연결 비용. 연방 빈곤 수준 200% 미만의 가구 소득을 보이는 거주 고객을 위해, 사업소는 다음을 수행합니다:

7.1.a 고객의 요청에 따라 12개월에 한 번씩 연체 청구서에 대한 이자 비용 또는 벌금을 면제합니다.

7.2.b 정규 근무 시간 동안은 \$50를 초과하지 않는 금액에서, 정규 근무 시간 이외에는 \$150를 초과하지 않는 금액에서 서비스 재연결 비용을 제한하지만, 어떤 경우에도 재연결 비용이 실제 비용을 초과하지 않아야 합니다. 재연결 비용은 2021년 1월 1일부터 소비자 물가 지수의 변화에 따라 매년 조정됩니다.

7.2 저소득층 고객 자격 요건. 다음과 같은 경우 고객은 연방 빈곤 수준의 200% 미만의 소득을 가진 것으로 간주됩니다. (a) 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, California SSI/SSP, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별보충 영양 프로그램의 현재 수령인, 또는 (b) 고객은 위증 시 처벌을 받을 것을 서약한 이후 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 신고한 경우.

8. 사업소의 고객이 되기 위한 입주인 또는 임차인을 위한 절차

8.1 지원 자격. 이 항목은 주택 서비스 주소의 부동산 소유자, 집주인, 관리자 또는 운영자가 기록 고객으로 표시되고, 제 3항에 따라 수도 서비스 중단 통지가 발행된 경우에만 적용됩니다.

8.2 수도 서비스에 대한 사업소의 이용 약관에 대한 동의. 계정에 미납액이 있는 경우 사업소는 서비스가 종료되기 최소 10일 전에 서비스가 종료될 것임을 서면 통지를 통해 거주자에게 알리기 위해 성실히 노력해야 합니다. 서면 통지는 거주자가 [www.mvwd.org/billing](http://www.mvwd.org/billing) 또는 요청에 따라 제공 가능한 사업소의 서비스에 대한 이용 약관과 사업소의 수도 서비스 규칙 및 규정에 모두 동의하는 경우 사업소가 실제 거주자에게 서비스를 제공할 것임을 나타내야 합니다.

8.2.b. 한 명 이상의 거주자가 사업소에 대한 지불 이행으로 계정에 대한 연체되지 않은 청구액에 대해 기꺼이 책임을 질 의향이 있는 경우, 사업소는 해당 요건을 충족한 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다.

8.3 임차 증명. 체납 계정의 금액에 대해 거주자가 책임을 지지 않기 위해, 고객이 된 거주자는 체납 계정의 기록 고객이 임대인, 관리자 또는 대리인인지/였는지 증명해야 합니다. 증명에는 임대차 계약서, 임차 영수증, 거주자가 부동산을 임차하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 민법 1962항에 따라 공개된 정보가 포함될 수 있습니다.

8.4 임차 금액에서 공제. 정부 규칙 제 60371(d)항 및 116916(e)항에 의거하여, 본 제 8 항에 따라 사업소의 고객이 되고 임대료 지불과 같은 정기적 지불이 주거용 수도 서비스에 대한 비용을 포함하는 모든 거주자는, 이러한 비용이 별도로 표시되지 않는 경우, 이전 납부 기간 동안 해당 서비스에 대해 해당 사업소에 납부한 모든 합리적인 비용에 대해 납부 기간마다 공제할 수 있습니다. 사업소는 제 60371(d)항 또는 제 116916(e)을 시행할 권한이 없으며, 거주자가 요금을 공제하기 위한 그러한 결정은 거주자가 수행하며 사업소에서 승인되는 것이 아닙니다.

## 9.0 다른 구제책

9.1 수도 서비스 중단과 더불어, 사업소는 수도 서비스 요금 미납에 대해 법률 또는 법규로 제공되는 다음과 같은 다른 구제책을 추구할 수 있습니다: (a) 부동산에 대한 유치권을 제출하여 연체 금액 확보, (b) 청구 또는 법적 조치 제출, 또는 (c) 미지급 금액을 징수액에 회부. 사업소에 유리한 법적 조치가 결정될 경우, 사업소는 변호사 비용 및 누적 비용을 포함한 모든 비용과 지출에 대한 청구 권리가 있습니다.

## 10.0 다른 고객 위반에 대한 수도 서비스 중단

10.1 사업소는 연체 계정의 미납 이외에 사업소의 조례, 규칙 또는 규정을 위반할 경우 수도 서비스를 중단할 권리가 있습니다.

## 11.0 수수료 및 요금 발생

11.1 본 정책에 달리 명시되어 있지 않은 한, 다른 어떠한 사업소의 규칙, 규정 또는 정책에 따라 고객에 의해 발생하는 모든 수수료 및 요금은 해당 규칙, 규정 또는 정책에 설정된 대로 지불해야 합니다.

## 12.0 수도 청구서에 이의를 제기하는 절차

12.1 불만 제기 혹은 조사 요청 기간. 모든 고객은 이의가 있는 청구서의 "청구일"로부터 21 일 이내에 청구서에 대해 사업소 소장 또는 그 지명인에게 서면으로 불만을 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 사업소는 재량에 따라 요청 시기가 지난 불만이나 조사 요청을 검토 할 수 있습니다. 그러나 이런 시기가 지난 불만이나 요청은 지구 이사회에 이의를 제기할 수 없습니다.

12.2 사업소에 의한 검토. 서면 불만 또는 요청을 접수한 경우, 사업소 소장 또는 그 지명인은 단독 재량으로 적절하다고 판단되는 불만을 검토하거나 조사를 수행해야 합니다. 사업소 소장 또는 그 지명인의 검토에는 고객이 제 4 항에 따라 납부 연장 또는 대체 납부 일정을 받을 수 있는지에 대한 고려가 포함됩니다. 검토 및/또는 조사 중에 제 3.2 항에 명시된 바와 같이 수수료가 아직 평가되지 않은 경우 연체료를 피하기 위해 연장이 제공되지만, 해당 고객에게는 제 2.3 항에 명시된 60 일 기간의 연장이 제공되지 않습니다. 조사는 서면 불만이나 요청을 접수한 날로부터 10 일 이내에 완료되어야 하며, 여기서 고객은 결정에 대한 통지를 받아야 합니다.

12.3 결정의 결과. 계량기 오판으로 인해 청구 금액이 잘못된 경우와 같이 고객에게 유리한 검토 및/또는 조사 결과가 나온 경우, 고객 계정에 조정된 금액이 적용됩니다. 이는 사업소 수도 예산 변동 정책 (예 : 누수 변동)에 제공된 변동 조정과는 별개이며, 처리에는 1 ~ 2 회 청구 주기가 필요하며 고객은 필요한 경우 납부 계획을 받을 수 있습니다. 청구서가 정확한 경우, 청구서 잔액은 청구서 발급 후 45 일 이내에 추가 징수 활동을 피하기 위해 지급되어야 합니다. 조사가 완료되기 전에 추가 청구서가 기한이 되면 고객은 지정된 기한까지 납부해야 할 금액을 지불해야 합니다. 그렇지 않을 경우 본 정책에 따라 미납으로 인해 지연된 요금이 부과되거나 서비스가 중단될 수 있습니다.

12.4 초기 검토에 대한 이의 제기. 본 제 12 항에 따라 요청 시기 내에 불만을 제기하거나 조사를 요청한 고객이 불만족스러운 결정을 받았을 경우, 결정에 대한 통지서가 송부된 10 일 이내에 10575 Central Avenue, Montclair, CA 91763 에 있는 사업소 장관에게 서면으로 민원 통지서를 제출함으로써, 사업소 고위 경영진에게 결정에 대해 이의를 제기할 수 있습니다. 이 두 번째 검토는 최종 결정입니다.

### 13. 사업소 웹사이트 및 번역본 출판

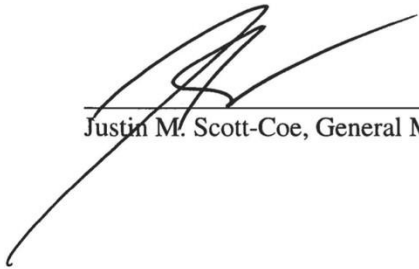
13.1 이 정책은 사업소 웹사이트 [www.mvwd.org/billing](http://www.mvwd.org/billing) 에서 확인할 수



문서 번호: D-29  
페이지 번호: 9쪽 중 9  
개정 번호: 1  
실행일: 2020년 2월 1일  
문서 허가 / 권한 부여: 결의 761-20

있습니다. 이 정책 및 이 정책에 따라 발행된 모든 서면 통지서는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 사업소 서비스 지역 내 인구의 10% 이상이 사용하는 기타 언어로 제공됩니다.

승인:

  
Justin M. Scott-Coe, General Manager

날짜: 1/8/2020