



정책 번호:	P200-19-1	정책 유형:	재정/고객 서비스
정책 제목:	연체 계정		
정책 설명:	연체 계정의 수금을 위한 지침을 제공하며, 이 지침에는 통지, 수수료 및 수도 서비스의 차단이 포함됩니다.		
채택된 날짜:	2019년 11월 14일	철회된 결의 날짜:	
채택 결의 번호:	08-19	철회된 결의 번호:	
차후 검토 날짜:	2021년		

배경:

Scotts Valley 수도 지구청은 연체 계정의 요금 징수를 시행하는 데 있어서 캘리포니아주 정부법 섹션 60370-60375.5의 적용을 받습니다. 또한, 200개가 넘는 서비스 연결에 수도물을 공급하는 도시 또는 지역사회 수도 시스템으로서, “지구청”은 상원법안 998 및 주 정부법 섹션 116900~116926의 적용을 받으며, 이는 2020년 2월 1일에 법에 의해 발효됩니다.

“지구청”에 (831) 438-2363번으로 전화로 연락하여 본 정책의 조건에 따라 요금 미납으로 인한 수도 서비스 차단을 피하기 위한 옵션을 논의할 수 있습니다.

연체 계정 정책:

연체 계정은 수도 요금 고지 날짜 후 21일차 근무 시간 종료 시까지 (납부 협정도 체결하지 않거나 대안의 납부 일정도 정하지 않고) 미납으로 남아 있는 계정입니다. 다음 규칙이 연체 계정에 적용됩니다.

1. 소액 잔액 계정:

\$25이하의 요금 고지서 잔액은 연체료도 부과되지 않고 추가 징수 조치도 초래하지 않고 차후 요금 고지 기간으로 이월되어, 그 기간에 추가될 수 있습니다.

2. 연체료:

요금 고지서에 대한 납부금이 요금 고지 날짜 후 21일차 근무 시간 종료 시까지 수령되지 않는 경우, 연체료가 부과됩니다. 요금 고지 날짜 및 연체 날짜는 수도 요금 고지서에 눈에 띄게 표시됩니다. 연체료가 발생되면, “지구청”은 고객에게 계정의 미납 잔액이 연체료와 함께 눈에 띄게 표시된 연체 서신을 송부합니다.

3. 연체료의 면제:

정상 참작을 할 수 있는 상황이 있는 경우, 고객의 요청에 따라, “지구청”은 연체료를 면제합니다.

4. 대안의 납부 협정:

정상적 납부 기간 내에 수도 서비스 요금을 납부할 수 없는 고객은 납부 협정을 요청할 수 있습니다. “지구청”은 상황을 고려하고 납부 협정이 정당한 것으로 인정되는지의 여부를 결정합니다.

일차 진료 기관(일반 진료의, 산과 의사/부인과 의사, 소아과 의사, 가정의, 일차 진료 클리닉, 병원, 또는 외래환자 클리닉)이 수도 서비스의 중단은 수도 서비스가 제공되는 당해 건물의 거주자의 생명에 위협이 되거나, 또는 그 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것이라고 확인하는 경우, “지구청”은 분할 납부 계획에 들어갑니다.

차기 요금 고지 기간까지 연장되는 납부 협정은 약속 어음으로 간주됩니다. 약속 어음은 서면으로 작성되어야 하고 고객이 서명해야 합니다. 약속 어음은 미납 잔액을 수도 요금 고지 날짜로부터 12개월을 초과하지 않는 기간 동안 분할 납부하는 것입니다. 고객은 약속 어음의 조건을 준수해야 하고 요금이 각각의 차후 요금 고지 기간에 누적되는 대로 경상 상태를 유지해야 합니다. 고객은 약속 어음에 따라 연체 요금을 납부하는 동안 차후에 발생하는 미납 요금의 분할 납부를 추가로 요청할 수 없습니다. 약속 어음의 조건을 준수하지 못하면 수도 서비스를 중단하기 최소한 7근무일 전에 건물 구내로 전달되는 도어행거의 형태로 작성된 차단 통지서의 발부로 귀결됩니다.

5. 서비스 차단 통지서

“지구청”은 고객이 최소한 60일 동안 연체할 때까지 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 차단하지 않아야 합니다. “지구청”은 합당한, 선의의 노력을 기울여 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 차단하기 최소한 7근무일 전에 서면으로 고객에게 연락합니다. 서비스 차단 통지서는 우편 주소와 서비스 주소, 양쪽 모두로 우송됩니다.

6. 24시간 전 중지 통지서

“지구청”은 합당한, 선의의 노력을 기울여 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 차단하기 24시간 전에 고객에게 통지합니다. 고객은 전화 또는 이메일로 통지 받습니다.

7. 차단 기한

“지구청”은 서비스 중단 통지서에 명시된 날짜에 오후 5시까지 모든 연체 수도 서비스 요금 및 관련 수수료를 수령해야 합니다.

8. 요금 미납으로 인한 수도 서비스의 차단

“지구청”은 계량기를 잠금으로써 수도 서비스를 차단합니다. 고객에게는 계량기가 물리적으로 끊겼는지의 여부에 관계없이 서비스를 복구하기 위한 수수료가 부과됩니다.

9. 수도 서비스의 복구

고객은 요금 미납으로 인해 차단된 서비스를 복구하기 위해 재연결 수수료를 납부해야 합니다. “지구청”은 연체 금액 및 연체료의 납부 후 늦어도 다음 정규 근무일 종료 시까지 가능한 한 조속히 서비스를 복구합니다. “지구청” 직원이 아닌 사람이 연결하거나, 또는 “지구청” 허가 없이 연결하는 수도 서비스는 벌금 또는 추가 요금이나 수수료의 부과 대상이 될 수 있습니다. 무단으로 수도 서비스를 복구한 결과로 발생하는 어떠한 손상도 고객의 책임입니다.

10. 근무 시간 후 수도 서비스의 복구

평일에 오후 4시 후에, 또는 주말 및 또는 휴일에 언제든지 복구된 서비스는 근무시간 후 재연결 수수료가 부과됩니다. 고객이 근무시간 후 재연결 수수료를 통보받고 그 수수료를 인정하고 늦어도 다음 근무일 정오까지 ‘지구청’의 요금 고지서 발부 부서에 연락하여 당해 수수료를 납부하기로 합의하는 약정에 서명하지 않는 한 서비스는 정규 근무 시간 후에 복구되지 않습니다. 근무시간 후 재연결 수수료는 정규 재연결 수수료 및 연체 계정에 대한 연체료에 추가되는 것입니다. 서비스 요청에 응하는 “지구청” 직원은 납부금을 징수할 수 없지만, 고객에게 다음 근무일 오후 정오 전에 요금 고지서 발부 부서에 연락하도록 지시합니다.

11. 반송된 수표의 처분 통지

수도 서비스의 요금 또는 기타 요금의 납부금으로서 받은 반송된 수표의 수령 즉시, “지구청”은 그 계정이 미납된 것으로 간주합니다. “지구청”은 합당한, 선의의 노력을 기울여 고객에게 전화 또는 이메일로 반송된 수표에 대해 통지합니다. 서비스 차단 통지서는 우송됩니다. “지구청”이 연락할 수 없는 경우, 선의의 노력을 기울여 거주지를 방문하고 서비스 중지 통지서를 두고 옵니다.

반송된 수표 금액과 반송된 수표 요금이 중지 통지서에 명시된 날짜에 또는 그 전에 납부되지 않으면 수도 서비스는 차단됩니다. 반송된 수표를 청산하기 위해 그리고 반송된 수표 요금을 납부하기 위해 지불된 모든 금액은 현금, 신용카드 또는 인증된 자금으로 지불되어야 합니다.

12. 분쟁이 있는 요금 고지서

고객이 수도 요금 고지서에 반박을 하고 이사회에 이의를 제기할 자신의 권리를 행사하는 경우, “지구청”은 그 이의가 계류 중에 있는 동안에는 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 차단하지 않습니다.

발효일: 2020년 2월 1일