

| | | |
|--------------|-------------------------------|---------|
| 정책: | 가정용 수도요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단 정책 | |
| 승인일: | 발효일: | 승인기관: |
| 2020년 1월 15일 | 2020년 1월 31일 | 시의회/이사회 |

정책과 절차

목적:

본 정책은 체납된 가정용 수도 계정 및 수도요금 미납으로 인한 서비스 중단에 대한 Indio Water Authority (“IWA”)의 정책 및 절차를 공개적으로 알리기 위한 것이다.

연락처 정보:

고객은 본 정책 및 가정용 수도요금 미납으로 인한 서비스 중단을 막는 방법에 대해 고객 서비스측과 전화통화([\(760\) 391-4038](tel:7603914038))를 통하여, 또는 Indio Corporate Yard(주소: 83101 Avenue 45)를 방문하여 상담을 받을 수 있으며, 해당 상담 서비스는 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일, 오전 8시부터 오후 5시까지 이용할 수 있다.

추가 관련 법령:

Water Shutoff Protection Act (California Health & Safety Code § 116900, 이하 참조.)

범위:

가정용 수도요금 미납으로 인한 서비스 중단 대상 가구 고객에는 단독 주택, 다세대 주택, 이동식 주택 부지(mobilehome parks)에 위치한 이동식 주택을 포함하나 이에 국한되지 않는 이동식 주택 또는 농업인력 주택(farmworker housing)이 포함된다. 본 정책은 비주택 고객/이용자에 대한 수도 서비스 중단 또는 수도 요금 미납이 아닌 고객의 독단적인 행위로 인한 가정용 수도 서비스 중단에 적용되지 않는다.

책임 당사자:

IWA General Manager 또는 파이낸스 및 고객 서비스 Manager

정책

I. 체납 계정

1. 요금 고지서 발부 후 25 일째 영업 종료시간까지 요금을 납부하지 않은 (또한 분할납부(payment arrangement)를 신청하지 않았거나 대안적 납부 계획을 설정하지 않은) 계정은 모두 체납 계정으로 간주된다.
2. 체납 과징금(연체료): 납부기한과 연체료는 수도요금 고지서에 명시된다. 요금 고지서 발부 후 **25 일째** 영업 종료시간까지 납부되지 않은 요금은 체납으로 간주되며 2013 년 3 월 19 일의 **Resolution 9594** 가 승인한 바와 같이 체납금액의 10%에 상응하는 수수료가 발생한다. 연체료는 누적 잔액이 아닌 납부기한까지 납부되지 않은 신규 청구 요금에 부과된다. 이전 체납 잔액에 대한 분할납부는 이미 청구된 연체료를 제하지 않는다.
3. 소액 계정: 15 달러 이하의 요금잔액은 연체료 산정 없이 또는 추가적인 징수 조치 없이 차회 청구 기간으로 이월되어 추가될 수 있다.
4. 연체료 면제: IWA 는 12 개월에 1 회 자동적으로 체납 요금을 면제한다. 고객에게 면제를 위한 그 어떤 절차도 요구하지 않는다.

II. 미납으로 인한 서비스 중단을 막기 위한 정책 조항(Health & Safety Code § 116906)

- 1) 대안적 분할납부: 통상적인 납부기간 내에 수도요금 납부가 불가능한 고객은 서비스 중단을 막기 위해 대안적 분할납부를 신청할 수 있다. 고객이 대안적 분할납부를 신청하여 분할납부를 시작한 경우, IWA 는 미납을 이유로 수도 서비스를 중단해서는 아니된다.
 - a) 대안적 분할납부 신청 시기: 고객은 서비스 중단 통지서 일자 10 역일 이내에 대안적 분할납부를 신청할 수 있다. 파이낸스 및 고객 서비스의 **Manager** 는 그 신청을 심사한다. IWA 의 대안적 분할납부에 대한 결정은 최종적이며 시의회에 대한 이의제기 대상이 아니다.
 - b) 대안적 납부계획: 차회 청구기간까지 연장되는 분할납부는 대안적 납부계획으로 간주되며, 반드시 서면으로 작성되어 고객이 서명해야 한다. 고객의 미납 잔액의 20%는 최초 납부금으로 서명 시 납부한다. 대안적 납부계획은 원래 요금 고지일로부터 12 개월을 초과하지 않는 기간에 걸쳐 잔존 미납 잔액을 배분한다. 월 납부액과 합해져 고객의

통상적인 요금 납부기한이 적용된다. 고객은 반드시 납부계획 조항을 준수해야 하고 이후의 각 요금 청구 기간에 청구 요금이 발생함을 숙지해야 한다. 고객은 납부계획에 따라 체납요금을 납부할 동안 이후의 모든 미납 요금의 추가적인 "할부"납부를 요청할 수 없다.

극심한 경제난을 겪고 있을 경우, **General Manager** 는 납부가 착실하게 이루어지는 한 고객/이용자에게 경제난을 극복할 기회를 부여하기 위해 납부계획 연장을 승인할 수 있다. 이와 같은 극히 드문 경우, **General Manager** 가 파이낸스 및 고객 서비스의 **Manager** 와 협의하여 납부계획 기간과 적정 금액을 결정한다.

c) 불이행: 고객은 반드시 대안적 분할납부 조항을 준수해야 하고 이후의 각 요금 청구기간에 청구 요금이 발생함을 숙지해야 한다. 조항을 준수하지 못할 경우, 중단 통지서가 발부되고 5 영업일 후 서비스가 중단된다. 최종 통지서는 고객에게 **IWA** 에 의한 추가 조사 또는 심사에 대한 권리를 부여하지 않는다.

2) 고지서에 대한 항변 또는 이의제기를 위한 공식적인 메커니즘: 고객/이용자는 고객 이의제기 양식을 통해 **IWA** 에 질의서 또는 신청서를 제출하여 청구된 요금에 대해 문의하거나 이에 대한 조사를 요청할 수 있다. 고객 이의제기 양식은 **IWA** 웹사이트에 탑재되어 있으며 고객 서비스 안내 데스크에서 배포하고 있다.

조사를 신청하였거나 형편상 통상적인 납부기간 동안에 일괄 납부를 할 수 없다 하여 요금 납부기간 연장을 신청한 고객/이용자에게는 **General Manager** 또는 피지명인에 의한 심사 기회가 제공된다. 계정에 대한 심사 또는 이의가 진행 중일 동안 수도 서비스는 중단되어서는 아니된다.

a) 컴플레인 제기 또는 조사 신청 시기: 고객은 요금 고지서 수령 15 역일 이내에 요금에 대해 서면으로 컴플레인을 제기하거나 조사를 신청할 수 있다. 이 절의 목적에 있어 고지서는 발송 7 역일 후 고객이 수령한 것으로 간주되어야 한다.

- b) IWA 에 의한 심사 및 결정: 시의 적절한 컴플레인 또는 조사 신청은 파이낸스 및 고객 서비스 Manager 또는 피지명인이 심사해야 하며, 이들은 고객에게 서면 결정서를 제공해야 한다. 심사 내용에는 고객/이용자가 합당한 기간에 걸쳐 계정의 미납 잔액을 분할하여 납부하는 사안에 대한 승인 여부 고려 사항이 포함될 수 있다. General Manager 는 이 하부 절에 의거하여 이루어진 모든 사안, 조사 및 신청에 대한 최종 심사 및 고려 사항을 제공하며 그 결정은 최종적이다.
- 3) 고객 서비스 전화번호: 가정용 수도요금 미납으로 인한 서비스 중단을 막는 방법에 대해서는 고객 서비스(전화번호: (760) 391-4038)에 문의한다.
- 4) 의료 조항: 고객 또는 고객의 임차인이 통상적인 요금 청구 주기 내에서의 요금 납부가 재정적으로 불가능함을 입증하고, 모든 체납요금과 관련하여 대안적 납부계획을 실천하기 시작하고 Welfare and Institutions Code Section 14088(b)(1)(A)가 규정하는 바와 같이 수도 서비스 중단이 해당 부동산 거주자의 생명을 위협하거나 건강 및 안전에 심각한 위협이 될 것이라는 내용의 1 차의료 제공자가 발행한 증명서를 제출할 경우, 서비스는 미납을 이유로 중단되지 않는다.
- a) 중단 통지서가 단수일 최소 5 영업일 전에 부동산의 눈에 잘 띄는 장소에 게시되어 있고 (i) 고객이 대안적 납부계획을 준수하지 못하고 최소 60 일 체납한 상태이거나 (ii) 고객이 대안적 납부계획에 참여할 동안 60 일 이상 현행 가정용 수도요금을 납부하지 못할 경우, 서비스는 의료조항 특례와 상관없이 중단될 수 있다.

정책 이행절차

III. 수도요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단 (Health & Safety Code § 116908)

최소 60 역일 동안 요금이 체납될 경우, IWA 는 아래에 명시된 절차에 따라 해당 서비스 주소에 대하여 수도 서비스를 중단할 수 있다.

- 1) 체납 통지서 (1차 통지서/납입 지연 독촉장): 요금이 체납됨에 따라 IWA는 요금 납부 책임이 있는 개인 또는 기관(이하 "고객"이라 칭함)에게 체납 통지서를 우편으로 발송해야 한다. 통지서는 청구서 발부 후 25 일째에 수령된 요금을 처리할 수 있도록 28 일째에 발부된다. SB 998은 이 통지서를 요구하지 않는다. 이는 IWA가 선의로 발부하는 납입 지연 독촉장이다.
- 2) 중단 의향서 (2차 통지서): 이는 SB 998이 요구하는 공식적인 1차 통지서이다. IWA는 서비스 중단 최소 15 일 전에 등록된 고객에게 통지서를 우편으로 발송한다. 우편물 주소와 수도 서비스가 제공되는 부동산의 주소가 상이할 경우, 2차 통지서는 서비스가 제공되는 주소에 우송되며 "거주자"에게 보내진다.

서면 통지서에는 다음의 사항이 명확하게 기재되어 있다:

- i) 고객의 성명 및 주소.
- ii) 납입 지연 금액.
- iii) 가정용 수도 서비스 중단을 막을 수 있는 납부 기한 또는 분할납부 기한.
- iv) 체납 요금 납부를 위한 대안적 납부계획 신청 과정과 절차에 대한 안내문.
- v) 요금 심사 및 이의제기를 위한 청원 절차 안내문.
- vi) 고객 서비스 전화번호 및 본 정책을 열람할 수 있는 웹 링크.

특별 통지서:

a) 개별 계량기 설치 주택의 임차인/거주자 대상 통지서

수도 서비스 계정이 연체 상태이며 서비스 중단 대상이 될 경우 IWA는 서비스 중단 최소 15 일 전에 서면 통지서라는 수단을 통해 거주자에게 이를 알리기 위한 합당한 선의의 노력을 기울인다.

서면 통지서는 임차인/거주자에게 이후 해당 주소에서의 수도요금에 대해 재정적인 책임을 기꺼이 지는 한 체납 계정의 금액 납부 요구 없이 IWA의 고객이 될 수 있는 권리가 있다고 조언한다.

체납 계정의 금액을 면제받으려면 임차인/거주자는 반드시 임대 계약서, 임대료 지급 증명서 또는 기타 법적 서류의 형태로 임차 사실을 증명해야 한다.

b) 모계량기 설치 다세대 주택의 임차인/거주자 대상 통지서

수도 서비스가 연체 상태이며 서비스 중단 대상이 될 경우 수도 서비스 중단 최소 15 일 전에 통지서를 각 가구의 현관문에 달아놓아 거주자에게 이를 알리기 위한 합당한 선의의 노력을 기울인다.

나아가 서면 통지서는 가구 거주자에게 이후 모계량기가 설치된 주소지에서의 수도요금에 대해 재정적인 책임을 기꺼이 지는 한 체납 계정의 금액 납부 요구 없이 IWA의 고객이 될 수 있는 권리가 있으며, 그 경우 서비스 요금이 청구될 것임을 알려야 한다.

1 명 이상의 거주자가 IWA가 만족할 정도로 이후의 수도요금에 대한 책임을 기꺼이 지고 또한 질 수 있을 경우, 또는 IWA에게 서비스 요건을 충족하지 못한 거주자에 대해 선택적으로 서비스를 중단할 수 있는 합법적인 물리적 수단이 있을 경우, IWA는 그와 같은 요건을 충족한 거주자에게 서비스를 제공한다.

해당 가구의 성인이 IWA에게 수도요금에 대해 이의를 제기할 경우, IWA는 이의가 진행되는 동안 가정용 수도 서비스를 중단하지 않는다.

- 3) 서비스 주소지에서의 통지서 게시 (3 차 통지서): 중단 통지서가 배달 불가능으로 반송되고 IWA와 고객 또는 해당 가구의 성인 거주자와의 전화 통화가 불가능할 경우, IWA는 서비스 중단 최소 7 영업일 전 해당 가구를 방문하여 미납으로 인한 중단 통지서를 눈에 띄는 장소에 남기기 위해 합당한 선의의 노력을 기울인다.

IV. **서비스가 중단되지 않는 상황 (Health & Safety Code § 116910)**

IWA는 다음과 같은 상황에서는 미납을 이유로 가정용 수도 서비스를 중단하지 않는다:

- 1) 모계량기 사용 시 서비스가 중단되지 않는 상황: IWA 가 다세대 주택건물, 이동주택 부지(mobilehome park) 또는 농업인력 영구 주택에서 모계량기를 통해 수도 서비스를 제공하고 소유주, 관리인 또는 경영자가 등록된 고객일 경우, IWA 는 다음과 같은 상황에서 미납을 이유로 가정용 수도 서비스를 중단하지 않는다:
 - a) 체납 계정이 고객이 소유, 관리 또는 경영하는 타 부동산과 관련된 경우.
 - b) 공공 보건 공무원 또는 건물 관리인이 중단이 거주자 또는 공공의 건강 또는 안전에 심각한 위협을 초래할 것이라고 증명할 경우.
 - c) 1명 이상의 거주자가 IWA 가 만족할 정도로 이후의 수도요금에 대해 책임을 기꺼이 지고 또한 질 수 있을 경우, 또는 IWA 에게 서비스 요건을 충족하지 못한 거주자에 대해 선택적으로 서비스를 중단할 수 있는 합법적인 물리적 수단이 있을 경우, IWA 는 그와 같은 요건을 충족한 거주자에게 수도 서비스를 제공한다.

- 2) 서비스가 중단되지 않는 특별한 의료 및 재정 상황: 다음의 조건을 모두 충족할 경우 IWA 는 수도 서비스를 중단하지 않는다:
 - a) 고객 또는 고객의 임차인이 IWA 에게 수도 서비스 중단이 가정용 수도 서비스가 제공되는 가구의 주민의 생명을 위협하거나 건강 및 안전에 심각한 위협이 될 것이라는 내용의 1차 의료 제공자가 발행한 증명서를 제출하고,
 - b) 고객이 IWA 의 통상적인 요금 청구 주기 내에서 가정용 수도요금 납부가 재정적으로 불가능함을 입증한다. 고객은 납부가 재정적으로 불가능하다고 간주되며,
 - c) 고객이 체납 요금에 대하여 대안적 분할납부를 기꺼이 이행하고자 한다.

- 3) 이에 더하여 다음의 상황에서는 서비스가 중단되지 않는다:

- a) 본 정책 제 2 절(1)에 의거하여 IWA 가 승인한 대안적 납부계획 하에서 고객의 요금 납부가 이루어지고 고객이 승인된 분할납부를 준수하는 한 또는
- b) 본 정책 제 2 절(2)에 의거하여 IWA 가 고객 분쟁 또는 컴플레인을 조사하고 있거나 General Manager 에 대해 이의가 진행되는 동안.
- c) IWA 사무소가 운영되지 않는 금요일, 토요일, 일요일, 법정 공휴일 등의 시간대.

v. 미납으로 인한 서비스 중단 절차 및 서비스 복구

1. 중단 시한: 모든 체납 수도요금과 관련 수수료는 중단 통지서에 명시된 날의 오후 5 시까지 반드시 IWA 에 납부되어야 한다. 처리속도를 기준으로 납부방법을 아래와 같이 분류하였다:

| <u>납부방법</u> | <u>납부 수단*</u> | <u>처리속도</u> | <u>납부 가능 장소</u> |
|-------------|---------------------|-------------|---|
| 직접 납부 | 수표, 현금, 비자 또는 마스터카드 | 당일 | 납부장소: Indio Corporate Yard 83101 Avenue 45 Indio, CA 92201 월요일 – 금요일 오전 8 시부터 오후 5 시까지, 주말 및 공휴일 휴무. |
| ARS 납부 | 수표, 비자 또는 마스터카드 | 당일 | 수신자부담 무료전화 연중무휴 ARS 서비스 (760) 347-7958 |
| 인터넷 납부 | 비자 및 마스터카드 | 당일 | 연중무휴 https://iwa.util360.com |

| | | | |
|------|--------------------------------|--------|-------------------------------------|
| 드롭박스 | 수표 또는 머니 오더(Money Order) | 익일 영업일 | Indio Corporate Yard 및 City Hall |
|------|--------------------------------|--------|-------------------------------------|

*편의 수수료(convenience fees)는 청구되지 않음

기타 납부 방법도 있으며 이는 www.indiowater.org 또는 고객 서비스 문의(전화번호: (760) 391-4038)를 통해 확인할 수 있다.

2. 가정용 수도요금 미납으로 인한 서비스 중단: IWA 는 계량기를 끄거나, 경우에 따라 계량기를 잠궈서 서비스를 중단한다. 서비스 중단에 앞서 본 정책 제 4 절이 규정한 바와 같이 고객에 대해 적절하게 통지가 이루어진다. 계량기가 물리적으로 꺼졌는지의 여부와는 상관없이 요금청구 시스템 상에서 서비스를 재개하려면 고객에게 수수료가 청구된다. 1 차 중단 7 일 이내에 납부가 이루어지지 않을 경우 계량기는 오프 상태로 전환되며 수도 계정은 징수기관에게 위탁된다.
3. 서비스 재개: 요금 미납으로 인해 중단된 서비스를 재개 또는 속행시키려면 고객은 반드시 재개 수수료와 연체료를 포함한 납입 지연 금액을 납부해야 한다. IWA 는 실행 가능한 한 조속한 서비스 재개를 위해 노력하되, 최소한 익일 근무일 종료시간까지 서비스를 복구한다.

IWA 직원이 아닌 자에 의해 또는 IWA 의 승인 없이 수도 서비스가 재개될 경우 벌금 또는 추가 요금 또는 수수료가 부과될 수 있다. 독단적인 서비스 복구로 비롯된 모든 손해는 고객이 책임진다.

4. 영업시간 외 서비스 재개: 월요일부터 금요일 오후 5 시 이후, 주말 또는 공휴일에 서비스를 재개할 경우 시간외 재개 수수료가 청구된다. 고객에게 시간외 재개 수수료가 청구됨을 알리고 고객이 수수료 부과 동의서에 서명하지 않는 한 표준 영업시간 외에 서비스는 복구되지 않는다.
5. 반환된 납부요금: 주택에 거주하는 고객/이용자가 수도 서비스 중단을 막기 위해 요금을 납부하고 그 납부요금을 나중에 은행/금융기관이 반환할 경우,

IWA 는 고객/이용자에게 5 영업일 전에 통지서를 제공하고 서비스를 중단할 수 있다.

VI. 저소득층 고객 대상 특별 프로그램

1. 재개 수수료 한도 및 이자 면제: SB 998 에 따라 IWA 는 가계소득이 연방 빈곤선의 200% 미만인 고객을 대상으로 재개 수수료 한도를 설정하고 12 개월에 1 회 체납요금에 대한 이자를 면제해야 한다. SB 998 은 통상적인 영업시간 내에 이루어지는 재개 수수료 한도를 50 달러로 제한하고, 영업시간 외의 경우 150 달러로 제한하지만 그 미만일 경우 재개 실비용을 초과하지 않도록 한다. 그러나 IWA 는 소득과는 상관없이 모든 고객에 대해 이자를 청구하지 않고 다음과 같이 재개 한도 및 이자 면제를 적용한다.

a) IWA 는 SB 998 이 허용하는 한도까지 재개 실비용을 청구한다. 한도는 2021년 1월 1일 개시되는 노동통계국(Bureau of Labor Statistics)의 CPI-U(Consumer Price Index for All Urban Consumers) 변경에 따른 연차 조정이 적용된다.

b) 12 개월에 1 회 체납 요금에 대한 연체료를 면제한다. IWA 는 면제 당시 미납된 모든 연체료에 대한 면제를 적용한다.

VII. **기타 구제책**. 서비스 중단에 더해 IWA 는 수도요금 미납에 대하여 부동산에 대한 유치권 제기를 통한 체납 금액의 확보, 청구 또는 소송 제기, 또는 미납금액의 징수기관 위탁을 포함하나 이에 국한되지 않는 법적 또는 형평법 상 행사 가능한 기타 구제책을 실행할 수 있다.

VIII. **IWA 직원에 의한 결정**. IWA 의 General Manager 가 본 정책에 의거하여 내린 모든 결정은 파이낸스 및 고객 서비스 Manager 또는 피지명인이 승인할 경우 수용될 수 있다.

IX. **수도 서비스 중단 관련 연간보고서**. IWA 는 매년 이사회에 미납으로 인한 연간 가정용 수도 서비스 중단 건수를 보고하고, 그 보고서를 웹사이트에 게재한다.