

요금 미납으로 인한 가정용 급수 서비스 중단에 관한 규정 및 안내서

본 재무 부서 업무과에서는 헤이워드 시 수도국의 수도 요금 계정의 고지서 발급과 수금 업무를 담당하고 있습니다. 헤이워드 시 지방자치법 제 11 조 2 항 및 3 항, 그리고 캘리포니아주 공공 유틸리티 법은 헤이워드 시 수도국이 그 고객에게 급수 서비스를 제공하는 법적 체계의 근간입니다. 또한, “단수 보호법”(캘리포니아주 보건 및 안전법 104 절 12 부 6 장)은 사용 요금 미납으로 인한 가정용 급수 서비스 중단에 대해 지켜야 할 명확한 요건을 제시하고 있습니다. 시의회는 이 법적 체계를 기준으로 가정용 수도 요금 미납 계정의 수금에 대한 다음 규정과 지침을 제시합니다.

이 규정은 영어 이외에 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어, 그리고 헤이워드 시 수도국의 서비스 지역 안에서 적어도 10%의 주민이 구사하는 언어(현재 이 기준에 해당하는 다른 언어는 없음)로 제공됩니다.

요금 미납으로 인한 급수 서비스 단수를 피하기 위한 협의는 헤이워드 시청, 전화번호 (510) 583-4600 으로 연락하십시오. 일반 업무 시간은 월요일~금요일, 오전 8 시~저녁 6 시 및 금요일 오전 8 시~오후 12 시입니다.

요금 징수 일정

1. 헤이워드 시 지방 자치법 §11-2.36 에 따라 수도 요금은 청구일로부터 15 일이 경과하면 연체가 시작됩니다. 계정 소유주에게는 청구 및 연체 날짜가 모두 표시된 고지서가 발송됩니다.
2. 청구일로부터 35 일까지 수도 요금이 납부되지 않으면 미납 금액에 \$5 의 연체료가 추가되며, 수도 요금 계정 소유주에게는 “연체 통지서”가 발송됩니다. 가정용 수도 요금 미납 계정에 대해서는 이자 요금이 청구되지는 않습니다. 이 고지서에서는 고지서에 표시된 날짜로부터 21 일 안에 요금을 납부할 것을 요구하게 됩니다.
3. 수도 요금 계정 소유주에게 “연체 고지서”가 발송된 후 21 일까지도 수도 요금이 납부되지 않으면, 그 계정 소유주에게 전화 통화를 시도하며 “최종 통지서”가 수도 서비스가 제공되는 집 주소로 직접 인편으로 배달됩니다. 이 고지서 내용은 고지서 배달일로부터 7 일 안에 요금 납부를 요구합니다. 그때까지 요금이 납부되지 않으면 급수 서비스가 중단됩니다.

납부 금액의 조정, 납부 일정 연기 및 일정 조정

“요금 연체 고지서”를 받은 계정 소유주는 납부 금액의 조정, 임시 연기 또는 납부 금액의 감액, 또는 납부 일정의 조정 등을 요청할 수 있습니다. 헤이워드 시는 미납 금액이 12 개월 기간 안에 납부되는 조건이면 어떤 조정을 선택할지 결정할 수 있습니다.

특수한 의료 및 재정 환경에 처한 고객

다음 **모든** 조건이 충족되는 경우에는 수도 서비스가 중단되지 않습니다.

- a. 고객, 또는 고객의 세입자가 서비스가 제공되고 있는 주소의 급수를 중단하면, 거주자의 목숨이 위협하거나, 그 건강과 안전에 위협이 된다는 일차 건강 관리 제공자의 증명서가 제공된 경우, **그리고**
- b. 고객이 정상적인 납부 기간 안에 가정용 서비스 요금을 낼 재정적 형편이 되지 않음을 증명하는 경우. (고객의 가족 중 한 명이라도 현재 CalWORKS, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충적 소득 보장/주(State) 보조 지급 프로그램, 또는 캘리포니아주 여성, 영아 및 어린이 대상 특별 보조 영양 프로그램 등의 수혜자이거나, 고객이 가족의 연간 수입이 연방 빈곤선의 200% 미만이라고 선언하는 경우는 요금을 낼 수 없는 상황으로 간주), **그리고**
- c. 고객이 이 규정에 따르는 납부 조정, 임시 연기 또는 금액 감소, 또는 납부 일정 조정 등에 동의할 의사가 있는 경우.

헤이워드 시는 어떤 납부 조건을 제공하고 수락할지 결정할 수 있습니다. 어떤 경우라도 그 결과는 반드시 미납 금액이 12 개월 안에 납부되는 것이어야 합니다. 12 개월 이상 걸리는 납부 조건은 개인별 상황에 따라 고객이 감당할 수 없는 어려움이 있다고 시에서 판단하는 경우에만 해당합니다.

60 일 이상 고객이 납부 계획을 이행하지 않거나, 납부 계획 중인 고객이 현재 납부 금액을 내지 않는 경우에는, 해당 거주지에 최종 단수 고지서가 부착된 날짜로부터 5 일 후에 급수 서비스가 중단되게 됩니다.

고객이 개인 단독 주택의 집주인인 경우

고객이 집주인이며 요금이 체납되어 단수 상황에 부닥처지면, 헤이워드 시는 서비스 종료 적어도 7 일 전까지 단수를 알리는 서면 연락을 통해 입주자에게 이를 알리는 최선의 노력을 시도할 것입니다. 이 통지서에는 연체된 계정에 낼 어떤 금액도 내지 않고도 세입자가 급수 서비스의 고객이 될 권리가 있음도 알리게 됩니다. 급수 시스템은 연체 계정의 고객이 기록상 거주지의 집주인, 관리인, 또는 대리인이거나 대리인이었는지의 확인을 요구할 수 있습니다. 수도국은 세입자가 서비스 약관에 동의하지 않으면, 서비스를 제공할 의무가 없습니다.

고객이 다가구 주택의 집주인인 경우

서비스 계정이 다가구 주택에 해당하는 경우 헤이워드 시는 요금 미납을 이유로 단수를 하지 않습니다. 헤이워드 시 법령 §11-2.48 에 따라 다가구 주택에 대한 미납 수도 요금은

집주인의 알라메다 카운티 재산세에 특별 과세 항목으로 추가됩니다. 다가구 주택의 어떤 입주 가족도 집주인의 미납으로 인해 급수 서비스가 중단되지 않습니다.

요금 고지서에 대한 고객의 이의 제기 또는 항소 절차

수도 요금 고지서의 정확성에 대해 이의 제기를 원하는 고객은 원 고지서 발행일로부터 30 일 안에 헤이워드 시 재무 부서 매니저 또는 지정 대리인에게 영수증 검토를 요청하는 서면 요청서를 제출해야 합니다. 재무 부서 매니저 또는 지명인은 잘못된 고지서를 정정할 권한이 있습니다. 고객에게는 이 이의 제기에 대한 결정 사항을 서면으로 보내드립니다. 재무 부서 매니저 또는 지명인은 영수 금액의 정확성에 대한 클레임에 대해 조사하지만, 서비스, 일반적인 요금 체계, 다가올 변경 요금, 급수원 또는 이와 비슷한 사항에 대한 클레임은 검토하지 않습니다.

고객이 재무 부서 매니저 또는 지명인의 결정에 동의하지 않으면, 고객은 공공 업무 담당 이사 또는 그 지명인에게 항소할 수 있습니다. 공공 업무 담당 이사 또는 그 지명 대리인은 영수 금액의 정확성에 대한 클레임에 대해 조사하지만, 이 절차의 처리 과정으로서의 서비스, 일반적인 요금 체계, 다가올 변경 요금, 급수원 또는 이와 비슷한 사항에 대한 클레임은 검토하지 않습니다.

영수증의 수도 사용량에 대해 이의를 제기하거나, 클레임 또는 조사를 요청한 모든 고객은, 고객이 추후 수도 사용 기간 중 발생하는 수도 요금을 계속 내는 한, 헤이워드 시의 고객 분쟁 또는 클레임 조사가 진행되는 동안에는 해당 미납 수도 요금을 이유로 급수가 중단되지는 않습니다.