

City of American Canyon

공과금 징수 정책

목적

City of American Canyon 제공하는 도시 공과금 청구와 관련된 정책을 수립하여 도시 규정 (Municipal Code), 캘리포니아주 법률(California Law), 도시 요금 규정(City Fee Schedule)에 따라 정확하고 신속한 서비스를 제공하는 것을 목적으로 합니다.

정책 설명

아메리칸 캐년시는 상수도 및 하수도 서비스에 대한 공과금 청구를 제공합니다.

이 정책에서는 직원이 다음 사항을 다루는 방법에 대해 설명합니다.

1. 신규 계정, 서비스의 이전 및 중단
2. 보증금
3. 요금
4. 청구
5. 연체
6. 미납, 미납으로 인한 서비스 중단 및 징수
7. 분쟁 및 이의제기
8. 대안적인 납부 일정
9. 누출 크레딧
10. 반환된 요금, 불법 사용, 조작 및 교차 연결

이 정책은 캘리포니아주 단수 보호법(State of California Water Shutoff Protection Act) 및 상원 법안 제998호: 가정용수 서비스 중단의 요건을 준수합니다.

정책과 관련된 질문은 전화((707) 647-4364) 또는 이메일

waterpayments@cityofamericancanyon.org을 통해 직원에게 문의하십시오.

이 정책을 도입하면 앞서 설명한 정책의 모든 이전 버전이 대체됩니다. 이 정책이 도입되더라도 일상적인 운영을 위해 효율적이고 투명한 서비스를 제공하고자 보충 절차를 도입할 수 있습니다.

City of American Canyon

공과금 징수 정책

신규 계정, 서비스의 이전 및 중단

직원은 고객이 공공 서비스를 설치하기 위해 작성해야 하는 신청서를 제공합니다. 이 양식에서는 해당하는 요금과 보증금 요구 사항을 명시합니다. 고객은 서비스 중단을 요청하거나 해당 주소에서 서비스를 받기 위한 새로운 신청서를 받기 전까지 서비스 요금을 납부해야 합니다. 기록상의 시설 소유주는 비활성화 계정에서 발생하는 모든 공공 서비스 사용에 대해 책임져야 합니다.

보증금

모든 고객 보증금은 별도의 계정에서 관리되고 공과금 납부를 위한 담보 역할을 합니다. 고객 보증금은 서비스를 제공받는 사람, 기업 또는 법인의 이름으로 납부해야 합니다. 아메리칸 캐년시는 90 일 이상의 연체 기간이 지난 이후에는 해당 계정의 보증금을 미납 요금에 사용할 권리가 있습니다. 아메리칸 캐년시는 공과금의 납부를 보장하기 위해 보증금을 무기한 보관할 권리가 있습니다.

- 보증금은 고객이 시설 소유주가 아닌 한, 서비스 신청 시점에 납부해야 합니다.
- 각 주택 서비스의 최초 보증금: \$150
- 산업용 또는 상업용 서비스 최초 보증금: \$250
- 재무 책임자 또는 그가 지명한 담당자의 재량으로 면제됩니다.
- 보증금은 고객 계정에 연체 잔액이 없을 경우에만 이전됩니다.
- 여러 번 미납으로 인해 서비스가 중단된 고객에게는 주택 서비스의 경우 \$600, 산업/상업용 서비스의 경우 \$1,000 까지 재무 책임자 또는 그가 지명한 담당자가 재량에 따라 추가 보증금을 징수할 수 있습니다.
- 보증금은 재무 책임자 또는 그가 지명한 담당자의 재량으로 환불됩니다.

요금

모든 요금은 사용자 요금 규정에 따라 부과됩니다. 단, 연체료와 단수 보호법에서 제한하는 요금은 제외됩니다. 모든 요금은 단수 보호법 등을 포함한 향후의 법정 요금이 적용됩니다.

청구

직원은 매월 청구서를 준비하고 작성합니다. 청구서는 매월 첫 번째 영업일 당일 또는 그 이전에 우편으로 발송되고 매월 15 일 또는 다음 영업일까지 납부해야 합니다. 연체료를 계산하기 전에 24 일 또는 다음 영업일까지 납부할 수 있는 유예 기간이 있습니다. 청구서를 수령하지 못한 경우, 고객이 아메리칸 캐년시에 연락해야 합니다. 청구서를 받지 못하더라도 고객의 납부 책임이 면제되지 않습니다. 청구 오류 정정은 법정 제한 3 년이 적용되며 재무 책임자 또는 그가 지명한 담당자의 승인을 받아야 합니다.

연체

공과금이 해당 월의 24 일 또는 다음 영업일까지 납부되지 않으면 해당 월에 미납 요금의 10%와 총 금액의 0.5%에 해당하는 이자를 붙여 연체료가 계산됩니다. 연체료는 단수

City of American Canyon

공과금 징수 정책

보호법에 따라 면제됩니다. 직원은 완납한 계정의 고객이 요청할 경우 연체료를 1 회 면제해줄 수 있습니다. 추가적인 면제는 재무 책임자 또는 그가 지명한 담당자가 사례별로 재량에 따라 제공할 수 있습니다. 누적 또는 개별 단위로 \$10,000 를 초과하는 면제는 도시 관리자 또는 그가 지명하는 담당자의 재량에 따릅니다.

미납, 미납으로 인한 서비스 중단 및 징수

고객의 계정은 60 일 이상 요금 미납이 되면 미납으로 간주됩니다. 계정에 미납된 잔액이 있는 경우 영업일 기준 칠(7) 일이 되었을 때 서비스 중단 통지서를 보낸 다음, 미납을 사유로 서비스를 중단할 수 있습니다. 모든 통지서는 서비스를 제공하는 위치의 고객에게 우편으로 발송합니다. 고객의 우편 주소가 서비스가 제공되는 시설의 주소가 아닐 경우, 해당 통지서는 “입주자” 앞으로도 발송합니다. 통지서에는 다음과 같은 정보가 기재됩니다.

- 고객 이름 및 주소
- 미납 금액 및 총 계정 잔액
- 서비스 공급 중단을 방지하기 위해 요금을 납부하거나 납부 방식을 조율해야 하는 기한
- 미납 요금의 납부 기한을 연장하는 신청 절차에 대한 설명
- 분쟁 또는 이의제기 절차에 대한 설명
- 고객이 대안적인 납부 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명
- 공과금 청구 정책 사본을 얻는 방법 안내

서비스 중단 통지서를 송부했지만 배달 불가로 반송된 경우, 직원이 일차적으로 고객 또는 주택을 사용하는 성인에게 전화로 연락을 시도합니다. 전화 연결이 안 된 경우, 직원이 우편으로 송부한 통지서 사본을 도어 행거에 붙여 눈에 잘 띄는 곳에 두고 옵니다.

다음과 같은 상황 중 하나가 적용되는 경우 서비스를 중단하지 않습니다.

- 고객이 통지서 기한 전까지 미납 요금을 납부한 경우
- 고객에게 납부 일정 조정, 연장 또는 대안적인 납부 일정을 적용한 경우
- 고객이 분쟁 또는 이의제기를 기다리는 경우
- 주거 고객이 단수 보호법의 모든 요건을 충족하는 경우

미납 계정에서 미납을 이유로 서비스가 중단된 경우, 고객에게 서비스를 복원하는 방법에 대한 안내를 제공합니다. 서비스 중단 당일, 직원이 다음과 같은 정보를 설명한 도어 행거 통지서를 전달합니다.

- 고객 이름 및 주소
- 서비스 복원을 위해 납부해야 할 요금
- 서비스 복원을 위해 부과되는 수수료
- 납부 방법 및 장소

City of American Canyon

공과금 징수 정책

계정이 폐쇄되면 마지막으로 기록된 주소로 고객에게 최종 청구서를 우편 발송합니다. 직원은 계정이 폐쇄된 후 연체된 요금을 징수하기 위해 합리적인 노력을 기울이고 납부 일정 조정을 위한 옵션을 제공합니다. 폐쇄된 계정은 외부 추심 기관으로 이전할 수 있습니다. 고객이 도시 서비스 구역 내의 다른 서비스 주소로 이사한 경우, 잔액을 활성화된 계정으로 이전할 수 있습니다.

분쟁 및 이의제기

고객은 직원이 제공하는 분쟁 양식을 작성하여 결정, 요금, 청구서 또는 다른 공과금 기능에 대해 이의제기 권리를 행사할 수 있습니다. 분쟁 또는 이의제기 과정에서 공공 서비스는 미납을 이유로 중단되지 않습니다. 고객이 분쟁 과정에서 결정된 판결에 불복할 경우, 고객은 영업일 기준 십(10) 일 이내에 아메리칸 캐년시에 이의를 제기하여 도시 관리자에게 심사를 받을 수 있습니다. 이의제기 절차에서 도시 관리자가 내린 결정은 최종적입니다.

대안적인 납부 일정

고객은 다음과 같은 대안적인 납부 옵션 중 하나에 대해 집행 가능한 합의를 요청할 수 있습니다.

- 납부 연장 - 1 회 납부를 위한 대안적 날짜
- 납부 일정 조정 - 2~6 개월에 걸쳐 미납금에 대한 분할 납부
- 면제 또는 요금 축소 - 연체료, 서비스 중단 수수료 및 기타 수수료 포함
- 다른 요청 - 분쟁 또는 이의제기 절차와 무관

단수 보호법에 따라 모든 사항을 고려합니다.

고객이 대안적 납부 계획 또는 합의 조건을 준수하지 못한 경우, 서비스를 즉시 중단할 수 있습니다. 단, 고객이 단수 보호법을 적용받을 자격이 있는 경우에는 예외입니다.

적격 계좌의 경우 납부 조정 기한 이후 60 일 전까지는 서비스가 중단되지 않습니다. 납부 조정 기한에서 50 일이 지나면 직원이 고객에게 서비스 중단을 방지하기 위해 납부해야 하는 날짜와 금액을 포함하여 10 일간의 도어 행거 서비스 중단 통지서를 발송합니다. 10 일간의 도어 행거는 서비스가 제공되는 시설에서 눈에 잘 띄는 중요한 곳에 부착합니다. 61 일이 되었을 때 고객이 여전히 합의 사항의 요건을 충족하지 못한 경우, 서비스가 중단되고 잔액을 납부해야 서비스가 복원됩니다.

누출 크레딧

누출, 파이프 파손, 공공시설 파괴 또는 다른 사건으로 인해 수도 소비량이 예상치 못하게 상당히 증가한 고객은 누출 크레딧을 신청할 수 있습니다. 누출 크레딧은 사고 1 회당 최대 2 개월에 걸친 초과 수도 사용량의 60%로 계산됩니다. 동일한 위치에서 동일한 고객에게 10 년에 1 번만 최대 크레딧(\$500)이 제공됩니다.

City of American Canyon

공과금 징수 정책

반환된 요금, 불법 사용, 조작 및 교차 연결

이 정책 섹션은 고객의 허가받지 않은 행동과 관련이 있으며, 단수 보호법의 제한이 적용되지 않습니다.

모든 반환된 요금은 마스터 요금 규정(Master Fee Schedule)에서 설명한 반환된 수표 수수료가 적용됩니다. 반환된 수표에 대한 납부는 다른 수표로 납부할 수 없습니다. 12 개월 이내에 다시 한번 요금이 반환되면 해당 계정은 24 개월 동안 수표와 계좌 이체로 납부할 수 없습니다. 미납 통지서를 받고 대안적인 납부 일정 조정 이후 요금이 반환될 경우, 서비스가 즉시 중단되고 전액을 납부해야 서비스가 복원됩니다. 반환된 요금은 \$950 를 초과하는 은행의 실수를 제외하고 재무 책임자 또는 그가 지정한 담당자가 검토하고, 아메리칸 캐년시 변호사에게 이관하여 조사를 맡깁니다.

사용할 권한이 없는 상수도 또는 하수도 서비스를 받거나 이용하거나, 도시 수도 계량기를 조작하거나, 의도적으로 수도 계량기에 대한 접근을 차단하거나 다른 방식으로 시의 시설에 손상을 입힌 사람이나 기업은 캘리포니아주 형법(California Penal Code) 594 조에 따라 처벌을 받을 수 있습니다. 직원은 필요에 따라 집행을 위해 경찰서 또는 규정 집행부에 연락할 수 있습니다. 해당 개인 또는 기업은 도시 규정 9.12.030 조에 따라 승인된 벌금 외에도 도시 시설 및/또는 서비스를 수리하거나 교체하는 데 들어가는 모든 비용을 부담해야 하고 그에 따라 비용이 청구됩니다.

불법적 사용에 대한 벌금은 도시 규정 9.12.030 조에 따라 승인됩니다.

- 첫 위반 시 \$100
- 2 차 위반 시 \$200, 첫 위반 날짜로부터 1 년 이내
- 추가로 위반할 때마다 \$500, 첫 위반 날짜로부터 1 년 이내

모든 이의제기 및 복원은 도시 규정 9.12.070 조에서 설명한 절차에 따라 진행됩니다. 이 정책의 섹션 7 에서 설명한 분쟁 및 이의제기 절차는 적용할 수 없습니다.

아메리칸 캐년시는 상수도 서비스 배관을 통해 오염물 또는 공해물의 역류나 역사이편 작용으로 인한 오염이나 공해로부터 공공 식수 배수 시스템을 보호할 책임이 있습니다. 식수 시스템 규정과 관련된 규격은 캘리포니아주 규정집(California Code of Regulations) 17 편과 22 편에서 확인할 수 있습니다.

위의 절차에 불만이 있는 고객은 시청의 재무 책임자 앞으로 서신을 작성하여 보낼 수 있습니다.

이 정책은 캘리포니아주 보건 안전 규정(California Health & Safety Code) 116922 및 민법(Civil Code) 1632 에서 요구하는 바에 따라 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어로 제공됩니다.