

노스코스트 카운티 수도 사업소  
주택용 수도 서비스 중단 정책  
(2020년 2월 1일 발효)

1. 배경

이 정책은 공공재 서비스의 중단을 통제하는 캘리포니아 정부법 60370항 이하, 캘리포니아 공공재법 10001항 이하, 보건 및 안전법 116900항에 따라 노스코스트 카운티 수도 사업소(사업소)의 의무를 충족시키기 위해 채택되었습니다. 보건 및 안전법 116900항 등, 상원 법안 998에 의해 제정된 수도 차단 보호법에 따라, 당 수도 사업소와 같은 도시 수도 공급자와 도시 및 지역사회 수도 기관은 요금 미납으로 인한 주택용 서비스의 중단에 관한 서면 정책을 채택해야 합니다. 본 정책의 조건에 따라 요금 미납으로 인한 단수를 피하기 위한 옵션에 대해서는 전화 (650)355-3462로 사업소에 문의할 수 있습니다.

본 정책은 사업소 웹사이트([www.nccwd.com](http://www.nccwd.com))에 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 서비스 지역 주민 중 10% 이상이 사용하는 기타 언어로 제공되고 게시됩니다.

2. 주택용 수도 서비스 요금 납부

사업소에서 수도 서비스를 받는 모든 사람은 고지서 발송 또는 청구일로부터 20일 이내에 서비스 비용을 납부해야 합니다. 법에 의해 금지된 경우를 제외하고, 사업소는 완전하고 시의적절한 납부가 되지 않은 경우 수도 서비스를 중단할 권리가 있습니다. 사업소는 해당 계정이 60일 이상 체납될 때까지는 요금 미납으로 인해 주택용 서비스를 중단하지 않습니다.

3. 연체료

청구일로부터 20일째 영업일 종료 시까지 고지서에 대한 납부가 이루어지지 않으면, 해당 계정은 “체납”으로 간주되며 청구일로부터 30일째에는 연체료가 사업소의 요율 및 수수료 기준에 따라 평가됩니다.

4. 납부 조정

사업소 요율 및 수수료 기준 또는 본 정책에 따라 평가된 수도 서비스 요금 또는 기타 수수료를 지불할 수 없는 고객은 서비스 중단을 피하기 위해 납부 조정을 요청할 수 있습니다. 사업소는 아직 납부 조정 또는 분할 납부 계획을 마련하지 않은 고객에게 본 정책에 명시된 납부 조정 또는 분할 납부 계획을 부여합니다.

다음 청구 기간까지 연장되는 납부 조정은 분할 납부 계획으로 간주되며, 서면으로

작성하고 고객이 확인해야 합니다. 분할 납부 계획은 고객이 정의한 기간에 걸쳐 미납 잔액을 납부하며, 분할 납부 계약 날짜로부터 12개월을 초과하지 않습니다. 분할 납부는 고객의 향후 정기 고지서와 결합될 수 있으며 그 고지서의 마감일을 따를 수도 있습니다. 고객은 분할 납부 계획 조건을 준수해야 하며, 이후의 각 청구 기간에 요금이 발생할 때에도 납부를 계속 유지해야 합니다. 고객은 분할 납부 계획에 따라 연체 요금을 납부하는 동안 이후 미납 요금의 추가 분할 납부를 요청할 수 없습니다.

분할 납부 또는 납부 조정에 들어간 고객은 체납으로 간주되지 않습니다. 분할 납부 또는 납부 조정 계획 조건을 준수하지 않으면 연체 고객으로 간주됩니다. 계정이 60일 동안 연체되면 고객은 단수가 되며, 새로운 연체 잔액에 대해 추가 조정 또는 납기 연장을 이용할 수 없고, 연체 잔액이 납부될 때까지 고객에게 향후 대체 납부 조정이 제공되지 않습니다. 사업소는 단수에 앞서 7영업일 이전에 전화, 우편 또는 이메일 통지를 통해 예정된 단수를 고객에게 알리기 위해 성실히 노력합니다. 또한 서비스 종료에 앞서 5영업일 이전에 해당 장소로 송달되는 문고리형 통지서를 통해 최종 단수 경고 통지서가 제공됩니다.

## 5. 통지

사업소는 법에 따라 고객에게 계정 납부 기한이 지났으며 추후 징수 조치가 진행될 것임을 알립니다. 통지 방법은 전화, 우편 또는 해당 장소 통지입니다. 사업소는 고객이 최신 상태로 유지하지 않은 전화, 이메일 연락처 정보에 대해 책임을 지지 않습니다.

## 6. 서면 단수 통지

사업소는 고객이 60일 동안 체납될 때까지는 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하지 않습니다. 사업소는 요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단 7일 전까지 서면으로 고객에게 알리기 위해 타당하고 성실한 노력을 합니다. 서면 단수 통지서는 계정에 지정된 우편 주소로 발송되고, 우편 주소와 다른 경우 서비스 주소로 송달 또는 우편 발송됩니다. 서면 단수 통지서에는 다음 사항이 포함됩니다.

- 고객 성명 및 주소
- 연체 금액
- 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 조정이 이루어져야 하는 기한
- 분할 납부 계획 신청 절차 및 과정에 대한 설명
- 고지서 관련 문제 해결 및 이의 신청 절차에 대한 설명
- 사업소 전화번호 및 사업소의 주택용 수도 단수 정책을 볼 수 있는 웹 링크

개별 계량 거주지의 주택 임차인/거주자에 대한 통지: 사업소는 수도 서비스 계정이 체납되고 중단 예정인 경우 단수에 앞서 최소 10일 전에 서면 통지를 통해 점유자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 합니다. 서면 통지는 세입자/점유자에게 그 주소의 수도 서비스에 대한 차후 요금에 대해 재정적 책임을 부담한다면 연체 계정에 대한 금액을 지불하지 않고 사업소의 고객이 될 권리가

있음을 통지합니다. 임차인/거주자가 체납 금액을 납부하지 않으려면, 임차인/거주자는 임차 계약서 또는 임차료 지불 증명서의 형태로 임차 증명을 제공하고 체납 계좌 소유자가 집주인, 해당 장소 관리자 또는 기타 부동산 대리인임을 확인해야 합니다.

마스터 계량기를 통해 제공되는 다가구 주택의 임차인/거주자에 대한 통지:

사업소는 수도 서비스 계정이 체납되고 중단 예정인 경우 단수에 앞서 최소 15일 전에 서면 통지서를 각 주택의 문에 걸어 점유자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 합니다. 서면 통지서는 세입자/점유자에게 마스터 계량기를 이용하는 주소의 수도 서비스에 대한 차후 요금에 대해 재정적 책임을 부담한다면 연체 계정에 대한 금액을 지불하지 않고 사업소의 고객이 될 권리가 있음을 통지합니다. 거주자 중 한 명 이상이 사업소가 만족할 수 있도록 수도 서비스 요금 청구에 책임을 질 의지와 능력이 있거나, 사업소가 서비스 요건을 만족하지 않은 거주자에게 합법적으로 선택적 서비스 중단을 할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 사업소는 해당 요건을 만족하는 거주자에게 서비스를 제공합니다.

서면 단수 통지서가 우편 전달 불가 사유로 반송되는 경우, 사업소는 고객에게 전화로 연락하고 주택을 방문하여 요금 미납으로 인한 단수 통지서를 남기기 위해 합리적이고 성실한 노력을 합니다.

**7. 단수 경고 통지서**

사업소는 본 정책에 기술된 대로 요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단에 앞서 고객에게 통지하기 위해 타당하고 성실한 노력을 합니다. 마지막 통지 방법은 서비스 중단 최소 48시간 전에 해당 장소로 송달되는 문고리형 통지서 형식으로 제공됩니다. 이러한 통지에 대해서는 요율 및 수수료 기준에 설정된 대로 단수 경고 통지 수수료가 계정에 적용됩니다.

**8. 수도 서비스 중단**

사업소는 계량기를 끄고 잠가서 수도 서비스를 중단합니다.

**9. 수도 서비스 복원**

요금 미납으로 중단된 서비스를 재개하거나 계속하려면 요율 및 수수료 기준에 설정된 재연결 수수료를 지불해야 합니다. 사업소는 가능한 한 빨리 서비스를 재개하지만, 최소한 서비스 중단의 사유였던 연체 금액 및 연체 수수료를 지불한 후 최소한 다음 정규 업무일이 끝나기 전에 서비스를 복원합니다. 수도 서비스를 사업소 직원 이외의 사람이 공급하거나 사업소의 승인이 없이 공급할 경우, 벌금 또는 추가 요금이나 수수료가 부과될 수 있습니다. 서비스 무단 복원으로 발생하는 모든 손해는 고객의 책임입니다.

**10. 업무 시간 이후 수도 서비스 복원**

월요일부터 금요일 오후 5시 이후, 주말 또는 공휴일에 복원된 서비스는 요율 및 수수료 기준에 설정된 일반 업무 시간 외 재연결 요금 금액으로 청구됩니다.

## 11. 반송된 납부액의 처리 통지

수도 서비스 또는 기타 요금의 납부에서 반송 수표(또는 기타 지불 방법)를 수령하면, 그 계정은 납부 시도가 없었던 경우와 동일하게 사업소의 연체 절차로 반송됩니다. 사업소는 반송 내역과 계정의 연체 상태에 대해 고객에게 전화, 우편 또는 이메일로 통지하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 합니다. 반송된 수표를 상환하고 수표 반송 요금을 지불하기 위해 납부되는 모든 금액(사업소 요율 및 수수료 기준에 따라)은 현금, 신용카드 또는 인증된 자금으로 납부해야 합니다.

## 12. 중단된 서비스에 대한 납부액 반송

고객이 이전에 미납으로 중단된 수도 서비스를 복원하는 데 양도 불가(Non-negotiable) 수표 또는 분쟁이 발생한 신용 카드를 사용하고 사업소가 서비스를 복원하는 경우, 사업소는 추가 통지 없이 서비스를 즉시 중단할 수 있습니다. 중단될 수도 서비스의 요금 납부를 위해 양도 불가 수표 또는 부정 신용 카드를 사용한 경우 단수 통지가 제공되지 않습니다.

## 13. 고지서 분쟁 및 누수 조정 정책

고객이 주택용 수도 서비스에 대해 초과 요금이 부과되거나 제공되지 않은 주택용 수도 서비스에 대해 요금이 청구되었다고 판단하는 경우, 고객은 분쟁 고지서를 받은 날로부터 10일 이내에 서면으로 사업소에 통지함으로써 금액에 대해 이의를 제기할 수 있습니다(주소: PO Box 1039, 2400 Francisco Blvd., Pacifica, CA 94044). 사업소는 고객이 제공한 정보를 평가하고 문제를 조사합니다. 총 관리자 또는 피지명인은 모든 정보를 바탕으로 결정을 하고, 해당하는 경우, 공정하고 공평한 방식으로 금액을 조정할 권한을 갖습니다.

고객이 결정에 동의하지 않는 경우, 고객은 총 관리자의 결정으로부터 10일 이내에 서면으로 이사회에 그 결정에 대해 이의 신청을 할 수 있습니다. 이사회는 기록을 검토하고 다음 정기 이사회 회의에서 결정을 합니다. 이사회회의 결정은 최종 결정이 됩니다.

사업소는 고객이 고객측 수도 계량기상 누수를 경험한 후 재정적 어려움을 완화시키기 위해 누수 조정 정책(Leak Adjustment Policy)을 마련했습니다.

사업소가 고객의 수도 요금 감소를 고려하기 위해서는 고객은 높은 수도 요금을 받은 날로부터 10영업일 이내에 사업소에 누수를 알려야 하며 고객은 누수에 대해 알게된 날로부터 10영업일 이내에 누수를 수리해야 합니다. 자세한 사항은 사업소 웹사이트를 참조하십시오: <https://www.nccwd.com/billing/leak-adjustment-policy.html>.