

## Marin Municipal Water District – 요금 미납 시 상수도 서비스의 종료 정책

이 정책은 납부금을 내지 않은 경우 MMWD (Marin Municipal Water District)의 상수도 서비스를 종료하기 위한 프로세스이다. 이 정책은 MMWD의 웹 사이트에서 찾아볼 수 있다 ([www.marinwater.org](http://www.marinwater.org)). 요금을 납부하지 않았더라도 상수도 서비스가 종료되지 않는 옵션을 논의하려면, MMWD 고객 서비스로 연락하면 된다(업무 시간: 월~금 오전 8시~오후 4시15분, 태평양 표준시 / 전화번호: 415-945-1400).

**납부일:** 모든 상수도 고지서 지불 만기이다.

**연체 계정:** 고지서의 발행일로부터 30일 (업무일 기준)이 지난 날까지 전액 납부되지 않으면 연체된 것으로 간주한다.

**연체료:** 고지서가 발행된 날로부터 약 36일 (업무일 기준)이 경과할 때까지 전액 납부하지 않는 경우, 과금 기간 당 3달러가 연체료로 부과되는데 이는 납부액의 1%에 해당한다.

**연체료 면제:** 고객의 요청이 있을 경우, MMWD는 12개월의 기간 당 한 차례의 연체료 면제를 제공한다.

**대체, 유예 또는 감액 납부 방안:** 정상 납부 기간에 상수도 서비스 요금을 전액 납부할 수 없는 고객은 대체, 유예 또는 감액 납부 방안을 요청할 수 있다. 대체, 유예 또는 감액 납부 방안의 조건에 합의하고 이를 준수하는 동안, 고객이 현재 납부해야 하는 총액이 유효하다면 그 때까지는 채무를 이행하지 않은 것으로 본다. MMWD는 고객의 요청에 따른 모든 상황을 고려하여 대체, 유예 또는 감액 납부 방안의 보증 여부를 판별한다.

다음 번 과금 기간까지 확장되는 대체, 유예 또는 감액 납부 방안은 할부 상환 계획으로 간주되며, 이는 반드시 서면으로 작성하여 고객의 서명을 받아야 한다. 할부 상환 계획은 MMWD에서 결정한 기간에 걸쳐 미납액을 상환하는 것인데, 이는 고지서에 명시된 납부일로부터 12개월을 초과하지 않는다. 고객은 할부 상환 계획의 모든 조건을 준수해야 하고, 다음 번 과금 기간이 이전되는 새 청구서는 아직 상환되지 않은 것으로 본다. 할부 상환 계획에서 첫 번째 상환액은 이 방안이 마련되는 시점에 지불되어야 한다. 할부 상환 계획에 따라 연체료를 지불하는 동안, 고객은 다음 번 미납액을 추가로 분할 상환하도록 요청할 수 없다.

대체, 유예, 감액 또는 분할 상환 납부의 조건을 준수하지 않으면, 지불 연체를 서면으로 통보 받고 곧 이어 종료 안내를 받게 된다. 종료 안내는 상수도 서비스가 중단되기 5일 (업무일 기준) 이내에 최종 통보의 형태로 서비스 주소로 발송된다.

**의료 증명서가 있는 저소득층 고객:** 고객 또는 고객의 세입자가 서면 안내에 명시된 날까지 MMWD 고객 서비스로 다음 사항을 제출하거나 기타 방법으로 입증하는 경우, MMWD는 미납인 경우라도 가정용 상수도 서비스를 중단하지 않는다:

1. 복지 및 제도 코드 섹션 14088 (b) (1) (A-B)에 정의된 바와 같이, 1차 의료 사업자 (가정의, 산부인과, 소아과, 가정의학과, 1차 보건소, 병원 또는 외래 진료)의 증명서 교부: 가정용 상수도 서비스를 중단할 경우, 가정용 서비스가 제공되는 거주지에 주거하는 사람이 생명을 위협받거나 보건상 심각한 위험에 노출될 수 있음

2. 정상 과금 주기에 가정용 서비스에 대한 금액을 납부할 수 없음 (다음의 경우, 고객 또는 고객의 세입자는 재정적으로 납부 능력이 없다고 간주됨 - 가구 구성원 중 누구라도 CalWORK, CalFresh, 종합 지원, Medi-Cal, 생활 보조금/ 캘리포니아주 생활 보조 프로그램, 또는 캘리포니아주 여성 및 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램의 도움을 받고 있거나, 고객이 해당 가구의 연소득이 연방에서 정한 빈곤 수준의 200% 미만이라고 확인하는 경우)

3. 고객이 할부 상환 방안, 대체, 지불 일정 또는유예 또는 감액 납부에 대한 계획을 마련하기로 합의함.

**추가사항 알림:** MMWD는 고객이 제공한 전화번호를 이용하여 과금을 위한 목적으로만 고객에게 합리적이고, 선의를 다해 통보한다. 또한, 계정에 적힌 청구 주소로 서면 통보를 발송하여, 납부일까지 미납이라는 점 그리고 상수도 서비스가 종료되기 전에 미납금을 전액 납부하지 않거나 대체, 유예 또는 감액 납부 방안이 마련되지 않으면, 추가적인 채무 이행 방안이 마련될 것임을 인지시킨다.

**상수도 서비스 종료의 서면 통보:** 고객이 최소 60일 동안 연체하지 않지 않으면, MMWD는 미납에 대해 상수도 서비스를 중단하지 않는다. 미납으로 인해 상수도 서비스를 중단하기 전, MMWD는 고객에게 합리적이고 선의를 다해 최소 7일 전에 서면으로 연락한다. 서면 종료 통보는 계정에 명시된 청구 주소로 발송된다. 청구 주소 그리고 상수도 서비스가 제공되는 건물의 주소가 다르면, 2차 통보가 “해당 건물의 사용자”에게 발송된다. 우편물을 사서함으로 받는 고객의 경우, MMWD는 서비스 위치에서 “해당 사용자”에게 직접 통보해야 한다. 서면 종료 안내는 다음을 포함한다:

- 고객의 이름 및 주소
- 종료되는 상수도 서비스의 위치
- 연체된 요금을 포함하여 종료되는 이유
- 상수도 서비스의 종료를 방지하는데 필요한 납부일 또는 납부 방안 마련일
- 연체된 요금을 지불하기 위한 기한 연장을 신청하는 프로세스의 설명
- 과금 심사 및 항소 신청의 절차 설명
- 고객이 유예, 감액 또는 대체 납부 일정을 요청하는데 필요한 절차의 설명
- MMWD 고객 서비스의 전화번호 및 홈 페이지 - 미납시 상수도 서비스 종료에 대한 정책을 확인할 수 있음.

임대인-임차인 관계

a. 거주 임대인/입주민에게 통보

지불 기한이 지난 계정이 있는 경우, MMWD 는 서비스를 종료하기 최소 10일 전에 해당 사용자에게 합리적이고, 선의를 다해 연락한다. 서면 통보를 통해, 세입자/사용자가 서비스의 약관에 동의하고, 관련 법규와 적용 가능한 MMWD 규정의 요건을 충족하며, 해당 주소에 대한 후속 고지서의 재무 책임을 감당할 의지가 있는 경우, 이들은 연체 계정의 미납금을 납부하지 않아도 MMWD의 고객이 될 수 있다. MMWD 강령의 섹션 11.28.030 에 따라 연체된 요금을 면제받으려면, 세입자/사용자는 해당 계정에 대한 재무 책임을 이행한다고 가정하기 전에 임대 계약서 또는 임대료 납부 증명서 등 임차 증명서를 제공해야 한다.

서면 종료 통보가 불분명한 주소로 인해 반송되는 경우, MMWD는 해당 주거지를 방문하여 미납으로 인한 상수도 서비스의 종료 안내서와 이 정책의 사본을 직접 전달한다. 이 경우, 고객의 계정에 30 달러가 부과된다.

**상수도 서비스의 종료를 방지하기 위한 납부일:** 연체된 모든 상수도 서비스 요금 및 관련 수수료는 서면 종료 안내서에 명시된 날까지 또는 그 이전에 MMWD 고객 서비스로 납부해야 한다 (주소: 220 Nellen Avenue, Corte Madera, CA 94925 / 업무 시간: 월 ~ 금 오전 8시~오후 4시30분, 태평양 표준시).

**상수도 서비스 턴-온 및 턴-오프 요금:** 미납으로 인해 종료된 상수도 서비스를 다시 시작하거나 계속하려면, 고객은 업무 시간 중에는 50 달러 그리고 업무 시간 외에는 100 달러의 턴-온 및 턴-오프 수수료를 지불해야 한다. MMWD는 최대한 빠른 시간에 서비스의 재연결을 시도하는데, 최소한, MMWD 고객 서비스에서 미납액 및 연체료를 수령한 날로부터 1일 이내에 서비스를 복원하게 된다. 고객 서비스로 직접 납부하지 않고 다른 방법을 통하는 경우, 기본적으로 IVR (interactive voice response), ACH (automated clearing house) 등은 서비스를 재개하기까지 3~5일 (업무일 기준)의 처리 시간이 소요된다. MMWD 담당자가 아닌 인력 또는 MMWD의 허가를 받지 않은 인력이 상수도 서비스를 개시하는 경우, 벌금, 불이익 및 추가 요금이 발생할 수 있다. 상수도 서비스를 무단으로 복원하여 발생하는 손상은 해당 고객이 책임져야 한다.

**납부 신청:** 고지서 납부는 먼저 필수 보증금에 적용되어야 한다. 둘째, 차액이 없는 대차 계정에서 기존의 서비스로 이전된 잔액에 적용되어야 한다. 셋째, 연체료에 대해 그리고 넷째, 지난 미납액 그리고 다섯째, 현재 납부금에 적용되어야 한다.

**부도 수표:** 상수도 서비스 또는 기타 요금에 대해 부도 수표를 수령하는 경우, MMWD는 해당 계정을 미납으로 간주하고, 연체 수수료 그리고 미납 시점으로부터 서비스의 종료를 고려한다. MMWD는 고객에게 부도 수표를 반송하도록 합리적으로 선의를 다해 연락한다. 부도 수표 당 15 달러가 고객의 계정에 부과된다. 부도 수표를 상환하기 위해 지불한 모든 금액 그리고 부도 수표에 부과된 요금을 지불하려면 현금, 신용 카드 또는 펀드를 이용해야 한다.

**상수도 재연결 수수료 및 연체된 요금의 납부에 사용된 부도 수표:** 미납으로 인해 종료된 상수도 서비스를 복원하기 위해 고객이 수표로 납부하여 MMWD에서 서비스를 복원하는 경우, 고객의 수표가 부도이면 MMWD는 추가 통보없이 서비스를 즉시 종료할 수 있다. 부도 수표가 반송된 날로부터 12개월 동안 서비스 종료를 복원하려면, 고객은 현금, 신용 카드 또는 펀드를 사용하여 지불해야 한다.

**고지서 심의 및 항소 요청을 위한 절차:** 고지서에 대해 논의하고 싶거나, 미납액의 분할 상환을 요청하거나, 상수도 서비스가 중단되면 안되는 이유를 설명하거나, 서비스 또는 과금에 관한 조사를 원하는 경우, 고객은 MMWD 고객 서비스로 연락해야 한다. MMWD 고객 서비스에서 서비스가 종료되기 최소 2일 전에 고객과 원만히 해결하지 못하면, MMWD 강령의 섹션 11.28.030(h) (ii) 및 11.28.040에 따라 상수도 서비스가 중단되기 전에 고객은 MMWD 재무부로 또는 대리인을 통해 소명하는 등 MMWD 결정에 항소할 수 있다. MMWD 재무부 또는 대리인의 결정이 고객에게 만족스럽지 않은 경우, 고객은 MMWD 강령의 섹션 11.28.065에 따라 MMWD 재무부 또는 대리인의 결정이 내려진 후 7 업무일 이내에 MMWD 총괄 매니저에게 서면으로 항소를 요청할 수 있다.