

제 15A 조 가정용 고객의 요금 미납

요금 미납에 따른 서비스 제한을 피하는 방법

요금이 미납되는 경우, 가정용 수도 고객에 대해 결정 35211-20에 따라 서비스가 제한될 수 있습니다. 가정용 수도 고객은 다음과 같은 조건에 따라 서비스 제한을 피할 수 있습니다.

- 가정용 수도 고객은 수도물 서비스 요금과 해당 사항이 있을 시 부과된 하수도 요금을 청구서에 기재된 납부일까지 납부하거나, 이전 주소에서의 서비스 요금을 현재 주소로 고지서가 우송되거나 공지된 지 15일 이내에 납부해야 합니다.
- 수도물 서비스 요금과 해당 사항이 있을 시 부과된 하수도 요금을 납부일까지 납부하지 않을 경우 EBMUD는 수도공급량제한기를 설치하여 가정용 수도 고객에 대한 수도물 서비스를 제한할 수 있습니다. 수도공급량제한기가 설치되면 건물에 공급되는 수도물의 양이 분당 약 0.5 갤런으로 줄어들며, 요금을 미납한 가정용 수도 고객은 기본적인 위생, 요리, 식수를 사용할 수 있습니다. 수도공급량제한기를 설치하기 전에 EBMUD는 수도공급량제한기 설치에 따른 수도물 제한에 관련된 서면 안내를 제공할 것입니다. 고객은 그러한 서면 안내를 따라야 합니다. 수도공급량제한기가 설치된 동안 수도물을 사용하는 것에 대한 책임은 모두 고객이 감수해야 합니다. EBMUD는 그러한 서면 안내의 미준수 또는 수도공급량제한기의 설치나 유량이 제한된 수도물의 사용으로 인한 모든 피해에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.
- 수도물 서비스는 납부일로부터 고객의 납부가 60일 이상 연체될 때까지 제한되지 않습니다. EBMUD는 요금체납에 의한 서비스 제한 15일(영업일 기준) 전까지 서면 통지서를 수도물 이용 계정상의 고객 및 실제 사용자(고객의 주소가 서비스 주소와 동일하지 않은 경우)에게 우편으로 보내야 합니다. 추가로, EBMUD는 요금체납에 의한 서비스 제한 48시간 전까지 이용 계정상의 고객 또는 동거인(성인)에게 전화 또는 직접 방문을 통해 연락을 시도해야 하며, 연락하지 못할 경우 서비스 제한 최종 통지서와 본 규정 사본을 건물 내부에 남겨야 합니다.
- 의료 증명서
 - EBMUD는 고객이 납부일까지 요금을 납부할 수 있는 재정적 능력이 없으며 수도물 서비스를 제한하는 경우 해당 고객 또는 해당 건물 거주인의 생명을 위협하거나 건강이나 안전이 심각한 위험에 처할 수 있다는 내용을 증빙하는 의료 증명서(면허를 소지한 1차 의료기관에서 발급)를 제출한 경우, 고객이 체납 금액을 EBMUD가 승인한 방식으로 정기적으로 납부할 것에 합의한 경우에는 서비스를 제한하지 않습니다. 고객이 '재정적으로 납부할 수 있는 능력이 없다'고 판단되는 경우는 고객의 가족이 현재 아래에 기술된 EBMUD의 고객 지원 프로그램(CAP)의 혜택을 받고 있거나, 고객 가족 중 한 명이라도 CalWORKS, CalFresh, 일반보조, Medi-Cal, 생활보조금/주정부 보조급여 프로그램과 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램 등의 복지 혜택 수혜자이거나, 고객이 본인 가구의 연간 소득이 연방 정부가 정한 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고한 경우 등입니다. 상기 자격요건에 부합하는 고객의 경우에 EBMUD는 고객이 제출한 정보와 EBMUD의 납부 요구사항을 고려하여 적절한 납부 방안을 선택할 것입니다. 본 항에 따른

제 15A 조 가정용 고객의 요금 미납

납부 방안 혜택을 받는 고객은 EBMUD 와 서면 납부 계약을 체결해야 합니다. 고객이 60 일 이상 납부 계약을 이행하지 않거나 현재의 서비스 요금을 납부하지 않은 경우, EBMUD 는 수도공급량제한기 설치 5 일(영업일 기준) 전까지 서비스 제한 최종 통지서를 발송한 후 수도물 서비스를 제한할 수 있습니다.

- 납부 연기/대체 납부 일정 또는 납부요금 감액

- a. 납부 연기/대체 납부 일정

가정용 수도 고객은 미납 요금의 납부를 연기하거나 대체 납부 일정에 합의함으로써 미납에 따른 서비스 제한을 피할 수 있습니다. 고객은 전화 또는 서면을 통해 EBMUD 에 연락하여 대체 납부 일정이나 미납 요금의 납부 기한 연기를 요청해야 합니다. EBMUD 는 고객의 요청을 검토해야 합니다. 납부를 연기하거나 대체 납부 일정에 합의하고자 하는 고객은 해당 계정의 미납 잔액을 12 개월이 넘지 않는 적절한 기간에 걸쳐서 할부로 납부하는 데에 합의해야 합니다. 이와 같은 납부 방안 혜택을 받은 고객은 EBMUD 와 납부 계약을 체결하고 계약서를 작성해야 합니다.

EBMUD 와 납부 계약을 체결하고 미납액을 정기적으로 납부하는 고객은 요금 미납으로 인한 수도물 서비스 제한을 피할 수 있습니다. 서면 납부 계약의 조건을 이행하지 않을 경우 조치를 취하기 최소 48 시간 전에 서비스 제한 최종 통지서를 발송한 후 서비스를 제한합니다.

- b. 납부요금의 감액

EBMUD 는 요건을 충족하는 저소득 고객을 대상으로 CAP 를 실시하고 있습니다. CAP 의 요건을 갖춘 가정용 수도 고객에게는 EBMUD 상하수도 요금이 일시적으로 감면됩니다. 요금 감면은 EBMUD 가 해당 고객이 CAP 에 참여할 자격요건이 된다고 판단한 후에 적용됩니다.

CAP 자격 조건: CAP 자격은 카운티가 정하고 매년 갱신되는 주정부 주거 빈곤 지침에 규정된 '매우 낮은 소득 수준'에 해당하는 소득 한도를 바탕으로 결정합니다. 매우 낮은 소득 한도는 주거 및 도시개발청(HUS)이 정한 평균 가족소득 수준의 50%입니다. 고객의 가정이 CAP 에 등록된 상태에서 더 이상 CAP 자격에 해당되지 않을 경우에는 이 사실을 EBMUD 에 반드시 통지해야 합니다. CAP 혜택은 일시적이며 무기한 제공되지 않습니다. 해당되는 CAP 고객은 24 개월에 한 번씩 다시 신청해야 합니다.

CAP 혜택: 자격요건을 갖춘 고객은 격월로 청구되는 표준 서비스 요금에 대해 50%의 할인과 해당 가정의 물 사용량에 대해 1 인당 최대 월 1,050 갤런까지 50% 할인을 받을 수 있습니다. EBMUD 의 하수도 서비스 요금과 방류 요금에 대해 해당 계정에 35%의 할인이 적용됩니다. CAP 혜택은 EBMUD 가 자격을 승인한 요금 청구 기간부터 그 효력이 발생합니다.

EBMUD 의 CAP 혜택은 EBMUD 서비스 요금에만 적용됩니다.

- 청구 요금에 대한 불만 제기 또는 이의 신청

제 15A 조 가정용 고객의 요금 미납

고객은 EBMUD((866) 403-2683)에 문의하여 서비스 제한을 피할 수 있는 납부 방안 및/또는 청구 요금에 대한 이의 신청 절차에 관해 정보를 받을 수 있습니다. 고객은 납부일로부터 15 일(달력 기준) 이내에 이의 신청서를 작성하여 EBMUD 고객 서비스 담당자에게 제출하거나 고객 서비스 책임자와 직접 통화하여 요금에 대한 이의를 제기할 수 있습니다. 고객 서비스 담당자는 서면이나 전화로 이의 신청을 접수한 날로부터 15 일 이내에 해당 고객에게 서면으로 답변해야 합니다.

정해진 기간 내에 이의를 신청한 후 불리한 결정을 통지받은 고객은 고객 서비스 담당자의 결정이 우송된 날로부터 10 일(영업일 기준) 이내에 고객 및 커뮤니티 서비스 관리자에게 서면 이의신청서를 제출함으로써 해당 결정에 이의를 제기할 수 있습니다. 고객 및 커뮤니티 서비스 관리자는 위의 이의 신청에 대해 10 일 이내에 답변해야 합니다. 고객 및 커뮤니티 서비스 관리자의 결정으로 고객의 이의 신청이나 민원에 대한 조사 결과가 마무리되어야 합니다. 고객의 이의 신청 및 민원에 대한 심사에는 다음 사항이 포함되어야 합니다.

1. 부과된 요금이 정확한지의 여부
2. 담당자가 수도물 서비스를 제한하기 위한 수도공급량제한기를 본 이의 신청 절차가 완료되기 전에 설치했는지 여부
3. 담당자가 위에서 언급한 납부 연기 또는 대체 납부 일정 또는 납부금액 감면 등의 선택 사항을 설명해주지 않았는지 여부
4. 담당자가 고객에게 EBMUD의 CAP 프로그램을 안내하지 않았는지 여부
5. 위에서 언급한 의료 증명서를 담당자가 검토하지 않았는지 여부

고객의 요금 이의 신청이 조사 중이거나 1 차 결정에 대한 이의가 제기된 경우에는 수도물 서비스를 제한하지 않습니다.

고객 및 커뮤니티 서비스 관리자에게 제출된 모든 이의 신청은 내려진 결정과 함께 월별 보고서의 형태로 EBMUD 이사회에 제출해야 합니다.

유치권 및 재산세 청구서를 통한 징수

수도물 서비스 중단 및 제한에 대한 대안으로서 EBMUD는 다음 기준을 만족하는 가정용 계정의 연체 요금을 유치권 행사와 재산세 청구서를 통해 징수할 수 있습니다.

1. 계량기가 있는 가정용 건물에 서비스가 제공되었고 건물에 해당 건물의 소유자가 거주하고 있으며 소유자가 해당 계정의 소유자인 경우
2. 미납 요금이 연체되었고 연체 요금이 \$100.00 이상인 경우
3. 법과 본 프로그램에 따라 필요한 모든 통지서가 건물 소유자에게 발송된 경우
4. EBMUD는 연례 청문회를 열어 고객에게 건물에 대한 유치권 취득에 반대할 기회를 부여했습니다.



제 15A 조
가정용 고객의 요금 미납

유치권 신청은 연체 계정이 있는 건물에 대해 콘트라 코스타 및 알라메다 카운티를 통해 12 개월에 한 번씩 이루어집니다. EBMUD 는 납부 금액을 받은 날로부터 30 일 이내에 납부된 유치권을 해제합니다. 이러한 유치권 행사 및 재산세 징수 프로그램의 대상이 되는 연체 요금에는 유치권 신청 비용, 유치권 해제 비용이 포함됩니다. EBMUD 는 필요한 경우 다른 기관의 하수도 요금 및 공공 설비 사용 세금(UUT)을 포함시킬 수 있습니다.