

서비스 청구, 지불 및 서비스 종료에 관한 LBRID / NBRID 정책 (효과적인 4-1-20)

I. 목적

본 정책은 서비스 중단을 포함하여 베리에서 리조트 개선 행정구(LBRID; Lake Berryessa Resort Improvement District) 및 나파 베리에서 리조트 개선 행정구(NBRID; Napa Berryessa Resort Improvement District)가 제공하는 서비스에 대한 요금 및 수수료 청구와 수금 절차를 규정합니다. 이는 공문서입니다.

II. 행정구 직원의 책임과 재량

행정구 직원은 청구 및 수금 업무를 수행함에 있어 행정구 조례, 결의안 및 본 정책을 준수하고, 고객과 거주민을 존중하고 공정하게 대하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

행정구 관리자는 상황이 허용할 경우 합리적인 재량권을 사용하여 연체금에 대한 과태료를 면제하고, 환불 또는 신용 거래를 허가할 수 있습니다.

III. 표준 청구 및 수금 절차

A. 청구 및 수금

1. 격월 주기로 청구서가 우편 발송됩니다. 제1형 월간 결제 계획(하기의 섹션 III.C 참조)이 승인된 경우를 제외하고 다음 달 1일에 전체 요금을 납부해야 합니다.
2. 납부일 5영업일 이후에 행정구 직원은 요금납부를 연체한 고객에 대한 보고서를 작성합니다.
3. 육십(60)일 이상 연체가 계속되면 담당자는 다음 영업일에 행정구가 공식 연체 고지서를 발송할 것이며, 서비스가 중단될 수 있다는 독촉장을 연체 고객에게 우편으로 발송하거나, 전화로 연락합니다.
4. 서비스 중단 절차는 본 정책의 섹션 IV에 명시되어 있습니다.

B. 납부 절차

1. 행정구는 현금, 수표, 신용카드 및 우편환 지불을 수락하며, 1195 Third Street, Napa, California, Room 101에 위치한 행정실에 우편을 발송하거나 영업 시간 중 직접 방문하여 납부할 수 있습니다. <https://www.countyofnapa.org/1686/Pay-Water-Sewer-Bills-NBRID-LBRID>에서 온라인으로 신용카드 납부를 할 수 있습니다. 고객은 온라인 납부 수수료 2.29%를 부담해야 합니다.
2. 요금을 수납한 영업일에 납부를 처리합니다. 최대 5영업일 이내에 고객 주소로 납부 영수증이 발송됩니다.
3. 고객 은행이 결제하지 않은 수표의 경우, 상환 요청서 발행 후 십(10)일 이내에 현금, 우편환 또는 자기앞 수표로 상환해야 합니다. 미결제 수표에 대한 행정구의 비용(현재 \$45)이 고객의 행정구 계좌에 부과되며 즉시 납부해야 합니다.

C. 비연체 계정 월간 납부 계획(제1형)

1. 행정구 관리자 또는 지명인은 월간 납부 계약(이하 “계약”)의 체결을 요청하고 서명한 고객에 대해 “제1형 월간 납부 계획”을 승인할 합당한 재량권이 있습니다. 연체 고객은 제1형 월간

서비스 청구, 납부 및 중단에 관한 LBRID/NBRID 정책	개정판, 2020년 4월 1일 시행
------------------------------------	------------------------

납부 계획에 참여할 수 없지만 하기의 섹션 IV에 명시된 제2형 월간 납부 계획에 참여할 수 있습니다.

2. 하기 조건을 충족하는 제1형 계획 참여 고객은 과태료없이 수도 및 하수도 요금을 절반씩 2번에 나눠 납부할 수 있습니다.
 - a) 고객이 상기의 섹션 III.A.1에 따른 요금의 절반을 납부합니다. 나머지 절반을 다음 달 1일에 납부합니다.
 - b) 계좌를 정상 상태로 유지하는 동안 모든 연체료가 면제됩니다.
 - c) 제1형 계획에 따라 적기에 납부하지 않으면 계약이 무효화됩니다. 계약이 해지된 고객에게 과태료, 이자 및 수수료가 부과됩니다.

D. 현금 보증금 예치

1. 서비스를 개시하기 전에 모든 고객은 수도와 하수도 요금, 수수료, 청구금 및 예치금에 대한 행정구 명세서에 명시된 보증금을 예치해야 합니다. 다음 조건을 충족할 경우 행정구 관리자가 예치금을 면제할 수 있습니다.
 - a) 고객이 신청일 6개월 이내에 종료된 이전 공공 서비스(수도, 하수도, 전기 또는 가스만 해당)에 대해 최소 12개월에 해당하는 정상적인 납부 증빙을 제공합니다. 이러한 납부 내역을 제공하는 대안은 예치금 전체 또는 일부 우송 후에는 사용할 수 없습니다. 지난 납부 증빙에는 12개월 이내에 1건 이하의 연체 기록이 있어야 하며 반려 기록이나 미납 및 부도 신청으로 인한 서비스 중단 기록이 없어야 합니다. 비정상적인 납부 기록을 가진 현재 및 과거의 행정구 고객에게 이 조항이 적용되지 않습니다.
 - b) 고객이 이전에 12개월 이상 행정구 공공 서비스를 사용했으며, 행정구 서비스 사용 중 12개월 동안 1건 이하의 연체 기록을 보유하고, 미납으로 인한 서비스 중단 기록, 반려 기록, 악성 부채 기록, 추심 기관에 의뢰한 기록이 없어야 합니다.
2. 미납, 반려, 부도 신청, 서비스 재신청(예치금 환급 대상이 아님)에 따른 서비스 중단을 경험한 기존 고객은 예치금을 납부해야 합니다.
3. 고객 요청 시 새 계좌에 대한 예치금을 3회 분납할 수 있습니다. 서비스 시작 전에 1차 분납금을 납부해야 하며, 1회차 요금 청구 시 2차 분납금을 납부하고, 2회차 요금 청구 시 3차 분납금을 납부해야 합니다. 분납 예치금을 적시에 납부하지 않으면 하기 섹션 IV 중단 절차에 따라 서비스가 중단될 수 있습니다.
4. 계좌를 폐쇄할 경우 최종 청구서에 예치금이 반영되고 고객에게 잔금을 상환합니다. 현재 고객과 관련된 연체 잔금에 예치금을 반영하지 않습니다.
5. 고객이 정상적인 납부 기록을 규명 및 유지하고, 3회 이상 연체하지 않았으며, 반려 기록, 부도 신청 기록, 미납으로 인한 서비스 중단 기록이 없다면 최종 예치금 납부일로부터 24개월 후 전체 예치금을 고객에게 환급합니다.

IV. 캘리포니아 수도 중단 보호법에 따른 정책 및 절차

A. 서비스가 중단될 경우, 고지 요구 사항

1. 고객이 육십(60) 일 이상 연체하고 있으며, 고객에게 미해결된 이의 제기가 없으며, 연장 또는 대체 납부 계획을 요청하거나 근거를 제공하지 않은 경우, 행정구는 하기의 필수 고지 사항을 제공한 후 미납으로 인한 서비스 중단을 실시할 수 있습니다.

서비스 청구, 납부 및 중단에 관한 LBRID/NBRID 정책	개정판, 2020년 4월 1일 시행
------------------------------------	------------------------

2. 임박한 수도 서비스 중단에 대한 필수 고지.

a. 미납으로 인한 고객의 수도 서비스 중단을 실시하기 전에 행정구는 다음 3가지 방법 중 **하나** 이상을 통해 임박한 수도 서비스 중단을 고지해야 합니다.

i. 서비스 중단 최소 칠(7) 일 이전에 고객이나 거주민에게 연락하여 다음 정보를 구두로 전달합니다.

- A. 중단 예정일
- B. 중단을 막기 위한 미납금, 납부일 또는 납부 약정 기한
- C. 공과금 청구서에 대한 이의를 제기하는 절차의 설명
- D. 납부 연장 또는 대체 납부 일정에 대한 요청 절차의 설명
- E. 연체 납부금에 대한 대체 납부 계획, 최소 납부금 및 미납 잔액의 할부 상황을 포함하여 중단을 막기 위한 옵션 상담에 대한 제안
- F. 본 정책의 사본 제공에 대한 제안
- G. 서비스 중단을 피하는 옵션을 논의하기 위해 행정구와 연락하는 데 사용되는 다음 전화번호: (707) 253-4351 또는 (707) 259-8600, 오전 8시~오후 5시, 월요일~금요일, 및
- H. 서비스 중단 후 고객이 서비스를 복구하는 방법에 대한 정보

또는

ii. 서비스 중단 최소 십이(12) 일 이전에 미국 특급 우편을 통해 고객에게 발송하는 서면 통지서, 이 통지서는 다음 요건을 준수해야 합니다.

- A. 통지서는 영어, 필리핀어, 중국어, 스페인어, 베트남어 및 한국어로 제공되어야 합니다.
- B. 고객의 청구 주소가 서비스를 공급하는 거주지 주소가 아닌 경우, 행정구는 “입주자”의 거주 주소에 통지서를 우송해야 합니다.
- C. 서면 통지서는 다음 정보를 포함해야 합니다.
 - 1) 고객 이름과 주소
 - 2) 연체 금액
 - 3) 서비스 중단 예정일
 - 4) 중단을 막기 위한 납부일 또는 납부 약정 기한
 - 5) 연체 요금을 납부하는 기한 연장을 신청하는 절차에 대한 설명
 - 6) 공과금 청구서에 대한 이의를 제기하는 절차의 설명
 - 7) 고객이 연체 요금의 할부 상황을 포함하여 연기, 할인 또는 대체 납부 일정을 요청하는 절차에 대한 설명
 - 8) 서비스 중단을 피하는 옵션을 논의하기 위해 행정구와 연락하는 데 사용되는 다음 전화번호: (707) 253-4351 또는 (707) 259-8600, 오전 8시~오후 5시, 월요일~금요일, 및
 - 9) 서비스 중단 후 고객이 서비스를 복구하는 방법에 대한 정보.

서비스 청구, 납부 및 중단에 관한 LBRID/NBRID 정책	개정판, 2020년 4월 1일 시행
------------------------------------	------------------------

또는

- iii. 행정구가 전화로 고객이나 성인 거주자에게 연락할 수 없으며, 서면 통지서가 배달불능으로 반송되면, 행정구 담당자는 서비스 중단 최소 칠(7) 일 이전에 최선을 다해 거주지를 방문하여 연체 및 임박한 서비스 중단 통지서, 배달 불능으로 반송된 우편 통지서 사본, 본 정책의 사본을 고객이나 성인 거주자에게 전달하거나, 잘 보이는 장소에 게시해야 합니다.

B. 고객이 사용할 수 있는 연체 및 서비스 중단의 구제책, 그리고 중단에 대한 추가 보호책.

1. 공과금 청구서에 대한 이의 제기 절차

- a. 고객은 행정구 관리자에게 이의를 제기하여 공과금 청구서에 대한 불만을 제기할 수 있습니다. 하기의 하위 섹션 1.c에 따라 적기에 이의를 제기하지 않거나, 행정구 관리자가 이의 제기를 적기에 처리하고 결정하지 않는 한, 행정구는 이의 제기가 처리 중인 고객에 대해 미납으로 인한 서비스 중단을 실시할 수 없습니다.
- b. 이의 제기는 서면으로 진행해야 하며 정확한 행정구 이메일 주소로 이메일을 적절하게 전송하거나, 우송료를 지급한 미국 특급 우편을 통해 정확한 행정구 주소로 서류를 우송하여 이의를 제기할 수 있습니다. 이의 제기는 다음 사항을 포함해야 합니다.
 - i. 청구일 및 금액
 - ii. 공공 서비스를 공급하는 주소
 - iii. 이의 제기 대상 금액
 - iv. 해당 금액에 대한 이의 제기의 근거
 - v. 행정구에 제기한 이의와 관련하여 통신 및 결정을 수신할 연락처(이메일 주소 또는 미국 우편 주소).
- c. 청구서를 수령한 후 육십(60) 일 이내, 또는 행정구가 임박한 수도 중단에 대한 통지서를 전달한 후 오(5) 영업일 이내(둘 중 더 나중 일자 적용)에 이의를 제기해야 합니다.
- d. 행정구 관리자는 이의 제기 후 삼십(30) 일 이내에 결정을 내리고 이메일 또는 미국 우편을 통해 고객에게 전달해야 합니다(이의 제기 시 고객이 지정한 전달 방식에 따름). 행정구 관리자의 결정은 최종적입니다. 고객이 결정에 만족하지 않을 경우, 고객은 법원을 통해 구제책을 구해야 합니다. 행정구 관리자가 불만이 제기된 청구금의 일부를 인정하면 고객은 십(10) 일이 지나거나, 이의가 제기된 공과금 청구서의 납기일이 지난 후(둘 중 더 나중 일자 적용) 인정한 금액을 지급해야 합니다.
- e. 해당 금액을 납부하지 않은 상태에서 고객이 이의 제기 청구액을 포함하는 납부 계획을 요청하고 그러한 계획에 적격하다고 결정되지 않는 한 행정구는 상기의 섹션 IV.A에 따라 서비스를 중단할 수 있습니다.

서비스 청구, 납부 및 중단에 관한 LBRID/NBRID 정책	개정판, 2020년 4월 1일 시행
------------------------------------	------------------------

2. 서비스 중단을 피해야 하는 건강 및 안전상의 위험에 대한 증명.

- a. 하기에 명시된 경우를 제외하고 다음**3가지 조건을 모두** 충족할 때 행정구는 서비스를 중단할 수 없습니다.
 - i. 고객 또는 고객의 임차인의 수도 중단이 거주민에게 치명적이거나, 거주민의 건강 또는 안전에 심각한 위협이 된다는 1차 의료 제공자(캘리포니아 복지 및 서비스 제공자 법률 제14088절에 정의된 바와 같음)의 진단서를 행정구에 제출함, **및**
 - ii. 고객이 하기에 명시된 조항에 따라 결정된 바와 같이, 행정구의 정상 청구 주기 내에 서비스 요금을 납부할 수 없다는 재정적 무능력을 입증함**및**
 - iii. 고객이 “제2형” 대체 납부 계획에 참여하고 있음.
- b. 고객의 가구원 중 한 명이 CalWORKS, CalFresh, 일반 보조, MediCal, 보조적 소득 보장/주 보조금 지급 프로그램 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보조적 영양 프로그램에 따른 수급자임을 증명하거나, [42 U.S.C. 9902\(2\)](#)에 의거하여 미국 보건 및 인권의 연방 명부에 주기적으로 업데이트되는 빈곤 가이드라인에 따라 연방 빈곤도 200% 이하에 해당한다고 선언하는 경우, 고객은 재정적 무능력을 규명할 수 있습니다.
- c. 재정적 무능력 증빙은 현재 거주민이 수급자(예를 들어, Napa 카운티의 “서비스 패스포트”)이며 고객 주소에 거주하고 있음을 증명해야 합니다. 증명서는 제2형 약정을 시행하는 청구 주기 중에 제출되어야 합니다.

3. 연체 계정 대체 납부 계획(제2형).

- a. 고객이 하위 섹션 2의 상기 자격 요건을 충족하는 경우 행정구 관리자 또는 지명인은 제2형 대체 납부 계획에 대한 약정을 체결하여 고객의 연체 요금에 대한 납부를 유예하고 연장하도록 허가해야 합니다. 제2형 계획에 따라 최대 12개월 동안 연체료 및 수수료 납부가 허용됩니다.
- b. 또한, 상기에 설명된 바와 같이 건강 및 안전 위험을 규명하지 않은 고객과 관련하여, 고객이 행정구에 납부해야 하는 연체료 및 수수료의 전액을 납부 계획 기간 동안 재정적으로 납부할 수 없다는 사실을 행정구 관리자 또는 지명인이 인정하도록 기타 방식을 통해 입증할 경우, 행정구 관리자 또는 지명인은 제2형 계획 약정을 체결할 재량권을 적절하게 행사할 수 있습니다.
- c. 재정적 무능력을 입증하기 위해 고객은 첨부 1의 재정적 무능력 신청서(별첨 1 “신청서”)에 필요한 정보를 제공하고 서명해야 합니다.
- d. 제2형 납부 계획에 이미 참여하고 있으며 해당 계획에 따른 납부를 연체하고 있는 고객은 이 조건에 해당하지 않습니다.

서비스 청구, 납부 및 중단에 관한 LBRID/NBRID 정책	개정판, 2020년 4월 1일 시행
------------------------------------	------------------------

- e. 연장된 시간 동안 연체금 납부를 허용하는 고객 및 행정구 간의 제2형 계획 약정에는 다음 조건이 적용됩니다.
 - i. 고객은 과태료를 포함하여 미납금 중 25%를 즉시 납부하고(하기에 명시된 재정적 무능력 구제책에 따름), 십이(12) 개월 이내에 연체금 전액을 납부하는 연체금 잔액 납부 계획에 동의해야 합니다. 행정구 관리자 또는 지명인은 상황에 따라 십이(12) 개월 이상 또는 이하의 납부 기간을 부과할지 결정할 재량권이 있습니다.
 - ii. 납부 계획 기간 동안 납부잔액에 대해 연체금의 과태료와 이자가 추가됩니다. 하지만, 상기의 섹션 2에 명시된 재정적 무능력 기준을 충족하는 고객의 경우, 행정구는 12개월마다 1회씩 연체금의 이자 및 과태료를 모두 면제해야 합니다.
 - iii. 납부 계획에 명시된 모든 납부금 및 차후의 청구금을 연체하면 안 됩니다. 적기에 납부하지 않으며 서비스가 중단될 수 있습니다. 고객은 서비스를 복구하기 전에 해당 재연결 비용을 지급해야 합니다. 다만, 특정 고객에 대해 하기에 명시된 재연결 비용한도가 적용됩니다.
- f. 고객은 모든 납부 계획 신청서 및 납부 계약 약정서를 완전히 작성하고 서명한 다음 승인을 받기 위해 행정구 관리자 또는 지명인에게 제출해야 합니다.
- g. 신용카드 납부가 가능하며(직접 및 온라인 방식) 납부 계획보다 저렴할 수 있다고 고객에게 통지해야 합니다.

4. 연장 승인에 대한 행정구 관리자의 재량권

고객의 재정 상황에 따라 제2형 납부 계획을 기준으로 단기간 납부할 수 없거나, 납부 계획에 대해 채무 불이행 상태인 경우, 행정구 관리자 또는 지명인은 적절한 연장을 승인할 수 있으며(필수는 아님) 연장 기간 중 서비스를 중단하지 말 것을 담당자에게 지시할 수 있습니다. 하지만 이러한 기간 연장은 전체 12개월의 기간 중 4개월을 초과할 수 없습니다. (예를 들어, 고객이 중단일 이전에 납부할 수 없으며 급여일 또는 해당월 1일까지 연장을 요청할 경우.) 또한, 고객이 연장 자격을 얻기 위해, 고객은 첨부 1의 재정적 무능력 신청서(별첨 1 “신청서”)에 필요한 정보를 제공하고 서명함으로써 기간 연장 없이는 납부 계획에 따른 납부를 할 수 없는 재정 상황임을 입증해야 합니다(행정구 관리자 또는 지명인이 합당하게 인정할 수준까지).

5. 최종 중단 통지.

제2형 납부 계획 약정을 체결하고 지난 연체금에 대한 납부 계획을 준수했지만 육십(60) 일 이상 약정 요건을 준수하지 않거나, 60일 이상 공과금을 납부하지 않은 고객에 대해 행정구는 최종 서비스 중단 통지문을 서비스 공급 주택에 우송하여 서비스를 중단할 수 있습니다. 최종 중단 통지문에는 통지문 우송 후 오(5) 영업일 이상이 되는 서비스 중단 예정일을 명시해야 합니다. 최종 통지문에는 고객의 서비스를 복구하는 방법이 포함되어야 합니다.

서비스 청구, 납부 및 중단에 관한 LBRID/NBRID 정책	개정판, 2020년 4월 1일 시행
------------------------------------	------------------------

6. 재연결 비용.

행정구의 기본 재연결 비용은 결의안 제201801호(NBRID) 및 결의안 제2018-01호(LBRID)의 별첨 “A”로 첨부된 수도와 하수도 요금, 수수료, 청구금 및 예치금에 대한 명세서에 명시되어 있습니다. 연결 비용은 연방 빈곤도 200% 이하의 가구 소득을 가진 고객과 관련하여 수도 중단 보호법이 허용하는 최대 금액 이하입니다. 본 WSPA 정책은 해당 명세서를 참조로 통합합니다.

별첨 1

수도/하수도 요금의 납부 연장 또는 납부 계획 요청 및 선언

날짜: _____ 계좌 번호: _____

계좌 소유자명: _____

서비스 주소: _____

우편 주소(다른 경우): _____

전화번호: _____ 이메일: _____

행정구 관리자 귀하:

본인의 재정적 어려움에 따라 다음과 같이 요청합니다(원하는 연장 또는 계획에 해당하는**하나의 박스만 체크하고** 빈칸을 채우십시오).

20__년, _____일까지 수도/하수도 요금의 단기 연장(사(4)개월 이하).

월간 납부 계획(행정구 정책에 따른 제1형)

20__년, _____일에서 20__년, _____일까지 _____개월 동안의 납부 계획(행정구 정책에 따른 제2형)(십이(12)개월 이하). 본 신청과 관련된 재정적 어려움 증빙 서류가 있는 경우 이 양식에 첨부하십시오.

제2형 납부 계획의 승인을 요청하는 경우, 다음과 같이 제안합니다.

(주의: 본 신청은 제안일 뿐이며 행정구 관리자 또는 지명인이 승인할 때까지 약정을 체결한 것이 아닙니다. 승인이 완료되면 서명을 한 사본이 제공됩니다.)

계정의 연체 일수: 현재 미납금: _____ (필수)

\$ _____ (필수)

약정 시 25% 납부금 \$ _____ (필수)

납부 일정: (필수)

납입금 \$ _____ 월간, 또는 _____

본인은 계좌 소유자로 다음과 같이 확인합니다.

1. “청구, 납부 및 서비스 중단에 관한 행정구 정책”을 읽었으며 해당 납부 계획에 명시된 모든 납부금 및 차후 청구서의 모든 납부금을 적시에 지급해야 함을 이해합니다. 또한, 납부 계획에 따라 납부를 하지 않거나, 향후 요금 연체가 발생할 경우 서비스가 중단됨을 이해합니다.
2. 수도 및 하수도 서비스와 관련하여 행정구에 납부해야 하는 모든 요금 및 수수료의 지급 기한을 연장하고자 할 경우, 본인은 행정구의 청구액을 지불할 재정적 능력이 현재 없으며 연장 기간 중 납부 계획에 따른 납부금을 지급할 수 없습니다. 승인된 연장이 종료되면, 적시에 연체금을 지급하고 행정구에 납부해야 하는 모든 당시 요금 및 수수료를 계속 납부해야 하며, 납부하지 않을 경우 행정구 정책의 조항에 따라 서비스가 중단될 수 있음을 이해합니다.
3. 납부 계획(행정구 정책에 따른 제2형 계획)에 따른 연체 요금 및 수수료 지급에 대한 승인을 구할 경우, 본인은 현재 행정구에 연체 중인 전체 청구액을 지급할 재정적 능력은 없지만 새로운 당시 요금은 적시에 납부할 것입니다. 또한, 연장 기간 동안 연체금을 납부하는 것 외에도 납부 계획 기간 동안 ~~모든~~ 당시 요금을 적시에 납부해야 함을 이해합니다. 또한, 승인된 납부 계획이 종료되면 행정구에 납부해야 하는 모든 당시 요금과 수수료를 계속 납부해야 하며, 납부하지 않을 경우 행정구 정책의 조항에 따라 서비스가 중단될 수 있음을 이해합니다.

위증조에 대한 캘리포니아주 법률에 따라 상기 내용이 정확한 사실임을 확인합니다. 본 계약은 20__년, _____ 월 _____ 일 Napa, California에서 시행됩니다.

서명: _____

승인자

행정구 관리자(또는 지명인)

날짜