

증거물 "A"
미납에 의한 주택 수도 서비스 중단에 관한 정책

시의 다른 정책에도 불구하고, 미납에 따른 주택 수도 서비스 중단에 관한 이 정책은 여기에 규정된 조항들에 따라 시의 미납에 따른 주택 수도 서비스 중단에 적용됩니다. 본 정책과 시의 다른 정책이 상충하는 경우, 본 정책이 우선합니다.

- I. 정책 적용: 연락 전화 번호 본 정책은 통지, 수수료 평가 및 주택 수도 서비스 중단을 포함하여, 연체 계정 수금을 위한, 시의 행정 조치들을 열거합니다. 본 정책은 시 웹 사이트에서 일반인에게 제공되며 다음 언어들로 번역됩니다: 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어 이 정책의 조건하에 시의 수도 요금 청구 고객 서비스 부서에 전화 (909) 798-7516로 연락하여 미납으로 인한 주택 수도 서비스 중단을 방지하는 옵션에 대해 논의할 수 있습니다.

이 정책은 미납으로 인한 주택 수도 서비스에만 적용되며 시의 기존 정책 및 절차들은 상업 및 산업 수도 서비스 계정들에 계속 적용됩니다.

II. 미납으로 인한 주택 수도 서비스 중단:

- A. 청구서 제공 및 지불: 수도 서비스 청구서는 각 고객에게 2 개월마다 (연간 6 회) 제공됩니다. 서비스 청구서는 제공 시점에 지불 만기되어 지불 가능하며 지불 기한이 지나, 1) RMC 13.12.020 (B)에 명시된 연체료, 및 2) 청구일로부터 육십 (60) 일 이내에 지불하지않은 경우 서비스 중단을 따르게 됩니다.
- B. 사용 가능한 여러 가지 지불 옵션들이 있으며, 아래에 추가로 나열되어 있고 표 지불 옵션 매트릭스에 설명되어 있습니다.

- 우편으로
- 야간 우편함
- 인편으로
- 전화로 확인
- 1-2-3 완료! 프로그램
- 온라인 banking (청구서 지불 옵션)
- 스피드 페이 ACI -
 - MyRedConnect를 통한 L 온라인,
 - ii. 음성 응답 장치 (VRU), 및
 - iii. 엑스트라넷

C. 그러나, RMC 13.12.020에 의해 규정된 시각표에 따라 시가 지불을 받도록하는 것은 고객의 책임입니다. 시로부터 사전 승인을 받지 않은 경우 부분 지불은 승인되지 않습니다. 청구서들은 다음과 같이 계산됩니다:

1. 계량기들은 정기 청구서 작성을 위해 그리고 최초 청구서, 마지막 청구서 및 특별 청구서 작성에 필요한대로 정기적으로 판독됩니다.
2. 계량 서비스를 위한 요금 청구서는 청구서가 제공되는 현재 및 이전 계량기 판독 기간의 계량기 판독값, 현재 계량기 판독값의 단위 수, 날짜, 및 서비스 일수를 표시합니다.
3. 고객 청구서들은 미국의 법정 통화로 지불되어야 합니다. 전술한 내용에도 불구하고, 시는 그러한 청구서의 동전 지불을 거부할 권리가 있습니다.

D. 연체 계정: 연체 계정들은 고객 청구일로부터 25 일 영업 종료까지 미납 상태로 남아 있는 계정 (이전에 지불 계획을 하지 않았거나 또는 대체 지불 일정을 설정하지 않은 계정)으로 식별됩니다.

1. 연체료: RMC 13.12.020에 규정된 바와 같이 시가 수도 서비스 고객의 계정에 대해 모든 연체료를 평가합니다.
2. 연체 통지: 시는 고객 지불이 적어도 육십 (60) 일 동안 연체될 때까지 미납의 이유로 수도 서비스를 중단하지 않습니다. 시는 미납 이유로 수도 서비스를 중단하기 최소 칠 (7) 영업일 전에 서면으로 고객에게 연락하기 위해 책임 있고, 성실한 노력을 행할 것입니다.

고객의 주소가 서비스가 제공되는 부동산의 주소가 아닌 경우, 시는 미납 이유로 수도 서비스를 중단하기 최소 십 (10) 영업일 전에 서비스 주소로 두 번째 통지를 우편으로 보내야 합니다." 과거 기한 만료 알림통지 및 최종 통지에는 다음이 포함됩니다:

- a) 고객의 이름과 주소;
- b) 연체 금액,
- c) 서비스 중단을 피하기 위해 지불 또는 지불 계획 기한이 이뤄져야 하는날짜;
- d) 지불 계획 신청 과정에 대한 설명
- e) 청구에 이의 제기하거나 또는 항소하는 절차에 대한 설명
- f) 시 전화 번호 및 미납 주택 수도 서비스 중단 정책에 관한 시의 서면 정책에 대한 웹 링크

시는 그대신 전화로 서비스 중단이 임박했음을 고객에게 통지할 수 있습니다. 해당 통지가

인 경우, 시는 고객에게 이 정책의 사본을 제공하고 아래, 섹션 III에 설명된 대로, 대체 지불 옵션과, 아래, 섹션 IV에서 설명된대로, 고객 청구서의 검토 및 항소를 위한 절차들에 대해 고객과 논의할 것을 또한 제안합니다.

3. 고객에게 연락 할 수 없음 시가 서면 통지 (예 : 우편 통지가 배달할 수 없음으로 반송됨) 또는 전화로 고객에게 연락할 수 없는 경우, 시는 거주지를 방문하여 통지를 놓거나, 또는 미납으로 임박한 서비스 중단 통지, 및 본 정책의 사본을 눈에 잘 띄는 위치에 놓을 대안을 마련하기 위해 성실히 노력할 것입니다.
4. 마감일 미적용 : 수도 서비스 청구서 지불은 과거 마감 기한 통지서 및 최종 통지서에 명시된 날짜 오후 4 시까지 시에 접수해야 합니다. 소인은 허용되지 않습니다.

E. 서비스 중단 금지 조건 시는 다음 조건들이 모두 충족되는 경우 주택 수도 서비스를 중단하지 않습니다:

1. 건강 상태 - 시의 수도 서비스 고객 또는 고객의 임차인은 캘리포니아 복지 및 기관 법 섹션 14088에 정의된대로 주택 수도 서비스 중단이 생명을 위협하거나, 또는 건강 및 주택 서비스가 제공되는 주택 거주자의 안전에 심각한 위협이 된다는 1 차 진료 제공자의 인증을 제출합니다;
2. 재정적 불능 - 고객은 시의 일반적인 청구 주기 내 수도 서비스에 대해 재정적으로 비용을 지불할 수 없음을 설명합니다. 고객의 가구 구성원 중 하나가 다음과 같은 혜택들의 현재 수령인인 경우 고객은 "재정적으로 지불 불능"으로 간주됩니다: CalWORKS, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, SSI/주 보충 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이들을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램; 또는 고객은 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언합니다; 그리고
3. 대체 지불 약정 -고객은 아래 섹션 III의 조항들에 따라, 대체 지불 일정을 기꺼이 입력합니다.

F. 서비스 중단을 금지하는 조건 결정 프로세스 상기 세분 (E)에 설명된 조건 준수를 증명해야 한다는 부담이

고객에게 있습니다. 시에서 고객의 지원 요청을 처리할 충분한 시간을 허용하기 위해, 세분 (E)(1) 하의 의료 문제들, 세분 (EX2) 하의 재정적 불능을 설명하는 필요한 문서 및 가능한 한 서비스 중단을 위해 제안된 날짜 이전에 세분 (EX3) 하의 대체 지불 약정을 기꺼이 이행할 의향을 시에 제공하는 것이 고객에게 권장됩니다. 그러한 문서를 수령한 후, 고객서비스 부서는 해당 문서를 검토하고 칠 (7)일 이내에 고객에게 추가 정보를 요청하거나, 또는 시에서는 고객의 참여를 허용하는 아래, 섹션 III 하의 대체 지불 약정 및 조건들을 고객에게 통지하도록 반응해야 합니다. 시에서 추가 정보를 요청한 경우, 고객은 시 요청을 받은 후 오 (5)일 이내에 요청된 정보를 제공해야 합니다. 추가 정보를 수령한 날로부터 오 (5)일 이내에, 시는 고객이 상기 세부(E) 항하의 조건을 충족하지 않음을 고객에게 알리거나 또는 대체 지불 약정, 및 아래 섹션 III 하의, 시에서 고객 참여를 허용하는 그 조건들을 고객에게 통지해야 합니다.

G. 임대인 - 임차인 시나리오: 아래 절차들은 개별 소유 계약식 단독 주택들, 다세대 주택 구조들 및 부동산 소유자 또는 관리자가 기록 고객인 이동 주택 단지들에 적용됩니다.

1. **필요한 통지:** 부동산이 다세대 주거용 구조이거나 또는 이동 주택 공원인 경우, 적어도 수도 서비스가 중단될 가능성이 있기 10 일 전, 또는 부동산이 단독 주택인 경우 7 일 전, 시는 수도 서비스가 중단될 것임을 서면으로 부동산의 임차인/거주자들에게 알리기 위해 성실히 노력해야 합니다. 서면 통지는 또한 세입자/거주자들이 연체 금액을 지불하지 않고, 서비스 비용이 청구될 고객의 고객이 될 권리가 있음을 통지해야 합니다 (아래 세부 조항 2 참조).
2. **고객이 되는 임차인/거주자들** 각 임차인/거주자가 서비스 이용 약관에 동의하지 않고 시의 요구 사항 및 규칙들을 준수하지 않는 한, 시는 임차인/거주자들에게 서비스를 제공할 필요가 없습니다.
 - a. 그러나, (i) 한 명 이상의 임차인/거주자들이 시의 만족을 위해 계정에 대한 후속 청구의 책임을 지는 경우, 또는 (ii) 시의 요구 사항들을 준수하지 않는 임차인들의 거주자들에 대한 서비스를 선택적으로 중단할 수 있는 물리적 수단들이 있는 경우, 시에서는 해당 요구 사항들을 준수한 임차인/거주자들에게만 서비스를 제공할 수 있습니다.
 - b. 특정 기간 동안의 사전 서비스가 시와의 신용을 확립하기 위한 조건인 경우, 부동산 거주 및 해당 기간 동안의 임대료 지불 증명

은, 시가 만족할 정도로, 만족스러운 수준입니다.

- c. 임차인/거주자가 시의 고객이 되고 임차인/거주자의 임대료에 별도 언급이 없는 주택 수도 서비스 요금이 포함된 경우, 임차인/거주자는 향후 임대료 지불에서 지불 기간 이전 동안 시에 지불된 모든 합리적인 요금들을 공제할 수 있습니다.

III. 대체 지불 계획: 상기 섹션 11 (F)에 명시된 절차에 따라, 상기 섹션 11 (E)하의 세가지 조건들을 충족하는 모든 고객에 대해, 시는 아래 세분 (A)하의 미납 잔액의 할부 상환으로 구성된 지불 약정을 고객에게 제공해야 합니다.

A. 할부 상환: 시의 일반 지불 기간 내에 수도 서비스 비용을 지불할 수 없고, 상기 섹션 11 조 (C) 하의 세가지 조건들을 충족하는 고객은, 시가 확인한대로, 다음 조건에 대해 시와 할부 상환 계획을 시작할 수 있습니다:

1. 기간: 고객은 십이 (12) 개월을 초과하지 않는 기간 동안, 즉시 지불해야 하는 이십 퍼센트 (20%) 미만의 계약금, 미납 잔액을 지불해야 합니다. 미납 잔액 20% 계약금은 십이 (12) 개월 동안 격월로 (2 개월마다) 청구되는 육 (6) 개의 균등 분할로 나누어지며 그 금액은 수도 서비스를 위해 매월 고객의 진행중인 월 청구서에 추가됩니다.
2. 계약금: 승인된 할부 상환 계획의 경우, 시와 지불 계약을 체결할 때 계산된 미납 잔액의 이십 퍼센트 (20%) 계약금은 지불 약정을 체결한 조건으로 즉시 지불해야 합니다.
3. 계획 준수: 고객은 분할 상환 계획을 준수해야 하며 이후의 각 청구 기간에 청구 금액들이 누적될 때 최신 상태를 유지해야 합니다. 고객은 분할 상환 계획에 따라 연체료를 지불하면서 후속 미납 청구에 대해 추가 지불 계획들을 요청할 수 없습니다. 고객이 육십 (60) 일 이상 분할 상환 계획 조건들을 준수하지 않거나 또는 육십 (60) 일 이상 고객의 현재 서비스 요금을 지불하지 않은 경우, 시는 고객의 거주지에 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 게시한 후 적어도 오 (5) 영업일에 고객 서비스 주소로의 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.
4. 지불 우선 순위: 고객은 지불 계획과 함께 새 요금과 현재 요금을 따라야 합니다.

IV. 항소: RMC 13.12.070, 13.16.030 및 13.04.010(B)에 따라, 주택 수도 서비스 청구서에 명시된 금액을 항소하거나 또는 이의 제기하는록 사용되는 절차:

- A. 논쟁이 된 청구서: 고객이 자신의 수도 청구서가 과도하다고 불만을 제기한 경우, 계량기를 다시 읽고 특히 계량기에 누출이 있는지 확인하기 위해 점검해야 합니다. 이러한 계량기에서 누출이 발견되지 않으면, 고객의 요청에 따라, 계량기를 제거하고 아래의 RMC 13.16.030 및 섹션 (B) 계량기 시험에 기술된대로 시험 받아야 합니다. 승인된 제한 사항들 내에서 해당 계량기 시험을 하고 고객이 수도 청구서에 계속 질문을 하는 경우, 계량기가 제공하는 언급된 건물에 대한 개인 조사는 수도 관리자 또는 그의 임명된 대리인에 의해 이루어져야 합니다. 그러한 조사로 상기 청구서를 조정할 이유가 없으면, 최종 결정을 위해 논쟁된 청구서를 위원회에 회부해야 합니다.
- B. 계량기 시험: 수도 계량기의 정확성에 의문이 제기되면, 도시는 고객 요청에 의해, 해결책으로 제시된 청구를 위해 계량기의 공식 시험이 수행되도록 할 것입니다. 계량기는 다양한 배송률에 대해 시험되고 평균 등록이 계량기를 통과하는 실제 물의 양을 이 페센트 (2%) 이상을 초과하는 경우, 오류가 날짜를 수정할 수 있는 원인으로 인해 발생한 것으로 표시되지 않는 한, 이전 십이 (12) 개월에 대해, 시는 시험에 근거하여 과청구를 고객에게 환불해야 합니다. 후자의 경우, 과청구는 소급 계산되어야 하고 그 기간들을 건너 뛰기 않아야 합니다. 계량기의 정확도가 잘못되었다고 판단되는 경우, 모든 시험 및 계량기 교체 비용들은 도시가 부담합니다.
- C. 위원회: 고객들이 최종 결정을 위해 논쟁이 발생한 청구서들을 회부할 수 있는 위원회 역할을 수행하기 위해, 위원회는 보조 시 관리자와 재무 및 도시 유틸리티 및 엔지니어링을 감독하는 이사들을 제외하고, 시 관리자가 때때로 지정한, 두 (2) 명의 시 이사들로 구성됩니다. 위원회 결정은 항소 대상이 아닙니다.
- D. 항소 심리: 이의 제기 또는 조사 요청을 접수한 후, 심의회 날짜는 위원회가 설정합니다. 고객이 제공한 증거와 문제가 되는 수도 요금 청구에 관한 시의 등록 정보를 평가한 후, 위원회는 수도 요금 청구서의 정확성에 대한 결정을 내리고 항소한 고객에게 간단한 결정의 서면 요약을 제공해야 합니다.
 - 1. 수도 요금 청구서가 부정확한 것으로 판명되면, 수정된 청구서가 제공되고 수정된 청구서의 지불은 수정된 청구서 송장일로부터 십 (10) 일 이내에 지불 만기가 됩니다. 수정된 청구서가 수정된 송장이 제공된 후 육십 (60) 일 이상 미납되는 경우, 해당 육십 (60) 일의 만료 후 다음 정규 근무일에, 수도 서비스가 중단됩니다; 단, 시는 상기, 섹션 11(B)(2),

연체 통지를 고객에게 제공해야 합니다. 수도 서비스는 모든 연체 수도 청구서, 위약금, 및 모든 해당 재 연결 요금들을 지불한 경우에만 복원됩니다.

- a. 의심스러운 수도 요금 청구서들이 정확한 것으로 판명되면, 수도 요금 청구서들은 위원회의 결정이 내려 질 때 지불 만기되고 지불되어야 합니다.
- b. 청구서들이 원래 청구일로부터 육십 (60) 일 내에 전액 지불되지 않은 경우, 시애틀기 섹션 11(B)(2)에 따라 연체 통지를 제공하고, 고객 부동산에 대한 서비스 중단을 잠재적으로 진행할 수 있습니다.
- c. 초과 청구는 고객의 다음 정기 청구서에 크레딧으로 반영되거나, 또는 시의 단독 재량으로, 고객에게 직접 환불됩니다.
- d. 고객에 대한 수도 서비스는 위원회에 상정한 고객의 항소가 보류되는 동안 중단되지 않아야 합니다.
- e. 위원회의 결정은 최종적이며, 구속력이 있고, 항소할 수 없습니다.

V. 서비스 복원: 미납으로 인해 시에서 중단한 서비스를 재개하거나 또는 지속하려면, 고객은 고객의 공공 서비스 계정을 재설정하기 위해 선불 보증금을 지불해야 할 수도 있습니다. 시는 고객의 편의를 위해 가능한 한 빨리 재연결을 하려고 노력할 것입니다. 시는 고객이 요청하고 해당 선불 보증금을 지불한 후 다음 정규 근무일이 끝날 때까지 재 연결해야 합니다.

표 1-지불 옵션 매트릭스

지불 유형, 지불 처리 Avail,blHty 주소/위치
방법 허용 속도

ily Mad	수표/우편환/ 현금(권장되지 않음)	3-10 영업일	24/7	Red 시티 및 P O. Box 6903 Redlands에 지불 가능한 물 수표 CA 92373-0903
Night Dion Oox	수표/우편환/ 현금(권장되지 않음)	다음 영업일	24/7	Night Drop Box는 Revenue Pnr non s 앞에 있습니다 사무실 SB Calon Street. Sute IBB Redlands, CA 92373
In-Pet ton	Ched /우편환/현금/ 신용 카드	같은 날*	월요일 • 금요일 오전 7시부터 오후 5시 30분까지 매주 금요일 휴무	고객 서비스 센터로 지불 SB Cajon Street. Suite JB-A Redlands, CA 92373
전화로 검사 (aha 0 검사)	검사	같은 날*	월요일 • 목요일 오전 7시 30분부터 오후 5시 30분까지 매주 금요일 휴무	고객 서비스/발행 센터 (909) 798-7516로 전화하시거나 또는 고객 서비스 센터: 35 Cajon St. Suite J5-A로 방문하십시오
1-2-3 원로! 프로그램	지정된 은행 계좌에서 무료 자동 직불 프로그램 (ACH)	고객 마감일 어음 (마일은 3 일 전에 은행으로 전송됨)	프로그램이 자동으로 운영되며, 온라인으로 연중 무휴 24 시간 가입 수 있습니다	https://www.cityofredlands.org/utilities-customer-service 또는 www.redlandscustomerservice.org
온라인 병행	고객의 은행에서 처리한 온라인 지불	3-10 영업일	24/7	고객의 온라인 은행 계좌
스피드 페이 • 온라인	신용 카드, ATM/직불 카드, 또는 지정된 은행 계좌의 어음	다음 영업일*	24/7	https://internet.speedpay.com/redlands/#/login/guest 방문 고객이 redconnect 계정을 가지고 있다면, 다음을 경유하여, Speedpay에 액세스할 수 있습니다* 경유: https://myredconnect.org/iwr/user/login.seam 또는
스피드 페이-음성 응답 장치	신용 카드, ATM/직불 카드, 또는 지정된 은행 계좌의 어음	다음 영업일*	24/7	Speedpay의 무료 전화로 전화하십시오. 1-866-269-2896
스피드 페이 - 엑스트라넷	신용 카드, ATM/직불 카드, 또는 지정된 은행 계좌의 어음	다음 영업일*	24/7	Speedpay Extranet은 고객 서비스 담당자가 계정 소유자 SSN (세입자 / 임대인)의 마지막 4 자리가 없는 고객들을 위해 사용됩니다.

편의비가 청구될 수 있습니다