

# 연체된 수도 요금 정책

멘로 파크 도시 용수 (Menlo Park Municipal Water) [menlopark.gov/water](http://menlopark.gov/water)  
650-330-6750  
효력 발생일 2022년 1월 1일



<b>목적</b>
이 정책은 통지, 연체 벌금, 연결 끊김, 재연결, 대체 지불 준비 및 특수 상황(저소득 거주자 및 의료적 물 필요)을 포함하여 연체된 청구서를 처리하는 도시의 처리절차를 설명합니다.
<b>알림</b>
시는 우편 통지, 도어 태그(패키지를 받기 위해 집에 없을 경우 배송 주소에 남겨진 알림), 이메일 및/또는 전화를 통해 연체 및 보류 중인 통지를 고객에게 제공할 것입니다.  시는 연결 해제가 보류 중인 고객에게 연결 해제되기 최소 10영업일 전에 전화, 우편 또는 구내 알림을 통해 고객에게 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 고객은 45일 이상 연체된 수도 요금에 대한 단선 통지 또는 도어 태그 통지를 받게 됩니다. 시는 고객의 다음 수도 요금 청구서에 적용되는 \$31의 도어 태그 통지 수수료를 부과할 것입니다.
<b>연체료</b>
고객은 청구서 만기일까지 지불금을 받지 못할 경우 1.5%의 연체료를 지불해야 합니다.
<b>단절</b>
수도요금 연체 고객은 최초 청구일로부터 60일 이상 경과 시 연결이 해제될 수 있으며, 재접속 시 재접속 요금이 부과될 수 있습니다. 고객은 단선을 방지하기 위해 예정된 단절일로부터 영업일 기준 최소 1일 전에 지불 약정 또는 지불금을 송금할 수 있습니다.  거주 고객은 다음 사항에 모두 해당하는 경우 단절 면제를 요청할 수 있습니다: 1. 고객이 저소득 증임을 보여줍니다 2. 고객이 물 대한 의학적 필요성을 보여줍니다 3. 고객이 지불 계약을 체결할 의향이 있습니다
<b>재연결 및 재연결 수수료</b>
고객은 대체 지불 방식을 설정하거나 연체된 금액과 수도 서비스를 다시 연결하는 연결 요금을 지불해야 합니다.  재연결 수수료: • 다음 영업일에 재연결 예정 - \$140 • 당일 또는 업무 시간 이후에 재연결 예정 - \$338
<b>대체 지불 방식</b>
정상적인 지불 기간 내에 수도 요금을 지불할 수 없는 고객은 서비스 중단을 방지하기 위해 지불 준비를 요청할 수 있습니다. 시는 아직 활성 지불 약정이 없는 고객을 위해 이 정책에 명시된 대체 지불 일정, 자연 지불 및 최소 지불을 포함하되 이에 국한되지 않는 지불 방법을 부여합니다.  지불 준비를 위한 요구 사항: • 단절 예정일의 최소 1영업일 전에 요청해야 합니다. • 고객은 10%의 선의로 결제하여 결제수단을 설정해야 하며 동시에 하나의 결제수단만 활성화할 수 있습니다.

- 고객은 구두 또는 서면으로 지불 약정에 동의하고 지불 약정 조건을 준수해야 하며 각 후속 청구 기간에 요금이 발생하므로 최신 상태를 유지해야 합니다.
- 고객은 한 해에 최대 2번의 지불 준비를 요청할 수 있습니다. 각 지불 약정은 요청당 최대 12개월까지만 지속됩니다.

지불 방식의 고객 요구 사항:

- 고객은 기존 지불 방식에 대해 체납 요금을 지불하면서 이후의 미납 요금에 대한 추가 지불 계획을 요청할 수 없습니다.
- 납입 예정인 고객은 납기일 연장을 요청할 수 없습니다.

기한 연장:

- 고객은 연중 최대 2회까지 기한 연장을 요청할 수 있습니다. 수도요금 고지서 마감일 최소 1영업일 전에 신청해야 합니다. 한 번 연장된 기한은 이후 날짜로 수정할 수 없습니다.

지불 약정을 체결하고 준수하는 고객은 연체로 간주되지 않습니다. 지불 계약 조건을 준수하지 않을 경우 고객은 연체로 간주됩니다. 그런 다음 고객은 계정이 60일 동안 연체되면 연결이 해제되고 새로운 연체 잔액에 대해 추가 준비 또는 연장을 사용할 수 없으며 고객은 연체 잔액이 지불될 때까지 향후 대체 지불 방법을 사용할 수 없습니다.

#### 의학적 필요성

고객은 물 서비스 중단이 해당 건물 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있다는 1차 진료 제공자의 서면 증명서를 제공할 수 있는 경우 물에 대한 의학적 필요성을 입증할 수 있으며 물 서비스가 제공됩니다.

#### 저소득(주거 고객만 해당)

요금 지원 프로그램에 등록된 고객은 특별 조항을 받을 수 있습니다.

요금 지원 프로그램의 자격을 얻으려면 다음 기준을 충족해야 합니다:

- PG&E CARE 프로그램에 등록해야 합니다.
- CARE 등록을 확인하려면 최근 PG&E 청구서를 제공해야 합니다. 이름, 서비스 주소, 명세서 날짜 및 CARE 갱신 날짜를 표시해야 합니다;
- 가장 최근의 Recology 청구서를 제공해야 합니다. 이름, 서비스 주소, 계좌 번호, 청구 날짜 및 장바구니 크기를 표시해야 합니다. 그리고
- 해당되는 경우 가장 최근의 Menlo Park 시립 수도 요금 청구서를 제공해야 합니다. 청구 날짜, 계좌 번호 및 서비스 주소를 표시해야 합니다.
- 서비스 주소는 세 가지 공과금 청구서(PG&E, Recology 및 Menlo Park Municipal Water) 모두에 대해 동일해야 하지만 이름은 다를 수 있습니다.

특별 조항:

- 고객은 서비스를 복원하기 위해 계정에 지불해야 하는 총 금액에 추가하여 재연결 수수료를 지불해야 합니다
- 업무 시간 중 재연결 예정- \$50
- 업무 시간외에 예정된 재연결- \$150
- 고객은 12개월에 한 번 1.5%의 연체료 면제를 요청할 수 있습니다

요금 지원 프로그램에 대한 자세한 내용은 [menlopark.gov/rateassistance](http://menlopark.gov/rateassistance)를 방문하십시오.

### 임대인/임차인 관계

부동산 소유자의 이름으로 된 개별 계량기가 있는 부동산을 임대하고 있으며 해당 계정의 연체된 경우 임차인은 고객이 될 권리가 있습니다.

- 연체된 금액을 면제하기 위해 세입자는 임대/임대 계약서, 임대 영수증 또는 부동산을 임대하고 있음을 증명하는 정부 문서의 사본을 제출해야 합니다.
- 고객이 되기로 선택한 세입자는 수도요금이 별도로 명시되지 않은 경우 집주인에 대한 임대료 등 정기납부에서 수도요금을 공제할 수 있습니다.

### 이의 제기 절차

고객은 청구일로부터 15일 이내에 수도 요금 이의 제기 양식을 제출하여 월별 수도 요금에 대해 이의를 제기할 수 있습니다. 시는 이의 제기를 검토하고 필요에 따라 조사합니다. 모든 결정은 공공 사업 책임자 또는 피지명인에 의해 이루어집니다. 항소가 계류 중인 동안에는 수도 서비스가 중단되지 않습니다.