

첨부 파일 B

미납 정책에 따른 주거용 수도 서비스 중단

미납 정책에 따른 주거용 수도 서비스 중단

목적

산타 폴라("시청")는 주 정부 수도 규정 106.3항에 선언된 바와 같이 모든 캘리포니아 주민은 안전하고 접근 가능하며 가격이 합리적인 수도를 사용할 권리가 있음을 인정합니다. 수도 요금이 연체될 경우, 시청은 미납 정책("정책")에 따라 다음과 같은 서비스 중단을 적용합니다. 본 정책은 연체 또는 미달 요금, 대체 납부 기한, 고객이 청구서에 이의를 제기하거나 항소할 수 있는 공식적인 방법을 포함하며, 미납에 따른 주거용 서비스의 중단을 방지하기 위한 옵션을 논의하기 위해 고객이 연락할 수 있는 전화번호도 안내되어 있습니다.

범위

본 정책은 모든 주거용 수도 서비스 사용자에게 적용됩니다. 본 정책이 시청의 다른 규칙, 규정 또는 정책과 충돌할 때에는 본 정책이 우선합니다.

정책

시청은 본 정책에 명시된 바와 같이 수도 요금 미납으로 인한 주거용 수도 중지가 곧 이행될 것임을 고객에게 통지해야 합니다. 주거용 수도 서비스는 다음 세 가지 조건이 충족될 때까지 미납으로 중단되지 않습니다.

- 1) 수도 요금은 최소 60일 동안 연체됩니다.
- 2) 계좌 소유자 및/또는 거주자는 서비스 중단 전 영업일 10일 이내로 본 정책을 서면으로 통보받습니다. 또한,
- 3) 계좌 소유자가:
 - (a) 60일 이상 공과금 청구 부서에 지불 일자 또는 대체 납부 기한을 얻거나 유지하지 못한 경우, 또는
 - (b) 시간 안에 공과금 청구 부서에 청구서에 대한 이의를 제기하거나 항소하지 않고 수도 요금을 60일 이상 지불하지 않은 경우입니다.

수도 요금 연체

시청의 모든 서비스 사용자는 매달 수도 서비스 및 사용 요금을 지불합니다. 요금은 기한 일자 다음 영업일부터 연체될 것입니다. 수도 서비스에 대한 모든 청구서는 산타 폴라 시정부 규정 55.06항에 의해 설정된 매달 19일 또는 그 이전에 납부하여야 합니다.

.시청은 육십(60)일 이하의 기간 동안 연체된 요금에 대해 수도 서비스를 중단합니다. 잠금 서비스 요금은 연체 요금 미납으로 인해 연결이 끊긴 수도 서비스 계정에 적용됩니다. 시청은 수도 중단을 통지하면서 수도 서비스를 복구하는 방법을 함께 제공할 것입니다.

미납으로 인한 서비스 중단 통지

시청은 미납으로 인한 주거용 서비스 중단 십오(15)일 전까지 연체 요금의 기록된 거주자 및/또는 고객에게 서면 및 전화로 통보해야 합니다. 고객이 전화로 연락이 닿지 않거나 서면 통지가 반송된 경우, 시청은 거주지를 방문하여 미납으로 인해 곧 수도가 중단됨을 알리고 주거용 수도 서비스 중단에 관한 본 정책의 사본을 제공하는 "선의의 노력"을 해야 합니다. 수도 서비스 중단 이후, 시청은 주거용 수도 서비스를 복원하는 방법에 관한 정보를 해당 고객에게 제공해야 합니다.

시청에서 개별적인 수도 계량기에 수도를 공급하는 경우, 임대인이 수도 요금을 지불하지 않아 서비스를 중단하기 전에 임차인과 이동 주택 거주자에게 서면으로 통지해야 합니다.

서면 통지

서면 통지는 미국 우편 또는 개인 배송으로 전달됩니다. 종이로 공과금 청구서를 받는 계정 소유자의 우편 주소와 서비스 주소가 동일하지 않는 경우, 양쪽 주소에 모두 통지서가 발송됩니다. 미국 우편이 불가능한 경우 개인 배송으로 서비스 주소에 통지할 것이며, 이때 눈에 띄는 장소 또는 현장 직원이 안전하게 게시할 수 있는 곳이라면 어디든지 통지서를 보관할 수 있습니다.

고객에게 제공되는 통지서의 내용은 다음을 포함합니다.

- a) 고객의 이름 및 주소;

- b) 연체 금액;
- c) 서비스 중단 전 요금을 지불해야 하는 날짜;
- d) 청구서 검토 및 항소를 청원하는 절차에 대한 설명;
- e) 고객이 연체 요금의 할부를 포함하여 연기, 절감 또는 대체 납부 기한을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명;
- f) 해당하는 경우, 고객이 재정 지원에 관한 정보를 얻을 수 있는 절차; 그리고
- g) 고객이 지불 일정을 요청하거나 시청에서 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

전화 통지

시청은 수도 공급 중단 최소 7일 전에 기록상의 고객 또는 수도 공급 주소에 거주하는 성인에게 직접 또는 전화로 연락을 취할 합당한 의무가 있으며 이를 성실히 이행해야 합니다. 시청은 본 정책의 사본을 서면으로 제공하고 상환 또는 기타 대체 납부 기한을 포함하여, 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 피할 수 있는 옵션에 대해 논의할 것을 제안합니다.

서비스 주소에 통지 게시

시청에서 직접 또는 전화로 서비스 주소에 거주하는 고객 또는 성인과 연락할 수 없는 경우, 시청은 주거용 서비스 중단이 임박했음을 알리는 통지를 서비스 주소의 눈에 띄는 곳에 게시하도록 노력할 것입니다. 본 정책의 통지 및 사본은 서비스를 중단하기 전, 적어도 마흔 여덟(48)시간 전에 주소로 배달될 것입니다. 통지에는 다음 사항이 포함될 것입니다.

- i. 고객의 이름 및 주소;
- ii. 연체 금액;
- iii. 납부 기한일 또는 서비스 중단 방지를 위한 납부 일정 변경 요청 기한일;
- iv. 해당하는 경우, 고객이 재정 지원에 관한 정보를 얻을 수 있는 절차; 그리고
- v. 고객이 지불 일정을 요청하거나 시청에서 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

납부 일정 변경

시청은 납부를 처리하거나 대체 납부 일정을 제공합니다. 납부 처리 또는 대체 납부 일정은 시청과 계정 소유자가 함께 조정할 수 있습니다. 미납금의 완전한 납부 처리는 원래 납기일로부터 30일 이상을 초과할 수 없습니다. 상호 동의한 납부 처리 또는 대체 납부 일정은 연장하거나 변경할 수 없습니다. 납부 처리 또는 대체 납부 일정이 60일 이상 유지되지 않거나, 추후 청구서에 포함된 수도 요금이 60일 이상 지불되지 않는 경우 무효로 간주합니다.

고객이 대체 납부 일정에 동의한 경우, 계정 소유자가 통지서에 명시된 날짜까지 다음 정보를 제출한다면 서비스는 중단되지 않을 것입니다.

- a) 고객 또는 임차인은 허가받은 1차 의료 제공자로서, 수도 서비스 중단이 거주자의 건강과 안전에 생명을 위협하거나 심각한 위협을 초래할 수 있는 상황임을 시청에 자격증을 제출하여 증명하는 경우
- b) 고객이 시청의 정상 납부 주기에 따라 주거용 서비스 요금 납부가 불가능함을 증명하는 경우 고객은 다음과 같은 상황에서 정상적인 청구 주기 동안 재정적으로 요금을 지불할 수 없는 것으로 간주됩니다. (a) 고객의 가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, 보조적 소득 보장/주정부 보조금 프로그램 또는 캘리포니아 여성, 유아, 어린이를 위한 특별 영양 보충 프로그램을 통해 지원 받는 경우 (b) 위증 시 처벌을 받음을 인지하고 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언하는 경우; 그리고
- c) 고객이 연체 요금을 기꺼이 상환할 의향이 있는 경우

시청은 상기 자격을 충족하는 모든 고객에게 미납 잔액을 상환할 수 있도록 조치할 것입니다. 고객은 본인이 상기 자격을 충족하였다는 것을 입증할 책임이 있습니다. 시청은 고객으로부터 문서를 수령하고 칠일(7) 이내에 검토할 것입니다. 그리고: (1) 고객에게 시청이 지정한 상환 기간을 통지하고, 이에 동의하는 고객의 서명을 요청할 것입니다. (2) 고객에게 추가 정보를 요청하거나 (3) 고객이 자격에 부합하지 않는다는 사실을 통지할 것입니다.

서류는 재무 부서의 주소, 970 Ventura Street, Santa Paula CA 혹은 이메일 at ub@spcity.org로 제출해주시요. 상기 서류를 받은 후 영업일 15일 이내로 시청 직원이 계정 소유자에게 연락할 것이며 시청이 제공한 형식에 따라 납부를 처리할 것입니다.

수도 요금에 대한 이의 제기 또는 항소

계정 소유자는 요금이 적힌 해당 청구서를 받고 영업일 오(5)일 안에 요금 액수 또는 본인의 법적 책임에 대한 이의 제기 또는 항소를 진행할 수 있습니다. 수도 요금의 이의 제기 또는 항소는 신청서를 작성하여 공과금 청구 회계사에게 970 Ventura Street, Santa Paula, CA의 주소로 제출할 수 있습니다. 고객은 서비스 품질, 서비스 요금, 납부 처리 또는 대체 납부 일정의 이용 약관과 관련하여 공과금 청구 부서에 이의 제기를 하거나 항소할 수 없습니다.

추후 수도 요금

납부 처리 또는 대체 납부 일정이 60일 이상 동안 이행되지 않아 청구된 추후 요금이 미납된 경우 수도 서비스가 중단됩니다. 이전 청구서에 대한 납부 처리 또는 대체 납부 일정이 이미 이행된 경우, 추후 수도 요금은 납부 처리 또는 대체 납부 일정에 적용될 수 없습니다.

서비스 복구

미납으로 인해 서비스가 중단된 이후, 공과금 청구 부서는 주거용 수도 서비스 복구에 관한 정보를 계정 소유자에게 제공해야 합니다. 연체 금액, 해당하는 잠금 및 해제 서비스 수수료, 시청에서 요구하는 경우 보증금을 포함하여 시일이 지난 금액의 지불해야 복구가 이행됩니다.

기타 정책 조항

언어. 본 정책은 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 시스템이 서비스를 제공하는 지역에 거주하는 사람의 10%가 사용하는 언어로 제공됩니다.

문의처. 계정 소유자는 일반 영업 시간에 (805)933-4211로 전화하여 시청 직원과 본 정책 및 미납으로 인한 주거용 서비스 중단을 막기 위한 옵션에 대해 상의할 수 있습니다.

정책 게시. 시청은 시청 웹사이트에 본 정책을 게시합니다.

중단 보고 체계. 공과금 청구 부서는 시청 웹사이트에서 요금을 납부하지 못한 주거용 수도 서비스의 연간 중단 횟수를 수자원 관리국에 보고합니다.

정책의 적용. 본 정책은 시청이 다른 목적을 위해 서비스를 중단한 경우에는 적용되지 않습니다. 자치구는 미납자뿐 아니라 자치구 조례, 규칙 또는 규정을 위반하는 모든 행위에 대해 수도 공급을 중단할 권리를 가집니다.