

**해결 방법에 대한 증거 자료 A**  
미납 정책으로 인한 주거용 수도 서비스 중단

# 미납 정책으로 인한 주거용 수도 서비스 중단

## 목적

산타 폴라(Santa Paula) 시("시")는 모든 캘리포니아 주민이 주 수도법 섹션 106.3 에 명시된 대로 안전하고 접근 가능하며 저렴한 용수를 얻을 권리가 있음을 인정합니다. 수도 요금 미납이 연체되는 경우, 시는 다음 미납 정책("정책")으로 인한 중단을 적용합니다. 이 정책에는 지불 연기 또는 축소 계획, 대체 지불 일정, 고객이 청구서에 이의를 제기하거나 항소할 수 있는 공식적인 방법 및 미납으로 인한 주거 서비스 중단을 방지하기 위한 옵션을 논의하기 위해 고객이 연락할 수 있는 전화번호가 포함되어 있습니다.

## 범위

이 정책은 모든 주거용 수도 서비스 사용자에게 적용됩니다. 이 정책이 시의 다른 규칙, 규정 또는 정책과 충돌하는 경우, 이 정책이 우선합니다.

## 정책

시는 이 정책에 명시된 대로 수도 요금 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단이 임박했음을 주거 고객에게 알려야 합니다. 주거용 수도 서비스는 다음 세 가지 조건이 충족될 때까지는 미납으로 인해 중단되어서는 안 됩니다.

- 1) 수도 요금이 60 일 이상 연체된 경우,
- 2) 계정 소유자 및/또는 거주자가 서비스 중단 최소 7 일 전에 서면으로 통지를 받은 경우, 및
- 3) 계정 소유자가 상황에 처한 경우:
  - (a) 공과금 청구 부서와 60 일 이상 지불 약정 또는 대체 지불 일정을 얻지 못하거나 유지하지 못한 경우, 또는
  - (b) 공과금 청구 부서에 수도 요금에 대해 적시에 이의를 제기하거나 항소하지 않았으며 60 일 이상 수도 요금을 지불하지 않은 경우

## 연체 계정

고객의 월별 수도 서비스 및 사용 요금을 지불하기 위해 계정이 만기일 다음 영업일에 연체됩니다. 수도 서비스에 대한 모든 청구는 산타 폴라 시법 섹션 55.06 에 의해 설정된 대로 매월 19 일 또는 그 이전에 지불해야 합니다.

시는 적어도 60 일 이상 연체된 요금에 대해 수도 서비스를 단절합니다. 연체 요금 미납으로 단절된 수도 서비스의 계정에 잠금 서비스 요금이 적용됩니다. 시는 수도 서비스 복원 방법에 대한 정보와 함께 단절 통지를 남길 것입니다.

다음 규칙은 체납 계정의 징수에 적용됩니다.

1. **잔액 계정.** \$40.00 이하의 청구서에 대한 잔액은 추가 징수 활동 없이 이월되어 다음 청구 기간에 추가될 수 있습니다.
2. **연체료.** 연체일에 지불되지 않은 미납 잔액에는 10%의 벌금이 부과됩니다. 기한과 벌금은 청구서에 눈에 띄게 표시됩니다.
3. **개별적으로 계량되는 거주지의 주거용 세입자/거주자에 대한 통지.** 거주지가 단독 주택, 다가구 주택 또는 이동 주택 공원에 개별적으로 계량되는 주거 서비스를 제공하고 소유자 또는 관리자가 기록상 고객("고객")인 경우, 시는 수도 서비스 계정이 연체되어 수도 서비스가 중단되기 최소 7 일 전에 단절될 수 있는 경우 서면 통지를 통해 세입자/거주자에게 알리기 위해 선의의 노력을 기울일 것입니다. 서면 통지는 세입자/거주자에게 후속 수도 서비스에 대한 시의 규칙 및 지불 의무를 기꺼이 이행할 의향이 있는 한 연체 계정에 지불해야 하는 금액을 지불할 필요 없이 시의 고객이 될 권리가 있음을 조언합니다. 고객이 되어 집주인/관리자 계정의 연체 잔액을 면제받으려면 세입자/거주자는 임대 계약서, 임대 영수증 또는 기타 충분한 등가물 형태로 임차 확인을 제공해야 합니다.
4. **마스터 미터를 통해 제공되는 복합단지의 세입자/거주자에 대한 통지.** 시는 수도 서비스 계정이 연체되고 수도 서비스 계정이 연체되어 수도 서비스가 중단되기 최소 7 일 전에 단절될 수 있는 경우 서면 통지를 통해 거주자에게 알리기 위해 선의의 노력을 기울일 것입니다.

## 서비스 중단 공지

시는 서비스 중단 최소 7 일 전에 요금 연체 고객 및/또는 거주자에게 서면 및 전화 통지를 제공하기 위해 합리적인 시도를 할 것입니다. 시는 전화 또는 서면 통지로 거주지에

거주하는 고객 또는 성인에게 연락할 수 없는 경우, 시는 거주지를 방문하여 이 정책을 찾을 수 있는 웹 주소가 포함된 미납에 대한 중단이 임박했다는 통지를 남기기 위해 "선의의 노력"을 기울여야 합니다. 서비스가 중단된 후, 시는 중단된 고객에게 주거용 수도 서비스를 복원하는 방법에 대한 정보를 제공해야 합니다.

### 서면 통지

서면으로 통지하는 경우, 거주지 서비스 주소로 고객에게 통지가 우편으로 발송됩니다. 고객의 우편 주소와 서비스 주소가 동일하지 않은 경우 두 개의 주소로 통지가 발송됩니다. 서로 다른 두 개의 주소의 경우, 서비스 주소에 대한 통지는 "거주자"에게 전달됩니다.

통지에는 다음이 포함됩니다.

1. 고객의 이름 및 주소,
2. 연체 금액,
3. 서비스 중단을 방지하기 위해 지불하거나 지불 약정을 체결해야 하는 날짜,
4. 청구서 검토 및 항소를 청원하는 절차에 대한 설명,
5. 고객이 연체 요금의 상각을 포함하여 연기, 감소 또는 대체 지불 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명,
6. 해당되는 경우 고객이 재정 지원에 대한 정보를 얻을 수 있는 절차, 및
7. 고객이 지불 약정을 요청하거나 시로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호.

### 전화 통지

전화로 통지가 제공되는 경우, 시는 이 정책의 사본을 제공하고 상각 또는 기타 대체 지불 약정의 가능성을 포함하여 미납에 대한 수도 서비스 중단을 방지하기 위한 옵션에 대해 논의할 것을 제안합니다. 시는 청구서 검토를 청원하는 절차를 설명하는 것도 제공할 것입니다.

### 서비스 주소의 도어 행거 통지

시가 서비스 주소에 거주하는 고객 또는 성인과 서면 또는 전화로 연락할 수 없는 경우, 시는 주거 서비스의 중단이 임박함을 통지하고 이 정책의 사본을 제공하는 도어 행거를 거주지에 남기기 위해 선의의 노력을 기울일 것입니다. 도어 행거에 이 정책을 찾을 수 있는 웹 주소가 제공되는 경우 정책 사본이 제공된 것으로 간주됩니다. 도어 행거는 서비스 중단 최소 48 시간 전에 거주지에 놓여질 것입니다. 도어 행거에는 위에서 설명한 대로 고객에게 우편으로 발송된 서면 통지와 동일한 정보가 포함됩니다.

## 대체 지불 계획

일부 연체 고객은 수도 서비스 차단을 피하기 위해 시와 대체 지불 약정을 체결할 권리가 있습니다. 서비스 중단을 방지하려면 서비스 종료일 이전에 시에서 대체 지불 약정 요청을 접수해야 합니다. 고객이 대체 지불 옵션(분할 상환 계약 또는 대체 지불 일정) 중 하나를 체결하는 데 동의하고 통지에 표시된 날짜까지 다음 정보를 제출하는 경우 서비스가 중단되지 않습니다.

- a) 수도 서비스 중단이 주거 서비스가 제공되는 건물 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것이라는 사실을 증명하는 면허를 소지한 1 차 의료기관의 인증,
- b) 시의 정상적인 청구 주기 내에 주거 서비스 비용을 재정적으로 지불할 수 없다는 증거. (a) 고객의 가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조적 보장 소득/주 정부 보조금 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 영양 보충 지원 프로그램의 수혜자이거나 (b) 고객이 위증 처벌 하에 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 선언하는 경우 고객은 정상적인 청구 주기 동안 재정적으로 지불할 수 없는 것으로 간주됩니다.

위의 문서는 970 Ventura Street, Santa Paula CA 에 위치한 재무부에 제출할 수 있습니다. 또는 [ub@spcity.org](mailto:ub@spcity.org)로 이메일을 통해 제출할 수 있습니다. 고객으로부터 문서를 받으면 시는 영업일 기준 7 일 이내에 문서를 검토하고 다음 조치 중 하나를 취합니다. (1) 시에서 선택한 대체 지불 옵션을 고객에게 알리고 고객에게 시에서 승인한 대체 지불 양식에 서명하도록 요청하거나, (2) 고객에게 추가 정보를 요청하거나, 또는 (3) 고객에게 자격을 충족하지 못함을 알립니다.

지불 약정은 원래 만기일로부터 30 일 이상 지난 연체 잔액의 전액 지불을 초과할 수 없습니다. 서명한 후에는 대체 지불 계약을 연장하거나 수정할 수 없습니다.

### 대체 지불 계획의 위반

시는 대체 지불 계약을 준수하지 않거나 계약 체결 후 60 일 이상 주거 서비스 요금을 지불하지 않는 고객의 수도 서비스를 중단합니다. 차후 수도 요금은 이전 청구서에 대한 지불 약정 또는 대체 지불 일정이 이미 유효한 경우 지불 약정 또는 대체 지불 일정에 적합하지 않습니다. 대체 지불 계약이 적용되는 부동산에 대한 서비스를 중단하기 전에,

시는 연결이 끊어지기 최소 5 영업일 전에 거주지의 눈에 잘 띄는 장소에 서비스 중단 의사에 대한 최종 통지를 게시할 것입니다.

### **항소**

청구서에 동의하지 않는 고객은 이의를 제기하기 위해 항소를 제기할 수 있습니다. 항소 제기는 분쟁 청구서를 받은 후 영업일 기준 5 일 이내에 제기되어야 합니다. 항소는 서면으로 작성되어 읽을 수 있어야 하며 970 Ventura Street, Santa Paula, CA 에 위치한 공과금 청구 회계 기술자에게 제출되어야 합니다. 서비스 품질, 서비스 요금, 지불 약정 또는 대체 지불 일정의 이용 약관과 같은 문제는 공과금 청구에 이의를 제기하거나 항소할 수 없습니다. 항소 중에는 서비스가 중단되지 않습니다.

### **서비스 복원**

미납으로 서비스가 중단된 후, 공과금 청구 부서는 고객에게 주거용 수도 서비스 복원에 관한 정보를 제공해야 합니다. 복원은 연체 요금을 포함한 연체된 금액의 지불을 조건으로 합니다. 적용 가능한 잠금 및 잠금 해제 서비스 수수료, 시에서 요구하는 경우 보증금을 지불해야 합니다.

### **기타 정책 조항**

**언어.** 이 정책은 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 시스템 서비스 지역 내에서 10% 이상이 사용하는 기타 언어로 제공됩니다.

**문의.** 시 담당자는 정규 업무 시간 동안 (805) 933-4211 로 계정 소유자와 이야기하여 이 정책과 미납으로 인한 주거 서비스 중단을 방지하기 위한 옵션에 대해 논의할 수 있습니다.

**정책 게시.** 시는 이 정책을 시 웹사이트에 게시할 것입니다.

**연례 보고.** 공과금 청구는 시 웹사이트에 지불 불능에 대한 주거용 수도 서비스의 연간 중단 횟수를 보고하고 주 수자원 관리 위원회에 보고해야 합니다.

**정책의 적용 가능성.** 이 정책은 시가 다른 목적으로 서비스 연결을 종료하는 경우에는 적용되지 않습니다. 시는 미납 이외의 시의 법령, 규칙 또는 규정 위반에 대해 수도 서비스를 중단할 권리가 있습니다.