

미납으로 인한 주거용 수도 공급 중단에 관한 산타페 스프링스 수도국의 방침

미납으로 인한 주거용 수도 중단에 관한 본 방침을 수도 단수 보호법 (SB 998) 규정을 준수하기 위한 산타페 스프링스 수도국(수도국)이 채택한다. 이 방침이 수도국의 다른 방침이나 규칙과 상충하는 경우, 이 방침으로 규정한다.

I. 방침의 적용: 전화번호 연락처

본 방침은 미납에 따른 주거용 수도 서비스에만 해당되며 수도국의 기존의 모든 방침과 절차는 상업용 및 공업용 수도서비스 계정에 그대로 해당된다. 수도요금과 미납으로 인한 서비스 중단을 막기 위한 방법에 대한 질문이나 도움은 (562) 409-7520 으로 전화하여 수도국에 연락한다.

II. 연체 통지서와 주거용 수도서비스 중단

A. 고지서 발급과 납부:

수도국의 요율 일정에서 별도로 규정하지 않는 한 수도요금 고지서는 고객에게 격월로 발급될 것이다. 서비스 고지서를 삼십(30)일 내에 납부하지 않으면 체납이고 체납일로부터 육십(60)일 내로 완납하지 않으면 서비스를 중단한다. 수도국의 사무실에 납부하거나 수금 권한이 있는 수도국의 대리인에게 납부한다. 그러나 수도국의 사무실에서 제때 요금을 납부하는 것은 고객의 책임이다. 고지서는 아래와 같이 산정될 것이다.

1. 정기 고지서를 작성하고 최초 고지서, 최종 고지서, 특수 고지서를 작성하기 위하여 규칙적인 간격을 두고 계량기를 검침하게 된다.
2. 계량서비스 고지서에는 고지서가 만들어진 현재와 이전 계량기 검침기간의 계량기 검침수치, 유닛수, 날짜, 현재 검침수치에 대한 서비스 보급 일수가 나오게 된다.
3. 수도국의 고지서는 미국 법정 화폐로 고지서를 납부해야 한다. 상기 내용에도 불구하고, 수도국은 고지서의 코인 결제를 거부할 권리가 있다.

B. 체납 고지서: 고지서 발급일로부터 삼십(30)일 이상 미납이 된 고객에게 다음 법규가 해당된다.

1. 체납 통지서: 고지서 날짜로부터 삼십(30)일까지 고지서의 요금을 납부하지 않으면, 체납 통지서에서 규정한 서비스 중단 날짜로부터 대략 적어도 칠(7)영업일 전까지 요금체납 통지서를 (“체납 통지서”) 수도서비스 고객에게 우편으로 보낸다. 본 방침의 목적상, “영업일” 용어는 수도국의 사무실이 영업하는 날을 지칭한다. 고객의 주소가 서비스를 공급받는 건물 주소가 아닌 경우, 체납 통지서는 서비스 받는 주소로 보내야 하며, “입주자” 앞으로 보낸다. 체납 통지서에 다음과 같은 내용이 나와야 한다.

- a. 고객의 이름과 주소
- b. 체납금액
- c. 서비스 중단을 피하기 위한 요금의 납부일이나 납부 약정 체결일
- d. 채무금액의 납부 기한 연장을 신청하는 절차의 설명
- e. 연체된 고지서의 재고와 항소에 관한 청원 절차 설명
- f. 고객이 납부 연기, 분납, 할인, 대안 약정을 요청하는 절차의 설명

2. 고객과 연락 불통: 수도국이 고객에게 서면 통지서나 (예: 우편으로 보낸 통지서가 배달이 불가능하여 돌아온 경우) 전화로 연락하지 못한 경우, 미납으로 임박한 서비스 중단 통지서와 본 방침의 사본을 주거지에 찾아가서 두고 오거나, 눈에 잘 보이는 장소에 두는 방법을 마련하여 성실히 이행할 것이다

3. 연체료: 만일 체납 통지서가 생성되기까지 계정의 채무 금액을 납부하지 않으면, 수도국의 수수료 및 요금 일정에 나온 연체료를 산정하여 고객 계정의 미납잔액에 합산한다

4. 단수 마감일: 수도 요금은 체납 통지서에 나온 날짜의 오후 5시30분까지 수도국의 사무실에 납부해야 한다. 우편 소인은 허용하지 않는다.

5. 부도 수표의 통보: 수도 요금이나 기타 요금의 납입금으로 부도 수표를 받게

되면, 수도국이 계정을 미납으로 처리한다. 수도국은 고객에게 전화나 우편으로 통보를 시도하게 된다. 만일 통지서에 나온 마감일까지 부도수표 금액과 부도수표 수수료를 납부하지 않으면, 수도는 끊어질 것이다. 부도수표 금액을 배상하고 부도수표 수수료를 납부하려면, 채무 잔액을 전부 현금이나 공인 은행 수표로 납부해야 한다.

6. 부도수표. 수도국이 수도서비스나 다른 요금 납부로 처리된 부도수표를 받으면, 수도국은 부도수표로 요금 납부를 시도한 고객에게 앞으로 현금이나, 공인 은행수표, 기타 특정 납부 형식으로 요금 납부할 것을 요구할 수 있다.

C. 집주인-세입자 상황: 건물주나 관리인이 기록상 고객이며 수도요금을 납부할 책임이 있는 경우 개별적으로 계량기가 설치되고 분리된 단독주택, 다세대 거주용 건물, 모빌홈 파크에 아래 절차가 적용된다.

1. 필수 통지서

a. 건물이 다세대 거주용 건물이거나 모빌홈 파크이면 수도공급을 중단하기 최소한 십(10)일 전에, 혹은 건물이 분리된 단독주택이면 칠(7)일 전에, 수도국은 건물의 세입자/입주자에게 수도공급을 중단하는 사실을 서면 통지서로 알리는 성실한 노력을 해야 한다. 세입자/입주자가 당시 체납료를 납부하지 않고도 서비스 요금을 청구받게 되는 고객이 될 권리가 있다고 통지서로 알려준다.

2. 세입자/입주자가 고객이 되는 경우

a. 세입자/입주자가 서비스 약정에 동의하고 수도국의 요건과 법규를 충족하지 않는 한, 수도국은 세입자/입주자가 서비스를 사용하게 할 의무는 없다.

b. 하지만, (i) 세입자/입주자 중 한 명이나 한 명 이상이 수도국이 만족할 만큼 계정의 추후 요금에 대한 책임을 인수하는 경우, 혹은 (ii) 수도국의 자격요건을 충족하지 못한 세입자/입주자의 서비스를 선별적으로 중단할 물리적인 방법이 있는 경우, 수도국은 자격요건을 충족한 세입자/입주자만 서비스를 사용하게 할 수 있다

c. 과거 특정기간 동안 서비스가 있었던 조건으로 수도국과 신용을 쌓는 경우, 수도국이 만족할 만큼 건물의 거주 증명과 과거 기간 동안 적시에 월세를 납부한 증명을 함으로써 균등요건을 충족한다.

d. 거주용 수도요금이 세입자/입주자의 월세에 포함되어 수도 요금이 별도로 정해지지 않은 경우, 세입자/입주자가 수도국의 고객이 되면, 세입자/입주자가 이전 납부기간 동안 수도국에게 납부한 적절한 수도요금을 추후 월세에서 공제해도 된다.

III. 별도납부약정

A. 자격요건. 수도요금이 체납인 고객이 다음조건에 전부 충족되면 별도납부약정에 자격이 된다.

1. 건강 상태 수도 공급 중단이 (i) 생명에 위협을 주거나 (ii) 건물에 거주하는 사람의 건강과 안전에 심각한 위협을 주게 되면 고객이나 고객의 세입자는 주치의로부터 인증서를 받아 제출한다.

2. 경제적 불능 고객은 수도시스템의 정상적인 정산주기에서 수도요금을 납부할 경제적 능력이 없다는 것을 증명해야 한다. 고객의 가족원 중 누구든지 아래에 해당하면 “경제적으로 납부할 능력이 없다”고 여겨진다. (i) 다음과 같은 정부보조의 현재 수혜자: 캘웁스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, 보조보장소득/ 주정부 추가 보조금 프로그램, 혹은 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양보조 프로그램 혹은 (ii) 고객이 연간 가구소득이 연방정부 빈곤 수치의 200% 이하라고 신고한 경우이다.

3. 별도납부약정. 이 방침에서 규정하는 바에 따라 고객은 할부상환약정, 별도납부일정, 납부연기나 납부인하약정을 체결할 의사가 있어야 한다

B. 서비스 중단을 금지하는 상황을 결정하는 절차. 수도국이 고객의 지원요청을 처리하기 위하여 충분한 시간을 두기 위해, 고객은 건의한 서비스 중단일로부터 최대한 빠른 날짜에 별도납부약정에 자격이 된다는 증명을 하기 위한 필수 증명서류를 당국에 제공할 것을 권장한다. 고객이 별도납부약정에 자격이 되는 여부를 결정하기 위하여 당국은 추가 정보를 요청할 수도 있다.

C. 별도납부약정 방법. 별도납부약정에 자격이 된다고 증명한 고객에 대해, 고객의 경제적 상황과 수도국의 요금납부 필요성을 재고하여, 수도국은 합리적인 재량으로 다음 중 한 가지 별도납부약정을 선택하여 고객에게 제안해야 한다.

1. 할부상환. 다음 약관에 따라 할부상환 약정을 제안한다.

a. 약관: 수도국의 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 고객은 미납잔액과 해당 관리비를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 수도국의 부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 고객이 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 분할납부기간을 십이(12)개월 이상으로 연기한 기간을 적용할 수 있다. 해당 관리비, 적용할 이자와 함께 미납잔액을 분할납부기간의 납기월 수로 나누고, 그러한 금액을 고객의 한달 수도요금에 매월 합산한다.

b. 행정비용: 승인된 분할납부 약정에서, 수도국이 때때로 정하는 액수이자 수도국의 약정 착수금과 행정비용에 해당하는 관리비를 고객에게 청구한다.

c. 약정 준수: 고객은 할부상환약정을 준수해야 하며, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 할부상환약정에 따라 연체료를 납부하는 동안 고객은 추후 미납요금에 대한 추가 할부상환을 신청하지 못한다. 고객이 할부상환의 약관을 육십(60)일 이상 준수하지 않거나, 고객이 현재 요금을 육십(60)일 이상 납부하지 않으면, 수도국은 최종 공급중단 의도 통지서를 고객의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 수도국은 고객의 건물에 수도공급을 중단할 수 있다.

2. 별도납부일정. 별도납부일정을 다음과 같은 약관으로 제안한다.

a. 상환 기한: 지역구의 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 고객은 미납잔액과 관리비와 이자를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 수도국의 부장이나 대리인의 합리적인 재량으로 고객이 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월 이상으로 상환기한을 연장시킨다.

b. 행정비용: 승인된 별도납부일정에서, 수도국이 때때로 정하는 액수이자 수도국의 약정 착수금과 행정비용에 해당하는 행정비용을 고객에게 청구하게 된다.

c. 일정: 고객과 상담하고 고객의 경제적 한계를 감안하여 수도국의 부장이나 대리인은 고객과 약정을 체결하고 별도납부일정을 마련한다. 별도납부일정은 수도국의 정해진 납부일과 겹치지 않는 한 정기적 일괄 납부를 허용해도 되며, 월 단위보다 더 자주 납부하거나 월 단위보다 덜 납부할 것을 허용하기도 하고, 모든 상황에서 체결한 납부시기 내에 미납잔액과 행정비용을 완납해야 한다. 동의한 일정은

문서로 작성하고 고객에게 제공해야 한다.

d. 약정준수: 고객은 동의한 납부 일정을 준수해야 하며, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 이전에 동의한 일정에 따라 연체료를 납부하는 동안 고객은 추후 미납요금에 대해 납부일정의 연기신청을 할 수 없다. 고객이 동의한 일정의 약관을 육십(60)역일 이상 준수하지 않거나, 고객이 현재 요금을 육십(60)역일 이상 납부하지 않으면, 수도국은 최후의 서비스중단 의도 통지서를 고객의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 후 수도국은 고객의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

3. 미납잔액 할인: 수도국이사회의 승인이나 조치가 없어도 고객은 (미납)잔액의 삼십 퍼센트(30%)를 초과하지 않는 범위에서 고객이 빚진 미납잔액의 인하를 제안받는다. 이러한 인하로 인해 수도국의 다른 고객에게 추가 요금을 부과하는 결과가 발생하지 않는 재원으로 자금을 조달해야 한다. 인하율은 고객의 경제적 상황, 수도국의 경제적 상황과 필요성, 고객의 미납잔액 인하를 상쇄할 자금의 사용여부를 감안하여 결정한다.

a. 상환기간: 수도국의 부장이나 대리인이 결정한 납부일까지 인하된 미납잔액을 납부해야 하며, 날짜는 ("인하된 요금 납부일") 미납잔액 인하약정의 체결일부터 최소한 십오(15)역일 이내 납부해야 한다.

b. 할인받은 요금의 납부일 준수: 고객이 인하된 요금을 납부 연기일까지 납부해야 하고, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 납부 연기일로부터 육십(60)역일 내에 인하된 요금을 납부하지 않거나, 고객의 현재 요금을 육십(60)역일이 지나도 납부하지 않으면, 수도국은 최종 서비스중단 의도통지서를 고객의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 수도국은 고객의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다. 추가적으로, 인하된 잔액을 인하납부일까지 완납하지 않으면 인하되지 않은 총잔액에서 요금납부액을 뺀 금액을 청구하게 된다.

4. 납부기한의 임시 연기: 요금 납부일로부터 육(6)개월까지 임시 납부연기를 제안한다. 수도국은 단독재량으로 고객에게 납부기한을 얼마나 연기해 줄 것인지 결정한다.

a. 상환기간: 수도국의 부장이나 대리인이 결정한 연기일까지 ("납부 연기일") 미납잔액을 납부해야 한다. 납부 연기일은 미납잔액의 체납일로부터 십이(12)개월로 정한다. 하지만 수도국 부장이나 대리인의 적정한 재량으로 고객이 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월보다 더 긴 기간으로 납부 연기일을 연기할 수

있다.

b. 인하된 요금 납부일의 준수: 고객이 연기된 납부일 전까지 인하된 요금잔액을 납부해야 하고, 추후 정산주기마다 누적되는 요금을 납부하여 현상유지를 해야 한다. 연기된 납부일로부터 육십(60)일 내에 인하된 요금을 납부하지 않거나, 고객의 현재 요금을 육십(60)일이 지나도 납부하지 않으면, 수도국은 최종 서비스중단 의도통지서를 고객의 거주지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 수도국은 고객의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

IV. 가구소득이 연방정부 빈곤수치의 200% 이하인 고객을 위한 특수 법규

고객을 연방정부 빈곤수치의 200% 이하 가구 소득으로 간주하는 경우는 다음과 같다.

(1) 고객의 가족원이 다음과 같은 정부보조의 현재 수혜자: 캘웁스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, SSI/ 주정부 추가 보조금 프로그램, 혹은 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양보조 프로그램 혹은 (2) 고객이 연간 가구소득이 연방정부 빈곤 수치의 200% 이하라고 신고한 경우이다. 고객이 이런 상황을 증명하는 경우, 다음과 같이 적용된다.

A. 재연결 비용. 수도국은 정상근무시간의 재연결 비용을 정하고 SB 998(건강안전법 116914(a)(1))에 규정된 한도를 초과하지 않는 근무시간 이후 재연결 비용이나 실제 비용 중 적은 금액으로 정한다.

B. 이자 면제. 수도국은 12개월마다 체납고지서의 이자를 면제한다.

V. 항소

거주용 수도서비스에 관한 모든 고지서에 나온 금액의 항소 절차는 아래와 같다.

A. 최초항소: 고객이 수도요금 고지서를 받고 십(10)일 내에 수도국이 발급한 고지서나 요금의 항소나 재고신청을 시작할 권리가 있다. 신청은 문서로 해야하며, 수도국의 사무실에 전달해야 한다. 고객의 항소와 이에 따른 조사가 대기 중이면, 수도국이 고객에게 수도 서비스를 중단하지 못한다.

B. 체납 통지서 항소 항소나 재고권이 상기 A관에서 규정한 항소나 재고 요청을 한 고지서에 적용하지 않는 조건 하에, 체납 통지서를 받은 고객은 체납 통지서와 관련된 고지서의

항소나 재고를 요청할 수 있다. 항소나 재고신청은 서면으로 제기하며 항소나 재고의 이유를 뒷받침하는 증거문서를 포함해야 한다. 체납 통지서를 받고 최소한 오(5)영업일 내에 항소나 재고신청을 수도국의 사무실에 전달해야 한다. 고객의 항소와 이에 따른 조사가 대기 중이면, 수도국이 고객에게 수도 공급을 중단할 수 없다.

C. 항소심 상기 A관이나 B관에 의거하여 항소나 재고신청을 접수하게 되면, 부장이나 대리인("심리관")이 곧바로 심리일을 정한다. 심리관이 질문의 수도요금을 고객이 제시한 증거와 수도국의 기록상 정보와 대조 평가한 이후, 심리관은 판결을 내리고 항소한 고객에게 간결한 판결 요약서를 제공한다. 심리관의 판결은 최종적이며 법적 구속력이 있다.

VI. 서비스의 원상복구

수도국이 미납으로 중단한 서비스를 재개하거나 계속 받으려면, 고객은 수도국이 정한 보증금과 재연결 비용을 납부해야 한다. 수도국은 고객의 편의를 위해 실행 가능하면 곧바로 재연결을 시도할 것이다. 수도국은 고객의 신청을 받고 해당되는 재연결 비용의 납부금을 받은 이튿날 영업일의 마감시간까지 재연결을 해야 한다. 수도국이 아닌 다른 사람이 수도를 켜게 된 경우 고객에게 벌금, 비용, 요금이 부과된다. 고객은 무허가 서비스 재개로 인한 손해에 책임이 있다.