

산타크루즈 시
수도국

제목:

미납으로 인한 가정용 수도 서비스 중단

참고:

본 정책은 캘리포니아 주 보건 안전법, 제104구, 제12부, 제6장, “가정용 수도 서비스 중단” 조항에 의해 산타크루즈 시까지 확대된 권한에 의거하여 수립되었습니다.

목적:

본 정책의 목적은 계정 보유자의 수도료 미납으로 인한 가정용 수도 서비스 중단에 대한 조건 및 절차를 규정하는 것이며, 이에는 계정 소유자 및/또는 입주자에게 본 정책을 통지하는 방법, 그들이 납부 약정이나 대체 납부 일정을 구할 수 있는 방법, 그들이 수도료에 대해 이의를 제기하거나 청원을 내는 방법, 그리고 미납으로 인해 수도 서비스가 중단된 후 그들이 서비스를 복구할 수 있는 방법이 포함됩니다.

캘리포니아 주 보건 안전법, 제116904조항에 따라, 산타크루즈 시는 2020년 2월 1일 이전에 “가정용 수도 서비스 중단” 정책을 제공해야 합니다.

정책:

주택에 거주하는 고객에게 수도료 미납으로 인한 가정용 수도 서비스 중단을 통지하는 것이 SCMU(수도국)의 정책입니다. 가정용 수도 서비스는 다음 3가지 조건이 충족될 때까지 미납으로 인해 중단되지 않아야 합니다.

- (1) 수도료가 최소한 60일 동안 연체됨;
- (2) 서비스를 중단하기 최소 7업무일 전에 계정 보유자 및/또는 입주자에게 본 정책을 서면으로 통지함; 그리고

(3) 계정 보유자가:

- (a) 60일 이상 수도국과 납부 약정 또는 대체 납부 일정을 구하거나 유지하지 못했음; 또는
- (b) 수도료에 대해 수도국에 적시에 이의를 제기하거나 청원을 내지 않았음; 또는
- (c) 60일 이상 현재 수도료를 납부하지 않았음.

이 3가지 조건은 다음과 같이 더 상세히 설명됩니다.

조건 (1) – 연체 수도료

본 정책의 목적상, 수도료의 전부 또는 일부가 수도국의 수도료 청구서에 명시된 납부 기일 후 최소한 60일 동안 납부되지 않은 경우 수도료가 연체된 것으로 간주됩니다.

수도국은 미납으로 인한 가정용 서비스를 중단하기 최소 7일 전에 계정 보유자 및/또는 입주자에게 연체 요금에 대한 서면 통지를 제공해야 합니다.

조건 (2) – 본 정책의 통지

본 정책의 목적상, 본 정책의 통지는 서면으로 합니다. 통지서에는 다음이 포함되어야 합니다.

- (a) 계정 보유자의 성명 및 서비스 주소;
 - (b) 연체 금액;
 - (c) 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 약정을 해야 하는 기일;
 - (d) 납부 약정 또는 대체 납부 일정을 신청하는 방법에 대한 설명;
 - e) 수도료에 대해 이의를 제기하거나 청원을 내는 방법에 대한 설명;
- 그리고

- f) 계정 보유자가 아닌 입주자가 수도 서비스를 유지하기 위해 계정 보유자가 될 수 있는 방법에 대한 설명.

통지서: 서면 통지가 미국 우편 또는 전자 메일이나, 수도국 인편 배달로 전달되어야 합니다. 통지서는 매월 수도료 청구서상에 작성될 수 있습니다. 종이 수도료 청구서를 받는 계정 보유자의 경우, 통지서는 계정 보유자의 우편 주소와 서비스 주소가 동일하지 않는 경우, 그 두 주소로 각각 송부됩니다. 종이를 쓰지 않는 수도료 청구서를 받는 계정 보유자의 경우, 통지서는 계정 보유자의 이메일 주소로 전송되고, 계정 보유자의 우편 주소와 서비스 주소가 동일하지 않는 경우, 미국 우편을 통해 서비스 주소로 송부됩니다. 미국 우편 또는 전자 메일이 가능하지 않은 경우, 서비스 주소로 수도국 인편 배달이 되고, 통지서는 눈에 잘 띄는 곳에 또는 어디든지 현장 요원이 안전하게 통지서를 게시할 수 있는 곳에 남겨둡니다.

조건 (3)

(a) – 납부 약정 또는 대체 납부 일정 구하기

일단 계정 보유자가 통지서에 명시된 날짜까지 다음과 같은 정보를 제출하면 수도국은 납부 약정이나 대체 납부 일정을 제공해야 합니다(조건 (2) 참조).

- (a) 1차 진료 제공자의 증명 – 이 서식(서식 998-A)은 수도 서비스 중단은 서비스 주소에 거주하는 주민의 건강과 안전에 심각한 위협이 된다는 것을 증명합니다.
- (b) 재정 곤란의 증명 – 이 서식(서식 998-B)은 서비스 주소에 거주하는 주민이 수도국의 통상적인 요금 청구 주기 내에 수도료를 납부할 수 없다는 것을 증명합니다.
- (c) 가계 소득 신고 – 이 서식(서식 998-B2)은 재정 곤란 증명을 위한 증빙 서류를 제공하고 가계의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라는 것을 신고하는 데 사용됩니다.

계정 보유자는 상기 서식들을 212 Locust Street, Suite D, Santa Cruz에 소재한 수도국 사무소로; 또는 (831) 420-5221번으로 팩스를 통해; 또는 scmu@cityofsantacruz.com으로 이메일을 통해 제출해야 합니다. 상기 서식을 접수하는 즉시, 수도국은 15업무일 내에 계정 보유자에게 연락하여 다음과 같은 옵션들 중 하나를 제안합니다.

- (a) 미납 잔액의 분할 납부.
- (b) 대체 납부 일정에 참여.
- (c) 다른 요금납부자에게 추가 부담시키지 않고 재정적으로 처리되는 미납 잔액의 일부 또는 전부 감액.
- (d) 일시적 납부 유예.

상기 옵션들 중 하나에 대한 계정 보유자의 동의는 수도국이 제공한 서식(서식 998-C)에 서면으로 작성되어야 합니다. 납부 약정이나 대체 납부 일정은 오직 수도국과 계정 보유자 간에만 하거나 정할 수 있습니다. 계정 보유자는 오직 한 번에, 그리고 오직 하나의 청구서에 대해 한 번만 납부 약정을 하거나, 대체 납부 일정을 정할 수 있습니다. 일단 동의한 경우, 납부 약정이나 대체 납부 일정은 연장되거나 변경될 수 없습니다. 납부 약정이나 대체 납부 일정은 그 중 어느 부분이 60일 이상 동안 지켜지지 않는 경우, 또는 후속 청구서에 포함된 수도료가 60일 이상 납부되지 않는 경우, 무효로 간주됩니다(조건 (3)(c) “현재 수도료” 조항 참조).

(b) – 수도료에 대해 이의를 제기하거나 청원을 내기

계정 보유자는 수도료의 정확성에 대해, 또는 고객의 납부 책임에 대해 이의를 제기하거나 청원을 낼 수 있습니다. 수도료에 대해서는 수도국 정책 C-1978.4, “청구서 분쟁” 조항에 따라 이의를 제기하거나 청원을 제기할 수 있습니다. 서비스 품질, 서비스 요금, 또는 납부 약정이나 대체 납부 일정의 조건과 같은 사안에 대해서는 수도국에 이의를 제기하거나 청원을 낼 수 없습니다.

(c) – 현재 수도료

본 정책의 목적상, 현재 수도료라 함은 납부 약정이나 대체 납부 일정에서 다루었던 수도료 이후에 청구된 요금을 말합니다. 60일 이상 미납된 현재 수도료는 미납으로 인해 수도 서비스가 중단되는 원인이 됩니다. 이전 청구서에 대한 납부 약정이나 대체 납부 일정이 이미 시행 중인 경우 현재 수도료는 납부 약정이나 대체 납부 일정의 대상이 될 자격이 없습니다.

미납으로 인한 서비스 중단

상기 3가지 조건이 충족되면, 수도국은 서비스를 중단하기 최소 5일 전에 임박한 수도 서비스 중단에 대한 최후 통지서를 서비스 주소로 우송합니다.

서비스 복구

미납으로 인해 서비스가 중단된 후, 수도국은 계정 보유자에게 가정용 수도 서비스를 복구하는 방법에 대한 정보를 제공해야 합니다. 2020년 2월부터, 모든 고객의 경우, 복구 요금은 업무 시간 중에는 \$71이고, 업무 시간 후에는 \$214이지만, 완전하고 검증할 수 있는 재정 곤란 증명서(서식 998-B)를 제출하는 고객의 경우, 업무 시간 중에는 \$50이고, 업무 시간 후에는 \$150입니다. 복구 요금은 2021년 1월부터 고객 가격 지수의 변동을 반영하기 위해 연례 조정을 받습니다.

잡다한 정책 조항

언어. 본 정책, 그리고 본 정책에 따라 필요한 모든 서면 통지는 영어, 캘리포니아 주 민법의 섹션 1632에 열거된 언어들, 그리고 산타크루즈 시에 거주하는 주민들 중 최소한 10%가 사용하는 다른 언어로 제공됩니다.

연락처. 계정 보유자는 수도국 담당자와 정규 업무 시간 중에 (831) 420-5220번으로 전화 상담을 하여 본 정책뿐만 아니라 미납으로 인한 가정용 수도 서비스 중단을 피하기 위한 옵션에 대해서도 협의할 수 있습니다.

정책의 게시. 수도국은 본 정책을 수도국 웹사이트에 게시합니다. 웹사이트가 존재하지 않는 경우에는, 수도국은 요청에 따라, 그 정책을 고객에게 서면으로 제공합니다.

서비스 중단을 보고하는 시스템. 수도국은 납부할 수 없는 사유로 인한 연간 가정용 수도 서비스 중단 건수를 수도국 웹사이트에 보고해야 하고 주 수도 자원 관리 위원회(State Water Resources Control Board)에 보고해야 합니다.

정책의 적용 가능성. 본 정책은 다른 목적을 위해 수도국이 서비스 연결을 종료하는 경우에는 적용되지 않습니다.