



미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단에 관한 방침

다른 방침이나 법규에도 불구하고, 본 문서에 나온 법 조항에 따라 미납에 따른 주거용 수도 서비스 중단에 관한 본 방침은 미납으로 인한 주거용 수도 중단에 적용합니다. 만일 본 방침과 다른 방침 및 법규내용이 상충할 경우, 본 방침을 우선 적용합니다.

목적 및 배경

캘리포니아 주 수도 차단 보호법 (상원 법안 998)에 따라, 워슨빌 시는 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단에 대하여 문서화된 방침을 전개하였습니다. 이하 “수도 차단 방침”으로 칭함.

방침에 대한 문서 내용

본 방침은 미납에 따른 주거용 수도 서비스에만 해당되며 기존의 모든 방침과 절차는 상업용 및 공업용 수도 서비스 계정에 그대로 해당됩니다. 서비스 중단을 막기 위해 본 방침에서 제시한 수도 요금 납부 및 잠재적 대안의 확립을 위한 추가 도움은 영업 시간 중에 워슨빌 시 공공사업 및 공과금 청구 부서 (빌링) (831) 768-3455 으로 연락하여 받으실 수 있습니다.

A. 연체된 계정

워슨빌 시는 연체가 최소 육십 (60)일이 될 때까지 미납으로 인한 수도 서비스를 중단할 수 없습니다. 다음과 같이 적용될 것입니다:

- 연체 수수료:** 만일 명시된 날짜의 근무시간 내 고지서의 금액을 납부하지 않으면, 10% 연체 수수료를 산정하여 소비자 계정의 미납잔액에 합산합니다.
- 소액 납부요금:** 고지서 금액이 \$50.00 이하일 경우 추가적인 수납 조치 없이 이월하여 다음 청구 기간에 합산합니다.

B. 체납 고지서

수도요금 고지서는 소비자에게 매월 발급됩니다. 서비스에 대한 청구서는 제시된 시점에 지불해야하는 금액이며 고지서 발급일로부터 육십 (60)일 내로 납부하지 않으면 연체가 되고 서비스가 중단됩니다. 요금은 도시 공과금 청구 부서에서 대면으로 현금, 머니 오더, 은행발행 수표, 개인 수표 및 허용되는 신용카드로 납부가 가능합니다. 고객 서비스 담당자에게 근무 시간 내 (831) 768-3455 으로 연락하여 허용되는 신용카드로 납부할 수도 있습니다. 소비자는 24-시간 자동 전화 시스템 1 855-748-3077 으로 연락하여 요금을 납부할 수도 있습니다. 소비자는 다음 웹사이트에서 온라인 빌링 및 자동 납부 가입을 하고 요금을 납부할 수도 있습니다; <https://www.onlinebiller.com/watsonville/>.

C. 첫 번째 중단 통지서:

시는 합리적인, 선의의 노력을 다해 규정한 서비스 중단 날짜에서 최소한 칠 (7) 영업일 전까지 소비자에게 통지서로 알려드릴 것입니다. 서면 중단 통지서는 계정에 지정된 우편 주소로 발송될 것입니다. 우편 주소와 서비스 공급을 받는 건물 주소가 다를 경우, 두 번째 통지서는 서비스 받는 주소로 “입주자” 앞으로 발송될 것입니다. 중단 통지서는 다음과 같은 내용이 포함될 것입니다:

- 소비자 이름 및 주소;
- 체납 금액;
- 서비스 중단을 피하기 위한 요금의 납부일이나 납부 약정 체결일;
- **미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단에 관한 방침 및 납부 약정을 신청하는 절차에 대한 설명** 사본을 받으실 수 있는 링크 및 연락처

D. 개별적 계량기를 사용하는 주거 임차인/입주자

시는 합리적인, 선의의 노력을 다해 수도 서비스가 연체중이고 중단될 계정인 경우 중단되는 날짜에서 최소한 십 (10)일 전까지 임차인/입주자에게 통지서로 알려드릴 것입니다. 이후에 발생하는 수도 서비스 금액에 대한 경제적 책임을 기꺼이 받아드리는 한, 통지서 내용에 임차인/입주자가 연체된 계정의 요금에 대한 납부를 요구받지 않고 시 소비자가 될 수 있는 권리가 있음을 알려 드립니다. 연체된 계정의 납부금액을 면제받기 위해서 임차인/입주자는 반드시 임대 계약서나 소유권 증명서로 입주 입증을 해야합니다. 임차인/입주자는 소비자가 되려면 서비스 가입 이전에 지역 조례 조항 6-3.306 에 따라 시가 정한 모든 요구사항을 충족해야합니다.

E. 마스터 계량기를 사용하는 공동주택 단지에 주거하는 임차인/입주자

시는 합리적인, 선의의 노력을 다해 수도 서비스가 연체중이고 중단될 계정인 경우 중단되는 날짜에서 최소한 십 (10)일 전까지 각 주택 단지에 통지서 (예: 문고리)로 임차인/입주자에게 알려드릴 것입니다. 이후에 발생하는 주소에 지정된 마스터 계량기를 통해 공급되는 수도 서비스 금액에 대한 경제적 책임을 기꺼이 받아드리는 한, 통지서 내용에 임차인/입주자는 연체된 계정의 요금에 대한 납부를 요구받지 않고 시 소비자가 될 수 있는 권리가 있음을 알려 드립니다. 한명 이상의 임차인/입주자가 이후에 발생하는 수도 서비스 금액에 대한 책임을 질 수 있고 받아드리며 이에 대하여 시가 만족할 경우, 또는 물리적 수단이 존재하여, 시는 합법적으로, 서비스에 대한 요구사항을 충족하지 못하는 입주자에게 선별적으로 서비스를 종료함으써, 시는 해당하는 요구사항을 충족한 입주자에 한해서 서비스를 공급할 것입니다. 연체된 계정의 납부금액을 면제받기 위해서 임차인/입주자는 반드시 임대 계약서나 소유권 증명서로 입주 입증을 해야 합니다. 임차인/입주자는 소비자가 되려면 서비스 가입 이전에 지역 조례 조항 6-3.306 에 따라 시가 정한 모든 요구사항을 충족해야합니다.

F. 최종 통지

시는 합리적인, 선의의 노력을 다해 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 하기 전에 소비자에게 알려드릴 것입니다. 통지 방법은 전화 또는 개인 연락처가 될 것입니다. 전화나 개인 연락처로 통지가 달성되지 않을 경우, 통지서를 우편, 이메일, 문자나 주거지에 게시를 통해 제공될 것입니다.

G. 단수 마감일

모든 수도서비스 납부 금액 및 관련 수수료는 반드시 체납 통지서에 명시된 날짜의 영업일 마감 전까지 납부해야 합니다.

H. 미납으로 인한 수도 서비스 중단

시는 계량기를 끄거나, 어떤 경우에는 잠궈서 수도 서비스를 중단할 것입니다. 서비스를 중단하기 최소 칠 (7) 영업일 전에 소비자에게 중단 통지서로 알려드릴 것입니다. 계량기가 실제로 꺼진 것과 상관 없이 빌링 시스템의 서비스를 복구하기 위한 수수료가 부과됩니다.

I. 근무시간 내 서비스 재연결

미납으로 인한 서비스 중단 시 서비스 재개 또는 지속을 위해서 소비자는 반드시 재연결 수수료를 납부해야합니다. 시는 가능한 한 빨리 서비스를 재연결할 것이나, 서비스 중단으로 인한 연체 요금 및 수수료가 납부된 이후에 그 다음 영업일 마감 전까지 서비스를 복구할 것입니다. 시 직원이 아닌 다른 사람 또는 시의 허가없이 수도 서비스를 켰을 경우 계량기 부정 수단 수수료가 부과될 것입니다. 비허가 복구 또는 서비스로 인해 발생한 모든 손상은 소비자에게 책임이 부과됩니다.

J. 근무시간 이후 서비스 재연결

월요일부터 금요일, 주말, 또는 공휴일의 정상 근무시간 이후에 복구하는 서비스는 비 근무시간 재연결 수수료가 부과됩니다. 소비자가 비 근무시간 재연결 수수료에 대한 정보를 받고 수수료에 대한 합의서를 서명하며 다음 영업일 오후 12 시 전까지 시 공과금 청구부서에 연락할 것을 동의하지 않는 한 비 근무시간 서비스 복구는 불가합니다. 비 근무시간 복구 수수료는 미납 금액에 추가됩니다. 서비스 연락을 응대하는 시 직원에게 요금 수납이 허용되지 않으며 소비자에게 그 다음 영업일 오후 12 시 전까지 시 공과금 청구 부서에 연락할 것을 안내해 드릴 것입니다.

때때로 서비스가 새로운 계정이고 시가 서비스 설립에 대한 요청을 받지 않았을 경우 수도 서비스가 중단됩니다. 소비자가 서비스 설립을 하지 않아 서비스가 정상 근무 시간 이후에 복구될 경우, 소비자는 반드시 그 다음 영업일에 공과금 청구 부서에 연락할 것을 동의하여 비 근무시간 재설립 면제를 받게 될 것입니다. 위에 언급된 사유 외에 서비스가 중단된 경우, 서비스는 최대한 빨리 복구되어야 하며 소비자는

문제 해결을 위해 공과금 청구 부서에 연락할 것을 권고합니다. 이러한 경우에 비 근무시간 재설립 수수료는 부과되지 않습니다.

K. 재연결 수수료

서비스가 중단되어 정상 근무 시간 내 재연결될 경우, 재연결 수수료가 부과됩니다. 서비스가 중단되어 비 근무시간에 재연결될 경우, 소비자는 반드시 비 근무시간 재설립 수수료를 납부해야 합니다.

L. 수수료 면제 및 재연결 수수료 및 절차

소비자의 요청 하에 시는 정상 참작이 가능한 상황이며 지난 십이 (12)개월 동안 연체 수수료가 발생되지 않은 경우 연체 수수료를 면제할 것입니다. 캘리포니아 주의 건전한 경제적 근거 및 예산 승인의 변화 및 정당한 지불 절차로 인해, 기존 계정의 미납금에 대한 연체 수수료가 부과되거나 체납 통지서가 발송되지 않을 것입니다.

M. 항소

거주용 수도요금 고지서에 나온 금액을 항소하기 위해 사용하는 절차는 아래 설명과 같습니다.

소비자에게 십이 (12)개월 기간에 한번으로 제한하며, 한계에 도달하면, 소비자 또는 소비자 대신 시작된 추후 항소를 시가 재고할 의무가 없습니다. 소비자의 항소와 이에 따른 조사가 대기 중이면, 시는 소비자에게 수도 서비스를 중단할 수 없습니다.

- 시의 검토: 서면으로 된 신청 및 항의 수령 즉시, 항소위원회가 항의를 검토하며 항소위원회의 단독 재량으로 적절하다고 판단되는 조사를 수행할 것입니다. 조사는 서면으로 된 항의나 신청을 받은 날로부터 십(10)일 내 완료되어야 하며, 최종 결정에 대하여 소비자에게 알려야합니다.
- 결정에 대한 결과: 검토 및/또는 조사가 소비자를 위한 결과일 경우, 청구가 부정확할 시, 소비자 계정에 수정이 적용될 것입니다. 청구가 정확한 경우, 항소위원회의 결정이 소비자에게 통보된 날로부터 십(10)일 내 청구금액을 납부해야 합니다. 본 방침에 따라, 조사가 완료되기 전, 추가적인 고지서 납부 기일인 경우, 소비자는 미납으로 인한 전체 서비스 중단의 납부금을 지불해야 합니다.
- 공공사업 및 공과금 청구부서 책임자 또는 그/그녀의 피지명자에게 항소: 소비자는, 본 조항에 따라 적시의 항의나 조사 신청을 한 결과가 불만족스러울 경우, 공공사업 및 공과금 청구부서 책임자 또는 그/그녀의 피지명자에게 판결 요약서가 우편으로 발송한 날로부터 십 (10)일 이내 항소를 서면으로 신청할 수 있습니다. 소비자의 항소가 대기 중이면, 수도 서비스를 중단할 수 없습니다. 공공사업 및 공과금 청구부서 책임자 또는 그/그녀의 피지명자의 결정은 최종적이며 법적 구속력이 있습니다.

N. 경제적으로 납부할 능력이 없고 수도 공급에 의료적 요구사항이 있는 주거용 소비자의 체납 계정
건강 및 안전법 제 116910(a)조의 조건에 따르면, 참조된 부분에 있는 모든 조건을 충족하는 소비자일 경우, 미납으로 인한 수도 서비스를 중단할 수 없습니다. 필수조건은 다음과 같습니다:

- 복지 및 기관법 제 14088 조에 정의한 바에 따라, 수도 서비스 중단이 생명에 위협을 주거나, 주거용 서비스가 공급되고 있는 건물에 거주하는 사람의 건강과 안전에 심각한 위협을 주게되면 주치의로부터 받은 인증서를 제출합니다.
- 소비자는 수도시스템의 정상적인 정산주기에서 수도요금을 납부할 경제적 능력이 없다는 것을 증명합니다. 소비자의 가족원 중 누구든지 현재 캘웍스, 캠프레시, 일반 보조금, 메디칼, 생활보조금/주정부 추가 보조금 프로그램, 혹은 여성, 신생아, 아동(WIC)을 위한 캘리포니아 특수 영양보조 프로그램의 수혜자일 경우 “경제적으로 납부할 능력이 없다”고 여겨집니다; 혹은 소비자가 연간 가구소득의 연방정부 빈곤 수치의 200%이하라고 신고한 경우.
- 소비자는 건강 및 안전법 제 116906(a)조에 의거한 본 방침의 일관하여 상환납부 약정 (대안 납부 약정)을 체결할 의사가 있어야 합니다.

O. 대안 납부 약정

정상 납부기간에 수도서비스 요금을 납부할 능력이 안되는 소비자는 연체 수수료나 서비스 중단을 피하기 위해 대안 납부 약정을 신청할 수 있습니다. 시는 신청에 대한 모든 상황을 고려하여 납부 약정의 승인여부를 판단할 것입니다. 납부 약정 자격이 주어지기 위해 대안 납부 계획은 소비자가 미납금액의 25%를 납부할 것을 요구할 것입니다. 동의한 일정은 서면으로 명시되어야 하며 소비자에게 제공될 것입니다. 대안 납부 약정 선택은 다음을 포함하고 있습니다:

- 상환:
소비자는 고지서에 명시된 초기 날짜로부터 십이 (12)개월을 초과하지 않는 기간에 미납잔액을 납부해야합니다. 상환된 요금은 소비자의 정기 고지서에 합쳐져서 기한일 내에 납부해야 합니다. 소비자는 반드시 상환 계획의 조건들을 준수해야 하며 금액이 이후의 각 청구 기간에 축적됨으로 현상 유지를 해야합니다. 소비자는 상환 계획에 따른 연체된 요금을 납부하는 동안 이후에 미납된 요금에 대한 추가 상환을 신청할 수 없습니다. 상환 계획 조건을 준수하지 못할 경우 서면으로 된 중단 통지서가 발행될 것입니다. 중단 통지서는 서비스 중단하기 전 최소 오(5)영업일전에 주거지 문고리에 게시할 것입니다. 소비자가 대안 납부 약정을 위반할 경우 설정된 약정은 무효가 되며

전체 금액을 즉시 납부해야 합니다. 소비자는 약정 위반 날짜로부터 십이(12)개월동안 다른 납부 약정을 지원할 자격이 없습니다.

P. 부도 수표의 통보

수도 서비스 또는 기타 요금의 납입금으로 부도 수표를 받게 되면, 워슨빌 시는 계정을 미납으로 처리할 것입니다. 시는 합리적인, 선의의 노력을 다해 소비자에게 문고리, 전화 또는 이메일로 부도수표에 대해 알려드릴 것입니다. 부도수표로 인한 서비스 중단 통지는 최소 사십팔(48)시간 전에 발생할 것입니다.

소비자의 계정은 미납금액에 추가 부도수표 수수료 \$25를 포함한 요금을 현금, 인증 펀드 및 허용되는 신용카드로 납부할 경우에만 복원됩니다. 소비자의 계정이 복원되면, 양도할 수 없는 수표가 발행되었으며 소비자는 현금, 인증 펀드 또는 허용되는 신용카드로 납부해야 하는 사실을 나타내기 위해서 1-년 기간동안 계정에 경고 표시가 제시될 수 있도록 할 것입니다.

Q. 게재

본 방침은 시 웹사이트 주소 <https://watsonville.gov/2329/Utility-Shutoff-Service-Policy>에 있습니다. 본 방침 및 본 방침에 따라 서면화된 모든 통지서는 영어, 스페인, 중국, 필리핀, 베트남, 한국, 및 시 서비스 지역의 최소 십 퍼센트 (10%)의 인구가 사용하는 언어들로 제공됩니다.