



미납으로 인한 중단 방침

2020년 1월

*주의 - 본 방침은 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어로 요청하여 보거나
시정부 웹사이트에서 찾아볼 수 있다.*

소개말: 2018년 9월 28일, 브라운 주지사는 2020년 2월 1일부터 시작하는 미납에 따른 거주용 수도서비스 중단과 관련된 요건과 절차를 변경하는 수도차단 보호법인 SB998를 법으로 제정하였다.

SB999에 의해 수도서비스 연결시설이 200개 이상인 도시 및 커뮤니티 수도시스템은 미납에 의한 주거용 수도서비스의 중단에 관한 서면 방침을 마련해야 한다. 시정부는 납부 불능의 이유로 거주용 서비스가 중단된 연간 숫자를 웹사이트와 시의회에 보고해야 한다.

SB 998에서 서비스가 중단되기 전 60일 대기 기한을 포함하는 수도서비스 중단에 대한 구체적인 조항과 요건을 규정하고 있다. 수도공급자는 최소한 서비스 중단하기 칠(7)영업일 전에 계정에 이름이 나온 고객에게 전화나 문서로 연락해야만 한다. 수도공급자는 다음과 같이 해야 한다. (a) 수도서비스 중단에 관한 시스템의 방침 문서를 고객에게 제공할 것을 제안한다. (b) 별도납부약정, 연장납부, 최저요금납부, 분할납부, 고지서 재고, 항소 등으로 수도서비스의 중단을 피하는 방법을 고객에게 제공할 것을 제안한다. 새로운 법은 만일 수도공급자가 고객과 연락이 안 되는 경우에 대한 필수 절차를 규정하고, 또한 고객의 항소절차에 대한 구체적인 지시사항을 규정하고 있다. SB

998은 저소득층 고객을 위한 조항을 제시하고, 수도공급자가 미납으로 인한 수도서비스의 중단을 금지하게 되는 구체적인 조건과/혹은 상황을 제시한다.

본 방침에 대한 질문이 있으면, 공과금 청구부서에 951-270-5654로 연락한다.

본 방침과 절차는 수도서비스의 중단에 관련된 고객의 권리를 요약하는 것이 목적이다.

정의

- 발송일: 고객에게 고지서나 통지서를 발송한 날짜
- 연체벌금: 정해진 날짜까지 공과금을 완납하지 않는 고객에게 부과된 벌금
- 발송됨: 봉인된 봉투에 들어있고, 제대로 주소를 적고, 미국 우체통에 넣고, 요금별납 우편이면, 통지서나 통신문은 “발송됨”으로 간주한다.
- 서비스 끄는 요금: 고객의 수도서비스가 미납으로 꺼진 경우 부과된 요금
- 서비스 켜는 요금: 서비스 중단이 이미 신청된 이후 수도를 켜기 위해 부과된 요금
- 차단 통지서: 수도서비스가 차단될 것을 고객에게 알려주는 공과금 청구부서의 정식 통지서 (발송하거나 직접 배달하거나 자동전화 메시지 시스템)
- 공과금 청구부서: 수도, 하수도, 쓰레기 서비스에 관하여 고객지원의 제공을 담당하는 재정지원 서비스 부서의 하부 조직

서비스 중단과 복구

A. 만기가 지난 공과금 고지서

공과금 고지서에 나온 발송일을 기준으로 공과금 고지서는 전부 납부해야 하며 만일 고지서에 나온 납부일까지 완납하게 되면 고객은 “연체료”를 피하게 된다.

B. 공과금 미납

1. 최초 공과금의 첫 발송일로부터 최소한 육십(60)일이 체납된 경우 고객의 수도서비스는 수도회사가 담당할 장소에 공급한 서비스에 대한 고지서 미납으로

중단된다. 미납으로 인한 거주용 서비스 중단일 이전 칠(7)영업일보다 더 빠르지 않은 날짜에, 공과금 청구부서는 계정에 이름이 나온 고객에게 전화나 통지서로 연락한다. 미납으로 인하여 계량기가 중단된 기간동안 고객에게 월 “수도서비스 요금”은 계속 부과될 것이다.

2. 서비스를 공급받는 고객이나 건물에 “차단 통지서”를 제공하기 위하여 중단하기 십사(14)일 전에 서비스 중단이나 “차단 통지서”를 우편으로 배달되는 통지서로 전달하게 된다.
3. 고객의 청구 주소가 거주용 서비스를 공급받는 건물 주소가 아니면, 통지서는 “입주자” 주소 앞으로 적어서 거주용 서비스를 공급받는 건물 주소로 보낸다.
4. 우편물이 배달 불가능하여 다시 돌아와서 공과금 청구부서가 거주지에 사는 고객이나 성인과 연락하지 못하는 경우, 공과금 청구부서는 미납으로 인한 거주용 서비스의 임박한 중단 통지서와 미납으로 인한 거주용 서비스 중단에 대한 놀코 수도국의 서면 방침을 거주지에 방문하여 두거나, 눈에 잘 띄는 장소에 두기로 미리 약속을 하는 성실한 노력을 해야 한다.
5. 고객이 한 개 이상 수도서비스를 받고 있는 경우, 장소에 관계없이 미납으로 인해서 한 개나 전체 수도서비스가 중단될 수 있다. 그러나 같은 건물에 다른 등급의 서비스를 공급하는 경우는 제외하고, 다른 등급의 서비스 고지서를 미납한 이유로 단독주택 서비스를 중단하지 않는다.
6. 서비스 중단을 막기 위한 조건으로, 경리부장이나 대리인이 별도납부약정, 납부연기, 최저요금납부, 미납잔액의 분할납부를 신청하는 방법, 고지서 재고와 항소를 탄원하는 방법을 포함하나 국한하지 않는 방법으로 거주용 서비스 중단을 피하는 방법을 제안한다. 놀코시 정부법 14.04.090 C(4)항에 의거하여 공과금 청구부서가 고객이 책임을 지는 납부 방법과 납부 범위를 결정한다.

C. 서비스 중단의 예외사항

시정부는 다음 조건과 요건이 전부 충족된 경우 거주용 서비스를 중단하지 않는다.

1. 거주용 서비스를 공급받는 건물의 거주자가 거주용 서비스 중단으로 건강과 안전에 심각한 위협을 받거나 생명이 위협받는다는 내용으로 주치의사의 인증서를 고객이나 고개의 세입자가 공과금 청구부서에 제출한다.
2. 놀코시 수도시스템의 정상청구주기에 고객은 거주용 서비스요금을 납부할 경제적 능력이 안된다는 (서류) 증명을 한다. 고객의 가족 중 한 명이 캘웍스, 캘프레시, 일반 지원, 메디칼, 보조보장소득/주정부 보조지원프로그램, 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 보조영양 프로그램의 현재 수혜자거나, 가구소득이 연방정부 빈곤수치의 200 퍼센트 이하라고 고객이 신고하는 경우 고객은 시스템의 정상청구주기에 거주용 서비스요금을 납부할 경제적 능력이 안된다고 간주된다. 시정부의 주택 공과금 지원 프로그램에 (HUAP) 참여하는 기존 고객은 본 요건에 고객이 자동적으로 자격이 되지 않는다는 점을 유의해야 한다.
3. 고객은 분납약정, 별도납부약정, 미납잔액의 일부나 전체 인하납부, 임시 연장납부를 맺을 의사가 있다. 놀코시 정부법 14.04.090 C(4)항에 의거하여 공과금 청구부서가 고객이 책임을 지는 납부 방법과 납부 범위를 결정한다.

고객이 육십(60)일 이상 납부약정으로 동의한 약관을 (매월 만기된 납부금 더하기 현재 일반 공과금 전체) 준수하지 않으면, 공과금 청구부서는 고객의 건물에 수도서비스를 중단한다. 공과금 청구부서는 서비스를 중단일로부터 최소한 오(5)영업일 전에 서비스 주소에서 분명하고 눈에 잘 띄는 장소에 서비스 중단 의사 최종 통지서를 게시하게 된다. 공과금 청구부서가 결정한 바에 의해 계정이 양호한 상태가 될 때까지 최종 통지서로 인해 고객이 새로운 납부약정이나 항소절차를 요청할 자격이 생기지는 않는다.

D. 복구-재연결 요금

1. 시의회가 채택한 수수료 결의안에서 정한 바에 따라 “서비스 끄는 요금” 납부와 추가로 고지서의 요금미납으로 중단되거나 수도국이 규정한 규칙을 준수하지 않아서 중단된 서비스와 전부 관련된 수수료나 요금 납부를 공과금 청구부서가 요구해야 한다. 서비스가 다시 연결 되기 전에 이러한 요금을 납부해야 한다. 시의회가 채택한 수수료 결의안에 따라 본 요금은 “서비스 끄는 요금”으로 정한다.
2. 상기 이유로 서비스가 꺼진 이후 고객이 서비스를 켜거나 켜는 것을 허용하거나 켜지게 하면, 고객이 납부할 금액을 수급하거나 고객이 규칙을 준수할 때까지 수도국은 계량기를 잠그거나 계량기를 제거하고 풀지 않고 혹은 계량기를 다시 설치할 수 있으며, 고지서 청구부서는 이러한 상황에서 실제 계량기 복구한 비용을 부과하게 된다. 또한 계량기나 부속이 손상된 비용을 고객에게 부과한다.
3. 공과금의 미납으로 서비스가 꺼진 이후 고객이 시정부 자물쇠를 자르거나 제거하는 방법으로 서비스가 켜지게 허용하거나 켜지게 하면, 시의회가 채택한 수수료 결의안에서 정한 “손상된 자물쇠 요금”을 고객에게 부과하게 된다.
4. 고객이 자물쇠를 불법으로 제거하면, 공과금이 만기된 기간 동안 고객이 불법으로 수도를 사용하지 못하도록 수도국은 계량기를 제거하고 플러그의 설치를 선택할 수 있다. 이런 경우에 고객은 시의회가 채택한 수수료 결의안으로 정한 “뺏아낸 계량기 수수료”를 고객에게 부과하게 된다.
5. 고객이 서비스의 영구적 중단을 요청하면, 최종 계량기 검침과 계량기를 끄는 것에 대한 요금은 없게 된다. 최종 검침 후에 고객이 공과금 청구부서에 연락하고 수도가 꺼진 상태이면, 시의회가 채택한 수수료 결의안에서 정한 “서비스 켜는 요금”과 동일하게 서비스를 다시 연결하는 요금이 부과될 것이다.
6. 수도서비스를 당일 복구 받으려면 필수 납부금은 월요일부터 목요일 오후3시30분까지 받아야 하고, 그렇지 않으면 다음 영업일에 복구하게 된다. 오후3시30분 이후 납부금을 제출하고 당일 복구를 요청하는 고객에게는 시의회가 채택한 수수료 결의안에서 정한 “영업시간 이후에 켜는 요금”을 부과하게 된다.

경리부장이나 대리인의 재량으로 이러한 편의사항이 제공되며, 요청 시 현장직원이 있는지 여부에 따르게 된다.

7. 서비스를 재정립하는 조건으로, 경리부장이나 대리인이 고객에게 계정에 추가 보증금을 제공할 것을 요청할 수 있다.

고지서 재고와 항소 청원 절차

A. 청구한 수도 소비량

1. 공과금의 수도 소비량이 잘못되었다고 생각하는 고객은 고지서의 납부일 전까지 분쟁의 성격을 적은 문서나 전화로 먼저 공과금 청구부서에 연락해야 한다. 고지서 청구부서는 분쟁을 접수 받은 날짜로부터 십(10)일 내에 판결을 내리고 고객에게 연락해야 한다. 공과금 청구부서가 판결을 내리고 난 후, 공과금 전액이나 수정액을 고지서에 나온 기존 납부일까지 납부하거나, 납부일이 이미 만료되었으면 공과금 청구부서의 판결일로부터 칠(7)일까지 납부해야 한다.

B. 분쟁된 수도요금 항소

1. 고객이 공과금 청구부서의 판정에 불복하면, 고객은 고지서가 잘못된 이유를 설명한 진술서를 제출하여 재고를 위해 공공 사업부장에게 질문의 분쟁된 고지서를 정식으로 항소해도 된다. 고객은 최초 분쟁 판정일로부터 칠(7)일 내에 공공 사업부장, 놀코 시, 2870 Clark Ave, Norco, California 92860 으로 항소를 제출해야 한다. 그러나, 분쟁된 고지서를 공공 사업부장에게 재고 받으려면, 고객은 공과금 청구부서에 (놀코 시 앞으로 지불) 고객이 가장 최근 납부한 공과금과 동일한 납부금을 납부해야 한다. 진술서와 납부금을 적시에 접수 받은 후, 공공 사업부장이나 대리인은 청구액의 기준을 재고하고, 고객에게 재고 결과와 판정을 알려주게 된다. 공공 사업부장이 판정을 제공한 이후, 고객은 고지서에 나온 기존 납부일 전까지 납부하거나, 납부일이 이미 만료되었으면 공과금 청구부서의 판결일로부터 칠(7)일 내에 공과금 전액이나 수정액을 납부해야 한다.

수도 소비량의 정확성을 정식으로 분쟁하는 고객은 미납으로 수도서비스가 중단되지 않으며, 재고 기한에 발생하는 연체료에 책임이 없게 된다. 공공 사업부장이 재고를 끝내기 전에 추가 고지서가 납부 만기가 되면, 고객은 추가 고지서의 요금 전액을 반드시 납부해야 한다.(놀코 시정부 앞으로 지불) 이행하지 않으면 제시된 바대로 고지서를 고객이 수락한 것으로 성립되고, 놀코 시 정부법 14.04.110 항에 의거하여 서비스 중단을 승인한다.

2. 고객이 정해진 칠(7)일 기한 내에 공공 사업부장에게 서면 항소를 제기하지 않고 공과금 청구부서에 성실히 납부하지 않으면 최초 고지서 판정을 고객이 수락한 것으로 성립되며, 공과금 청구부서는 놀코 시 정부법 14.04.110항에 의거하여 서비스 중단을 승인된다.
3. 고객이 공공 사업부장의 판정에 불복하면, 시의회에 서면 항소를 제출해도 된다. 항소는 시의회, 놀코시, 2870 Clark Ave, Norco, California 92860 으로 제출해야 하며, 공공 사업부장의 판결을 받고 십(10)일 내에 분쟁의 이유와 함께 제출해야 한다. 적시에 제기된 항소가 없는 경우, 공공 사업부장의 판정은 최종적이 된다. 적시 항소를 접수 받은 후, 시 서기는 시의회가 심리하는 다음 정기회의 안건에 사안을 올리게 된다. 시의회 판정의 판결문은 항소심으로부터 십(10)일 내에 고객에게 직접 전달하거나 배달 증명 우편으로 전달한다. 시의회가 판정을 내린 후, 고객은 고지서에 나온 기존 납부일 전까지 납부하거나, 납부일이 이미 만료되었으면 시의회 판결일로부터 칠(7)일 내에 공과금 전액이나 수정액을 납부해야 한다.