

부속서 A

		개정 번호	0	개정일	
표준 운영 절차서	최초 일자: 2019-10-31	개정자		개정 승인	
제목: 주택용 수도 서비스 중단		개정 설명			

주택용 수도 서비스 중단 정책

목차

절

1.	정책 설명	18
2.	정의	18
3.	대체 납부 계약	19
4.	이의 신청 절차	20
5.	체납 요금/연체료	21
6.	서비스 중단 통지	21
7.	수도 서비스 중단	23
8.	수도 서비스 재연결(서비스 복원)	24
9.	납부액 결제 반송	24

1. 정책 설명

이 정책은 체납 계정 및 주택용 수도 서비스 중단에 관한 사업소의 행정 조치를 자세히 설명합니다. 여기에는 통지, 납부 조정, 계정 이의 신청, 요금, 서비스 중단 및 서비스 재연결이 포함됩니다. 이 정책은 2020년 2월 1일부터 수도 차단 보호법(SB 998)의 모든 면을 준수합니다.

본 사무소(828 Seventh St., Eureka, CA, 95501)로 직접 또는 전화(707-443-5018)로 사업소 직원에게 연락하여 이 정책의 조건에 따라 미납 주택용 수도 서비스의 중단을 피하기 위한 옵션을 논의할 수 있습니다.

이 정책의 사본은 사업소 웹사이트 상에 공개되며, 요청 시 서면으로 제공됩니다. 이 정책은 영어, 스페인어, 베트남어, 한국어, 중국어 및 타갈로그어로 제공됩니다.

2. 정의

- a) 계정 소유자(고객): 특정 지역의 소매 수도 서비스로 지불에 대한 재정적 책임이 있는 개인.
- b) 대체 납부 계약: 대체 일정에 따라 현재 또는 체납 요금의 납부를 제공하는 계정 소유자와 사업소 간의 서면 계약. 모든 대체 납부 계약은 계정 소유자가 요청하고 사업소가 승인해야 합니다. 대체 납부 계약 #3-a1의 세부 사항을 참조하십시오.
- c) 이의 신청 절차: 계정 소유자가 사업 관리자에게 소매 수도 계정의 청구서 및/또는 체납액에 대한 검토, 논의 및 가능한 조정을 서면으로 요청하는 것. 이의 신청 절차 #4의 세부 사항을 참조하십시오.
- d) 사업 관리자: 사업소의 사업 관리자.
- e) 미납: 계정 소유자가 마감일까지 모든 요금(벌금 포함)을 지불하지 않아 소매 수도 계정의 서비스가 중단될 수 있는 상태.
- f) 체납 계좌: 매월 23일 자정까지 전액을 지불하지 않은 계좌.
- g) 1차 진료 제공자: 다음 중 하나를 말합니다: 내과 의사, 일반 개업 의사, 산부인과 의사, 소아과 의사, 가정의, 비의사 의료인, 또는 1차 진료소, 시골 보건소, 지역 보건소 또는 병원 외래 환자 진료소로서 현재 Medi-Cal 프로그램에 등록하고 Medi-Cal 수혜자에게 사례 관리를 제공하기로 동의한 경우.
- h) 서비스 중단(차단): 미납으로 인해 계량기를 끄고 잠그거나 계량기를 제거하여 서비스 중단.
- i) 소액 체납 계정: 25달러 이하의 잔액은 연체료 부과 또는 추가 징수 조치 없이 다음 청구 기간으로 이월 및 포함될 수 있습니다.

3. 대체 납부 계약

- a) 모든 대체 지불 계약은 예정된 서비스 중단(차단) 날짜 이전에 계정 소유자가 요청해야 합니다. 대체 납부 계약: 1) 대체 납부 조정/임시 납부 유예, 2) 할부 상환, 3) 미납액의 일부 또는 전체 감면.
 - 1. 대체 납부 조정/임시 납부 유예: 정상 납부 기간 내에 소매 수도 서비스 비용을 지불할 수 없는 계정 소유자는 연체료나 서비스 중단을 피하기 위해 대체 납부 조정 또는 일시적 납부 유예를 요청할 수 있습니다. 사업 관리자는 요청에 관련된 모든 상황을 고려하고 납부 조정의 보장 여부를 결정합니다.
 - 2. 할부: 여러 달에 걸친 납부 조정은 할부 상환 계획으로 봅니다. 할부 상환 계획은 사업소가 합의한 연장된 기간에 걸쳐 미납액을 상환하며, 최초 청구서 날짜로부터 12개월을 초과하지 않습니다(사업 관리자가 승인하지 않은 한). 할부 상환 계획은 계정 소유자가 서면으로 작성하고 서명해야 합니다. 할부 납부액과 해당월 납부액은 매월 23일 자정까지 사업소가 수령해야 합니다. 계정 소유자는 할부 상환 계획 조건을 준수해야 하며, 이후의 각 청구 기간에 요금이 발생할 때에도 납부를 계속 유지해야 합니다.

3. *미납액의 부분 감면*: 계정의 미납액에 대한 부분 감면 요청은 반드시 사업소 본사(828 Seventh St., Eureka, CA, 95501)에 서면 제출해야 하며, 이 요청은 사업 관리자 앞으로 제출됩니다. 계정 소유자당 12개월 이내에 한 건의 요청만 제출할 수 있습니다. 사업 관리자의 결정이 최종 결정입니다.
- b) 한 계정에는 한 번에 하나의 유효한 대체 납부 계약만 존재할 수 있습니다. 계정 소유자는 이전 12개월 이내에 이전의 대체 납부 계약 조건을 준수하지 않은 경우 대체 납부 계약에 참여할 수 없습니다.
- c) 위에 명시된 대체 납부 계약 조건을 준수하지 않으면 계정 서비스가 중단될 수 있습니다. 다음 중 하나에 해당하는 경우 서비스가 중단(차단)될 수 있습니다. (1) 고객이 대체 납부 계약 조건을 준수하지 않고 위반 사항이 60일 동안 시정되지 않는 경우, 또는 (2) 고객이 대체 납부 계약에 참여하는 동안 현재 주택용 서비스 요금을 60일 이상 지불하지 않는 경우.
- d) 사업소는 계정 소유자가 어떤 납부 방법을 사용할 수 있는지를 선택할 수 있으며, 해당 방법에 변수를 설정할 수 있습니다. (SB 998, 6 장, §116910, (b)2).
- e) 대체 납부 계약에 참여할 자격이 있음을 보여 주는 완전하고 만족스러운 문서를 적시에 제출하는 것은 계정 소유자의 의무입니다. 정보가 적시에 제출되지 않거나 정보가 불완전한 경우, 사업소는 우편 발송 후 최소 5일 이후의 새로운 서비스 중단 날짜를 통지합니다. 이러한 상황에서 서비스 중단을 피할 수 있는 유일한 방법은 모든 체납액을 전액 지불하는 것입니다.

4. 이의 신청 절차

계정 소유자가 계정 미납액의 전부 또는 일부에 대해 이의를 신청하려는 경우, 서면 요청서를 사업소 본사에 제출해야 하며 이는 사업 관리자에게 전달됩니다. 계정 이의 신청이 진행 중일 때는 계정 미납액에 추가적인 체납 요금/연체료가 적용되지 않습니다. 사업소는 또한 이의 신청이 진행되는 동안 미납으로 인해 수도 서비스를 중단(차단)하지 않습니다. (SB 998, 116908, §2b)

- a) 서면 이의 신청은 직접 제출하거나 본사로 우편 발송할 수 있습니다(828 Seventh St., Eureka, CA 95501).
- b) 서면 요청에는 계정 소유자의 연락처 정보, 이의 신청 금액 및 요청에 대한 설명/정당한 사유를 포함해야 합니다.

- c) 이 요청은 고객이 이의를 신청하는 청구서가 발행된 후 60일 이내에, 그리고 예정된 서비스 중단(차단) 날짜 이전에 접수해야 합니다.
- d) 이의 신청의 목적상, 분쟁 중인 수도 요금은 유효한 것으로 간주됩니다. 증거의 우세를 통해 부정확성을 입증하는 것은 계정 소유자의 책임입니다.

5. 체납 요금/연체료

- a) 체납 요금/연체료(해당되는 경우)는 매월 24일에 평가됩니다. 해당월 23일 자정에 미납액이 25달러를 초과하는 모든 계정에서 연체료가 계산됩니다.
- b) 여러 달에 걸친 미납액은 여러 건의 체납 요금/연체료로 평가될 수 있습니다.
- c) 대체 납부 계약의 대상이 되는 미납 요금, 또는 이의 신청을 했으나 실패한 대상으로서 이의 신청 후 5일 이내에 전액이 지불되지 않은 미납 요금에 대해서는 체납 요금/연체료를 평가하지 않습니다.
- d) 지난 6개월 이내에 계정의 체납 요금/연체료가 평가되지 않은 경우, 계정 소유자는 체납 요금/연체료 면제를 요청할 수 있습니다. 면제 승인은 사업소의 재량에 따릅니다.
- e) 체납 요금/연체료 계산에 대해서는 계산표(부록 B)를 참조하십시오.

6. 서비스 중단 통지

- a) 30일 통지
 - 1. 고객에 대한 예의로서 사업소는 최초 청구서 발행 후 약 30일 후에 체납 계정 소유자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 합니다.
 - 2. 사업소는 고객이 최신 상태로 유지하지 않은 전화 또는 기타 연락처 정보에 대해 책임을 지지 않습니다.
- b) 60일 통지
 - 1. 고객에 대한 예의로서 사업소는 청구서 발행 후 약 60일 후에 계정이 체납되었다는 것을 계정 소유자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 합니다.
 - 2. 사업소는 고객이 최신 상태로 유지하지 않은 전화 또는 기타 연락처 정보에 대해 책임을 지지 않습니다.
- c) 차단 통지

1. 사업소는 최초 청구서가 발행된 후 3개월째 둘째 주에(약 70~73일 연체) 연체된 계좌 소유자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 합니다.
 - i. 계정 소유자에게 체납 금액, 서비스 중단(차단) 날짜, 사업소에 연락하여 납부 조정을 하거나 청구에 이의를 신청하는 방법에 대한 설명 및 체납 주택용 서비스의 중단에 관한 사업소 정책의 서면 이용에 대한 정보를 제공합니다.
 - ii. 이 최종 통지는 수도 서비스 중단보다 최소 7일 전에 제공됩니다. (SB 998, 116908, §a1A)
 - iii. 사업소는 고객이 최신 상태로 유지하지 않은 전화 또는 기타 연락처 정보에 대해 책임을 지지 않습니다.
2. 사업소에 등록된 계정 소유자의 우편 주소와 수도 서비스가 제공되는 주소가 다른 경우, "Occupant(점유자)" 앞으로 계정 소유자의 주소와 서비스 주소로 통지가 발송됩니다. (SB 998, 116908, §a1C)
3. 서면 중단 통지가 우편으로 전달되지 않고 반송되는 경우, 사업소는 수도 서비스 중단 대상이 되는 서비스 주소의 눈에 띄는 곳에 “최종 통지”를 게시하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 합니다. (SB 998, 116908, §a2)

d) 기타 서비스 유형

1. 상업용, 마스터 계량기, 다가구 주택 구조 또는 이동 주택 등, 계정 소유자가 사용하는 단독 가정 주거지가 아니어서 계정 소유자/관리자/고용자가 서비스 주소에 살고 있지 않은 경우, 사업소는 수도 서비스가 중단되기 최소 10일 전에 서비스 종료 예정인 장소의 점유자에게도 통지하기 위해 노력합니다.
2. 임차/임대 상황인 경우, 사업소는 수도 서비스 계정이 체납되고 중단 예정인 경우 서비스 중단 최소 10일 전에 서면 통지를 통해 점유자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 합니다.
 - i. 서면 통지는 세입자/점유자에게 그 주소의 수도 서비스에 대한 차후 요금에 대해 재정적 책임을 부담한다면 연체 계정에 대한 금액을 지불하지 않고 계정 소유자가 될 권리가 있음을 통지합니다.
 - ii. 체납 계정의 금액이 면제되려면 세입자/점유자가 임대 계약서 또는 임대료 지불 증명서 형태로 임차인 확인을 제공해야 합니다.

7. 수도 서비스 중단

- a) 모든 수도 서비스 체납액 납부는 최종 통지서에 명시된 날 자정까지 사업소가 수령해야 합니다. 최종 통지의 납부 기한이 지난 후 대체 지불 계약이 없는 고객 계정은 수도 서비스 중단(차단)이 적용됩니다.
- b) 모든 대체 지불 계약 요청 또는 이의 제기 요청은 서면으로 중단 통지서에 명시된 날 오후 5시 이전에 사업소 본사(828 Seventh St., Eureka, CA, 95501)에 접수해야 합니다.
- c) 사업소는 30일, 60일 및 최종 서비스 중단 통지서에 제공된 날짜에 계량기를 끄고 잠가서 수도 서비스를 중단(차단)합니다. 계정 소유자(고객)에게는 “재연결 수수료”가 청구됩니다. 재연결 요금에 대해서는 계산표(부록 B)를 참조하십시오.
- d) 사업소 현장 직원은 납부 조정을 하거나 수납을 할 수 없습니다.
- e) 다음 조건이 모두 충족되는 경우, 주택용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.
 - 1. “주택용 서비스 중단은 주택용 서비스가 제공되는 곳의 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것”이라는 내용으로 1차 진료 제공자가 제공한 “의학적 필요성 증명서”를 사업소 본사가 접수하고 확인합니다. (SB998 §116910, a1)
 - 2. 고객이 사업소의 정상적인 납부 주기 내에 주택용 서비스 비용을 지불할 경제적 능력이 없음을 입증합니다. 계정 소유자(고객)은 “고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금/주 보조 납부 프로그램, 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 지원을 현재 받고 있는 경우, 또는 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우, 정상 납부 주기 내에 주택용 서비스 비용을 재정상으로 지불할 수 없는 것으로 간주됩니다.” (SB998 §116910, a2)
 - 3. 계정 소유자(고객)이 사업소의 서면 정책에 따라 할부 상환 계약, 대체 납부 일정 또는 유예 또는 면제된 납부 계획을 기꺼이 체결합니다. (SB998 §116910, a3)
 - 4. 완전하고 만족스러운 문서를 적시에 제출하는 것은 계정 소유자의 의무입니다. 정보가 적시에 제출되지 않거나 정보가 불완전한 경우, 사업소는 우편 발송 후 최소 5일 이후의 새로운 서비스 중단 날짜를 통지합니다. 이러한 상황에서 서비스 중단을 피할 수 있는 유일한 방법은 모든 체납액을 전액 지불하는 것입니다.

8. 수도 서비스 재연결(서비스 복원)

- a) 미납으로 인해 연결이 끊긴 수도 서비스를 다시 설정하거나 재개하려면 계정 소유자(고객)는 최소한 모든 연체 청구 금액, 모든 체납 요금/연체료 및 재연결 수수료를 지불해야 합니다.
- b) 수도 서비스가 중단된 동안 계정 소유자는 납부 계획 및 할부 상환 계획을 사용할 수 없습니다.
- c) 사업소는 정상 업무일 오전 8시 30분부터 오후 4시 30분 사이에 최대한 빨리 서비스를 재연결하기 위해 노력합니다. 사업소는 최소한 수납을 한 후 다음 정규 업무일이 끝나기 전에 서비스를 재연결합니다.
- d) 업무 시간 외 재연결을 완료할 사업소 직원이 부족할 수도 있습니다. 가능한 경우, 월요일~금요일 4시 30분 이후, 주말 또는 공휴일에 복원되는 서비스에는 업무 시간 외 재연결 요금이 부과됩니다. 업무 시간 외 재연결 수수료는 일반 재연결 수수료 및 연체 계정에 대한 체납 요금/연체료에 추가됩니다. 재연결 요금에 대해서는 계산표(부록 B)를 참조하십시오.
- e) 수도 계량기, 밸브 및 잠금 장치는 사업소 재산이며 자격을 갖춘 사업소 직원만 운영해야 합니다.
 - 1. 사업소 직원이 아닌 개인이 소매 수도 서비스를 재연결하거나 재개하면 “부당 변경 수수료” 및 “잠금 장치 교체 수수료”가 적용됩니다. 해당되는 경우, 이 요금은 계정 소유자(고객)의 수도 계정에 추가되며 동일한 수도 서비스 정책이 적용되고, 납부하지 않으면 수도 서비스가 중단될 수 있습니다.
 - 2. 부당 변경 수수료와 잠금 장치 교체 수수료에 대해서는 계산표(부록 B)를 참조하십시오.
 - 3. 서비스 무단 복원으로 발생하는 모든 손해는 계정 소유자(고객)의 책임입니다. 장비 교체가 필요한 사업소 재산(잠금 장치, 계량기, 밸브 등)의 모든 손상은 계정 소유자의 수도 계정으로 청구됩니다. 계정 소유자에게 청구된 금액에는 손상된 자산의 교체 및 설치를 위한 모든 비용이 포함됩니다.
 - 4. 사업소 자산의 손상에 대한 미납액 또는 잡비용에는 동일한 수도 서비스 정책이 적용되고, 납부하지 않으면 수도 서비스가 중단될 수 있습니다.

9. 납부액 결제 반송

고객의 은행이 납부액을 결제하지 않으면(납부액 결제 반송), 소매 수도 계정은 지불되지 않은 것으로 간주되며 연결이 끊어질 수 있습니다. 사업소는 반송된 납부액에 대해 고객에게 전화 또는 우편으로 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 합니다.

- a) 계정이 연체된 경우, 반송된 지불 금액과 수수료(해당되는 경우)가 서비스 중단 통지서에 지정된 날짜 이전에 지불되지 않으면 수도 서비스가 중단됩니다(차단). 현금 또는 자기앞수표 형태의 납부만 반송 납부액 및 수수료(해당되는 경우) 지불을 위해 수납 가능합니다.
- b) 서비스 중단 및/또는 재연결 비용을 피하기 위해 서비스 중단 마감 기한에 직접 또는 온라인으로 지불했고 그 지불이 이후 은행에 의해 반송된 것이 확인된 경우, 7일 서비스 중단 최종 통지서가 발행되어 고객에게 반송된 납부액 및 수수료(해당되는 경우)를 최종 통지서에 지정된 날짜까지 납부해야 서비스 중단 및 재연결 수수료를 피할 수 있습니다. 납부는 현금 또는 자기앞수표로만 할 수 있습니다.
- c) 고객의 수표 또는 온라인 납부액이 은행에 의해 12개월 기간 내에 3회 반송된 경우, 가장 최근의 반송 건부터 12개월간의 기간에 대해 현금 또는 자기앞수표만 납부에 사용할 수 있다는 통지를 고객에게 발송합니다.
- d) 이전에 중단된 수도 서비스에 대한 수표 및 납부액 반송
 - 1. 계정 소유자(고객)가 이전에 중단된 소매 수도 서비스를 복원하기 위해 양도 불가 납부(Non-negotiable)를 제공하고 사업소가 신의성실의 원칙에 의해 소매 수도 서비스를 해당 장소에 복원한 경우, 사업소는 체납 계정을 미납으로 간주하고 추가 통지 없이 즉시 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.
 - 2. 미납으로 중단된 소매 수도 서비스를 복구하기 위해 양도 불가 납부(Non-negotiable)를 하는 계정 소유자는 반송된 날짜로부터 12개월 동안 수도 서비스 중단 복구 시 현금 또는 자기앞수표를 지불해야 합니다.