씨사이드 시 수도국 차단 정책

목적/배경:
이 정책은 씨사이드 시 수도국 (후단에 설명하는 바와 같이 "시 수도국"으로 언급됨)의 체납 계정을 포함한 통지, 수수료 배정 및 서비스 중단에 대한 행정적 조치사항들을 나열합니다. 이 정책은 시 수도국 웹사이트에서 대중에게 제공됩니다. 시 수도국 연락처 (831)899-6715로 연락하여 이 정책 요건에 따라 미납부금으로 인한 수도 서비스 중단을 방지하는 옵션에 대하여 상의할 수 있습니다.

정책 문구:
200개 이상의 서비스 연결을 통해 물을 공급하는 도시 또는 커뮤니티 수도 시스템으로서, 상원법안 998호가 시 수도국을 통제합니다.

체납 계정:
씨사이드 시의 시의회가 서비스 전달이 시작된 달 이후 다음 달부터 수도 청구 기간을 매달 이십(20th)일로 정했으며 수도 청구서에 기재된 날짜까지 납부가 안될 경우 체납으로 간주됩니다. 다음 규칙은 체납 계정의 징수에 적용됩니다:

1. **작은 지불금액 계정:** 지불 금액이 $20을 넘지 않은 경우 이월이 가능하며, 다음 청구 기간에, 추가됨에 따라 연체료가 부과되지 않거나 징수에 대한 추가 조치를 초래하지 않습니다.

2. **체납 통지:** 다음 청구 주기 영업일자까지 청구서에 대한 지불을 받지 못하면, 연체료가 부과됩니다. 청구서에 납부 기한일 및 연체료가 눈에 잘 띄게 기재되어 있습니다. 수도국 담당자는 연체료가 부과되기 전에 합리적이고 성실한 노력으로 납부에 책임이 있는 사람 또는 단체 (후단에 설명하는 바와 같이 "고객"으로 언급됨)한테 연락할 것입니다. 연락은 고객이 지정한 선호하는 연락 방법으로 진행될 것입니다. 지정된 연락 방법이 없는 경우, 가능한 연락처 정보를 활용하게 됩니다. 청구서 지불이 연체된 경우, 수도국은 고객에게 체납으로 인해 육십(60)일 이후 수도 서비스가 중단될 내용에 대한 통지를 제공할 것입니다. 계정에 지정된 우편 주소로 체납 통지가 배달될 것입니다. 우편주소와 수도 서비스가 제공되는 건물의 주소가 다른 경우, 두 번째 통지는 서비스가 제공되는 주소에 "입주자"앞으로 배달될 것입니다. 고객으로부터 최신의 연락처 정보가 유지되지 않은 것에 대하여 수도국은 책임이 없습니다.
3. **연체료 면제:** 고객의 요청 시, 수도국은 앞선 육 (6)개월 이내 연체료가 한번도 부과되지 않았으며 타당한 그리고 예외적인 상황일 경우 연체료를 면제해 줄 것입니다.

4. 대체 결제 방식: 정상적 결제 기간 내에 수도 서비스를 지불할 수 없는 고객은 연체료 또는 서비스 중단을 피하기 위해 대체 결제 방식을 요청할 수 있습니다. 수도국은 고객이 요청하여 대체 결제 방식이 이루어졌으며 이러한 방식으로 지불이 진행되고 있을 경우 미지불로 인한 수도 서비스를 중단시킬 수 없습니다. 결제 방식이 다음 청구 기간으로 연장되는 것을 할부 상환 계획으로 간주하며, 반드시 고객이 작성하고 서명해야 합니다. 서명하는 시점에 고객의 미납부 잔액의 이십 (20) 퍼센트를 계약금으로 지불해야 합니다. 할부 상환 계획은 미납부 잔액을 할부 상환하는 것으로서 기간은 기존 청구서의 날짜로부터 십이 (12)개월을 초과할 수 없습니다. 할부 상환 지불금은 고객의 정기 청구서에 기한 날짜까지 납입하도록 포함될 것입니다. 고객은 반드시 할부 상환 계획 요건을 준수해야 하며 금액이 각 청구 기간마다 누적됨으로 지체없이 납부를 유지해야합니다. 고객은 할부 상환 계획에 따른 연체된 금액을 지불하는 동안 차후의 그 어떤 미납을 위해 추가 할부 상환을 요청할 수 없습니다.

5. 첫 번째 연결 끊김 통지: 수도국은 최소 육십 (60)일 동안 체납될 때까지 미납에 따른 수도 서비스를 중단할 수 없습니다. 수도국은 첫 번째 연결 끊김 통지를 미납에 따른 서비스 중단하기 최소 영업일로 칠 (7)일 전까지 고객에게 제공해야합니다. 계정에 지정된 우편 주소로 서면 첫 번째 연결 끊김 통지가 배송될 것입니다. 우편주소와 수도 서비스가 제공되는 건물의 주소가 다른 경우, 두 번째 통지는 서비스가 제공되는 주소에 "입주자"앞으로 배달될 것입니다. 첫 번째 서면 연결 끊김 통지는 다음과 같이 포함됩니다:

- 고객 이름 및 주소
- 기한이 지난 금액
- 서비스 중단을 피하기 위해 결제 또는 결제 방법이 필요한 날짜
- 할부 상환 계획을 신청하기 위한 절차 설명
- 청구서에 이의를 제기하거나 이의를 제기하는 절차 설명
- 수도국 전화 및 수도국 서면 수거 정책에 대한 웹 링크

a) 개별 미터기가 달린 주택 거주자/입주자에 대한 통지: 수도국은 수도 계정이 체납되어 수도 서비스 중단하기 최소 십 (10)일 전에 합리적이고 성실한 노력으로 거주자에게 서면 통지를 할 것입니다. 서면 통지는 거주자/입주자에게 체납 계정의 금액을 지불하지 않고 수도국의 고객이 될 권리가 있으며, 이는 그들이 주소지에 따른 수도 서비스의 납입금에 대한 경제적 책임을 다하고자 할 때 적용됨을 권고합니다. 체납 계정에 납입금을 면제받으려면, 거주자/입주자는

반드시 임대 계약서 또는 지불한 렌트비 증명 형식으로 차용 확인을 제공해야합니다.

b) <u>마스터 미터기로 제공받는 다수-유닛 복합 주택 거주자/입주자에 대한 통지:</u> 수도국은 수도 계정이 체납되어 수도 서비스 중단하기 최소 십 (10)일 전에 합리적이고 성실한 노력으로 거주자에게 각 거주하는 집 문에 서면 통지서를 붙여서 통지를 할 것입니다. 서면 통지는 거주자/입주자에게 체납 계정의 금액을 지불하지 않고 수도국의 고객이 될 권리가 있으며, 이는 그들이 주소지에 있는 마스터 미터키를 통해 제공받은 수도 서비스의 납입금에 대한 경제적 책임을 다하고자 할 때 적용됨을 권고합니다. 한 명 또는 그 이상의 거주자가 수도국이 만족할 수준의 경제적 책임을 다할 수 있으며 부담할 수 있거나, 법적으로 수도국에 제공할 수 있는 물리적 수단이 있고, 선택적으로 서비스 요건에 해당되지 않는 거주자에게 서비스를 중단하는 경우, 수도국은 해당 요건들을 충족한 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다.

첫 번째 서면 연결 끊김 통지가 미전달로 인해 우편으로 반송된 경우, 수도국은 합리적이고 성실한 노력으로 거주지를 방문하여 미납부에 따른 중단 통지를 전달할 것입니다. 추가로, 제공된 (전화 또는 이메일) 선호하는 연락 방법을 통해 합리적이고 성실한 노력으로 고객에게 연락할 것입니다.

6. 최종 연결 끊김 통지: 할부 상환 계획 요건을 육십 (60)일 이상 준수하지 않거나 현재 거주 서비스 비용을 육십 (60)일 이상 납부하지 않을 경우 최종 연결 끊김 통지가 발행됩니다. 최종 연결 끊김 통지는 서비스 중단하기 최소 영업일로 오(5)일 전까지 건물의 문 손잡이 걸이 형식으로 전달될 것입니다.

7. 이십 사 (24) 시간 고객 관리 전화: 수도국은 합리적이고 성실한 노력으로 미납부에 따른 수도 서비스 중단하기 24시간 전에 고객에게 통지할 것입니다. 통지 형식은 선호하는 연락 방법 (전화 또는 이메일)으로 진행됩니다. 이십-사 (24)시간 고객 관리 전화는 의례적인 것을 의미하며 수도국이 통지를 전달하지 못한 것이나 고객이 통지를 받지 못한 것은 미지급에 대한 또는 연결 끊김을 지연하기 위한 타당한 사유가 될 수 없습니다.

8. **연결 끊김 기한:** 모든 수도 서비스 체납금 및 관련 수수료는 반드시 서면 연결 끊김 통지에 적힌 날짜 오후 5시까지 수도국에서 수령 되어야합니다.

우편으로 배달되는 납입금에 찍힌 소인은 기한 날짜 및 시간으로 충족될 수 없습니다.

9. **미납부금에 대한 수도 서비스 중단:** 수도국은 미터기를 끄거나, 일부 상황에서는 잠금으로서, 수도 서비스를 중단하게 됩니다. 서비스가 중단되기 전에, 고객은 체납 통지, 첫 번째 연결 끊김 통지, 최종 연결 끊김 통지 및 이십-사 (24)시간 고객 관리 전화를 통해 공지를 받게 됩니다. 고객은 미터기가 실제로 꺼진 것과 상관없이 청구 시스템에 서비스 재 설립을 위한 수수료를 부담하게 됩니다. 미터기는 첫 번째 중단된 시점에서 7일 이내 납입금을 받지 않을 경우 꺼진 상태로 잠기게 됩니다.
10. **반송된 납입금 통지:** 수도 서비스 납입금 및 기타 수수료에 대한 반송된 체크를 받은 경우, 수도국은 계정이 미납부된 것으로 간주합니다. 수도국은 합리적이고 성실한 노력으로 반송된 체크로 인한 48-시간 서비스 중단 통지를 제공할 것입니다. 통지 방법은 전화로 진행됩니다. 고객과 연결이 안될 경우, 합리적이고 성실한 노력으로 서비스 주소지에 통지를 남길 것입니다. 중단 통지에 적힌 날짜까지 반송된 체크에 쓰인 금액과 반송 체크 수수료가 납부되지 않은 경우 수도 서비스는 중단됩니다. 반송된 체크를 보완하고 반송된 체크 수수료를 납부하기 위해 모든 납입금은 반드시 현금, 신용 카드 또는 증명된 자금이어야 합니다.

11. 이전 중단된 서비스에 대한 반송된 체크: 미납부금으로 인해 이전에 중단된 수도 서비스를 위해 고객이 협상 불가한 체크를 납입금으로 지불하여 수도국이 서비스를 복구한 경우, 추가 통지를 제공하지 않고 즉시 수도국은 서비스를 중단할 수 있습니다. 중단될 서비스에 대하여 협상 불가한 체크를 납입금으로 지불하는 경우에 48-시간 중단 통지는 제공되지 않습니다. 미납부금으로 인해 중단된 서비스를 복구하고자 협상 불가한 체크를 지불한 경우 앞으로 중단된 서비스 복구를 위해 반송된 납입금 날짜로부터 12개월 동안 현금, 신용카드 또는 증명된 자금으로만 지불할 수 있습니다.

12. **서비스 재설립:** 미납부금으로 인해 중단된 서비스를 재개하거나 계속 유지하려면, 고객은 반드시 재설립비 $50.00을 내야합니다. 수도국은 실제로 가능한 빨리 서비스 재연결을 시도할 것이나, 최소한으로, 서비스 중단으로 인한 미납부금 및 연체수수료가 납입된 날 이후 다음 날 영업일이 종료되기 전까지 서비스를 복구할 것입니다. 수도국 직원 외 다른 사람으로 인해 또는 수도국의 허가없이 서비스가 켜질 경우 벌금 또는 추가 금액 또는 수수료가 발생합니다. 허가 없이 서비스 복구로 인해 발생한 그 어떤 피해도 고객이 책임집니다.

13. 영업시간 이후 서비스 재설립: 서비스가 월요일부터 금요일 오후 5시 이후, 주말, 또는 공휴일에 복구될 경우 $150.00가 초과되지 않는 영업시간 이후 서비스 재설립 수수료가 발생합니다. 고객이 영업시간 이후 서비스 재설립 수수료에 대하여 정보를 받고 수수료에 대한 동의를 합의서에 서명하여 다음 영업일 오후 12시 전까지 수도국 청구 사무실에 연락하여 수수료를 지불할 것을 동의하기 전까지 서비스는 복구되지 않을 것입니다. 영업시간 이후 서비스 재설립 수수료는 기본 재설립 수수료 및 미납부금액에 대한 연체료 외 추가 금액입니다. 수도국 직원은 서비스 전화를 응대할 때 납부금을 징수하는 것이 허용되지 않으며 청구 부서에 다음 영업일 오후 12시 전까지 고객이 연락하는 것을 안내할 것입니다.

14. 청구서 이의 제기: 청구서에 대한 이의 제기를 위해, 고객은 반드시 항소를 수도국, 주목: 시티 매니저, 440 하코트 애비뉴, 씨사이드, 캘리포니아, 93955으로 제출해야 합니다. 항소는 반드시 서면으로 작성되어야 하며 체납 통지가 발행된 시점으로부터 십오(15)일 이내 제출되어야 합니다. 수도 청구서에 대한 이의 제기를 하고 시 관리자에게 항소를 위한 권리를 행사했을 경우, 수도국은 항소가 미결인 상태에서 미납부금으로 인한 수도 서비스를 중단할 수 없습니다.

서비스 중단을 금지하는 조건: 시는 다음과 같은 모든 조건이 충족될 경우 주거용 수도 서비스를 중단할 수 없습니다:

1. 건강 조건: 고객 또는 고객의 거주자가 주치의로부터 서비스 중단이 (i) 삶을 위협하거나 (ii) 주택에 거주하는 사람의 건강과 안전에 심각한 위협을 주게 한다는 증명서를 제출합니다;

2. 재정적 불능: 수도 시스템의 정상적인 청구 주기안에 수도 서비스 납부금을 낼 수 없는 재정적 불능을 고객이 증명합니다. 만약 고객의 가족일원 중 다음과 같은 사항에 해당될 경우 고객은 "재정적으로 지불할 수 없음"으로 간주됩니다

(i) 다음과 같은 혜택을 현재 받고 있는 수혜자: 캘웍스, 캘프레시, 일반 보조, 메디칼, SSI/주 보충금 프로그램, 또는 캘리포니아 여성, 영아, 유아를 위한 특별 영양 보충 프로그램, 또는 (ii) 연방 빈곤 수준의 200% 이하의 가족 연봉을 신고한 고객 (캘리포니아에서 해당되는 연방 빈곤 수준은 다음 링크 참고: https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income- limits); 그리고

3. 대체 결제 방식: 고객은 할부 상환 계약 또는 서비스 중단을 금지하는 조건 결정에 대한 과정에 언급된 대체 결제 일정에 적극 참여합니다.

서비스 중단을 금지하는 조건 결정에 대한 과정: 위에 설명된 조건 준수를 증명하는 과정은 고객이 진행합니다. 고객이 요청한 지원을 처리하기 위해 시에서 충분한 시간을 가질 수

있도록, 고객은 건강 문제, 재정적 불능, 그리고 지불 방법 참여 의사를 증명하는 필수 서류들을 시에게 제공하는 것을 권장합니다. 서류를 수령한 후, 시 재정 관리자, 또는 그/그녀의 담당 직원은, 서류를 검토하여 달력일로 칠 (7)일 이내로 가능한 대체 결제 방식의 가능성에 대한 정보와 함께 추가 정보를 요청하거나, 대체 결제 방식이나, 고객이 참여할 수 있도록 허용한 시의 요건에 대한 통지를 할 것입니다. 시가 추가 정보를 요청한 경우, 고객은 시의 요청을 받은 시점으로부터 달력일로 오 (5)일 이내 요청받은 정보를 제공해야합니다. 추가 정보를 받은 시점으로부터 달력일로 오 (5)일 이내로, 시는 서면으로 고객이 서비스 중단을 금지하는 조건을 충족하지 못했음을 또는 대체 결제 방식이 승인되었음을 고객에게 통지할 것입니다. 고객이 서비스 중단을 금지하는 조건을 충족하지 못한 경우, 모든 체납금은 시의 결정에 대한 통보 날짜로부터 또는 곧 진행될 서비스 중단하는 날짜로부터, 시간 상 뒤에 적용되는 조건으로, 영업일로 이 (2)일 이내 납부되어야 합니다.