

	산타아나 시 행정 정책 및 절차	
		시 관리자 승인
주제 주거용 수도 서비스 중단 정책		날짜 2024 년 7 월 4 일

목적:

본 정책은 캘리포니아 주의 수도 차단 보호법 (“법”), 캘리포니아 보건 및 안전 코드 제 104 부 제 12 장 제 6 조 (보건 및 안전 코드 § 116900 등)에 따라, 산타아나 시가 체납된 주거용 시립 유틸리티 서비스 고객의 수도 계정 관리를 위해 행정 조치를 취합니다. 서비스 연결 200 개 이상을 제공하는 도시나 커뮤니티 수도 시스템으로서, 산타아나 시민은 법에서 정한 규정을 준수해야 합니다. 산타아나 자치법 제 39-15 조에서 정의하는 용어는 본 관리 정책에서 동일한 의미를 갖습니다.

범위:

이 정책은 산타아나 시의 주거용 수도 고객에만 적용되며, 체납된 수도 요금 미납으로 인한 경우에만 적용됩니다.

정책:

모든 수도 고객은 연락처 정보를 최신으로 유지하고 모든 관련 통지를 시간 내에 받을 수 있도록 추천합니다. 수도 청구와 관련된 모든 통신, 검토, 문의 등은 시립 유틸리티 서비스 (MUS) 부서로 문의하실 수 있습니다. 다음은 MUS 에 연락할 수 있는 방법입니다.

- 전화번호: (714) 647-5440
- 팩스: (714) 647-5089
- 이메일 주소: mus.info@santa-ana.org
- 직접 방문: 20 Civic Center Plaza, Santa Ana, CA 92701
 - 월요일 - 목요일 7:30 AM - 5:30 PM
 - 격주 금요일 8:00 AM - 5:00 PM
 - 법정 공휴일 휴무
- 우편:

Finance Department – Treasury Division M-13
 20 Civic Center Plaza

PO Box 1964
Santa Ana CA, 92702-1964

산타아나 자치법(SAMC) 제 39 장에 따라, 시립 유틸리티 서비스 계정은 청구서 발행일로부터 십사 (14)일 이내에 납부해야 합니다. 납기는 고객의 청구서에 표시됩니다. 청구서에 표시된 납기일까지 납부가 이루어지지 않을 시 귀하의 계정에 십 퍼센트 (10%)의 벌금이 부과됩니다.

체납된 주거용 수도 계정의 관리에는 다음과 같은 규정이 적용됩니다:

- (1) 고객의 의무: 유틸리티 서비스 고객은 계정의 결제 방법과 연락 정보(우편 주소 및/또는 이메일 주소 포함)가 정확한지 확인하는 책임이 있습니다. 신용카드/직불카드 만료, 자금 부족 등의 이유로 반려되거나 반환된 지불이 발생할 경우 서비스 계정에 벌금이 부과될 수 있습니다.
- (2) 차단 자격: 주거용 수도 서비스 고객은 다음 조건 중 하나라도 충족될 경우 수도 서비스 차단을 받을 수 있습니다:
 - a. 고객이 현재의 유틸리티 청구서에 대해 최소 유예 육십 (60)일 이상 지체되었으며, 해당 고객이 법률에서 정한 보호 조치를 사용하지 않은 경우, 차단 전 최소 삼십 (30)일 이전에 체납/차단 통지가 제공됩니다.
 - b. 고객이 시가 승인한 결제 계획(대체 결제 스케줄)의 조건을 따르지 않을 경우, 차단 전 최소 오 (5) 영업일 전에 차단 통지가 제공됩니다.
 - c. 고객이 이전 청구서에 대한 시가 승인된 결제 계획(대체 결제 스케줄)을 진행 중인 동안 현재 유틸리티 청구서에 최소 육십 (60)일 이상 연체될 경우, 차단 전 최소 오 (5) 영업일 전에 차단 통지가 제공됩니다.
- (3) 연체 안내: 청구서에 표시된 납기일까지 납부되지 않으면 고객 계정에 등록된 주소로 지불 연체 및 서비스 중단 예고 통지 ("연체 통지")가 우편으로 발송됩니다. 만약 우편 주소와 수도 서비스를 제공하는 주소가 다를 경우, 두 번째 연체 통지가 서비스 주소로 "거주자"에게 발송됩니다. 이와 더불어 고객의 계정에 벌금이 부과됩니다. 이 연체 통지는

납기일로부터 총 육십 (60)일 이후에도 청구서가 연체된 채로 남아 있을 경우 수도 서비스 중단을 경고하는 차단 예고 경고로 간주됩니다.

- (4) 지연, 감소, 분할 납부 또는 대체 결제 스케줄: 고객의 납부가 시가 승인한 지연, 분할 납부 또는 대체 결제 일정에 따라 지불되는 동안 도시는 서비스를 중단하지 않습니다. 고객이 시가 승인한 결제 계획 및 현재 청구서에 준수하는 경우입니다. 유틸리티 서비스 계정 당 한 번에 하나의 결제 계획만 가능합니다. 주거용 수도 고객은 연체 통지에 표시된 마감일 이전에 도시에 대한 결제 계획을 서면으로 제출할 수 있습니다. 고객이 다음 모든 조건을 충족할 수 있는 경우에만 요청이 승인됩니다:
- a. 주거용 수도 서비스의 중단이 고객 또는 서비스 위치 내의 법적 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협을 가할 것임을 증명하는 (캘리포니아 복지 및 기관 법 제 14088(b)(1)(A)조)에서 정의한 주치의의 인증서를 MUS 에 제출하십시오. 이는 법에서 요구하는 부분입니다. "양식 A: 주치의(PCP)의 인증서"는 고객이 주치의로부터 필요한 인증을 제공하기 위해 사용할 수 있습니다.
 - b. 고객이 법률에 따라 일반 청구 주기 내에 주거용 수도 요금을 지불할 재정적 능력이 없음을 증명하는 자료를 MUS 에 제출하십시오. "양식 B: 경제적 어려움 증빙서"는 고객이 필요한 증빙 서류와 함께 사용할 수 있으며, 고객(또는 그 가족의 구성원)이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충 보안 소득/주 보충 지급 프로그램, 또는 캘리포니아 여성, 유아 및 어린이를 위한 특수 보충 영양 프로그램 수혜자임을 증명하는 서류와 함께 사용할 수 있습니다. 또는, 고객은 연간 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 신고할 수 있습니다.
 - c. 고객이 모든 연체 요금에 대해 시가 승인한 지급 계약, 대체 지급 일정 또는 연기 또는 감액 지급 계획에 동의하는 경우에, 시는 해당 지급 선택의 구체적인 방식을 승인할 권리가 있으며, 해당 지급 선택의 매개 변수를 정할 수 있습니다. 시가 승인한 분할 상환 계약, 대체 지급 일정 또는 연기 또는 감액 지급 계획을 고려하기 위해서는 "양식 C: 공공 서비스 관련 지급 계획 요청서"를 제출해야 합니다. 지급 계획은 일반적으로 월 단위로 12 회 분할로 나누어 지급됩니다. 시는 지급 계획을 개시하기 위해 고객에게 일반적인 월 청구서 평균 금액을 선불로 지불하도록 요청할 수 있습니다. 고객은 월 정기 요금 외에 월 분할 납부금을 유지해야 준수할 수 있습니다.

시는 지금 계획에 따른 월 분할 납부금에 대한 별도 청구서나 통지를 발행하지 않으며, 고객이 적시에 납부할 책임이 있습니다.

- (5) 청구서의 공방 또는 이의 신청: 수도 청구서에 표시된 서비스나 요금에 이의를 제기하거나 항소하고자 하는 고객은 청구서에 표시된 마감일까지 "양식 D: 공공 서비스 요금 공방 또는 항소 요청서"를 MUS 에 제출해야 합니다. 시는 마감일 이후에 제출된 어떠한 항소도 받아들이지 않을 수 있습니다. 재정 및 관리 서비스 이사 또는 그들의 담당자는 이러한 항소를 검토할 것입니다. 시는 고객에게 항소에 대한 결정을 서면으로 통보하며, 모든 결정은 최종 결정입니다. 요금이 잘못 청구된 경우, MUS 는 수정된 청구서를 제공하고 수정된 요금의 지불은 수정된 청구서 발행일로부터 십 (10)일 이내에 완료되어야 합니다. 요금이 정확하다고 판명된 경우, 고객은 결정 통지 후 다섯 (5) 영업일 이내에 모든 미납 금액을 지불해야 합니다. USPS 우편을 통해 지불되는 경우, 마감일까지 우편 날인이 되어 있어야 합니다. 항소가 시에 의해 검토 중이거나 이로 인한 조사가 진행 중인 경우, 시는 거주용 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.
- (6) 소유주-거주자 관계 및 책임: 수도 서비스가 제공되는 장소의 재산 소유주는 기본적으로 시에서 기록상 고객이 되며, 책임 이전이 발생하지 않는 한입니다. 재산 소유주는 장소에 거주하는 사람들이 법적으로 거주할 수 있는 권한이 있으며 재산에 관련된 공공 서비스 계정을 알고 있는지 확인해야 합니다. 재산 소유주가 기록상 고객이고 거주자나 점유자가 연체된 청구서로 인해 서비스가 중단될 수 있음을 통지 받았다면, 법에 따라 거주자나 점유자는 재산 소유주의 연체 요금을 지불하지 않고도 시의 고객이 될 수 있습니다. 시의 공공 유틸리티 고객이 되려는 주거 세입자나 점유자는 위에서 언급한 정보를 얻기 위해서는 MUS 에 연락을 취해야 합니다.
- (7) 우선 적용 법률: 본 행정 정책과 때때로 수정된 법률 간에 갈등이 발생할 경우, 건강 및 안전 코드 § 116900 및 이에 따르는 수정 사항이 우선 적용됩니다.
- (8) 승인: 이 행정 정책의 권한은 산타아나 시 행정 규정인 제 39 장 제 39-22 조 및 수도 차단 보호법에 기반합니다.
- (9) 시행일: 본 행정 정책은 2024 년 7 월 4 일부터 시행됩니다.