

소노마 시

상수도 중단 정책

1. 목적

이 정책의 목적은 요금 미납 시 가정용 상수도 서비스를 중단하기 위한 가이드라인을 마련하는 것입니다.

2. 정책

2.1 정의

이 정책의 목적을 위해, 다음과 같이 정의합니다.

2.1.1 "가정용 서비스"는 단독가구 주택, 다가구 주택 및 이동식 주택을 비롯하여 주거용으로 연결하는 상수도 서비스를 말합니다.

2.2 적용 범위

캘리포니아주 상수도 중단 방지법 (상원 법안 No. 998)에 의거하여, 소노마 시 ("시")는 요금 미납 시 가정용 상수도 서비스의 중단에 관한 서면 정책을 마련했습니다 (이후부터, "정책"이라고 함). 이 정책은 통보, 수수료 할당 및 서비스 중단 등 연체 계정을 수집하기 위한 시의 행정 절차를 기술한 것입니다.

3. 요건

3.1 서면 정책

상수도 중단 정책은 영어, 민법전 섹션 1632에 나열된 언어, 그리고 서비스 지역에 거주하는 인구의 10% 이상이 사용하는 기타 언어로 이용할 수 있습니다. 이 정책은 시의 인터넷 웹 사이트에서 찾아볼 수 있고, 다음의 사항이 포함되어 있습니다.

3.1.1 대체 납부 방안

시는 이 정책의 섹션 3.6.1.1 및 3.6.1.2에 기술된 기준을 충족하는 고객에 대해 대체 납부 방안을 제공해야 한다. 시는 다른 고객에 대해, 자유 재량에 따라, 대체 납부 방안을 제안할 수 있습니다. 시는 고객에게 제안한 대체 납부 방안을 선택할 수 있고, 고객의 서면 동의 여부 등 납부 옵션의 매개변수들을 설정할 수 있습니다. 이미 이런 방안의 대상자가 된 고객들은 대체 납부 방안을 제공받을 수 없습니다. 대체 납부 방안은 다음과 같습니다.

3.1.1.1 납부 임시 유예 계획

시는 고객이 납부하지 않은 요금의 만기일을 연장할 수 있습니다. 납부 연기는 다음 번 고지서의 만기일을 넘어설 수 없습니다. 유예 계획에 의거하여 연체료를 납부하는 동안, 고객은 다음 번의 미납 요금에 대해 또 다른 대체 납부 방안을 요청할 수 없습니다. 유예 계획을 준수하지 않으면, 추가 통보없이 다음 날 (업무일 기준) 바로 가정용 상수도 서비스가 중단될 수 있습니다. 단, 고객은 이 정책의 섹션 3.6에 해당되지 않아야 합니다. 고객은 12개월 기간에서 1회 유예 계획만 신청할 수 있습니다.

3.1.1.2 미납 잔액의 할부 상환

시는 할부 상환 납부 방안을 제안할 수 있습니다. 미납 잔액은 특정 기간에 걸쳐 할부로 상환할 수 있는데, 일반적으로 3개월을 초과하지 않습니다. 할부 상환 납부는 고객의 월별 고지서의 만기일에 따라 달라집니다. 현재 요금은 후속 납부 기간에 누적되기 때문에, 고객은 이를 모두 납부하는 것 외에도 할부 상환 계획의 조건을 준수해야 합니다. 만기일까지 납부하지 않는 등 할부 상환 계획의 조건을 준수하지 않으면, 추가 통보없이 다음 날 (업무일 기준) 바로 가정용 상수도 서비스가 중단될 수 있습니다. 단, 고객은 이 정책의 섹션 3.6에 해당되지 않아야 합니다. 고객은 24개월 기간에서 1회 유예 계획만 신청할 수 있습니다.

3.1.2 고지서에 이의가 있거나 항소를 원하는 고객을 위한 공식 메커니즘

항소는 시에서 규정하는 서면 양식에 작성하여, 고지서 발급일로부터 15일 이내에 시로 제출해야 합니다. 고객은 항소에 관한 시의 결정을 서면으로 통보받게 됩니다. 항소는 소노마 자치단체 규정의 섹션 13.04.080에 기술된 바에 따릅니다.

제시된 일정에 맞게 항소하지 않으면, 가장 마지막 결정이 최종 결정으로 간주됩니다. 항소 결정이 내려지지 않은 동안, 시는 미납으로 인한 가정용 상수도 서비스를 중단하지 않습니다. 항소가 진행 중인 동안, 고객은 모든 미납액을 계속 납부해야 합니다.

3.1.3 요금 미납 시 가정용 상수도 서비스의 중단을 방지하기 위한 옵션을 논의하기 위한 고객용 연락처 정보

회계부는 (707) 933-2244로 연락할 수 있습니다. 비상 연락처 정보 및 업무 외 시간은 소노마 시의 웹 사이트(www.sonomacity.org)에서 찾아볼 수 있습니다.

3.2 서비스 중단 시간대 및 통보

3.2.1 고객의 요금 납부가 고지서의 납부 만기일 이후로 최소 60일 동안 연체될 때까지, 시는 요금 미납으로 인한 가정용 상수도 서비스를 중단하지 않습니다.

3.2.2 요금 미납으로 인한 가정용 상수도 서비스가 중단되기 7일 이전에, 시는 해당 계정의 고객에게 서면으로 통보합니다.

3.2.2.1 납부 연체 그리고 임박한 서비스 중단에 대한 서면 통보는 해당 서비스가 제공되는 거주지의 고객에게 우편으로 발송됩니다. 이 통보는 고객의 계정으로 지정된 우편 주소로 발송됩니다. 우편물이 수령되지 않을 경우, 시는 이에 대한 책임이 없습니다.

3.2.2.2 고객의 우편 주소가 가정용 서비스의 주소와 다른 경우, 서면 통보의 복사본은 상수도 서비스의 주소로 "실제 사용자"에게 발송됩니다. 통보는 다음의 사항을 포함합니다.

- 고객의 이름 및 주소
- 만기일 경과 후의 금액
- 서비스 종료를 피하기 위한 납부 마감일
- 연체료 납부 기한의 연장을 신청하기 위한 프로세스 설명
- 이 정책의 섹션 3.1에 의거하여, 고객이 대체 납부 방안을 요청할 수 있는 절차 설명
- 고지서 심의 및 항소를 위한 진정 절차 설명
- 시청 전화번호 및 이 정책의 웹 링크

3.2.2.3 서면 통보가 우편물 수령 불가로 반송되는 경우, 시는 거주지를 방문하여 미납으로 인한 가정용 상수도 서비스가 중단될 시점이 임박했음을 알려주고, 미납으로 인한 가정용 상수도 서비스의 중단에 대한 서면 정책의 사본 1부를 눈에 잘 띄는 곳에 남겨두는 노력을 합니다.

3.2.2.4 업무 외 / 업무 시간 중 상수도 서비스 중단 ("턴오프") / 재연결 ("턴온") 수수료는 시의 결의사항을 통해 마련되었으며, 시의 수수료 일정 (UT-02)에서 찾아볼 수 있습니다.

3.2.2.5 시에서 이 정책에 마련된 단계를 완료하고 고객의 가정용 상수도 서비스가 중단되고 나면, 시는 납부 유예 또는 미납 요금의 할부 상환 등 대체 납부 방안을 제공하지 않습니다.

3.3 가정용 상수도 서비스 중단 임대주-세입자 관계

3.3.1 개별 계량기를 사용하는 가정용 서비스:

3.3.1.1 개별 계량기를 사용하는 가정용 서비스가 한 가구 주택, 다 가구 주거용 구조물, 이동식 주택 주차장 또는 노동자 합숙소의 영구 주거용 구조물의 거주자에게 공급되는 경우, 이런 건물의 소유자, 관리자 또는 운영자가 이런 기록의 고객인 경우, 계정에 미납부액이 있을 때 시는 서비스가 종료되기 최소 10일 전에 실제 사용자에게 서면으로 통보합니다.

3.3.1.2 서면 통보는 연체 계정에 미납된 금액을 납부하지 않아도, 실제 사용자가 상수도 서비스에 대해 과금되는 고객이 될 권리가 있다는 점을 알려야 합니다.

3.3.1.3 이 통보는 실제 사용자가 고객이 되는 방안을 마련하기 위해 연락할 수 있는 연락처 정보를 제공해야 합니다. 이런 실제 사용자는 시의 상수도 서비스 이용약관 그리고 기타 요건에 동의해야 합니다.

3.3.1.4 해당 건물이 "중단" 상태인 경우, 신규 고객은 이사하기 전에 임대 계약서 또는 기타 법적 사용 근거를 시에 제공해야 합니다.

3.3.2 마스터 계량기를 사용하는 가정용 서비스:

3.3.2.1 마스터 계량기를 사용하는 가정용 서비스인 경우, 시는 서비스가 종료되기 최소 15일 전에 해당 계장에 미납금이 있고 상수도 서비스가 특정된 날짜에 종료된다는 점을 실제 사용자에게 서면으로 통보하기 위해 노력합니다.

3.3.2.2 이 통보는 다음의 사항을 명시합니다 - 1) 상수도 서비스의 종료를 방지하거나 다시 연결하기 위해 누가 어떤 조치를 취해야 하는지, 2) 상수도 서비스의 예상 비용 (추정), 3) 서비스가 지속되도록 실제 사용자를 지원할 수 있는 시청 담당자의 직위, 주소 및 전화번호, 4) 현지 변호사협회에서 추천하는 적격의 법률 서비스 프로젝트의 주소

및 전화번호.

3.3.2.3 각 유닛으로 우편물을 직접 배달하는 하는 것이 합리적이지 않거나 실용적이지 않다면, 시는 통보 사본 (2)을 공통 구역 그리고 구조물의 진입 지점으로 발송합니다. 이 통보는 연체 계정에 미납인 금액을 납부할 필요없이 시의 고객이 될 수 있는 권리가 있다는 점을 거주자들에게 알려줍니다. 하지만, 실제 사용자는 상수도 서비스 및 기타 요건에 대해 시의 이용약관에 동의해야 합니다.

3.3.2.4 실제 사용자가 상수도 서비스의 이용약관에 동의하지 않고 시의 법규와 조례 및 요금 체계의 요건을 충족하지 않으면, 상수도 서비스는 실제 거주자에게 제공되지 않습니다. 하지만, 한 명 이상의 실제 사용자가 시의 요건에 맞춰 계정에 부과되는 후속 요금을 책임질 것이고 또 그럴 수 있다고 판단되거나, 시의 조례 및 요금 체계의 요건을 충족하지 못한 실제 사용자를 대상으로 시에서 선별적으로 종료한 서비스에 대해 사용 가능한 법적 수단이 있는 경우, 시는 이런 요건을 충족하지 않은 실제 사용자들을 위한 서비스를 마련해야 합니다.

3.3.2.5 연체 계정에 미납 잔액을 내지 않게 하려면, 고객이 되는 실제 사용자는 기록에 남아 있는 연체 계정 고객이 해당 주택의 임대주, 관리인 또는 대리인이라는 것을 검증해야 합니다. 검증 방식으로는, 기본적으로, 임대 계약서, 임대료 납부 영수증, 해당 사용자가 건물을 임대하고 있음을 보여주는 공공기관의 문서 또는 민법전 섹션 1962에 의거하여 공개되는 정보가 있습니다.

3.3.3 한 명 이상의 사용자가 시의 요건을 충족하면서 앞으로의 요금을 납부할 의향이 있고 그럴 책임을 진다고 판단되거나, 시의 요건을 충족하지 못한 실제 사용자를 대상으로 시에서 선별적으로 종료한 서비스에 대해 사용 가능한 법적 수단이 있는 경우, 시는 이런 요건을 충족하지 않은 실제 사용자들을 위한 서비스를 마련해야 합니다.

3.3.4 일정 기간 동안 이전의 서비스가 시에 책임이 있다는 조건부인 경우, 임대 거주 및 임대료의 납부 또는 해당 기간에 대한 신용 의무를 증빙하여 상수도 서비스가 중단되려는 해당 건물에 대한 고객 계정을 마련해야 합니다.

3.3.5 임대료 납부 등 정기적인 납부는 가정용 상수도 서비스 요금을 포함하고, 이런 요금은 별도로 기술되지 않습니다. 이 섹션에 의거하여 시의 고객이

되는 실제 사용자는 이전의 납부 기간 중 이런 서비스에 대해 시로 납부한 모든 요금은 정기 납부액으로부터 공제됩니다. 시는 이런 공제액에 대해 책임을 지지 않으며, 이런 공제액은 거주지의 실제 사용자와 납부 책임이 있는 자 사이의 문제로써 해결되어야 합니다.

3.4 연체 수수료 & 요금

- 3.4.1 상수도 고지서에 표시된 마감일 오후 3시까지 납부금을 내지 않으면, 이 고지서는 연체된 것입니다.
- 3.4.2 만기일로부터 29일이 지난 날 오후 3시까지 상수도 고지서의 금액을 납부하지 않으면, 수수료가 계산됩니다.
- 3.4.3 연체 관련 수수료는 시에서 채택한 수수료 체계에 따라 정해집니다.
- 3.4.4 고객은 우편 주소, 전화번호 및 이메일 주소 등 최신 연락처 정보를 시에 제공해야 합니다. 이런 정보가 최신 상태가 아니면, 시에서 책임을 지지 않습니다.
- 3.4.5 고객은 시기에 맞춰 납부금을 지불해야 합니다. 고지서를 수령하지 않았다고 해서 연체 관련 수수료가 면제되거나, 이 정책의 섹션 3.3에 기술된 시간대가 변경되는 것은 아닙니다.

3.5 가정용 상수도 서비스의 재연결

- 3.5.1 고객의 가정용 상수도 서비스가 이 정책에 따라 중단되고 나면, 고객은 서비스가 다시 연결되기 원하는 날 (휴무일 제외) 오후 3시까지 요금을 납부해야 합니다.

3.5.1.1 모든 연체 요금 및 수수료

3.5.1.2 시청에서 채택하여 시청의 수수료 일정 (UT-02)에 반영된 수수료에 관한 상수도 서비스의 턴오프/턴온

3.5.1.3 \$150의 예치금

- 24회 연속으로 만기일 이전에 납부하거나, 고객이 요청하여 상수도 서비스가 종료된 경우, 그리고 계정이 연체된 적이 없다면, 예치금은 해당 계정에 적용됩니다.

3.5.2 시는 이 섹션에 의거하여 납부액을 수령하고 나면, 최대한 빨리 상수도 서비스를 다시 연결하도록 노력합니다.

3.6 의료용 상수도 서비스가 필요한 저소득층 고객

3.6.1 다음의 조건이 충족되는 경우, 시는 요금 미납으로 인한 고객의 가정용 상수도 서비스를 중단하지 않습니다.

3.6.1.1 캘리포니아 복지 및 제도 강령 14088(1)(A)에 정의된 조건에 따라, 다음과 같이 고객이 1차 의료 사업자의 인증서를 시에 제출합니다 - 가정용 상수도 서비스가 중단되면 해당 부지에 거주하는 자의 보건의 심각하게 위협받거나, 생명이 위태로울 수 있습니다.

3.6.1.2 고객은 시의 정상적인 과금 주기 내에 가정용 상수도 서비스를 재정적으로 감당할 수 없음을 증명합니다. 정상적인 과금 주기 내에 가정용 상수도 서비스의 요금을 재정적으로 감당할 수 없으려면, 고객 또는 서비스가 제공되는 가구의 구성원이 현재 CalWORKS, CalFresh, 종합 지원, Medi-Cal, 생활 보조금 / 생활비 보조 프로그램, 여성/유아/아동을 위한 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램의 수혜자이거나, 고객은 가국의 연소득이 연방 빈곤 수준의 200% 이하임을 선언해야 합니다.

3.6.1.3 정책 섹션 3.1에 정의된 바와 같이, 고객이 대체 납부 방안의 효력을 발생시킵니다.

3.6.2 섹션 3.6.1.1부터 3.6.1.3에 설명된 모든 조건이 충족되고, 대체 납부 계획이 마련된 경우, 가정용 상수도 서비스는 시에서 서비스의 중단 의향을 우편으로 최종 통보한 날로부터 5일 이내에 중단할 수 있습니다. 다음의 상황인 경우, 건물에서 눈에 잘 띄는 곳에 최종 통보의 사본1부를 남겨 놓습니다.

3.6.2.1 고객이 60일 이상 납부 분할 상환 또는 유예를 준수하지 않습니다.

3.6.2.2 대체 납부 방안을 이행하는 중, 고객이 60일 이상 현재의 가정용 상수도 서비스 요금을 납부하지 않습니다.

3.6.3 섹션 3.6.1.1에 나열된 모든 조건이 충족되는 경우,

3.6.3.1 캘리포니아 보건 강령 섹션 116914(a)(1)에 의거하여, 정상 업무

시간 중 재연결 수수료는 시의 요금 체계 (SMC 13.04.120)에 따라 결정되지만 \$50를 초과할 수 없습니다. 2021년1월1일 시작되는 소비자 가격 지수의 변화를 반영하여 해마다 조정됩니다.

3.6.3.2 캘리포니아 보건 강령 섹션 116914(a)(1)에 의거하여, 정상 업무 시간 중 재연결 수수료는 시의 요금 체계 (SMC 13.04.120)에 따라 결정되지만 \$50를 초과할 수 없습니다. 2021년1월1일 시작되는 소비자 가격 지수의 변화를 반영하여 해마다 조정됩니다.

3.7 이전에 중단된 서비스를 위해 반려된 납부

3.7.1 상수도 서비스의 재연결을 위한 납부가 어떤 이유로 반려되거나 취소되는 경우, 시는 추가 공지없이 가정용 상수도 서비스를 즉시 중단할 수 있습니다.

3.7.2 상수도 서비스의 재연결을 위한 납부가 어떤 이유로 반려되거나 취소되는 경우, 반려된 납부일로부터 12개월 동안 해당 계정에 대한 후속 납부는 현금 또는 증권 투자로 이뤄져야 합니다. 신용카드 납부는 시의 재량권으로 수용하는 대체 납부 방법입니다.

3.8 연례 보고

3.8.1 시는 요금 미납으로 인한 가정용 상수도 서비스의 중단 횟수를 시청의 웹사이트와 수자원통제 위원회에 해마다 보고합니다.

3.9 가분성

3.9.1 이 정책이— 제목, 섹션, 부속 섹션, 문구, 문장, 절 및 단락은 분리할 수 있습니다. 어떤 항목이라도 위법하거나, 무효이거나 법원에서 인정할 수 없는 경우, 해당 결정은 나머지 조항에 아무런 영향을 주지 않습니다.

3.10 무단 조치

3.10.1 이 정책은 요금 미납으로 인한 서비스 중단에만 적용됩니다. 이 정책은 고객의 무단 또는 부주의한 행동으로 인한 경우 또는 비상 상황 발생 시, 시의 상수도 서비스의 종료 결정에 적용되지 않습니다 (SMC 13.04.251; 13.04.090 참조).