

플러턴 시 - 수도 요금

거주용 수도 서비스 중단에 관한 정책 (SB 998에 따른 수도 중단 보호법)

2020년 1월 21일 플러턴 시의회 결의 제2020-06호에 의해 채택

2018년 9월, 수도와 관련하여 주 상원 법안 998이 캘리포니아 보건 및 안전법 (CHSC) 104장 12절 6 장(제116900항으로 시작)에 추가되도록 승인되었습니다. 이 법안은 **수도 중단 보호법(이하 “법”)**으로 알려져 있습니다. 공공 시설 위원회에 의해 규제되지 않는 도시 상수도 공급 업체인 플러턴 수도 사업소는 2020년 2월 1일 이후 본 법안을 시행해야 합니다. 수도 중단 보호법은 주거용 계정에만 적용됩니다. 본 법안의 시행 요건 중 하나는 플러턴 수도 사업소(이하 “사업소”)가 모든 **주거용** 수도 서비스 계정에 적용되지만, 어떠한 모든 비주거용 수도 서비스 계정도 적용 불가능한 수도 서비스 중단 정책(이하 “정책”)을 확립해야 하는 것입니다. 본 정책의 범위가 시의 다른 규정, 결의 및 정책의 조항과 상충되는 경우에는, 본 정책이 우선권을 갖습니다.

I. 정책의 적용

본 정책은 통지, 수수료 부과 및 서비스 해지를 포함하여 연체 계정 수금에 대한 사업소의 행정 조치를 열거합니다. 본 정책에 관한 내용은 시 웹 사이트 www.cityoffullerton.com에서 확인할 수 있습니다. 수도 요금 청구에 관한 질문이나 도움이 필요하시면, 시의 공공 시설 서비스 부서(714-738-6890)로 연락하실 수 있습니다. 또한 월요일부터 목요일까지 매주 금요일 오전 8시부터 오후 5시까지(공휴일 및 휴무일 제외) 303 W. Commonwealth Avenue, Fullerton, CA 92832에 위치한 플러턴 시 공공 시설 서비스 부서를 방문하실 수 있습니다.

수도 요금은 2개월에 한 번 또는 시의회 결정에 따른 횟수에 의해 시에 납부해야 합니다. 수도 서비스에 대한 모든 요금 청구는 요금 청구서에 기재된 마감일의 업무 종료시까지 납부해야 합니다. 이 기간 내에 납부하지 않은 요금은 연체로 간주하며 연체료가 발생하기 시작합니다.

II. 정책의 요구사항

CHSC 제116906항에 의거, 사무소는 본 정책을 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 시의 서비스 지역 내 인구의 10% 이상이 사용하는 기타 언어로 제공합니다. 본 정책은 다음의 내용을 포함합니다:

- 납부 지연 또는 납부 감면을 위한 계획;
- 대체 납부 일정;
- 고객이 공공 요금 청구서에서 수도 요금에 대해 이의를 제기하거나 민원을 청구할 수 있는 공식적인 절차; 및
- 요금 미납에 따른 주거용 수도 서비스 중단을 방지하기 위한 선택 사항을 논의하기 위해 고객이 연락할 수 있는 전화 번호.

본 규정은 플러턴 시 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.

III. 요금 미납으로 인한 수도 서비스 해지.

CHSC 제116908항에 의거, 사업소는 고객에 의한 요금 납부가 최소 60일 이상 연체될 때까지 미납 계정에 대한 주거용 수도 서비스를 해지할 수 없습니다. 사무소는 수도 서비스 해지 전 업무일 기준 7일 이내에 고객에게 연락해야 합니다. 연체 계정에 대한 수금에는 다음 규칙이 적용됩니다:

A. 연체 통지

요금 납부 마감일의 업무 종료시까지 청구서에 표시된 금액이 납부되지 않으면 연체료가 부과됩니다. 연체료를 포함한 납부 기한 및 잔액이 청구서에 표시됩니다. 요금이 연체되면 CHSC 제116908항에 의거, 사업소는 청구서 지불에 대한 책임이 있는 고객에게(플러턴 수도 요금, 규칙 및 규정의 규칙 제1항에 정의된 바와 같이) 60일 후에 수도 서비스가 해지될 것이라는 연체 통지서를 발송합니다. 연체 통지서는 계정에 지정된 우편 주소로 우송됩니다. 우편 주소와 수도 서비스가 제공되는 주거 시설의 주소가 다른 경우, 두 번째 통지는 서비스 주소지의 “거주자” 앞으로 발송됩니다. 사업소에 최신 연락처 정보를 제공하는 것은 고객의 책임입니다.

B. 대체 납부 협약

CHSC 제116910항에 의거, 다음 조건을 모두 충족하는 경우, 고객의 임차인을 포함하여 일반적인 요금 납부 기간 내에 수도 요금을 지불할 수 없는 모든 고객은 일반 요금 청구서 미납으로 인한 지연 요금 및 기타 징수 비용과 서비스 중단을 피하기 위해 대체 납부 협약을 요청할 수 있습니다:

1. 고객이 수도 서비스 해지가 거주 서비스가 제공되는 곳의 거주자의 건강과 안전에 대한 심각한 위험을 초래하거나 생명을 위협할 수 있다는 면허를 소지한 1 차 진료 제공자의 인증서를 사업소에 제출합니다: 및
2. 고객이 시의 일반 요금 청구 주기 내에서 주거용 수도 서비스에 대한 요금을 재정적으로 납부할 수 없음을 입증합니다. 다음과 같은 경우 고객은 일반 청구 주기 내에 요금을 납부할 수 없다고 간주됩니다:
 - a. 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충 안전 소득 / 주 보충 보조금 프로그램, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수령인; 또는
 - b. 고객은 위증 시 처벌을 받을 것을 서약한 이후 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 신고한 경우; 및
3. 고객은 연체료 및 기타 징수 수수료를 포함하여 총 미납 금액과 관련하여 납부 연장, 분할 상환 또는 대체 납부 일정을 포함한 대체 납부 협약을 기꺼이 받아들일 용의가 있습니다.

고객에게 필요한 모든 문서를 수령한 경우, 사업소는 영업일 기준 7일 이내에 문서를 검토합니다.

위의 조건을 **모두** 충족하는 고객에게, 전적으로 사업소의 재량에 의해 다음의 선택 사항 중 하나 이상을 고객에게 제공합니다:

1. 현재 납부 기한 연장;
2. 미납 잔액에 대한 할부 상환;
3. 대체 납부 일정; 또는
4. 임시 납부 연기.

사업소의 고객 서비스 부서는 고객이 제공한 필수 정보 및 문서는 물론 사업소의 요구 사항을 고려하여 가장 적절한 납부 방법을 선택합니다. 대체 납부 협약은 매주 요금 납부를 요구하며 시의 재무국 국장 또는 그 지명인이 달리 승인하지 않는 한 최대 12개월을 초과하지 않는 범위에서 매주 납부해야 합니다.

고객이 제공한 필수 정보 및 문서에 대한 시의 검토가 완료되면, 사무소는 다음 중 하나를 수행합니다:

1. 사업소가 선택한 대체 납부 협정을 고객에게 통보하고 납부 계획 동의서에 고객의 서명을 요구합니다;
2. 고객에게 추가 정보를 요청합니다; 또는
3. 고객에게 위의 자격 요건을 충족하지 못함을 통보합니다.

고객은 승인된 납부 협약 동의 조건을 준수해야 하며 이후의 각 청구 기간에 요금이 발생할 때 향후 공공 요금 청구서에 대한 최신 정보를 유지해야 합니다. 고객은 납부 계약에 따라 미납 요금을 납부하는 동안 이후의 미납 금액에 대한 추가로 대체 납부 협약을 요청할 수 없습니다.

이 항목에 따라 대체 납부 협약을 받은 고객이 60일 이상 기간 중 다음의 하나라도 이행하지 않을 경우 사업소는 수도 서비스를 해지 할 수 있습니다:

- a) 납부 연장 마감일까지 미납 금액을 납부;
- b) 분할 상환 일정에 따라 분할 금액을 납부;
- c) 대체 납부 일정에 따라 납부해야 할 금액을 납부; 또는
- d) 수도 서비스에 대한 현재의 요금을 지불하는 것.

시는 서비스 중단 최소 5일 (업무일 기준) 전에 서비스 주소의 확인이 눈에 띄는 위치에서 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지는 고객이 사무소에 조사, 납부 협약 또는 검토를 요청할 권한을 부여하지 않습니다.

C. 요금 미납으로 인한 수도 서비스 해지 통지

사업소는 고객의 요금이 최소 60일 이상 연체될 때까지 수도 서비스를 중단해서는 안 됩니다. 사업소는 미납 요금으로 인한 서비스 해지 전에 업무일 기준 7일 이내에 고객에게 통지해야 합니다.

1. 최초의 서비스 해지 통지서는 계정에 지정된 우편 주소로 우송됩니다. 우편 주소와 수도 서비스가 제공되는 주거 시설의 주소가 다른 경우, 두 번째 통지는 서비스 주소의 “거주자” 앞으로 발송됩니다. 최초의 해지 통지서에는 다음의 내용을 포함합니다:

- a. 고객의 성명 및 주소;
- b. 연체 금액;
- c. 수도 서비스 해지를 피하기 위해 납부 또는 납부 협약이 이루어져야 하는 날짜;
- d. 요금 청구에 대해 고객이 불만을 제기하거나 조사 또는 이의 신청을 요청할 수 있는 절차; 그리고
- e. 고객이 납부 협약을 요청하거나 시로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호를 포함하여 납부 연장, 분할 상환 또는 대체 납부 일정을 포함하여 대체 납부 협약을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명.

2. 개별 계량기 설치 거주지의 거주 입주인/임차인에 대한 고지 (CHSC 제116916항 (a)에서 (e)까지)

사업소는 수도 요금의 연체로 인하여 서비스가 해지될 경우 서비스 해지 최소 10일 전에 임차인/거주인(이하 모두 “거주인”으로 명칭)에게 서면 통지서를 통해 계정이 연체되었고 통지서에 명시된 날짜에 서비스가 종료될 것임을 알리기 위해 최선의 노력을 기울일 것입니다. 서면 통지서는 거주인에게 주소지의 수도 서비스에 대한 차후 청구 금액에 대한 재정적 책임을 기꺼이 부담하는 한 연체 계정의 미납 금액을 지불하지 않고도 사업소의 고객이 될 권리가 있음을 안내합니다. 거주인이 사업소의 고객이 되기 위해서는 임대 계약서 또는 임대료 지불 증명서 형태로 임대 확인 서류를 제공하고 필요한 보증금을 지불해야 합니다.

3. 중앙 계량기 설치 다세대 주택의 입주인/임차인에 대한 고지 (CHSC 제116916항 (a) (1) 및 (2))

사업소는 수도 요금의 연체로 인하여 서비스가 해지될 경우 서비스 해지 최소 7일 전에 임차인/거주인(이하 모두 “거주인”으로 명칭)에게 서면 통지서를 통해 계정이 연체되었고 통지서에 명시된 날짜에 서비스가 종료될 것임을 알리기 위해 최선의 노력을 기울일 것입니다. 서면 통지서는 거주인에게 주소지의 중앙 계량기를 통해 제공되는 수도 서비스에 대한 차후 청구 금액에 대한 재정적 책임을 기꺼이 부담하며 새로운 계정의 필요 조건을 모두 만족하는 한 연체 계정의 미납 금액을 지불하지 않고도 사업소의 고객이 될 권리가 있음을 안내합니다.

한 명 이상의 거주자가 사업소를 만족시키기 위해 이후의 수도 서비스 요금에 대해 기꺼이 책임을 질 수 있거나, 서비스 재개를 위한 요구 조건을 충족하지 못하는 고객에 대해 선별적으로 서비스를 중단할 수 있도록 사업소가 합법적으로 이용할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 서비스 요구 사항을 충족하고 필요한 보증금을 납부한 거주자에게 서비스를 제공합니다.

CHSC 제116908(a)(2)항에 따라, 시가 우편 또는 전화로 서비스 주소에 거주하는 고객 또는 성인과 연락할 수 없는 경우(예 : 서면 서비스 해지 통지서가 배달 불가능으로 반송되는 경우), 시는 서비스 주소지에 방문하여 거주지의 수도 서비스 해지가 임박했음을 알리는 통지와 수도 중단 보호법에 의해 요구되는 본 정책의 사본을 서비스 주소의 눈에 띄는 곳에 게시하기 위해 성실히 노력할 것입니다.

4. 서비스 해지 마감일:

모든 연체 수도 요금 및 재연결 요금을 포함한 관련 요금은 서비스 해지 통지서에 표시된 일자의 오후 5시까지 사업소에 납부되어야 합니다.

IV. 수도 서비스 복원/재개

CHSC 제116912항에 의거, 사업소는 요금 미납에 의한 수도 서비스를 해지하는 경우, 고객에게 거주용 수도 서비스를 복원하는 방법에 대한 정보를 제공해야 합니다.

A. 업무 시간내의 서비스 재개

요금 미납으로 해지된 서비스를 재개하거나 계속하려면 고객은 재연결 비용을 납부해야 합니다. 사업소는 가능한 빨리 서비스를 다시 연결하기 위해 노력하지만 최소한 서비스 종료로 인한 모든 미납 요금을 지불한 후 다음 영업일이 끝나기 전에 서비스를 복원합니다. 사업소 직원 이외의 사람에 의해 재개된 수도 서비스는 벌금 또는 추가 요금이 부과될 수 있습니다. 서비스의 무단 재개로 인해 발생하는 모든 손해는 고객의 책임입니다.

B. 업무 시간 이외의 서비스 재개

공공 시설 서비스 부서의 업무 종료 30분 전 또는 업무 종료 후에 이루어진 당일 재연결 요청은 업무 시간 이후 재연결로 간주됩니다. 공공 시설 서비스 부서의 영업 시간은 공공 요금 청구서 뒷면과 플러턴시 웹사이트에서 확인할 수 있습니다. 업무 시간 이후, 시청의 금요일 휴무일, 주말 또는 공휴일에 복원된 서비스에는 시간외 재연결 요금이 부과됩니다. 모든 미납 요금을 모두 지불하려면 고객은 업무일 다음 날 오전 10시까지 시청 공공 시설 서비스 부서로 연락해야 합니다. 업무 시간외 재연결 수수료는 일반 공공 요금, 연체료, 전기료 및 과거 미납 계정에 대한 기타 관련 수수료에 추가됩니다. 서비스 요청에 응답하는 시청 공공 시설 서비스 부서의 직원은 미납 금액을 징수 할 수 없습니다. 다음 업무일 오전 10시까지 고객이 모든 요금을 납부하지 않으면 추가 통지없이 수도 서비스가 연결 해제되고 해당되는 미납된 모든 요금을 납부한 후에만 수도 서비스가 다시 재개될 수 있습니다.

V. 연방 빈곤 수준의 200 % 미만 소득인 가구

다음은 연방 빈곤 수준의 200 % 미만의 소득을 가진 고객에게 적용됩니다:

- 공공 사업 비표에 규정된 재연결 수수료가 있으며 SB 998에서 정한 한도를 초과하지 않아야 합니다.
- 사업소는 매 12개월마다 한 번씩 연체 청구서에 대한 이자 비용을 면제합니다.

사업소는 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, California SSI/SSP, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수령인, 또는 고객은 위증 시 처벌을 받을 것을 서약한 이후 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 신고한 경우 고객이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만의 소득을 가진 것으로 간주합니다.

VI. 수도 청구서에 이의를 제기하는 절차

수도 청구서에 이의를 제기하는 절차는 수도 요금 규칙 및 규정에 명시되어 있습니다.

VII. 본 규정의 번역본 제공 안내

CHSC 제116906(a)항에 의거, 본 규정은 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 시의 서비스 지역 내 인구의 10% 이상이 사용하는 기타 언어로 제공됩니다. 본 정책의 번역 사본은 시의 웹 사이트 www.cityoffullerton.com에서 구할 수 있으며, 시의 공공 시설 서비스 부서(714-738-6890)로 전화하거나 UtilityBilling@cityoffullerton.com으로 이메일을 통해 요청하실 수 있습니다.