

미결제에 대한 주거 수도 서비스 중단 정책

샌버너디노 군 공공사업 - 특구, 수도 및 보건 부서(특구)에서 운영 및 관리하는 모든 군 내 서비스 지역 가정용 수도 시스템은 비영리 자치제 공익사업입니다. 2020년 2월 1일부터 효력을 발휘한 본 미결제에 대한 주거 수도 서비스 중단 정책은 상원 법안 998 및 캘리포니아 보건 및 안전 규정 12편, 6장 104목의 수도 중단 보호법에 따라 개시되었습니다.

이 정책은 특구 웹사이트에서 이용할 수 있게 됩니다. 본 정책의 약관 아래 미결제에 대한 주거 수도 서비스 종료를 회피하기 위한 선택 사항을 논의하려면 특구 공익사업 청구 사무소에 전화 760-955-9885(또는 이메일 customerservice@sdd.sbcounty.gov)로 연락하시면 됩니다. 본 정책은 미결제에 대한 주거 수도 서비스에만 적용됩니다.

I. 청구서 및 결제

A. 청구서가 마감된 경우

수도 서비스 청구서는 따로 명시된 바가 없는 경우 각 거주자에게 격월로 전달됩니다. 서비스 청구서는 전달되었을 때부터 기한이 발효되며 결제가 가능하고 청구서의 날짜부터 역일 60일 이내에 결제하지 않는 경우 서비스가 중단됩니다.

B. 결제 방법

결제는 우편, 전화, 온라인 또는 대면을 통해 할 수 있습니다. 고객이 이용할 수 있는 가장 최신의 결제 방법은 <https://specialdistricts.sbcounty.gov/water-sanitation/customer-service/payment/>에서 확인할 수 있으며 (760) 955-9885로 고객 서비스 전화로 요청할 수 있습니다. 일부금 결제가 가능하지만, 미불금이 기한을 넘긴 경우 서비스가 중단됩니다. 결제를 통해 특별계획구역에서 기한 내에 전액을 받을 수 있도록 하는 것은 거주 고객의 책임입니다.

C. 반려 수표 또는 신용 카드 결제 처분 통지

반환된 결제의 경우 수표의 경우 \$25.00의 반환 결제 요금, 전자 결제의 경우 \$29.00를 지불해야 합니다. 개인 수표는 반환 항목으로 수용되지 않습니다. 결제는 현금, 자기앞 수표, 우편환의 형태로 이루어져야 합니다. 수도 서비스는 반환된 항목 및 관련 비용의 미결제로 인해 중단될 수 있습니다.

D. 청구서 연체 서비스 수수료

청구서에 대한 결제금을 청구서 발행 30일째 되는 날에 영입이 종료되었거나 30일이 주말 또는 본 군에서 준수하는 휴일인 경우 다음 영업일에 업무 종료로 인하여 대금을 수신하지 못한 경우, 청구서 서비스 수수료는 다음 영업일에 부과됩니다. 간혹 운영상의 문제로 인해 연체일이 미뤄질 수 있으나 이 날짜보다 빨라지진 않습니다. 연체일은 각 수도 청구서에 눈에 잘 띄게 표시됩니다. 일자가 본 정책의 언어에 따라 다른 경우 수도 청구서에 표시된 연체일이 우선시 됩니다. 늦은 결제에 대한 청구서 연체 서비스 수수료는 각 기존 미결제 잔액에 있어 10% 페널티로 구성되며 연체한 달 이후의 월마다 추가로 5%의 월 이자가 붙습니다.

E. 페널티 및 이자에 대한 포기

가구의 연 소득이 연방 빈곤 수준의 200%가 안 되는 거주 고객은 12개월에 단 한 번 연체 페널티에 대한 포기를 요청할 수 있습니다. 가구 연 소득이 연방 빈곤 수준의 200%가 안 되는 거주 고객에 대해 특별계획구역은 청구서 연체 서비스 요금의 이자 일부를 모든 고객에 대해 12개월에 한 번씩 철회할 수 있습니다.

II. 미결제에 대한 주거 수도의 연결 해제

A. 연체 청구서

연체 청구서는 수도 청구서 발행 30일 후 영업 종료일 또는 더 이후인 수도 청구서에 표시된 연체일까지 미결제로 남아 있는 모든 청구서입니다.

B. 연체 기간 및 통지

- 1) 캘리포니아 보건 및 안전 규정 12편, 6장 104목의 수도 중단 보호법에 따라 특별계획구역은 고객이 최소 60일까지 결제를 연체하는 경우가 아닌 이상 미결제에 대한 주거 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.
- 2) 특별계획구역은 합리적이고 성실하게 노력하여 전화 또는 서면으로 본 정책에 요구된 바에 따라 고객에게 연락할 것이지만 미결제에 대한 수도 서비스 중단 최소 10영업일 전에 고객에 의해 업데이트되지 않은 연락처 정보에 대해선 책임지지 않습니다. 수도 연결 해체에 대한 서면 통지는 해당 청구서에 표시된 우편 주소로 발송될 것입니다.
- 3) 우편 주소 및 수도 서비스가 제공되는 건물의 주소가 다른 경우에도 통지는 주거 서비스가 제공되는 해당 건물 주소의 입주자 앞으로 발송될 것입니다. 추가로 수도 서비스가 임박했다는 사실을 주거자에게 알리는 도어행거가 본 정책의 사본과 함께 건물의 눈에 띄는 장소에 최소 중단 48시간 전에 부착될 것입니다. 수도 연결 해체에 대한 서면 통지 및 입주자 통지는 다음 정보를 포함합니다.
 - 고객의 이름 및 주소
 - 기한이 지난 금액
 - 서비스 중단을 피하기 위해 필요한 결제 또는 결제 협의 날짜
 - 결제 협의를 신청하기 위한 절차 설명
 - 청구서에 대한 이의 제기, 또는 항소하기 위한 절차 설명
 - 적용되는 경우 고객이 대출 정보를 얻는 데에 대한 절차 설명
 - 고객이 결제 협의를 요청하거나 특별계획구역에서 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호
 - 특별계획구역의 수금 및 서비스 복구 정책에 대한 웹 링크
- 4) 가주와 차가인의 관계에 있는 주거 세입자/입주자에게 보내는 통지 특별계획구역은 합리적이고 성실하게 노력하여 수도 서비스 청구서가 미납 상태인 경우 연결 해제가 될 수 있는 점을 서면으로 가주와 차가인의 관계에 있는 입주자에게 수도 서비스 중단 최소 10영업일 전에 알릴 것입니다. 서면 통지는 임대 또는 임차 합의서, 임차 영수증 또는 그 밖의 특별계획구역에서 수용하는 인증 자료를 제공하여 고객이 기록된 연체 청구서 고객이 해당 주택의 지주, 관리자 또는 중개사이거나 과거에 그랬던 사실을 입증할 수 있는 한 연체 청구서의 연체 대금을 결제하지 않아도 특별계획구역의 고객이 될 권리가 있음을 세입자에게 알린다. 특별계획구역은 또한 도어행거 통지를 수도 서비스 중단 최소 48시간 전에 해당 건물에 통지를 전달할 것입니다. 세입자/입주자는 또한 반드시 해당 주소에 대한 수도 서비스의 이후 수수료를 재정적으로 기꺼이 책임져야 하며 결제 요금 등 새로운 수도 서비스에 대한 신청 요구 사항을 준수해야 합니다.

- 5) 전달 불가능한 반환된 서면 통지 중단에 대한 서면 통지가 전달 불가능하여 우편으로 반환된 경우

특별계획구역은 고객이 제공한 해당 청구서의 연락 정보를 사용하여 고객에게 연락을 시도하여 임박한 연결 해제에 관해 알리고 연결 해제 정책 사본을 제공하기 위해 제안할 것이며 대체 결제 옵션 등 서비스 연결 해제를 피하기 위한 옵션에 대해 논의할 것입니다. 상기 II, B.2절에 따라 특별계획구역은 또한 합리적이며 성실하게 노력하여 해당 주거지를 방문하여 본 정책 사본과 함께 미결제에 대한 중단 임박에 관한 도어 행거 통지를 남길 것입니다.

C. 미결제에 대한 수도 서비스 중단

- 1) 특별계획구역은 다음 상황의 모든 경우에 따라 서비스를 받고 있는 해당 건물에 서비스를 연결 해제할 것이라는 의지가 담긴 최후 통지를 게시하고 최소 5영업일 후에 주거 수도 서비스를 중단할 것입니다.
 - a. 고객이 60일 이상 연체 수수료의 결제 협의를 준수하지 못한 경우
 - b. 연체 수수료에 대해 결제 협의 절차를 밟는 도중에 고객이 자신의 현재 주거 수도 서비스 수수료를 60일 이상 지불하지 않은 경우
- 2) 특별계획구역은 토요일, 일요일, 법정 공휴일이나 특별계획구역의 사업소가 대중에게 개방되지 않는 모든 기간에는 수도 서비스를 연결 해제하지 않을 것입니다. 수도 서비스는 계량기를 꺼진 상태로 잠가 연결 해제되게 됩니다.
- 3) 미결제로 인해 특별계획구역에 의해 잠겨진 수도 계량기가 특별계획구역 직원 외 어떠한 사람에 의해 잠금 해제된 경우 특별계획구역은 물을 더 이상 흘리지 못하도록 방지하기 위해 수도계량기를 다시 잠글 것입니다. 고객, 입주자, 세입자 또는 건물 소유주는 특별계획구역에 의해서 서비스가 복구되기 전에 서비스를 복구하여 발생한 피해액 및 기타 수수료 등에 더해 파손 또는 합부로 변경한 것에 대한 요금이 부과될 것입니다.
- 4) 각 서비스 주소 청구서는 활성 또는 비활성 여부에 관계없이 월간 계량기 연결 비용으로 감리위원회에 의해 승인된 바에 따라 청구됩니다. 하나의 청구서가 미결제로 연결 해제된 경우 해당 청구서는 활성 상태에서 비활성 상태로 전환되며 청구가 계속됩니다.
- 5) 특별계획구역은 다음의 모든 조건이 만족된 경우 미결제에 대해 주거 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.
 - a. 고객, 또는 고객의 세입자는 복지 및 기관 법 14088절. (b)부조, (1)항, (A)호에 정의된 약관에 따라 해당 주거 서비스의 중단이 주거 서비스가 제공되고 있는 부지의 거주자에게 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협을 제공한다는 내용의 1차 의료 기관의 인증서를 제출합니다. 의료 포기 서류 998-A를 반드시 완료하고 제출해야 합니다.
 - b. 고객은 자신이 도시 및 지역사회 수도 시스템의 일반적인 청구 주기 내에 주거 서비스에 대해 재정적으로 지불할 능력이 없다는 걸 입증합니다. 고객은 도시 및 지역사회 수도 시스템의 일반적인 청구 주기 내에 주거 서비스에 대해 재정적으로 지불할 능력이 없는 것으로 간주되어야 합니다. 고객은 다음의 경우 재정적으로 지불 능력이 없는 것으로 간주될 수 있습니다.
 - i. 고객의 가구 구성원 중 누군가가 CalWORKs, CalFresh, 주 또는 지역 일반 지원 프로그램, Medi-Cal, 보조적 보장 소득/주 보조 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 아이를 위한 캘리포니아 특수 보충 영양 프로그램의 현 수혜자이거나

ii. 고객 자신의 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200%가 안 됨을 신고해야 합니다.

가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200%가 안 되는 것을 신고하려면 고객은 반드시 최소 한 개의 상기 나열된 프로그램 참여를 증명할 자료를 제공하거나 반드시 가구 내 살고 있는 모든 사람의 소득이 저소득 조건을 만족한다는 것을 증명하는 자료를 제공해야 합니다. 재정적 곤란 서류 998-B 증명서 및 가구 소득 서류 998-B2 신고서를 반드시 완성하고 제출해야 합니다.

c. 고객은 본 문서에 정의된 바에 따라 대체 결제 협의에 기꺼이 참여해야 합니다.

III. 결제 연기 및 협의

A. 대체 결제 동의, 협의 및 일정

1) 대체 결제 동의, 협의 및/또는 일정 요청

모든 고객은 대체 결제 동의, 협의 및 일정을 요청하여 서비스 중단을 피할 수 있습니다. 특별계획구역은 해당 요청을 둘러싼 모든 상황을 고려하고 결제 협의가 보증되는지 판단할 것입니다. 본 정책의 II.C.5절에 묘사된 바를 제외하고 대체 결제 협의의 승인에 대한 여부는 특별계획구역의 단독 재량입니다. 대체 결제 협의는 반드시 서면으로 이루어지고 고객에 의해 서명되어야 합니다. 청구서 별로 유일한 하나의 대체 결제 협의만 따로따로 승인될 것입니다.

2) 대체 결제 협의, 협의 및/또는 일정 요청

특별계획구역은 II.C.5절의 모든 조건을 만족한 경우 미결제에 대해 주거 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다. 이와 같은 상황에서 고객은 본 정책과 일관되게 모든 연체 수수료에 관해 할부 상환 또는 대체 결제 동의, 협의, 일정 또는 변경 또는 절감된 결제에 대한 계획을 시작할 수 있습니다.

대체 결제 협의는 미결제 잔액을 고객과의 상담에서 특별계획구역에 의해 결정된 더 연장된 기간에 걸쳐 분산하며 이는 결제 협의가 시행된 일자로부터 12개월을 초과하지 않습니다. 특별계획구역 책임자 또는 피지명자는 자신의 합리적인 재량으로 고객이 과도하게 고생하지 않도록 더 긴 기간을 승인할 수 있습니다. 대체 결제 협의 시 해당 협의의 약관을 만족하는 동안 수도 서비스가 중단되지 않습니다.

3) 대체 결제 협의를 준수하는 데 실패한 경우

고객은 반드시 모든 대체 결제 협의 약관을 따라야 하며 각 이어지는 청구 기간에 수수료가 누적되기 때문에 현 상태를 유지해야 합니다. 고객은 대체 결제 협의에 따라 수수료를 지불하는 동안 추후 모든 미결제 수수료에 대해 다른 대체 결제 협의를 요청할 수 없습니다. 60일 이상 현 수수료의 결제 등 대체 결제 협의 약관에 따르는 걸 실패하면 서비스 연결 해제의 최종 통지가 발행되게 됩니다. 해당 연결 해제 통지는 두드러지고 눈에 잘 띄는 위치에 서비스 중단까지 5영업일 이상이 남은 시기에 건물에 부착되는 도어 행거 형태로 전달됩니다.

IV. 수도 청구서에 대해 이의 제기, 항소하기 위한 절차

A. 항의, 조사 요청, 수도 청구서에 대해 이의 제기, 항소하기 위한 기간

고객은 청구서의 연체일 전에 자신의 청구서를 서면으로 검토하거나 항소할 수 있으며 이후 특별계획구역이 조사할 것입니다. 이와 같은 항소는 서면으로 이루어져 특별계획구역 공익사업 청구 사무소나 이메일 customerservice@sdd.sbcounty.gov를 통해 전달되어야 합니다. 항소가 미결인 동안은 수도 서비스가 중단되지 않습니다. 고객이 제때 항소서를 제출하지 않는 경우 문제의 해당 수수료는 즉시 기한이 발효되며 결제가 가능하게 됩니다.

B. 항소 검토

- 1) 조사 또는 검토를 통해 고객이 수용할 수 있는 해결안이 안 나오는 경우 고객은 첫 결정 후 10일 내로 서면 성명서를 특별계획구역 관리자에게 제출하여 항소 및 검토해야 합니다. 서면 성명서가 제때에 수령되면 특별계획구역 관리자는 청구서에 대한 이의나 항소에 대한 양상을 해결하는 데 있어 조사가 철저하고 완전한지 판단할 것입니다. 특별계획구역 관리자는 직접 판단을 내린 후 10일 이내에 책임자에게 서면 성명서를 제출하여 더 나아가서 항소 될 수 있는 해당 결정을 고객에게 서면으로 알릴 것입니다.
- 2) 수도 수수료가 잘못되었다고 판단된 경우 해당 청구서에 조정이 이루어질 것이며 변경된 수수료의 결제는 조정일로부터 역일로 10일까지 기한을 갖게 됩니다. 변경된 수수료가 첫 청구 날짜부터 역일로 60일, 또는 더 이후의 날짜인 조정일로부터 역일로 10일이 지날 때까지 미납 상태인 경우, 수도 서비스는 다음 정규 업무일에 중단됩니다.
- 3) 문제의 수도 수수료가 정확한 액수라고 판단되는 경우 제시된 항소에 대해 결정이 이루어진 때에 수도 수수료의 기한이 발효되고 결제가 가능하게 됩니다.

V. 서비스 복구

A. 서비스의 복구

미결제로 인해 중단된 서비스를 재개하기 위해 고객은 반드시 이자 또는 페널티, 모든 재연결 비용을 포함한 모든 중단 수수료와 모든 현재 및 과거의 미납된 수도 청구 수수료를 결제해야 하며 아래 V.B절의 제한에 따릅니다. 특별계획구역은 실행 가능한 한 최대한 빨리 서비스를 다시 연결하기 위해 노력할 것이며 최소한 본 절에서 요구된 바에 따라 결제 후 다음 정규 근무일이 끝나기 전에 서비스를 복구할 것입니다. 특별계획구역의 직원이 아닌 다른 모든 사람이나 특별계획구역의 허가 없이 제공된 수도 서비스는 특별계획구역의 시설에 손상을 줄 수 있으며 추가 수수료나 요금이 발생할 수 있습니다. 비허가 서비스 복구의 결과로 발생한 모든 피해는 고객이나 건물 소유자의 책임이며 해당 피해액을 내기 전까지 서비스는 복구되지 않을 것입니다.

B. 재연결 비용

도시 및 지역사회 수도 시스템 가구 소득이 연방 빈곤 수준 선의 200% 아래인 거주 고객의 경우 재연결 비용은 일반 영업시간 동안 \$50, 비운영시간(근무 시간 이후) 동안 \$100를 초과하지 않습니다. 해당 비용은 법정 상한보다 비용이 적은 경우 실제 재연결 비용을 초과할 수 없습니다. 해당 상한 금액은 소비자 물가 지수의 변화로 인해 매년 조정될 수 있습니다.

VI. 그 외

A. 언어

본 정책 및 본 정책에 의해 요구된 서면 통지는 영어 및 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어 등 민법 1632절에 나열된 언어 및 본 수도 서비스 지역에 거주하는 인구의 최소 10%에 의해 발화되는 다른 모든 언어로 이용 가능하고 발행되어야 합니다.

B. 연락 정보

본 정책의 약관 아래 본 정책뿐만 아니라 미결제에 대한 주거 수도 서비스 종료를 회피하기 위한 선택 사항을 논의하려면 특구 공익사업 청구 사무소 담당자에게 전화 760-955-9885(또는 이메일 customerservice@sdd.sbcounty.gov)로 연락하시면 됩니다.

C. 이전에 연결 해제된 서비스에 대한 반환된 수표

고객이 이전에 미결제로 인해 연결 해제된 수도 서비스를 복원하기 위해 결제 수단으로 비유통 수표를 제출하였고 특별계획구역이 서비스를 복구하는 경우, 특별계획구역은 사전 통고를 제공하지 않고 즉시 서비스의 연결을 해제할 수 있습니다.

D. 정책 사본

고객이 특별계획구역의 웹사이트를 통해 본 정책의 사본에 접근할 수 없는 경우, 특별계획구역은 요청 시 무료로 해당 정책 사본을 우편 또는 이메일로 전송하거나 특별계획구역 사무실에 사본 하나를 이용 가능하도록 구비해놓을 것입니다.

E. 비허가 조치 관련 서비스의 종료

본 정책은 특별계획구역 규칙 및 규정의 위반 등 고객의 비허가 조치로 인한 서비스 종료에 대해서는 적용되지 않습니다.

F. 연간 보고

미결제에 대한 연간 수도 서비스 중단 수치가 특별계획구역 웹사이트에 보고될 것이며 주 수도 자원 통제 위원회에 보고될 것입니다.