

유틸리티: 수도 서비스 정책 및 절차

목적 - 이 정책은 산호세 시 상수도(SJMWS)의 거주지 고객을 위한 청구, 납부 방법, 서비스 중단 절차를 수립함에 목적이 있습니다.

권위 - 이 정책은 캘리포니아 보건과 안전 법 제 116900 장 및 이하 (수도 차단 보호법), 산호세 시 코드 제 15.08 장, 결의안 #79264 “시 상수도 운영을 위한 규칙과 규정 수립”을 보완하고 실시합니다.

정책 - 산호세 시 (이하 “시”)는 모든 사람이 안전하고 깨끗하며 비용이 저렴하고 접근성이 좋은 물, 마시거나 요리하거나, 위생을 유지하는데 적합한 물을 제공받을 권리가 있음을 인지하고 있습니다. 이러한 서비스의 단절은 취약 계층에 있는 주민들에게 불공평한 영향이 미칠 수 있습니다. 거주지 고객이 수도 비용 청구, 납부 방법을 잘 이해하고, 수도 단절을 피할 수 있는 최선의 방법에 대한 명백한 지침을 제공하려고 하고 있습니다.

1 부: 정의

“선의의 임차인”은 임대차, 임대 계약서, 임대 영수증, 또는 거주자가 주택을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 등과 같은 증빙 서류를 시에 제공하며, 나아가서 주택의 주인, 관리자 또는 에이전트가 체납 계좌 소유자였음을 보여줄 수 있는 주택 거주자를 말합니다.

“고객”은 주소의 수도 서비스를 책임지는 시 기록 상의 계정 소유자입니다.

“저소득 고객”은 SJMWS 의 현재 일반 청구 주기 동안 고객이나 고객 가구의 일원이 다음의 하나에 해당됨을 시에 입증한 고객을 의미합니다.

- (1) CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, SSI/SSP(Supplementary Security Income/State Supplementary Payment) 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 수혜자, 또는
- (2) 가계의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언한 고객.

“취약 고객”이란, 복지 및 제도법(Welfare and Institutions Code) §14088(b)(1)(A)에 따라 거주 지역 서비스가 중단될 경우 해당 부지 거주자의 생명 또는 안전이 심각한 위협을 받을 수 있다는 증빙 서류를 일차 진료 제공자로부터 취득하여 제출하는 고객 또는 임차인을 의미합니다.

2부: 서비스, 청구 및 통지 규정

2.1 청구 주기: 시는 서비스 주소를 기준으로 서비스를 시작할 때 청구 주기에 고객을 할당합니다.

2.2 청구 빈도: 시의회가 채택한 요율 또는 결의안에 별도 규정이 없는 한, 시는 모든 미터를 매월 또는 격월로 검침합니다. 모든 고객 계정에게 시의회 결의안에 정한 요금으로 서비스 및 소비 요금이 청구됩니다.

2.3 마감일: 청구서는 제시된 마감일까지 전액 납부해야 합니다. 청구서 상단의 일자로부터 25일 후 오후 4시까지 납부금을 받지 못한 경우 추가 요금이 부과됩니다. 납부금이 접수되지 않을 경우 체납 상태가 되며 서비스 차단 절차가 시작됩니다.

2.3.1 체납 통지: 시는 고객에게 합리적인 노력을 기울여 수도 서비스 차단 가능성을 알릴 것입니다. 60일이 넘게 체납되는 경우 물이 중단될 수 있습니다.

(A) 연체 통지서: 시에서는 고객 계정의 주소로 연체 통지서를 우편 발송합니다. 이 통지서에는 미납된 원래 금액과 연체료(LPC)가 포함됩니다. LPC는 \$10 또는 계정 잔액의 10% 중 더 큰 금액으로 시의회에서 정합니다. 저소득 고객은 12개월에 한 번씩 LPC 면제를 요청할 수 있습니다.

(B) 수도 서비스 종료 통지: 최초 연체 통지 후 10일 이내에 전액 납부하지 않는 경우, 시에서는 계정의 고객 주소와 “거주자”(서비스 주소가 고객 주소와 다른 경우)에게 서비스 종료 통지서를 발송합니다. 통지서에는 굵은 글씨로 “수도 서비스 종료 통지(Notice of Termination of Water Service)”라고 표시되어 있습니다.

알림	배송 방법	고객에게 요구되는 조치	경과 (조치를 취하지 않을 경우)
청구	계정 상의 고객에게 우편 통보	수령 시 납부	통지서 상단의 날짜로부터 25일이 지나면 체납되어 추가 요금 사정됨

알림	배송 방법	고객에게 요구되는 조치	경과 (조치를 취하지 않을 경우)
연체 통지서	계정 상의 고객에게 우편 통보 초기 청구서의 금액에 \$10 나 청구액의 10% 중 더 큰 요금이 추징됩니다.	수령 시 납부	서비스 차단 절차 대상 고객이 됨
서비스 종료 통지서	서비스 중단 최소 7 일(영업일) 전에 계정 및 서비스 주소로 고객에게 우편발송 우편이 배달 불가능하거나 계정의 고객이 서비스 주소가 아닌 경우와 모든 공인된 계약 및 저소득 고객의 경우 도어 태그(Door tag) 사용	체납 금액 및 LPC 를 포함한 모든 납부금 잔액은 즉시 납부해야 합니다.	서비스 차단 절차 대상 고객이 됨
무료 추가 경고	고객 계정에 기재된 번호로 전화 통화	체납 금액 및 LPC 를 포함한 모든 납부금 잔액은 즉시 납부해야 합니다.	수도 서비스가 차단됩니다.

2.4 지정된 제 3 자: 65 세 이상이거나 복지 및 제도 규정 제 15610(b)(1)에 따라 피부양 성인이 고객인 경우 수도 서비스 종료 관련 연체 잔액 및 통지를 제 3 자에게 통보할 것을 요청할 수 있습니다. 제 3 자 통지를 요청하려면 해당 고객은 시 고객 센터 또는 (408) 535-3500 으로 전화하여 통지 요청 양식을 반드시 서면으로 요청해야 합니다. 제 3 자도 반드시 고객의 요청에 서면으로 동의해야 합니다. 지정된 제 3 자는 계정 납부의 의무가 없으며, 통지가 서비스 종료를 방지하거나 지연시키지 않습니다.

3 부: 납부금 연기 또는 감액

3.1 납부금 조정: 고객은 한 번에 하나(1)의 납부 조정 플랜을 이용할 수 있습니다. 할부 납부 플랜을 요청하려면 고객이 다음으로 연락해야 합니다.

시 고객 연락 센터: (408) 535-3500

월요일~금요일, 오전 8 시 - 오후 5 시(공휴일 제외)

중요 알림: 고객은 서비스 종료 **전에** 그리고 정상 영업 시간에 할부 플랜 조정을 완료해야 합니다.

3.1.1 할부 플랜:

A. 플랜 조건: 적시에 납부 방법 조정을 요청하실 경우, 세 가지 납부 방법으로 구성된 할부 플랜을 받을 수 있습니다. 시에서는 납부일을 다음과 같이 제공합니다.

	납부 금액 ¹
납부 기일	
7 일 후 ²	총 납부 금액의 34%
30 일 후	총 납부 금액의 33%
60 일 후	총 납부 금액의 33%

¹ 할부로 납부해야 하는 금액에는 체납 서비스 잔액과 연체 금액이 포함됩니다. 고객은 더 많은 금액을 납부하실 수 있지만, 납부 기일까지 최소 납부금을 보내주셔야 합니다.

² 모두 달력의 날짜를 기준으로 계산됩니다. 주말 또는 공휴일에 할부가 만기되는 경우 다음 영업일에 할부금을 납부할 수 있습니다. 상기 날짜에 오후 4 시까지 시에 **납부금을 보내셔야 합니다.**

B. 추가 조건: 할부 플랜에 참여하는 고객은 납기일까지 모든 신규 서비스 요금을 납부해야 합니다. 시에서는 잔액 부족으로 인한 반송 수표, 신용카드 거부 또는 기타 상황과 같이 계좌 내역의 증거가 분명한 경우, 현금 또는 기타 결제 수단을 요구할 수 있습니다.

C. 취약 계층 및 저소득 고객: 고객은 고객의 현 상태를 증명하는 충분한 서류를 시에 제공함으로써 취약 고객 또는 저소득 고객임을 입증할 수 있습니다. 공인된 저소득 및 / 또는 취약 상태는 1 년 후에 만료되며, 해당 고객은 상태 인증을 유지하기 위해 확인 서류를 다시 제출해야 합니다. 취약 및 저소득 고객에 대한 기준이 모두 공인된 고객에게는, 시 정부가 고객의 사정을 살펴보고 현재 요금 플랜이 해당 고객에게 과중한 부담이 될 것으로 판단할 경우 장기 할부 플랜을 제의할 수 있습니다.

3.2 할부 플랜을 준수하지 못할 경우:

3.2.1 플랜 종료: 고객은 수도 서비스 종료를 피하기 위해 할부 플랜의 조건을 준수해야 합니다.

A. 체납 고객: 고객이 적기에 할부 납부하지 못하면 할부 플랜이 즉시 종료됩니다. 고객은 고객이 할부 플랜에 입력한 날짜 또는 원래 납부 만기일 가운데 이른 날짜를 기준으로 연체 상태로 돌아갑니다.

B. 취약 및 저소득 고객: 취약 및 저소득 고객에 대한 기준이 모두 입증된 고객은 다음의 경우로 인해 서비스가 중단되었다고 가정할 수 있습니다.

1. 고객이 60 일 이상 할부 플랜의 조건을 충족하지 못하는 경우;
2. 할부 플랜을 시작하고서 고객이 60 일 이상 현재의 거주자 서비스 요금을 납부하지 못한 경우.

3.3 비계정 소유자의 권리:

A. 임차인: 해지 통지서를 받을 당시에 계정 소유자가 부동산 소유자일 경우, 선의의 임차인은 자신의 이름으로 계정을 설정하여 수도 서비스 중단을 피할 수 있습니다. 선의의 임차인은 부동산 소유자의 체납금을 납부할 필요가 없지만, 시의 기타 모든 요건을 충족 시켜 자신의 이름으로 서비스를 개설해야 합니다.

B. 부동산 소유자: 계정 소유자가 주택에 거주하지 않는 임차인인 경우, 부동산 소유자 또는 신규 선의의 임차인은 시가 요구하는 기타 모든 요건을 충족 시키는 조건 하에서 자신의 이름으로 계정을 개설하여 수도 서비스가 중단되지 않게 막을 수 있습니다.

3.4 서비스 복원: 서비스가 끊어진 후에는 서비스 차단과 관련하여 추징된 요금(연체 잔액, 연체 수수료, 재연결 수수료, 조정 등)을 포함하여 해당 계정에 대한 잔액을 전부 납부해야만 서비스가 다시 재개될 수 있습니다. 서비스를 재개하려면, 고객은 시 고객 연락 센터의 (408) 535-3500 으로 담당자에게 문의하여 시의회가 정한 재연결 요금을 포함하여 잔액을 납부하고 수도 서비스 재연결 일정을 정해야 합니다.

4 부: 항소 과정 및 행정 절차

4.1 청구서 검토 및 항소 과정:

A. 청구서 검토: 청구서 및 요금에 관한 질문은 시 고객 연락 센터의 (408) 535-3500 으로 문의할 수 있습니다. 고객은 납부 일정을 준수하고 청구서 금액에 이의가 없을 경우 기한 내에 납부하며(예를 들어 청구된 수량 또는 사용한 물의 양에 대해 이의가 있는 경우는 미터 요금을 납부합니다) 이의가 있는 부분은 기한 내에 예치해 두어야 연체 비용이 추가되지 않습니다. 청구서 검토 과정에서, 시가 고객의 요청에 응답(구두 응답이 될 수 있음) 할 때까지는 수도 차단이 보류됩니다.

B. 항소 검토 : 고객의 이의 제기가 충분히 해결되지 않은 경우, 고객은 다음과 같이 재무 국장 또는 지정인에게 항소를 제기할 수 있습니다.

1. 초기 청구서 검토에 대한 시의 응답을 통보 받은 후 15 일 이내에 시 고객 연락 센터에서 또는 <https://www.sanjoseca.gov/customerservice> 에서 온라인으로 **산호세시 수도 항소 양식**을 받아 항소 요청을 서면으로 제출하셔야 합니다.
2. 고객은 항소하는 이유를 진술하고 뒷받침할 만한 모든 서류를 시 정부에 제공해야 합니다. 산호세 시청 주소: San José City Hall, Customer Contact Center, 200 E. Santa Clara Street, 11th Floor, San José, CA 95113. 또는 고객은 이메일 주소(SJFinanceUtilities@sanjoseca.gov)를 사용하여 작성한 양식을 시에 이메일로 보낼 수 있습니다.

3. 고객은 청구서에서 이의가 없는 금액을 납부해야 하며(예를 들어, 청구된 물의 양에 대해서 이의를 제기할 경우 미터 요금을 납부) 이의가 있는 요금에 대해서는 연체료가 추징될 수도 있으니 예치해 두시는 것이 좋습니다.
4. 적정 기간에 항소 요청이 접수되면, 재무 국장 또는 지명인은 해당 청구 금액과 고객의 주장을 지지하는 고객의 문서나 응답의 근거를 검토하고 청구 요금에 대한 결정을 내릴 것입니다.
5. 수도 차단 상태는 시가 서면 항소 및 예치금을 받은 날부터 시가 결정을 내릴 때까지 보류됩니다. 국장이 고객의 청구를 긍정적으로 판단하는 경우, 고객이 대안적으로 상환을 요청하지 않는 한, 모든 크레딧은 향후 청구 주기에 반영됩니다. 국장의 결정이 고객에게 불리한 경우, 차단 과정이 결정 당일에 재개됩니다.
6. 국장의 결정은 최종입니다.

4.2 번역된 문서: 통지서는 영어, 한국어, 중국어, 스페인어, 타갈로그어, 베트남어로 제공됩니다.

4.3 정보 보고: 시는 납부 불능에 의한 연간 서비스 종료 횟수를 웹사이트에 게시하고 주 수자원 관리 위원회에 보고서를 제공할 것입니다.

개정일: 해당없음
원래 발효 일자:
페이지 __ 의 __