

체납 계정에 대한 수도서비스의 중단

1. 방침의 설명

이 방침은 그로브랜드 커뮤니티 서비스 수도국의(GCSD's, 수도국) 체납계정과 주거용 수도서비스의 중단에 대한 행정조치를 설명한다. 통지서, 요금납부약정, 계정 항소, 비용, 서비스 중단, 서비스 재연결을 포함한다. 이 방침은 2020년 2월 1일부터 유효한 수도 단수 보호법(SB 998)의 모든 내용을 준수한다.

수도국 직원과 대면으로 사무소에서(18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321) 또는 전화로(209-962-7161) 이 방침에 따라 미납으로 인한 주거용 수도서비스의 중단을 피하는 방법을 의논한다.

이 방침의 복사본은 수도국 웹사이트에서 찾아보거나 요청하면 문서로 받아본다. 방침은 영어, 스페인어, 베트남어, 한국어, 중국어, 타가로그로 나와있다.

2. 용어정의

- a) 계정주 (고객): 한 장소에서 소매용 수도서비스 유틸리티 요금납부에 책임있는 개인.
- b) 별도납부약정: 현재요금이나 체납된 요금의 납부를 별도약정으로 정하는 계정주와 수도국의 계약서. 별도납부약정은 계정주가 요청하고 수도국이 허가한다. 별도납부약정에서 자세한 내용을 참고한다. #3-a.
- c) 항소 절차: 계정주가 부장에게 보내는 재고, 의논, 고지서의 잠정적 수정과/혹은 소매 수도 유틸리티 계정의 잔고에 대한 요청서. 항소 절차에 대한 자세한 내용을 참고한다. #4.
- d) 부장: 수도국의 부장 또는 대리인
- e) 미납: 마감일까지 계정주에게 모든 요금을(벌금 포함) 납부하지 않아서 소매 수도 유틸리티 계정이 잠정적으로 서비스가 중단됨.
- f) 체납 계정: 월말 자정까지 완납하지 않은 계정.
- g) 1차적 의료제공인: 다음 중 한 가지: 내과 의사, 일반 의사, 산부인과, 소아과, 가정내과, 의사가 아닌 의료인, 1차 의료소, 시골 보건소, 커뮤니티 보건소나 병원 외래환자소 현재 메디칼 프로그램에 가입하고 메디칼 수혜자에게 관리를 제공하기로 동의한 곳.
- h) 서비스 중단 (잠금): 미납으로 주소에 계량기를 끄고 잠그거나, 계량기를 제거하고 서비스 중단하는 것.

3. 별도납부약정

- a) 서비스 중단일(잠금) 전에 계정주가 별도납부약정을 요청해야한다. 별도납부약정은 1) 별도납부약정/임시납부연기 2) 할부상환 3) 미납잔액의 일부나 전액 인하

1. **별도납부약정/임시납부 연기:** 정상납부 기간에 소매용 수도서비스를 납부하지 못하는 계정주는 연체료나 서비스 중단을 피하기 위해서 별도납부약정이나 임시 납부연기를 신청해도 된다. 부장은 요청에 대한 모든 상황을 참작하고 납부약정의 허가여부를 정한다.
 2. **할부상환:** 수개월로 연장되는 납부약정은 할부상환 계획으로 간주한다. 할부상환 계획은 수도국이 동의한 연장된 기간에 미납잔액을 할부 상환하며, 고지서의 날짜로부터 12개월을 초과하지 않는다(부장이 허가하는 경우는 예외). 할부상환 계획은 문서로 정하고 계정주가 서명해야 한다. 할부금과 현재 요금은 매월 마지막날 자정까지 수도국이 받아야한다. 계정주는 할부상환 계획의 약관을 준수하고 추후 고지서기간에 요금이 누적되면 요금을 납부해야한다.
- b) **미납잔액의 일부분 인하:** 계정의 미납잔액을 일부분 인하받는 요청은 수도국 사무소에 편지로 보내고 (18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321) 부장 앞으로 전송된다. 가정에서 하수도가 고장나서 물이 새는 것을 파악하고 수리한 것에 대한 요청만 재고하고 수도국의 누수 조정 방침을 따른다. 24개월에 계정주 당 요청 한 개만 해도 된다. 부장의 결정은 최종적이다. 별도납부약정은 계정에서 한 개만 존재한다. 지난 십이(12)개월동안 별도납부약정의 약관을 준수하지 않았으면 계정주는 별도납부약정에 참여할 자격이 없다.
 - c) 위에 나온 별도납부약정의 약관을 준수하지 않으면 계정에 서비스가 중단된다. 다음 중 한 가지가 발생하면 서비스는 중단된다(단수). (1) 고객이 별도납부약정의 약관을 준수하지 않고 60일 동안 위반사항을 고치지 않거나 혹은 (2) 별도납부약정을 참여하는 동안 고객이 60일 이상 현재 주거용 서비스 요금을 납부하지 않는다.
 - d) 수도국은 계정주가 이용하는 납부약정을 선택하는 권리가 있고, 그 범위를 정해도 된다. (SB 998, 6장, §116910, (b)2조).
 - e) 별도납부약정에 참여하는 자격을 증명하는 온전하고 만족스러운 문서를 제때 제출하는 것은 계정주의 책임이다. 체납되고 60일째 오후 4시까지 제출하지 않거나 정보가 미완성이면, 수도국은 다음날 수도서비스를 중단하게 된다. 그런 상황에서, 수도 서비스를 다시 시작하는 유일한 방법은 계정에 대한 요금을 전부 납부하는 것이다.

4. 항소 절차

계정주가 잔액의 전체나 일부를 항소하려면, 수도국 사무소에 요청서를 제출하고 부장에게 전송하게 된다. 계정에 항소가 대기 중이면, 계정의 잔액에 추가로 만기된 요금/연체료를 부과하지 않는다. 항소가 대기 중이면 수도국은 미납으로 수도서비스를 중단하지 않는다(단수). (SB 998, 116908, §2b)

- a) 항소 요청서는 사무소에 직접 가져오거나 편지로 보낸다. (18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321)
- b) 요청서에는 계정주의 연락처, 항소를 요청한 금액, 요청의 설명/타당성을 포함해야 한다.
- c) 고객이 항소하려는 고지서가 발급되고 60일까지 요청서를 접수하고 서비스 중단하기 전에 해야한다(단수).
- d) 항소의 목적으로, 분쟁된 수도요금은 타당하다고 여긴다. 증거의 우세로 요금이 틀렸다고 증명할 입증책임은 계정주에게 달려있다.

5. 만기된 요금/연체료

- a) 만기요금/연체료는(해당되는 경우) 요금의 납부일이 지나고 다음 달 1일에 부과한다.
- b) 수개월로 이월되는 미납잔액은 0.5% 벌금이 부과된다.
- c) 만기요금/연체료는 별도납부약정을 맺는 미납요금에 부과하지 않으며 실패한 항소에 대한 미납요금에 부과하지 않는다.
- d) 계정주는 12개월에 한번씩 만기요금/연체료를 요청한다. 면제의 승인은 수도국의 재량이다.

6. 서비스 중단 통지서

- a) 최초통지
 - 1. 체납에 대한 최초 통지서를 출력하고 체납된 달이 지나면 유틸리티 고지서에 빨간색으로 나오고, 계정주에게 체납을 통보하고 만기요금을 납부하지 않으면 수도서비스가 중단된다고 통보한다.

2. 수도국은 고객이 최신연락처를 주지 않았으면 전화나 다른 연락처로 연락할 책임이 없다.

b) 45일 중단 통지서

1. 편의상, 수도국은 고지서를 발급하고 계정이 약 45일이 지나고 미납상태라고 계정주에게 통보하는 합리적이고 성실한 노력을 한다.
 - i. 계정주는 만기된 요금과 서비스 중단일(단수), 수도국에 연락하고 납부약정을 맺거나 고지서를 항소하는 방법, 미납으로 인한 주거용 서비스의 중단에 대한 수도국의 방침의 이용에 대해 통보받는다.
2. 수도국은 고객이 최신연락처를 주지 않았으면 전화나 다른 연락처로 연락할 책임이 없다.
3. 만일 수도국의 기록에 있는 계정주의 우편주소가 수도서비스를 공급받는 건물주소와 다르면, 계정주 주소와 서비스 주소로 통지서를 보내고 “입주자” 앞으로 보낸다. (SB 998, 116908, §a1C)
4. 중단통지서가 배달 불가능으로 반환되었으면, 수도국은 수도서비스가 중단되는 서비스 주소에 눈에 잘 보이는 장소에 “최후 통지서”를 붙이는 합리적이고 성실한 노력을 한다. (SB 998, 116908, §a2)

c) 다른 서비스의 종류

1. 상업용, 매스터 계량기, 다세대 거주용 건물이거나 모빌홈 파크 등 계정주가 사는 분리된 단독주택을 제외하고, 건물 외부에 주인/관리인/고용주가 계정주이면(고객), 수도서비스를 중단하기 최소한 십(10)일 전에 수도국은 서비스를 공급받는 건물의 입주자에게 수도공급을 중단하는 사실을 통지서로 알리는 노력을 한다.
2. 세입자/집주인 상황에서 수도서비스 중단일로부터 최소한 십(10)일 전에 수도서비스 계정이 연체상태이고 중단되는 경우, 수도국은 입주자에게 통지서를 보내는 합리적이고 성실한 노력을 한다.
 - i. 세입자/입주자가 주소에서 추후 수도요금을 납부하는 경제적 책임을 인수받을 의사가 있으면 체납계정에 요금을 납부하지 않고도 계정주가 될 권리가 있다고 통지서로 알려준다.
 - ii. 체납 계정의 요금을 면제받으려면, 세입자/입주자가 임대를 증명하기 위해 임대계약서나 렌트를 납부한 증명서류를 반드시 제출해야한다.

7. 수도서비스의 중단

- a) 45일 서비스 중단통지서에 나온 날짜에 오후 4시까지 체납 수도요금을 수도국이 받아야 한다. 통지서의 마감일이 지나고 미납상태이고 별도납부약정을 맺지 않은 고객의 계정은 수도서비스가 중단된다(단수).
- b) 별도납부약정의 요청이나 항소 요청은 45일 서비스 중단통지서에 나온 날짜에 오후 4시까지 수도국에 접수해야한다. (18966 Ferretti Rd., Groveland, CA 95321)

- c) 수도국은 45일 서비스 중단 통지서에 나온 날짜에 수도 계량기를 끄고 자물쇠로 잠그고 수도서비스를 중단한다(단수). 계정주에게(고객) “재연결비”를 부과한다. 재연결비용은 수도국의 기타 비용일정을 참고한다.
- d) 수도국 현장직원은 요금약정을 맺거나 요금을 받지 못한다.
- e) 다음 조건에 **전부** 부합하면 수도서비스를 거주지에 중단하지 않는다.
 1. “주거용 서비스의 중단으로 생명이 지장이 있거나, 혹은 주거용 수도서비스를 공급받는 건물에 사는 사람의 건강과 안전에 심각한 위협이다.”라고 주치의가 적은 “의료적 필요 증서”를 수도국 사무실에서 받고 확인한다. (SB998 §116910, a1)
 2. 계정주는(고객) 수도국의 일반 청구주기에 주거용 서비스를 납부할 경제적 형편이 안된다고 증명했다. 계정주는(고객)는 “고객의 가족 중 한 명이 캘웁스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, 보조보장수입(SSI)/주정부 보조금 프로그램, 여성, 신생아, 어린이를 위한 캘리포니아 특수 영양프로그램, 혹은 고객이 가정의 일년 수입이 연방 빈곤수치의 200% 이하라고 하는 경우 시의 정상 청구주기에 서비스 요금을 납부할 형편이 안된다고 증명한다.” (SB998 §116910, a2)
 3. 수도국의 정책서에 일치하여 계정주는(고객) 할부상환계약, 별도납부일정, 납부금의 연기나 인하 계획을 맺을 의사가 있다. (SB998 §116910, a3)
 4. 완전하고 만족스러운 서류를 제때 제출하는 것은 계정주의 책임이다. 정보를 제때 제출하지 않거나 정보가 미완성이면, 수도국은 45일 통지서에 나온 날짜에 수도를 중단하게 될 것이다.

8. 수도서비스 재연결 (서비스 재시작)

- a) 미납으로 끊어진 수도서비스를 재연결하거나 다시 시작하려면, 계정주는(고객) 서비스 중단의 원인이 된 기한이 지난 고지서요금, 체납요금/연체료, 현재 요금, 재연결비를 모두 납부해야한다.

- b) 수도서비스가 중단된 경우 납부계획과 할부상환계획을 계정주는 사용하지 못한다.
- c) 수도국은 아침 8시30분부터 오후 4시까지 가능한 빨리 서비스를 재연결한다. 최소한 수도국은 납부금을 받고 다음 일반 근무일 마치는 시간까지 서비스를 재연결한다.
- d) 근무시간 이후 재연결할 수도국 직원이 없을 수도 있다. 있으면, 월요일부터 금요일 오후 4시 이후, 주말, 공휴일에 복구된 서비스는 근무시간 이후 재연결비용을 부과한다. 재연결비용은 기타 비용표를 참고한다.
- e) 수도 계량기, 차단 밸브, 자물쇠는 수도국의 재산이며, 자격증이 있는 수도국 직원만 작동해도 된다.
 - 1. 수도국 직원 외에 다른 사람이 재연결하거나 다시 시작한 소매용 수도서비스는 “훼손한 비용”과 “자물쇠 교체 비용”이 있게 된다. 해당이 되면, 이러한 요금을 계정주의 (고객의) 수도 유틸리티 계정에 추가하고, 수도 유틸리티 서비스와 동일한 방침을 따르고 미납상태이면, 수도서비스가 중단될 수 있다.
 - 2. 훼손한 비용과 자물쇠 교체 비용은 기타 비용표를 참고한다.
 - 3. 무허가 서비스 복구로 인한 파손은 계정주(고객)의 책임이다. 수도국 재산의 파손으로 장비를 교체가 필요하면 (자물쇠, 계량기, 단수 밸브 등) 계정주의 수도 유틸리티 계정으로 청구한다. 계정주의 요금은 파손된 재산의 교체비와 설치비를 모두 포함한다.
 - 4. 수도국 재산의 파손 또는 기타 요금을 미납하면 수도 유틸리티 서비스와 동일한 방침을 따르고 만일 미납이면, 수도서비스가 중단될 수 있다.

9. 부도난 요금납부금

고객의 은행이 어떤 종류의 납부금도 지불하지 않으면 (부도난 요금납부금), 소매 수도계정은 미납으로 간주하고 중단될 가능성이 있다. 지역구는 부도난 납부금을 전화나 편지로 고객에게 통보하는 합리적이고 성실한 노력을 한다.

- a) 계정이 체납 상태이면, 서비스 중단 통지서에 나온 날짜까지 부도수표 금액과 부도수표 수수료를 (해당되는 경우) 납부하지 않으면 수도서비스는 중단된다 (단수). 부도수표 금액과 부도수표 수수료를 요금납부는 현금이나 자기앞 수표만 된다(해당되는 경우).

- b) 서비스 중단과/혹은 재연결비를 피하기 위해서 중단마감일까지 요금을 대면으로 또는 온라인으로 납부하고, 나중에 은행이 요금을 부도처리하면, 칠(7)일 *최종 서비스 중단통지서*를 발급하고, 고객은 부도처리된 요금과 부도수표 수수료를 (해당되면) 최종 통지서에 나온 날짜까지 납부해야만 수도서비스 중단과 재연결비를 피한다. 요금납부는 현금이나 자기앞 수표만 된다.
- c) 고객의 수표나 온라인 요금납부를 십이(12)개월 기간에 세 번(3) 은행에서 부도처리하면, 가장 최근 부도수표 날짜로부터 십이(12)개월 동안 현금이나 자기앞 수표만 요금을 납부해야한다고 고객에게 편지로 통보한다.
- d) 이전에 중단된 수도서비스에 대한 부도 수표와 요금납부
 - 1.계정주가 (고객) 과거에 미납으로 끊어진 소매 수도서비스를 복원하기 위해 부도수표로 납부하고, 수도국이 장소에 소매 수도서비스를 복구한다. 수도국은 체납 계정은 미납으로 간주하며 추가 통보없이 즉시 수도서비스를 중단한다.
 - 2.미납으로 끊어진 소매 수도서비스를 복원하기 위해 부도수표로 납부하는 계정주가 앞으로 수도서비스 중단을 복구하려면 부도수표 날짜로부터 12개월 동안 현금이나 자기앞 수표로 요금을 납부해야한다.