



산타로사 시
회계부 - 수익팀

행정 정책 개정-1 (2020년 1월 16일)
요금 미납 시 가정용 상수도 서비스 중단

2.1 서면 정책

시청은 요금 미납으로 인한 가정용 상수도 서비스의 중단에 관한 서면 정책을 영어, 캘리포니아주 민법 1632절에 따라 제공되는 언어, 그리고 해당 서비스 지역에 거주하는 지역민의 최소 10%가 사용하는 기타 언어로 제공합니다. 이 정책은 시청의 홈페이지에서 찾아볼 수 있으며, 다음의 내용이 포함됩니다.

2.1.1 대체 납부 방안 계획

시청은 정상 과금 기간 내에 가정용 상수도 서비스 요금을 납부할 수 없는 고객들을 위한 대체 납부 방안을 제공합니다. 시청에서 고객이 이행해야 하는 대체 납부 방안을 선택하고, 납부 옵션의 변수들을 설정하게 됩니다. 고객은 서면 동의서에 서명해야 합니다. 대체 납부 방안 옵션은 다음과 같습니다.

2.1.1.1 미납 잔액의 분할 상환

분할 상환 계획은 특정 기간에 걸쳐 미납 잔액을 나눠서 내는 것으로, 일반적으로 3개월을 초과하지 않습니다. 분할 상환 납부는 고객의 월별 정기 고지서의 마감일에 따라 달라집니다. 고객은 분할 상환 계획의 조건을 준수해야 합니다. 고지서의 납부액은 후속 과금 기간에 누적되기 때문에, 현재 납부해야 할 금액이 있다면 전부 납부해야 합니다. 분할 상환 계획에 근거하여 연체료를 납부하는 동안, 고객은 계속되는 미납액에 대해 또 다른 대체 납부 방안을 요청할 수 없습니다. 마감일까지 요금을 납부하지 않는 등 분할 상환 계획의 조건을 이행하지 않으면, 정책 2.4절에서 고객을 보호하는 조치가 없는 한 추가 공지없이 바로 다음 날 (업무일 기준) 가정용 상수도 서비스가 중단될 수 있습니다.

2.1.1.2 임시 유예 또는 납부 기한 연장

시청은 구두로 납부 약속을 한 고객을 위해 미납액의 납부 마감일을 연장합니다. 하지만, 납부 연장은 다음 번 고지서의 마감일을 초과할 수 없습니다. 유예 계획에 근거하여 연체료를 납부하는 동안, 고객은 계속되는 미납액에 대해 또 다른 대체 납부 방안을 요청할 수 없습니다. 유예 계획의 조건을 이행하지 않으면, 정책 2.4절에서 고객을 보호하는 조치가 없는 한 추가 공지없이 바로 다음 날 (업무일 기준) 가정용 상수도 서비스가 중단될 수 있습니다.

2.1.2 고지서 동의 또는 항소를 원하는 고객을 위한 공식 절차

항소는 시청에서 사용하는 양식을 작성하여 제기해야 하고, 고지서 작성일로부터 15일 이내에 시청에 접수해야 합니다. 항소가 접수되면, 상수도부 담당 이사 또는 그(녀)의 대리인이 심의하여 결정합니다. 항소에 관한 결정이 내려지고 나서, 고객이 이 결정에 이의를 제기하면 이사회 결정이 내려진 날로부터 15일 이내에 공공 유틸리티 위원회 (BPU)로 서면으로 항소를 다시 제기할 수 있습니다. BPU의 결정 또는 판정에 승복하지 않는 사람은 해당 결정 또는 판정이 내려진 날로부터 15일 이내에 시청의 사무직원 (SRCC 14-04.170)을 통해 시청을 상대로 서면 항소를 제기할 수 있습니다. 항소를 제기할 수 있는 기한을 놓치면, 최종 결정이 그대로 확정됩니다. 고객 또는 해당 주소에 거주하는 성인이 고지서에 동의하지 않고 항소권을 행사하는 경우, 시청은 항소가 계류 중인 동안 논쟁이 되는 미납액으로 인해 가정용 상수도 서비스를 중단하지 않습니다. 항소가 진행되는 동안, 고객은 모든 미납액을 마감일까지 계속 납부해야 합니다.



2.1.3 요금 미납시 가정용 상수도 서비스의 중단을 방지하기 위한 옵션 논의를 위한 시청 전화번호

상수도 요금 징수부의 업무 시간은 월요일~금요일, 오전 8시~오후 5시입니다. 전화번호는 요금 고지서, 서비스 안내서, 중단 안내서 및 도어 태그에 인쇄되어 있습니다. 고객에게 전화 메시지를 남기는 경우, 상수도 요금 고지서 전화번호가 제공됩니다.