

Upland 시 주거용 수도 공급 서비스 중단 정책

본 정책은 Upland 시 거주 고객을 대상으로 체납 계좌를 최신 상태로 유지하고 요금 미납으로 인한 주거용 수도 공급 서비스 중단을 피할 수 있는 방법을 안내하는 길잡이 역할을 합니다. 본 정책은 시내 모든 주거용 수도 서비스 이용자에게 적용되며, 비주거용 서비스 이용자에게는 적용되지 않습니다. 460 N. Euclid Avenue 로 직접 방문 또는 전화((909) 931-4150)를 통해 Upland 시 공공요금 청구 담당자에게 연락하여 본 정책의 조건과 공급 중단을 피할 수 있는 방법을 논의할 수 있습니다. 시 당국 홈페이지를 방문하여 본 정책을 영어, 스페인어, 한국어, 베트남어, 타갈로그어, 중국어(북경어)로 확인하실 수 있습니다.

A) 청구 및 납부 기한:

1. 수도 요금은 2 개월마다 각 소비자에게 청구됩니다.
2. 수도 요금은 고지서를 수령하는 즉시 납부해야 하며, 청구일로부터 25 일 이내에 전액을 납부하지 않으면 연체료가 부과됩니다.
3. 요금은 시청을 직접 방문하거나, 시민회관 주차장에 마련된 투입함을 이용하거나, 우편 또는 온라인으로 납부할 수 있습니다.
4. 소비자는 고지된 요금을 기한 내에 전액 납부할 책임이 있습니다.

B) 체납 계좌:

1. 체납과태료(연체료) - 수도 요금 고지일로부터 45 일 이내에 미납된 수도 요금에 대해서는 15.75 달러의 과태료가 부과됩니다.
2. 체납 고지서 - 시 당국은 수도 요금 계좌 소유자에게 체납 고지서를 기록 상의 주소(부동산 소유자의 주소가 다른 경우 해당 주소)로 우송하여 체납 사실 및 그에 따른 체납 요금을 고지합니다.
3. 청구에 관한 Upland 지방법 제 13.12.080 절 및 유치권에 관한 제 13.34 항에 따라, 수도 요금이 부동산 소유주에게 청구되는 계좌의 경우, 체납 잔액이 60 일 이상 지속되는 있는 수도 서비스 계좌에는 서비스가 제공되는 부동산에 대한 유치권이 기록될 수 있습니다.

C) 고객의 요청에 따른 수도 공급 서비스 중단:

1. 수도 공급 서비스는 해당 주택에 세입자가 거주하지 않는 한(하기 C.2. 참조) 고객의 요청에 따라 추가 비용 없이 중단될 수 있으며, 최소 24 시간 전에 재무 부서에 요청이 접수되어야 공급 서비스 중단이 발효됩니다.
2. 세입자 계좌 시 당국은 현재 점유 중인 건물에 대한 수도 공급을 중단할 수 없습니다. 따라서 모든 고객은 수도 공급이 중단되기 전에 세입자 전원의 퇴거 여부를 확인해야 합니다. 임대인은 퇴거 확인 내역을 제공하고, 부정확한 확인으로 인해 발생하는 서비스 재공급 수수료를 지불할 책임이 있습니다.
3. 고객의 요청이 접수 및 확인되면, 시 당국은 우편물 전달 주소와 최종 검침 결과를 확인한 후 영업일 기준 1 일 이내에 수도 서비스를 중단합니다.
4. 최종 청구서는 등기상 우편 주소로 발송됩니다.
5. 최종 청구 금액이 기한 내에 납부되지 않을 경우, 해당 계정은 추심 및/또는 유치권 조치의 대상이 됩니다.
6. 승인된 모든 환불액은 등기상 우편 주소로 발송됩니다.

D) 요금 미납으로 인한 수도 공급 서비스 중단:

1. 수도 공급 서비스는 요금 연체일로부터 60 일이 지나면 중단될 수 있습니다.
2. 수도 공급 서비스 중단이 제안될 경우, 시 당국은 우편 및 전화로 기록 상의 고객에게 통지하고, 서비스 제공 주소에 거주하는 세입자/거주자에게 하기와 같이 통지를 시도합니다.
 - a) 기록 상의 고객에게 서면 통지 - 시 당국은 서비스 중단일로부터 최소 15 일 전에 고객의 우편 주소로 서면 통지(서비스 중단 통지)를 발송하며, 이러한 통지서에는 아래의 내용이 모두 포함됩니다:
 1. 고객의 이름 및 주소.
 2. 체납액.
 3. 서비스 중단을 피하기 위해 요금을 납부하거나 납부 준비를 마쳐야 하는 날짜.
 4. 단기 납부 연장을 신청하기 위한 서면 절차.
 5. 고객이 납부일 연기, 분할 납부 또는 다른 납부 일정을 요청할 수 있는 서면 절차.
 6. 청구서 검토 및 분쟁 신청을 위한 서면 절차.
 7. 고객이 납부 일정을 요청하거나 시 당국으로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호.
 - b) 기록 상의 고객에게 전화로 통지 - 시 당국은 서비스 중단 최소 7 일 전에 고객 또는 해당 고객의 가택에 거주하는 성인에게 전화로 연락하기 위한 합리적이고 성실한 조치를 취할 것입니다. 시 당국은 고객에게 본 정책의 사본을 제공하고 대체 납부 방법에 대해 논의할 것을 제안합니다. 시 당국은 대체 납부 일정, 납부 유예 계획, 최소액 납부 옵션, 청구서 검토 및 분쟁 제기 청원 등 서비스 중단을 피할 수 있는 방법에 대한 논의를 제안해야 합니다.
 - c) 서비스 주소에 최종 게시 - 고객 또는 고객과 함께 거주하는 성인에게 전화로 연락할 수 없는 경우, 시 당국은 서비스 중단 임박 통지서 및 본 정책 사본을 서비스 주소의 눈에 잘 띄는 위치에 거치하도록 노력할 것입니다. 본 정책의 통지서 및 사본은 서비스 중단일로부터 최소 48 시간 전에 거주지 주소로 우송됩니다. 이러한 통지서에는 다음 내용이 포함됩니다:
 1. 고객의 이름 및 주소;
 2. 체납액;
 3. 서비스 중단을 피하기 위해 요금을 납부하거나 납부 준비를 마쳐야 하는 날짜;
 4. 고객이 납부일 연기, 분할 납부 또는 다른 납부 일정을 요청할 수 있는 서면 절차;
 5. 고객이 납부 일정을 요청하거나 시 당국으로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호.
 - d) 시 당국의 수수료 및 요금표에 명시된 과태료가 부과되며, 서비스 중단 통지서가 발행되면 이러한 과태료가 고객 계좌의 미납부 잔액에 추가됩니다.

E) 수도 공급 서비스 중단을 피하기 위한 대체 납부 방법:

1. 모든 고객은 12 개월 동안 1 회에 한하여 본 절에 명시된 단기 납부 연장 또는 기타 유형의 납부 일정을 요청할 수 있습니다. 서비스 중단 통지 우편 발송일로부터 13 일 이내에 고객이 요청을 제출할 경우, 시 관리자가 해당 요청을 검토합니다. 연장 또는 기타 대체 납부 방식 승인 여부에 대해 시 당국이 내린 결정은 최종적인 결정이며, 항소 대상이 아닙니다.

2. 건강 상의 문제 및 재정적 어려움으로 인해 일반 청구 주기 내에 수도 요금을 납부할 수 없는 고객은 서비스 중단을 피하기 위해 대체 납부 방식을 요청할 수 있습니다. 요청건이 다음 조건을 모두 충족할 경우 시 당국은 해당 요청을 승인합니다:
 - a) 건강 상태 - 고객이 복지 및 기관법 제 14088 절(b)(1)(A)에 정의된 바와 같이 주거용 수도 서비스 중단이 해당 주택 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것이라는 ‘주치의’의 소견서를 보유한 경우
 - b) 재정적 무능 - 고객의 가구 구성원 중 1 인이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활보조금/주정부 보조금 프로그램 또는 캘리포니아 여성과 유아 및 아동을 대상으로 한 특별 영양 보충 프로그램(WIC)의 수혜자임을 증명하거나 가구 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언함으로써 스스로가 재정적으로 수도 공급 서비스 요금을 지불할 능력이 없음을 입증한 경우
 - c) 대체 납부 방법 - 고객이 시 당국에서 단독 재량으로 선택하는 다음의 대체 납부 방식 중 1 개에 기꺼이 동의합니다. 수도 공급 서비스 중단을 피하기 위해 모든 연체 요금과 관련한 (i) 분할 납부 일정, (ii) 대체 납부 일정 또는 (iii) 일시적인 납부 유예 계획.
3. 제E 절의 하위절 2 에 명시된 조건의 준수 여부를 입증할 책임은 고객에게 있습니다. 시 당국에서 고객의 지원 요청을 처리할 수 있는 충분한 시간을 확보하기 위해, 고객은 수도 서비스 중단 예정일이 도래하기 전에 최대한 빨리 건강 상의 문제, 재정적 무능, 대체 납부 방식에 대한 의지를 입증하는 데 필요한 서류를 시 당국에 제출하는 것이 좋습니다. 시 당국은 해당 서류를 접수 및 검토한 후 역일 기준 7 일 이내에 고객에게 회신하여 제안된 대체 일정의 실현 가능성과 관련된 정보를 비롯한 추가 정보를 요청하거나, 고객이 이용할 수 있는 대체 납부 방식과 그 조건을 고객에게 통지할 것입니다. 시 당국에서 추가 정보를 요청할 경우, 고객은 시 당국의 요청을 통보받은 일로부터 역일 기준 5 일 이내에 해당 정보를 제공해야 합니다. 시 당국은 해당 추가 정보의 수신일로부터 역일 기준 5 일 이내에 고객의 조건 불충족 사실을 서면으로 통지하거나, 고객이 이용할 수 있는 대체 납부 방식과 그 조건을 서면으로 통지합니다. 제 E 절의 하위절 2 에 명시된 조건을 충족하지 못한 고객은 다음 중 후자가 발생하기 전에 미납된 과태료 및 기타 요금을 포함한 체납 금액을 시 당국에 납부해야 합니다. (i) 고객이 해당 조건을 충족하지 못했다는 시 당국의 결정 통지일로부터 영업일 기준 2 일 또는 (ii) 서비스 중단 통지서에 명시된 바와 같이 수도 공급 서비스 중단이 임박한 날짜.
4. 분납 - 시 당국에서 본 대체 납부 방식을 선택한 경우, 고객은 다음 일정에 따라 미납 잔액에 대한 서면 분납 계획을 체결하게 됩니다:
 - a) 고객은 청구서 최초 발행일로부터 12 개월을 초과하지 않는 범위 내에서 시 당국에서 정한 기간에 걸쳐 미납 잔액을 납부해야 합니다.
 - b) 분납된 금액은 고객의 정기 청구서 만기일에 합산되어 청구됩니다.
 - c) 고객은 납부 계획에 따라 체납 요금을 납부하는 동안에는 이후의 미납 요금에 대해 추가 분납을 요청할 수 없습니다.
5. 대체 납부 일정 - 시 당국에서 본 대체 납부 방식을 선택한 경우, 고객은 미납 잔액에 대한 대체 납부 일정을 서면으로 통지받으며, 다음의 기간이 적용됩니다:
 - a) 고객은 청구서 최초 발행일로부터 12 개월을 초과하지 않는 범위 내에서 시 당국에서 정한 기간에 걸쳐 미납 잔액을 납부해야 합니다.
 - b) 시 당국에서는 고객을 위한 대체 납부 일정을 수립할 것입니다. 대체 일정은 지정된 납부일과 일치하지 않는 정기적인 일시불 납부일이 되거나, 납부 빈도를 월 1 회보다

높이거나, 모든 경우에 미납 잔액과 과태료가 시 당국에서 정한 기간 동안 전액 납부된다는 전제 하에 납부 빈도를 월 1 회보다 낮추도록 규정할 수 있습니다.

- c) 고객은 납부 일정에 따라 체납 요금을 납부하는 동안에는 이후의 미납 요금에 대해 대체 납부 방식을 요청할 수 없습니다.
6. 납부 일시 연장 - 시 당국에서 본 대체 납부 방식을 선택한 경우, 고객은 납부 기한이 지난 후 최대 6 개월 동안 미납 잔액에 대한 납부를 일시적으로 연기할 수 있습니다. 시 당국에서는 해당 고객에 승인할 연장 기간을 재량껏 결정합니다.
 - a) 고객은 시 당국에서 정한 연장일까지 미납 잔액을 납부해야 합니다.
 - b) 고객은 납부 계획에 따라 체납 요금을 납부하는 동안에는 이후의 미납 요금에 대해 납부 일시 연장을 요청할 수 없습니다.
7. 모든 대체 납부 방식은 기록 상의 고객이 재정결함지원계약서(Financial Hardship Agreement)에 서명해야 이용할 수 있습니다. 계약을 준수하지 않거나 이후 각 청구 기간에 발생한 요금을 납부하지 않으면 수도 공급 서비스가 중단됩니다.
8. 고객이 60 일 이상 대체 납부 방식에서 요하는 조건을 준수하지 않거나 고객에게 고지된 현재 수도 요금을 60 일 이상 납부하지 않을 경우, 시 당국은 서비스 주소의 눈에 잘 띄는 위치에 서면 서비스 중단 통지서를 게시합니다. 공급 중단 통지서는 수도 공급 서비스 중단일로부터 영업일 기준 최소 5 일 전에 가택으로 우송됩니다.

F) 수도 공급 서비스 복구:

1. 요금 미납으로 인해 수도 공급 서비스가 중단된 고객은 미납된 모든 요금 및 관련 과태료를 부담해야 합니다. 주거용 수도 공급 서비스가 중단된 이후에는 다음 중 한 가지 조건을 충족해야 수도 서비스가 재연결됩니다.
 - a) 과태료를 포함한 체납금 잔액을 전액 납부할 것
 - b) 시 당국은 단독 재량으로 적격 고객의 납부 일정, 대체 납부 일정, 수도 서비스가 이미 중단된 후 고객이 재정결함지원계약서에 서명한 일시적 납부 연기 요청을 승인하는 데 동의합니다.
2. 수도 공급 서비스가 중단된 이후 재연결해야 하는 경우, 시 당국 정상 운영 시간 동안의 재연결 수수료는 50 달러를 초과할 수 없으며, 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만인 고객 또는 고객 또는 고객 가구의 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충 보장 소득/주보조금 프로그램 또는 캘리포니아 여성, 유아 및 어린이 특별 영양 보충 프로그램의 수혜자인 경우 운영 시간 외의 재연결 수수료는 150 달러를 초과할 수 없습니다. 상기 요건을 충족하지 못하는 고객은 시 당국의 수수료 및 요금표에 따라 당시 적용 가능한 서비스 복구 비용을 지불해야 합니다.

G) 청원:

1. 고지서에 오류가 있다고 생각될 경우 즉시 시 당국에 연락하시기 바랍니다. 적시에 분쟁 신청을 하려면 서비스 중단 통지서 발송일로부터 역일 기준 10 일 이내에 접수해야 합니다.
 - a) 공과금 청구 분쟁 신청 양식을 작성하여 재무 부서에 직접 방문하거나 이메일 (UtilityServices@uplandca.gov)로 제출하시기 바랍니다.
 - b) 시 당국 관리자는 적에 이루어진 불만 제기 또는 조사 요청을 검토하고 결정 사항을 고객에게 서면으로 제공해야 합니다 검토 시에는 해당 고객의 분할 납부 승인 여부를 고려해야 합니다.
 - c) 적시에 제기된 분쟁 요청을 검토하는 동안에는 서비스가 중단되지 않습니다.

- d) 유틸리티 운영 관리자 및 유틸리티 청구 관리자가 분쟁 요청을 검토한 후 고객에게 서면으로 결의안을 우송합니다. 분쟁 요청을 제기하지 않은 모든 금액은 일반 청구 주기 내에 지불해야 합니다.
- e) 초과 청구된 금액은 차기 정기 요금 청구서에 크레딧으로 반영되거나 시 당국의 단독 재량에 따라 고객에게 직접 환불됩니다.
- f) 고객은 분쟁 요청에 대한 결정에 동의하지 않을 경우 시 당국에서 최초 서면 결정문을 우송한 날로부터 영업일 기준 10 일 이내에 시 당국 관리자를 대상으로 분쟁 공청회 소집을 요청할 수 있습니다.
- g) 고객은 시 당국 관리자의 결정에 동의하지 않을 경우 시 당국 관리자의 서면 결정일로부터 영업일 기준 10 일 이내에 시 당국 서기관에게 서면으로 항소 통지서를 제출하여 시의회에 분쟁을 제기할 수 있습니다. 시 서기관은 항소 통지서를 수령하는대로 해당 사안을 다루는 시 의회 회의를 소집하며, 회의일로부터 최소 10 일 전 해당 고객에게 공청회 시간 및 장소를 우편으로 통지합니다. 시 의회에서 결정된 사안은 최종 결정에 해당합니다.

H) 거주자 또는 세입자가 시 당국의 고객이 되기 위한 절차:

1. 본 절은 건물 소유자, 임대인, 관리자 또는 주거용 서비스 운영자 주소가 고객으로 등재되어 있으며 서비스 중단 예정 통지를 받은 경우에만 적용됩니다.
2. 시 당국은 각 거주자가 서비스 이용약관에 동의하고 시 당국의 규칙 및 규정 요건을 충족할 경우 실 거주자를 대상으로 서비스를 제공합니다. 단, 1 명 이상의 거주자가 후속 청구 요금에 대하여 시 당국이 만족할 정도로 기꺼이 책임질 의사와 능력이 있을 경우, 또는 시 당국이 규칙 및 규정 요건을 충족하지 않는 거주자를 상대로 선별적으로 서비스 제공을 중단할 법적 물리적 수단을 가진 경우, 시 당국은 해당 조건을 충족하는 거주자에게 서비스를 제공해야 합니다.
3. 체납액을 납부하지 않은 상태에서 고객이 되려면, 거주자는 체납 기록이 있는 고객이 해당 주택의 현재 또는 과거 임대주, 관리자, 대리인임을 증명해야 합니다. 증명 서류는 임대차 계약서, 임차료 영수증, 거주자의 해당 주택 임차 사실을 나타내는 정부 서류, 또는 민법 1962 절(Section 1962 of the Civil Code)에 따라 시 당국의 재량으로 공개된 정보를 포함하나 이에 국한되지 않습니다.
4. 시 당국에서 요구하는 신용 증명 조건이 일정 기간 동안 서비스를 이용했다는 기록일 경우, 해당 기간 거주 사실 및 신속한 임차료 지급 증명으로 본 조건을 만족할 수 있습니다.