

모건힐(Morgan Hill) 시 – 공과금 청구 안내
생활 용수 서비스 중단 정책
상원 법안 No. 998
보건 및 안전 규정 섹션 116900 - 116926

목적/배경:

이 정책은 모건힐 시 공과금 청구와 관련한 통지, 수수료 할당, 서비스 중단 및 연체 계정의 징수를 위한 행정 조치에 대해 명시하고 있습니다. 이 정책은 시의 웹사이트에 공개되어 있습니다. 이 정책의 조항에 의거하여 연체로 인한 수도 서비스 중단을 방지하려면 전화(408-779-7221)로 시에 연락하시기 바랍니다.

정책 내용:

모건힐 시는 200개 이상의 서비스 연결 지점에 용수를 공급하는 도시 및 공동체 수도 시스템으로서, 2020년 2월 1일자로 상원 법안 No. 998에 따라 연체 계정에 대한 징수 집행이 적용됩니다.

연체 계정:

연체 계정은 수도 요금 청구서 발행 후 영업일 기준으로 25일이 경과할 때까지 미납 상태인 (또는 납부 계약을 맺지 않았거나 대체 납부 일정을 정하지 않은) 모든 계정을 말합니다. 연체 계정에 대한 징수에는 다음 규칙이 적용됩니다.

1. 연체료:

청구서 발행 후 영업일 기준으로 25일이 경과할 때까지 납부하지 않은 경우, 1.5%의 연체료가 부과됩니다. 납부 마감일과 연체료는 청구서에 표시됩니다. 26일째에 미납인 금액에 대해 1.5%의 연체료가 부과됩니다. 청구서 발행 후 영업일 기준으로 39일이 경과할 때까지 납부하지 않은 경우, \$15의 서비스 중단 통지료가 부과됩니다.

2. 대체 납부 계약:

입증할 수 있는 경제적 어려움으로 인해 정상 납부 기간 내에 수도 요금을 납부할 수 없는 고객은 연체료 또는 서비스 중단을 방지하기 위해 대체 납부 계약을 요청할 수 있습니다. 시는 이 요청에 대한 모든 상황을 고려하여 납부 계약의 타당성 여부를 결정합니다. 납부 계약을 요청하려면 원래 납부 마감일 이후 15일 이내에 408-779-7221(선택 #3)으로 전화하거나 utilitybilling@morganhill.ca.gov로 이메일을 보내주십시오.

3. 시는 다음 조건이 모두 충족되는 경우 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

a. 서비스 종료가 생명을 위협하거나 수도 서비스 제공 건물에 있는 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협을 야기함을 증명하는 1차 의료 제공자(내과의, 일반의, 산부인과/부인과 의사, 소아과 의사, 주치의, 1차 진료소, 병원 또는 외래 진료소)의 증명서를 고객이 제공한 경우.

- b. 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만이라는 증거(가족 구성원 중 누구라도 생활 보호 지원을 받는다는 확인서 또는 위증죄로 처벌될 수 있다는 전제 하의 서면 진술서 포함)를 제출하여 재정적 납부 능력이 없음을 고객이 입증한 경우.
- c. 고객이 할부 상환 계약 또는 대체 납부 일정을 시작한 경우.

다음의 경우, 건물에 최종 통지가 게시된 후 5일이 지나면 서비스가 중단됩니다.

- i. 고객이 할부 상환 계약을 준수하지 않음. 또는
- ii. 고객이 현재 집세를 60일 이상 납부하지 않음.

다음 청구 기간까지 연장되는 납부 계약은 할부 상환 계약으로 간주되며, 이 경우 서면으로 작성되고 고객이 서명해야 합니다. 할부 상환 계획에서는 고객이 정의한 기간(청구서의 원래 날짜로부터 12개월을 초과하지 않음) 동안 미납된 연체 금액을 할부 상환합니다. 할부 상환된 금액은 고객의 일반 청구서와 합산되며 일반 청구서의 납부 마감일이 적용됩니다. 고객은 이후 각 청구 기간에 요금이 발생할 때 할부 상환 계획의 조건을 준수해야 하며 최신 상태를 유지해야 합니다. 고객은 할부 상환 계획에 따라 연체료를 납부하는 동시에 이후 미납금 청구에 대해 추가로 할부 상환을 요청할 수는 없습니다. 할부 상환 계획의 조건을 준수하지 않으면 서면 중단 통지가 발행됩니다. 중단 통지는 서비스 중단 전 영업일 기준으로 5일 이내에 건물 문에 걸어두는 방식 또는 전화나 이메일로 전달됩니다.

4. 서면 중단 통지:

- a. 고객 납부액이 60일 이상 연체될 때까지는 시가 미납을 이유로 수도 서비스를 중단하지 않습니다. 시는 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하기 전에 영업일 기준으로 최소 7일의 여유를 두고 고객에게 서면 또는 전화로 연락합니다. 서면 중단 통지는 해당 계정에 지정된 우편 주소로 발송됩니다. 우편 주소와 수도 서비스가 제공되는 건물의 주소가 다른 경우, 통지 사본이 서비스 주소로 발송되고 수취인은 “입주자”로 되어 있습니다.

서면 중단 통지에는 다음 항목이 포함됩니다.

- 고객의 이름과 주소
- 연체 금액
- 서비스 중단을 방지하기 위해 납부 또는 납부 계약을 해야 하는 마감일
- 연체료 납부 기간 연장을 신청하는 절차
- 청구서 검토 또는 이의 제기를 요청하는 절차
- 대체 납부 계획을 요청하는 절차
- 시 전화 번호

시가 전화나 우편을 통해 고객과 연락할 수 없는 경우, 시는 거주지를 방문하여 미납으로 인해 서비스가 곧 중단된다는 통지와 이 정책의 사본을 남기는 선의의 노력을 기울입니다.

b. 개별 계량 거주지의 거주 세입자/입주자에 대한 통지

시는 수도 서비스 계정이 연체되어 있고 수도 서비스 중단 대상인 경우 서비스를 중단하기 전에 최소 10일의 여유를 두고 서면 통지를 통해 입주자에게 알리기 위해 선의의 합당한 노력을 기울입니다. 서면 통지에서는 세입자/입주자에게 해당 주소의 이후 수도 서비스 요금 청구에 대해 기꺼이 재정적 책임을 지려는 의지가 있는 한, 연체 계정에 대한 금액을 납부하지 않고도 시의 고객이 될 권리가 있음을 알립니다. 연체 계정에 대한 금액을 면제받으려면, 세입자/입주자는 임대 계약서 또는 임대료 납부 증명서의 형태로 임차 증거를 제공해야 합니다.

c. 마스터 계량기로 계량되는 다수기 복합 건물의 세입자/입주자에 대한 통지

수도 서비스 계정이 연체되어 있고 수도 서비스 중단 대상인 경우, 시는 서비스를 중단하기 전에 최소 10일의 여유를 두고 각 거주지의 문에 걸어두는 서면 통지를 통해 입주자에게 알리기 위해 선의의 합당한 노력을 기울입니다. 서면 통지에서는 세입자/입주자에게 마스터 계량기로 계량되는 해당 주소의 이후 수도 서비스 요금 청구에 대해 기꺼이 재정적 책임을 지려는 의지가 있는 한, 연체 계정에 대한 금액을 납부하지 않고도 시의 고객이 될 권리가 있음을 알립니다. 1명 이상의 입주자가 이후 수도 서비스 요금 청구에 대해 기꺼이 책임을 지려는 의지가 있고 책임을 질 수 있는 경우, 또는 서비스 요건을 충족하지 못하는 입주자에 대한 서비스를 선택적으로 종료할 수 있는 물리적 수단이 있고 시가 그러한 수단을 합법적으로 사용할 수 있는 경우, 시는 그러한 요건을 충족하는 입주자에게 서비스를 제공할 것입니다. 서면 중단 통지가 배달 불가로 우편 반송되는 경우, 시는 거주지를 방문하여 미납으로 인해 서비스가 중단된다는 통지를 남기는 선의의 노력을 기울입니다.

5. 추가 통지:

시는 고객에게 계정이 연체되었으며 청구서 발행 후 약 60일 동안 추가 징수 조치가 이루어질 것임을 다음 통지를 통해 알리기 위해 선의의 합당한 노력을 기울입니다.

- 연체 금액과 납부 마감일은 이후 청구서에 표시됩니다.
- 원래 납부 마감일 이후 15일 이내에, 서비스 중단을 방지하기 위한 납부일이 기재되어 있는 서면 연체 통지를 우편 발송합니다.
- 이메일 주소가 제공된 계정에는 예정된 서비스 중단 전에 최소 48시간의 여유를 두고 안내 이메일이 발송됩니다.

시는 고객이 최신 상태로 유지하지 않은 전화 또는 이메일 연락처 정보에 대해 책임을 지지 않습니다.

6. 소액 계정:

\$39 이하의 청구서 금액은 이월되어 다음 청구 기간에 추가될 수 있습니다.

7. 중단 기한:

연체된 모든 수도 서비스 요금과 관련 수수료는 서면 중단 통지에 명시된 날의 오후 5시까지 시에서 수령해야 합니다.

8. 미납으로 인한 수도 서비스 중단:

연체/미납이 된 지 60일이 지나면 시는 계량기를 끄고 잠가 수도 서비스를 중단합니다. 계량기가 물리적으로 꺼져 있는지 여부에 관계없이 청구 시스템에서 서비스를 복원하려면 고객에게 연체된 중단 수수료가 부과됩니다.

9. 서비스 복원:

미납으로 인해 중단된 서비스를 재개하거나 계속하려면 고객은 연체된 중단 수수료를 납부해야 합니다. 시는 최대한 빨리 서비스를 재연결하기 위해 노력하지만, 늦더라도, 연체 금액 그리고 서비스 종료에 따른 연체 수수료를 납부한 후 다음 정규 근무일이 끝나기 전에는 서비스를 복원할 것입니다. 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 입증하는 가구에 대한 재연결 수수료는 보건 및 안전 규정 섹션 116914에 설명되어 있으며, 이는 때에 따라 수정될 수 있습니다. 시 직원 이외의 사람에게 의해 복원되거나 시의 승인 없이 복원된 수도 서비스에는 벌금 또는 추가 요금이나 수수료가 부과될 수 있습니다. 무단 서비스 복원으로 인해 발생하는 모든 손해는 고객이 책임집니다.

10. 업무 시간 후 서비스 복원:

월요일부터 금요일까지 오후 3시 이후, 주말 또는 공휴일에 복원된 서비스에는 시간 외 복원 수수료가 부과됩니다. 고객이 시간 외 연체된 중단 수수료에 대해 통지받고 해당 수수료를 인정하며 다음 영업일 정오 이전에 시의 청구 부서에 연락하여 해당 수수료를 납부한다는 데 동의하는 경우가 아니면, 정규 업무 시간 이후에 서비스가 복원되지 않습니다. 서비스 통화에 응답하는 시 직원은 납부액을 징수할 권한이 없으나, 다음 영업일 정오 이전에 청구 부서에 연락하도록 고객에게 알려줍니다.

서비스 대상이 새 계정이고 시에 서비스 설정 요청이 접수되지 않아 수도 서비스가 중단되는 경우가 있습니다. 고객이 아직 서비스를 설정하지 않아 정규 업무 시간 후에 서비스가 복원되는 경우, 고객은 다음 영업일에 서비스를 설정하기 위해 공과금 청구 부서에 연락할 것이며 시간 외 복원 수수료가 부과된다는 데 동의해야 합니다. 위에 명시되지 않은 이유로 서비스가 중단된 경우, 서비스를 최대한 빨리 복원해야 하며 고객은 청구 부서에 연락하여 문제를 해결하는 것이 바람직합니다.

11. 반려 수표 처분 통지:

수도 서비스 또는 기타 요금의 납부액으로 반려 수표를 수령하면, 시는 해당 계정을 미납 계정으로 간주하고 위의 중단 조건을 적용합니다. 시는 24시간 전에 문에 걸어두거나 이메일을 보내 고객에게 반려 수표에 대해 통지합니다. 반려 수표를 상환하고 반려 수표 요금을 지불하기 위해 납부된 모든 금액은 현금 또는 인증된 자금으로 처리되어야 합니다.

12. 이전에 중단된 서비스에 대한 반려 수표:

고객이 이전에 미납으로 인해 중단된 수도 서비스를 복원하기 위한 납부액으로

양도 불가 수표를 제출하고 시가 서비스를 복원하는 경우, 시는 추가 통지 없이 서비스를 즉시 중단할 수 있습니다. 서비스 중단 대상이었던 수도 서비스의 요금을 납부하기 위해 양도 불가 수표가 제출된 경우, 24시간 전 종료 통지가 제공되지 않습니다. 미납으로 인해 중단된 서비스를 복원하기 위한 납부액으로 양도 불가 수표를 제출하는 고객은 납부 반환일로부터 12개월 이내에 향후 서비스 중단을 복원하기 위해 현금 또는 인증된 자금으로 납부해야 합니다.

13. 청구서 이의 제기:

공과금 청구서의 요금에 대해 질문이 있는 계정 보유자는 고객 서비스 센터에 연락하여 요금의 명확한 설명이나 수정을 요청할 있습니다. 담당자에게 연락하려면 오전 8시부터 오후 5시까지(월요일~금요일) 408-779-7221(선택 #3)으로 전화하거나 utilitybilling@morganhill.ca.gov으로 이메일을 보내야 합니다.

계정 소유자는 공과금 청구서 이의 제기 양식에 서면 이의 제기 통지를 제출하여 청구서에 대해 이의 제기를 할 수 있습니다. 이 양식은 직접 수령하거나 온라인(<http://www.morgan-hill.ca.gov/>)으로 받을 수 있으며, 원래 청구서를 받은 날로부터 20일 이내에 17575 Peak Avenue, Morgan Hill에 직접 방문하여 시의 재무 책임자에게 제출하거나 utilitybilling@morganhill.ca.gov에 이메일로 제출해야 합니다. 고객이 수도 요금 청구서에 대해 이의를 제기하고 시의 재무 책임자에게 이의 제기할 권리를 행사하는 경우, 시는 이의 제기가 진행되는 동안 미납을 이유로 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

