



재무실 156 S. BROADWAY, SUITE 114 TURLOCK, CA 95380-5454 209-668-5570	정책 #:19-01 H
	MSI #:
법령 참조: 캘리포니아주 법안 998	기존 날짜: 09/01/19
제목: 생활용수 서비스 중단	수정 날짜: 09/01/19

상원 법안 998: 생활용수 서비스 중단, 캘리포니아 정부 법령 섹션 60370-60375.5

이는 알림, 요금 할당 및 서비스 중단을 비롯한 채무 계정에 대한 터록시 재무 부서의 행정 조치입니다. 이 정책은 시청 웹사이트에서 시민에게 공개됩니다. 재무실은 (209) 668-5570 번으로 연락하여 본 정책에 따른 요금 미납에 대한 수도 서비스 중단을 피할 수 있는 옵션을 논의할 수 있습니다.

본 정책의 목적상 채무 불이행 계정은 기한 60 일 이후까지 요금을 납부하지 않았으며 미납으로 인해 서비스가 중단될 유틸리티 서비스 계정으로 정의합니다. 페널티 및 모든 기한 초과 요금은 전액 납부해야 하며 서비스 중단을 피하려면 재무실에서는 채무 불이행 고지에 명시된 서비스 중단 날짜 전날 12:00 시 정오까지 요금을 수령해야 합니다. 서비스가 중단되면 서비스 복구를 위해서는 기한 납부액에 더불어 추가 요금을 납부해야 합니다.

채무 불이행 계정 잔액에 대한 채무 불이행 고지는 예정된 서비스 중단 18~30 일 전 이내에 각 계정 소유주에게 발송됩니다. 또한 고객 유틸리티 계정에 있는 전화번호로 고객에게 SMS 문자 또는 전화 메시지가 발송됩니다. 고객에 대한 각 연락 수단에는 서비스 주소, 계정 번호, 총 기한 경과 잔액, 납부 기한, 종료 날짜 및 복구 수수료(고지서가 미납이고 서비스가 중단된 경우)가 포함됩니다.

상기 언급된 우편 발송 채무 불이행 고지 및 서비스 중단 7일 전 외에도 고객은 고객의 유틸리티 계정에서 확인할 수 있는 전화번호로 안내 SMS 문자 메시지 또는 전화 메시지를 전송합니다. 안내 메시지에서는 서비스 중단이 임박했음을 알려드립니다.

서비스 중단을 막으려면 아래 명시된 대로 재무 부서에 추가 고려 요청 정보를 제출할 수 있습니다:

1. 1차 의료 제공자의 인증 의료 서신.ⁱⁱ
2. 가구에서 다음 보험 수혜자인 개인이 일반 청구 주기 중에 재정적으로 납부가 불가능함을 증명:
 - a. CalWORKs, CalFresh, 산모, 신생아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children)
 - b. Medi-Cal
 - c. 생활 보조금(Supplemental Security Income)/주 보충 지급 프로그램(State Supplementary Payment Program)
 - d. 가구 연 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만인 경우
3. 납부 할부 상환 합의 또는 납부 합의.ⁱⁱⁱ

시 정부에서는 또한 채무 불이행을 피하기 위해 대체 납부 일정이 필요한 고객이 있음을 인지하고 있습니다.^{iv}

모든 청구 이의 제기 및 청구서에 대한 일반 질문은 재무실에 전화하시거나 직접 문의해 주십시오. 청구 금액에 대해 공식적으로 이의 제기를 하고자 하시는 경우에는 서면으로 진행하셔야 합니다. 이의 제기를 위한 양식은 156 S Broadway Suite 14, Turlock CA 에 위치한 재무실에서 받으실 수 있습니다.^v

ⁱ 패널티: 시 정부 서비스 청구서 납부에 대한 유예 기간 정책이라는 제목의 정책 97-02

채무 불이행 계정에 패널티를 적용하기 전에 시 정부 서비스 청구서에 대한 유예 기간을 허용하는 것은
털록시의 정책입니다. 채무 불이행 계정에 대한 패널티는 시 정부 서비스 청구서에 표시된 기한으로부터
6일차 또는 그 이후에 적용됩니다.

ⁱⁱ 의료 서신: 의료 관련 사유로 인한 서비스 중단 취소 정책이라는 제목의 정책 97-01

서비스 중단이 고객에게 치명적일 수 있다는 면허 소지 의사 또는 외과의의 서면 증명서 수령 시 미납에 대해
서비스를 중단하지 않는 것이 털록시의 정책입니다. 또한, 고객은 일반 납부 기간 내에 재정적으로 납부가
불가능한 상태이고 최소 12개월이나 책임자의 재량에 따라 24개월로 연장 가능한 분할 납부 합의의
의향이 있는 상태여야 합니다. 납부 합의 수수료 \$20가 부과됩니다.

면허 소지 의사 또는 외과의의 서면 증명서는 서비스 중단 전에 털록시 재무실에 제출하고 **매년** 업데이트해야
합니다

ⁱⁱⁱ 납부 합의(납부분할 상환으로도 지칭): 시 정부 서비스 청구서 납부 합의에 대한 정책이라는 제목의 정책 97-05

본 합의의 목적은 수도 서비스 중단을 막기 위해 시 정부 서비스 청구서 채무 불이행 계정에 대해 최대
12개월의 납부 계획을 허용하는 것입니다. 고객은 수도 서비스 중단 전에 다음을 수행해야 합니다: (1) 털록시
재무실로부터 합의서를 요청합니다. (2) 계정 소유주가 털록시 재무실을 **직접 방문**해 합의 기간을 정하고
서명해야 합니다. 서명 시 고객에게 합의서 사본을 제공합니다. (3) 합의서에 서명 시 \$20의 납부 합의
수수료를 납부해야 합니다. 고객은 **모든 신규 부과금에 대해 현재 상태를 유지할 의무**가 있습니다. 납부
합의에 대한 모든 납부는 고객이 할당된 유틸리티 청구서 기한까지 납부해야 합니다. (4) 합의한 대로
납부금을 수령하지 못할 경우 서비스는 **서비스 중단 고지로부터 영업일 기준 5일 내** 중단 대상이 됩니다. (5)
납부 합의를 제안할 당시 고객은 결제 합의 정책에 대해 안내를 받게 됩니다. 이후 고객은 상기 항목 3에
설명된 절차를 따라야 합니다. (6) 모든 계정이 비활성화되는 시점에 해당 계정에 대해 보류 중인 모든 납부
합의는 무효화되며 납부 잔액은 즉시 납부해야 합니다. 이러한 계정은 비활성 계정에 대한 재무실의 표준
추심 절차에 따라 처리됩니다.

^{iv} 대체 납부 일정: 청구 주기 기한- 재정적 부담이라는 제목의 정책 19-01

캘리포니아주에서 정의하는 재정적 부담: 일반 청구 주기 중 납부가 불가능하며 현재 CalWORKSs, CalFresh,
산모, 신생아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램(California Special Supplemental Nutrition
Program for Women, Infants and Children), Medi-Cal, 생활 보조금(Supplemental Security Income)/주 보충 지급
프로그램(State Supplementary Payment Program)의 수혜자이며 가구 연 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만인
경우. (1) 청구 주기 변경 신청을 위해 재무 부서에 연락합니다. (2) 재무 부서에 필요한 재정적 부담 증명을
제출합니다. (3) 신청에 대한 결정 고지가 제공됩니다. (4) 고객이 요청한 기한 내에 유틸리티 청구서를 적시에
전액 납부할 것에 합의합니다. (5) 채무 불이행이 있는 경우 이는 납부 기한 기본 설정이 중단되며 이후
패널티와 재무 부서의 청구 주기 기한 변경으로 이어집니다.

^v 이의 제기: 재무실 이의 제기 정책 및 절차라는 정책 98-02

이의 제기의 정의는 재무실, 재무실 절차, 정책 및/또는 재무실의 시 정부 직원에 대한 불만 제기입니다.

재무실을 제외한 시의회 또는 시청에서 규정된 시 조례, 결의안 또는 일반 시 정책에 대한 모든 불만 제기는
재무실에 대한 이의 제기가 아니며, 재무실에서 이용할 수 있는 정보 및 권한을 통해 고객을 만족시킬 수 없는
경우 불만 사항이 관련된 시 서기 또는 시청에 제출해야 합니다.

털록시 재무실에 이의 제기를 제출하고 이의 제기에 대한 시 정부의 결정 고지를 받으려면 다음을 수행해야
합니다: (1) 고객이 피해를 입은 날짜로부터 10일 이내로 털록시에 작성 완료 및 서명한 이의 제기서를
제출합니다. (2) 재무실에 직접 방문해 양식을 작성할 수 없는 경우 작성 및 서명하고 10일 이내로 재무실에
반환할 수 있는 양식을 요청 시 발송합니다. (3) 취하는 조치는 불만 제기의 성격에 따라 다릅니다. (4) 이의
제기서를 작성한 고객은 이의 제기에 대한 결정과 관련해 연락을 받게 됩니다. (5) 서명된 이의 제기서는 90일
동안 파일에 보관됩니다.