

SAN FRANCISCO PUBLIC UTILITIES COMMISSION

의 수도요금 미납에 따른 가정용 수도 공급 중단 조치 정책

(사업소 결의안 제 19-0237 호)

SFPUC의 가정용 수도 공급 중단 정책은 California Water Shutoff Protection Act, California Health & Safety Code의 제 116900 절의 요건에 의거하여 채택되었다(이하 참조).

I. SFPUC 청구서 발행 및 요금 징수 절차 개요

SFPUC는 고객에게 가정용 수도요금을 매월 청구한다. 요금은 청구서 날짜로부터 15일 이내에 납부해야 한다. 청구서 날짜로부터 15일 이내에 고객이 SFPUC 고객 서비스 센터로 이의를 제기하지 않는 한 SFPUC가 청구하는 상하수도 요금은 그 청구가 정당한 것으로 간주된다. 청구서에 관한 문의 사항이 있거나 청구액에 이의를 제기하고자 하는 고객은 SFPUC 고객 서비스 센터로 연락한다.

전화: (415) 551-3000
이메일: customerservice@sfgwater.org
우편: SFPUC Customer Services
525 Golden Gate Avenue
San Francisco, CA 94102

청구서 날짜로부터 30일 이내에 납부하지 않은 청구액이나 요금은 30일 당 납부 대상액의 0.5%의 연체료가 부과된다.

SFPUC는 상하수도 계정을 정기적으로 검토하여 미납 요금이 있는지 확인한다. 계정에 납부 기한으로부터 최소 45일을 넘긴 미납액이 있는 경우 SFPUC는 고객에게 미납 요금 통지서를 송부한다. 통지서 날짜로부터 15일이 지날 때까지 요금이 납부되지 않을 경우, 해당 계정은 납부 기한으로부터 최소 60일을 넘기게 되며 채무 불이행 계정으로 간주된다. 이 단계에서 SFPUC는 채무 불이행 계정에 대해 해지 절차를 밟게 되며, 여기에는 수도 공급 중단 조치가 포함될 수 있다.

요금 미납에 따른 가정용 수도 공급 중단 조치를 시행하기 최소 7영업일 전에 SFPUC는 우편(U.S. Mail)을 통해 수도가 공급되는 해당 거주지의 고객에게 서면 통지서를 송부한다. 고객의 우편 주소가 수도가 공급되는 거주지의 주소가 아닌 경우 SFPUC는 수도가 공급되는 거주지의 주소에도 서면 통지서를 송부한다. SFPUC는 고객에게 요금 미납 및 이에 따른 가정용 수도 공급 중단 조치에 대해 고객에게 통지하고, 이러한 수도 공급 중단 조치를 피하기 위한 다음과 같은 방법을 안내한다.

II. 수도요금 미납에 따른 수도 공급 중단 조치를 피하는 방법

SFPUC로부터 수도요금 미납에 따른 가정용 수도 공급 중단 조치 통지서를 받은 고객은 몇 가지 방법을 통해 단수 조치를 피할 수 있다. 방법은 다음과 같다. (1) SFPUC에 미납액 납부; (2) 납부 기한 연장 신청; (3) 납부 대체 방안 신청; (4) 청구 요금에 대한 이의 제기; (5) SFPUC에 관련 내용에 대한 자세한 정보 요청.

A. SFPUC에 미납 요금 납부하기

고객은 다음 방법 중 하나를 선택해 가정용 수도 계정에 대한 미납 요금을 납부할 수 있다.

1. 온라인 납부

- 고객은 신용 카드(비자 또는 마스터카드), 체크 카드, eCheck 또는 현금으로 다음 웹사이트에서 온라인으로 1 회 납부가 가능하다.
<https://www.sfwater.org/waterezpay>. 온라인 납부 방식은 고객에게 별도의 수수료가 청구되지 않는다. 신용 카드나 체크 카드의 경우에는, 30 일 이내에 \$5,000 한도 내에서 납부할 수 있다. 현금 납부는 EZ-Pay 웹사이트에서 다운로드한 바코드를 사용해서 세븐일레븐 편의점에서만 가능하다.

2. 전화 납부

- 고객은 SFPUC 고객 서비스 센터, 전화 (415) 551-3000 으로 연락해 “전화 납부(Pay By Phone)”를 선택하거나 SFPUC 의 자동 납부 서비스 제공사, 전화 (844) 737-8222 로 직접 연락하면 된다. 통화하기 전에 계정 번호를 준비해 놓는다.

3. 우편 납부

- “San Francisco Water” 앞으로 지불 가능한 수표나 우편환을 청구서 하단부와 함께 SFPUC Customer Services P.O. Box 7369, San Francisco, CA 94120-7369 로 보낸다. 우편에 현금을 동봉해서는 안 된다.

4. 직접 납부

- 현금, 수표, 비자, 마스터카드, ATM 카드(마스터카드 또는 비자 로고가 있는 카드만 해당)를 사용해 직접 다음 장소에서 납부할 수 있다.

- 세븐일레븐 편의점(현금 전용, 최소 납부 금액 \$10.00)

유의 사항: 고객은 웹사이트 <https://www.sfwater.org/waterezpay> 에서 다운로드한 EZ-Pay 바코드로 제휴하는 세븐일레븐 편의점에서 현금으로 납부할 수 있다. 대부분의 세븐일레븐 편의점은 24 시간 영업한다. 자세한 내용은 가까운 세븐일레븐 매장을 방문해 문의한다.

- San Francisco Public Utilities Commission
525 Golden Gate Avenue (At Polk Street), 1st Floor, Cashier Window
San Francisco, CA 94102
월~금 오전 8 시~오후 5 시 (공휴일 제외)

유의 사항: 영업 시간 후에는 Night Box 를 이용할 수 있으며, Night Box 는 입구로부터 오른쪽, Polk Street 의 Golden Gate Avenue 코너에 있다. Night Box 를 이용할 때는 반드시 수표만 사용해야 한다.

- City Hall, Room 140
1 Dr. Carlton Goodlett Place
San Francisco, CA 94102
월~금, 오전 8 시~오후 5 시 (공휴일 제외)

B. 납부 기한 연장 신청

청구서의 미납액을 납부할 수 없는 고객은 수도요금 미납에 따른 가정용 수도 공급 중단 조치를 피하기 위해 납부 기한 연장을 신청할 수 있다. 고객은 납부 기한 연장을 통해 청구서의 미납액 납부를 연기할 수 있으며, 이때 최대 30 일까지 계정에 대한 징수 조치를 연기할 수 있다. 고객은

SFPUC 고객 서비스 센터, 전화 (415) 551-3000 으로 연락해 납부 기한 연장을 신청할 수 있다.

C. 납부 대체 방안 신청

SFPUC 는 수도공급 중단 조치 시행을 피하기 위한 방법으로 (a) “납부 계획(Pay Plan)”과 (b) “납부 약속(Payment Arrangement)”의 두 가지 납부 대체 방안을 제공한다. 자세한 내용은 아래와 같다. 청구서의 미납액을 납부할 수 없는 고객은 SFPUC 고객 서비스 센터, 전화 (415) 551-3000 으로 연락하여 이러한 방안에 대해 문의하고 수도 공급 중단 조치를 피하기 위한 납부 대체 방안에 등록할 수 있다.

a. “**납부 계획(Pay Plan)**”이란 SFPUC 와 고객 간에 서면 계약을 맺고, 고객이 본인의 상황에 맞춘 일정 및 구체적인 납부일에 따라 본인의 미납 요금을 납부하기로 동의하는 것이다. 납부 계획에 따라 고객 미납액을 매달 같은 금액 또는 다른 금액으로 정해진 납부일에 할부 방식으로 납부할 수 있다. 이 할부 납부일은 고객이 선택하며 다음 정기 요금 납부일과는 별개이다.

- 납부 계획은 납부액과 납부 만기일을 유연하게 정하고자 하는 고객에게 적합하다.
- 납부 계획에 따른 할부액은 고객에게 매월 발부되는 정기 요금 청구서에서 별도의 항목으로 표시되지 않는다. 미납액은 고객이 본인의 납부 계획에 대한 마지막 할부액을 납부할 때까지 각 청구서의 이전 잔액에 포함된다.
- 수도 공급 중단 조치를 피하려면 고객은 납부 계획에 따른 할부액을 일정에 따른 만기일에 납부하는 것은 물론 향후 청구액도 계속해서 납부해야 한다.

b. “**납부 약정(Payment Arrangement)**”이란 SFPUC 와 고객 간에 서면 계약을 맺고, 고객이 본인의 미납액에 대해 본인이 정한 동일한 금액의 미화 달러를 매월 할부 방식으로 정기 요금 납부일과 동일한 날짜에 납부하기로 동의하는 것이다.

- 납부 약정을 체결한 고객에게 발부되는 월간 요금 청구서에는 기존의 유틸리티 요금에 대한 청구액과 함께 고객이 SFPUC 와의 계약에서 납부하기로 동의한 납부 약정 할부액이 모두 포함된다.
- 납부 약정은 기존의 전기 수도 요금에 대한 청구액과 미납액에 대해 동일한 납부 기한을 적용하고자 하는 고객에게 적합하다.
- 수도 공급 중단 조치를 피하려면 반드시 납부 약정에 따른 할부액을 현재 청구액과 함께 정기 요금 청구서의 납부 기한까지 납부해야 한다.

D. 청구 요금에 대한 이의 제기

고객은 다음 방법 중 하나를 선택하여 SFPUC 고객 서비스 센터에 연락해 요금에 대해 이의를 제기할 수 있다. (1) 전화 (415) 551-3000 으로 연락 / (2) 우편 (SFPUC Customer Services, 525 Golden Gate Avenue, San Francisco, CA 94102) / (3) 이메일 customerservice@sfgwater.org.

- 고객은 이의를 제기하는 청구서, 해당 청구서 내에서 이의를 제기하는 내역, 이의를 제기하는 이유에 관한 구체적인 정보를 SFPUC 고객 서비스 센터에 제공해야 한다.
- SFPUC 고객 서비스 센터 직원이 해당 고객의 계정, 이의 제기 대상 청구서 및 청구액, 고객이 제공하는 정보 및 세부 사항을 검토한다.

- 사안에 따라 현장 답사나 수도 계량기 검사가 필요할 수 있다.
- SFPUC 고객 서비스 센터는 고객의 계정, 고객이 제공한 정보 및 세부 사항, 현장 답사 또는 수도 계량기 검사 결과를 바탕으로 고객의 이의 제기 내용을 평가하고 정당성이 인정되는 경우 청구액을 조정한다.
- SFPUC 고객 서비스 센터는 결정 사항을 고객에게 서면으로 알린다.

인정된 성인이 수도 요금 청구서에 대한 이의를 제기할 경우, SFPUC는 이의 제기 또는 청구서 검토가 대기 중인 동안에는 해당 거주지에 요금 미납으로 인한 수도 공급 중단 조치를 시행하지 않는다.

비정상적으로 높은 요금이 청구된 고지서를 받고 그 원인이 파이프 또는 배관 설비의 누수라고 의심하는 고객은 SFPUC의 누수 구제 프로그램(leak allowance program)을 신청할 수 있다. SFPUC 누수 구제 프로그램에 대한 자세한 정보는 [www://sfwater.org](http://www.sfwater.org) 에서 확인하거나 High Consumption Unit, 전화 (415) 551-4780 으로 문의한다.

E. SFPUC 에 문의하기

고객은 SFPUC 에 연락해 수도요금 미납에 따른 수도 공급 중단 조치를 피하는 방안에 대해 문의할 수 있다.

SFPUC 고객 서비스 센터 연락처는 다음과 같다.

전화: (415) 551-3000
 이메일: customerservice@swater.org
 우편: SFPUC Customer Services
 525 Golden Gate Avenue
 San Francisco, CA 94102

III. 특수한 상황

Health & Safety Code 제 116910 절은 다음 세 가지 조건을 모두 충족하는 고객을 위한 특수한 절차 및 방안을 명시하고 있다.

- (1) 고객 또는 해당 고객의 세입자가 Welfare and Institutions Code 제 14088 절 (b)관 (1)항 (A)호에서 정의하는 바에 따라 가정용 수도 공급이 중단될 경우 해당 시설 거주자의 생명이 위험에 처하거나 건강에 심각한 위험이 발생함을 증명하는 1 차 의료 기관의 증명서를 SFPUC 에게 제출하는 경우.
- (2) 고객이 경제적인 이유로 SFPUC 의 일반적인 청구 주기 내에 가정용 수도 요금을 납부할 수 없음을 증명하는 경우. 고객이 경제적인 이유로 SFPUC 의 일반적인 청구 주기 내에 가정용 수도 요금을 납부할 능력이 없다고 판단되는 경우는 고객이 본인 가구의 연간 소득이 연방 정부에서 정한 빈곤 수준의 200% 미만임을 신고하거나 고객 가구의 구성원 중 한 명이라도 다음 복지 혜택 중 하나의 수혜자인 경우이다. CalWORKs, CalFresh, general assistance, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children.
- (3) 고객이 본 서면 정책에 의거하여 모든 미납 청구액에 대해 할부 상환 계약, 납부 대체 방안, 납부 기한 연장을 체결할 의사가 있는 경우.

자격 요건을 충족한다고 생각하는 고객은 SFPUC 고객 서비스 센터, 전화 (415) 551-3000 또는 이메일 customerservice@swater.org 로 연락하여 자세한 정보를 문의할 수 있다.

IV. 수도 공급 재개

SFPUC 가 수도요금 미납에 따른 수도 공급 중단 조치를 시행하는 경우, SFPUC 는 해당 고객에게 Health & Safety Code 제 116912 절에 의거해 수도 공급을 재개하는 방법에 대한 정보를 제공한다.

수도 공급을 재개하려면 고객은 (1) 전체 미납액을 아래의 구체적인 납부 방법 중 하나로 납부하거나, (2) 고객 서비스 센터, 전화 (415) 551-3000 으로 연락해 본 정책의 C 절에 명시된 납부 계획 또는 납부 약정을 체결해야 한다. 고객이 전체 미납액을 납부하거나 납부 계획 또는 납부 약정을 체결한 뒤, 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일 오후 4 시까지 SFPUC 에서 해당 납부액을 수령하거나 납부 계획 또는 납부 약정의 체결이 확인되면 SFPUC 는 당일 수도 공급을 재개한다. 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일 오후 4 시 이후에 SFPUC 에서 해당 납부액을 수령하거나 납부 계획 또는 납부 약정의 체결이 확인되면 수도 공급은 다음 영업일에 재개된다.

수도 공급 재개를 위한 납부 방법:

- 공휴일을 제외한 월~금, 오전 8 시~오후 5 시에 San Francisco Public Utilities Commission(San Francisco Public Utilities Commission, 525 Golden Gate Avenue, 1st floor, Cashier Window, San Francisco, CA 94102)로 직접 방문하여 납부할 수 있다.
- SFPUC 고객 서비스 센터, 번호 (415) 551-3000 으로 연락하여 “전화 납부(Pay By Phone)”를 선택하거나 SFPUC 의 자동 납부 서비스 제공사, 전화 (844) 737-8222 로 직접 연락하여 납부할 수 있다. 통화하기 전에 미리 계정 번호를 준비해 놓는다. 납부가 완료되면 고객은 SFPUC 고객 서비스 센터, 전화 (415) 551-3000 으로 연락하여 납부 확인 영수증 숫자를 SFPUC 에 알려주어야 한다.
- 신용 카드(비자 또는 마스터카드), 체크 카드, eCheck, 현금을 사용해 웹사이트 <https://www.sfwater.org/waterezpay> 에서 온라인으로도 납부할 수 있다. 온라인 납부가 완료되면 고객은 SFPUC 고객 서비스 센터, 전화 (415) 551-3000 으로 연락하여 납부 확인 영수증 숫자를 SFPUC 에 알려주어야 한다.

V. SFPUC 웹사이트에서 정책 확인 가능

본 정책은 SFPUC 웹사이트([sfwater.org](https://www.sfwater.org))에서 확인할 수 있으며, 영어 및 그 외 민법 제 1632 절에 명시된 각 언어 및 Health & Safety Code 제 116906 절에 의거하여 SFPUC 의 서비스 제공 지역에 거주하는 인구의 10% 이상이 구사하는 기타 언어로 제공된다.