요금 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단 정책
2020 년 2 월 1 일 부로 효력 발생

소개/배경

상원 법안 (SB) 998, 수도 서비스 중단 보호법(Water Protection Shutoff Act)이 2018 년 9 월 28 일에 서명되었습니다. 수도 서비스 중단 보호법은 요금 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단과 관련된 공공 및 지역 사회 수도 시스템 관행을 수정했습니다. 수도 서비스 중단보호법의 목적은 물에 대한 인권법에 따라 안전하고 깨끗한 식수에 대한 접근을 보장하기 위해 추가적인 고객 보호를 제공하는 것입니다.[1] 무엇보다도 수도 서비스 중단 보호법은 수도 시스템에 요금 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단에 대한 서면 정책을 요구합니다. 정책에는 다음이 포함됩니다:[2]

1. 납부 연기 또는 감액 요금 납부 계획;
2. 납부 일정 변경;
3. 고객이 고지서에 이의를 제기하거나 항소할 수 있는 공식 절차; 그리고
4. 요금 미납으로 인한 주거용 서비스 중단을 방지하기 위한 대책을 논의하기 위해 고객이 연락할 수 있는 전화 번호.

이 문서는 수도서비스 중단보호법에 따라 요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단에 관한 SCE 의 정책에 대해 설명합니다.

정책 세부 정보

납부 연기 또는 감액 요금 납부 계획 및 납부 일정 변경

SCE 고객에 대한 수도 서비스 고지서는 매월 발행되며 19 일 이내에 납부하지 않으면 연체로 간주됩니다. 일반 요금 청구 기간 동안 수도 요금을 납부할 수 없는 고객은 수도 서비스 중단을 피하기 위해 납부 연기 또는 감액 요금 납부 계획 또는 납부 일정 변경을 요청할 수 있습니다. SCE 는 고객이 유틸리티 서비스에 대한 납부 의무를 이행할 수 있도록 여러 재정 및 요금 납부 지원 프로그램을 제공합니다. 이러한 프로그램에는 저소득 요금 납부자 지원, 알뜰 납부 계획(Budget

[1] 물에 대한 인권법(캘리포니아 용수법 § 106.3)은 모든 캘리포니아 주민이 식수, 요리 및 위생 목적에 적합한 안전하고 깨끗하며 저렴하고 접근 가능한 물에 대한 권리를 가지고 있다고 명시합니다.

[2] 캘리포니아 용수법 § 116906.

Billing Plan) 및 일회성 납부 지원이 포함됩니다. 고객이 지연되거나 감액 요금 납부 계획 또는 변경된 납부 일정의 조건을 준수하는 경우 요금 미납으로 인해 서비스가 중단되지 않습니다.

고지서 요금분쟁 절차

요금 고지서에 대해 이의를 제기하려는 고객은 SCE 에 연락하거나 캘리포니아 공공요금 위원회(CPUC)에 민원을 접수하면 됩니다. 고객은 (800) 655-4555 로 전화하여 SCE 의 고객 연락 센터를 통해 고지서에 대해 이의를 제기할 수 있습니다. 요금 청구 분쟁을 SCE 와 직접 해결할 수 없는 경우, 고객은 온라인 www.cpuc.ca.gov/complaints/에서, 1-800-649-7570 (8:30 AM – 4:30 PM, 월요일-금요일)으로 전화, 또는 아래의 주소로 우편을 통해 CPUC 의 소비자 업무부에 불만을 제기하여 CPUC 에 항소할 수 있습니다:

California Public Utilities Commission
Consumer Affairs Branch
505 Van Ness Avenue, 3rd Floor
San Francisco, CA 94102

고지서 분쟁 절차에 대한 추가 정보는 수도 요금 규칙 10 *고지서 분쟁*에 나와 있습니다.

서비스 중단 및 복원

고객이 최소 60 일 동안 연기 또는 감액 요금 납부 계획 또는 변경된 납부 일정을 준수하지 않을 경우 요금 미납으로 인해 서비스가 중단될 수 있습니다. SCE 는 서비스를 중단하기 최소 7 일 전에 고객에게 연락하여 연체 사실을 고객에게 알리고, 연기 또는 감액 요금 납부 계획 및/또는 위에서 설명한 변경된 납부 일정을 포함하여 서비스 중단을 방지하는 옵션에 대해 논의할 것입니다. 서비스 중단을 방지하기 위해 충족해야 하는 조건을 고객에게 알리는 최종 중단 통지는 영업일 기준 서비스 중단 5 일 전에 제공됩니다.

요금 미납으로 인한 서비스 중단 후 서비스를 복원하기 위해 고객에게 재 연결 요금이 부과될 수 있습니다. 서비스 복원 및 재 연결 요금에 대한 추가 정보는 수도 요금 규칙 11 *서비스 중단 및 복원*에서 확인할 수 있습니다.

연락처

SCE 의 납부, 연장 또는 납부 옵션에 대한 정보는 SCE 의 고객 연락 센터 1-800-950-2356 또는 온라인 www.sce.com/billing 에서 얻을 수 있습니다.