

주택 수도 서비스 중단 정책

2020년 2월 19일 이사회 결의 2020-1275 호에 의해 채택

1. **정책 적용.** 주택 수도 서비스 중단 정책 (“정책”)은 지역구의 모든 주택 수도 서비스에 적용되지만 비거주 지역에 대한 서비스에는 적용되지 않습니다. 본 정책이 지역구의 다른 규칙, 규정, 또는 정책과 상충되는 경우 본 정책이 우선합니다.

2. **연락처.** 귀하의 수도 요금에 대한 질문이나 도움이 필요하시면 지역구의 고객 서비스 전화 (949) 858-0277 로 연락하십시오. 또한 지역구 휴일을 제외한 월요일부터 금요일 7:00 a.m. to 4:00 p.m.에 시의 고객 서비스 창구로 직접 오실 수도 있습니다.

3. **청구 절차.** 수도 요금은 ___[달 또는 두 달]에 한번 내거나 지역구가 수시로 결정하는 다른 기간에 납부합니다. 수도 서비스에 대한 모든 청구서는 지역구에 의한 청구서 발송 [또는 이메일] 후 10 일 까지 납부해야 합니다. 이 기간 내에 납부하지 않으면 미납 처리됩니다.

4. **미납에 의한 수도 서비스 중단.** 수도 요금 미납 기간이 60 일이 넘으면 지역구는 본 주소에 대한 수도 서비스 중단을 하게 됩니다.

4.1 고객에 대한 서면 통지. 지역구는 수도 서비스 중단 최소 15 일 전에 고객에게 통지를 발송합니다. 이 통지는 다음과 같은 내용을 포함합니다:

- (a) 고객 이름과 주소;
- (b) 미납 금액;
- (c) 서비스 중단을 막기 위한 납부 또는 납부 조정 일자;
- (d) 고객의 서비스 또는 비용에 대한 항의 또는 조사 요청 절차 [주의: 지역구의 수도 요금 청구서를 첨부하십시오. 이 정보가 청구서에 포함되어 있으면 통지문에 포함될 필요가 없고 본 하부 조항 (d)는 삭제될 수 있습니다]);
- (e) 고객이 요청하는 기간 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 금액 삭감 등을 포함하는 대체 납부 조정 절차에 대한 설명;
- (f) 가능한 경우, 고객의 재정 지원을 위한 정보 입수 절차; 그리고
- (g) 고객이 지역구로부터 납부 조정 또는 추가 정보를 얻기 위한 전화번호.

4.2 거주자 또는 입주자에 대한 서면 통지.

(a) 지역구는 또한 서비스 주소에 사는 거주자에 대해 다음과 같은 경우에 수도 서비스 중단 10 일 전에 통지를 보낼 수 있습니다: (1) 지역구는 단일 주택, 다세대 주택, 모빌 홈 파크, 또는 농장 노동자 캠프에 별도의 미터 서비스를 제공하고 소유주, 매니저, 또는 운영자는 기록된 고객일 경우; 또는 (2) 기록된 고객의 주소가 서비스 주소와 다를 경우. "거주자"에게 발송된 통지는 상기 섹션 4.1 에서 요구하는 정보를 포함하고 있고 거주자에게 미납 금액을 지불하지 않아도 시의 고객이 될 수 있는 권리가 있다는 것을 알립니다. 시의 고객이 되는 거주자에 대한 계약조건은 아래 섹션 8 에 설명됩니다.

(b) 지역구가 마스터 미터를 통해 주택에 수도를 공급하고 있는 경우, 서비스 중단 최소 10 일 전에 수도 요금 연체로 정해진 날짜에 서비스가 중단된다고 최선을 다해 알립니다. 지역구는 다음과 같은 방법으로 통지합니다: (i) 각 주택에 통지 발송 (ii) 각 주택 문에 통지 게시, (iii) 통지 게시가 쉽지 않으면 공동 구역과 입구에 각각 1 장씩 게시합니다; 또는 다른 합리적인 방법으로 거주자에게 서면 통지를 전달합니다. 이 통지는 "거주자"앞으로 배달되고 상기한 섹션 4.1 의 필요한 정보를 포함하고, 거주자에게 미납 금액을 지불하지 않아도 지역구의 고객이 될 수 있는 권리가 있다는 것을 알립니다. 지역구의 고객이 되는 거주자에 대한 계약조건은 아래 섹션 8 에 제공됩니다.

4.3 방문 또는 전화 통지. 지역구는 또한 서비스 중단 전 최소 7 일 내에 기록된 고객 또는 주소지에 사는 성인과의 연락을 위해 합리적이고 성실하게 노력하여 통지하거나 전화를 통해 통지합니다. 지역구는 본 정책의 서면 사본을 제공하고 납부일 연장 또는 기타 납부 조정 등을 포함한 수도 서비스 중단 취소를 위한 논의를 합니다.

4.4 서비스 주소에 통지 게시. 지역구에서 고객 또는 서비스 주소에 살고 있는 성인을 직접 방문 또는 전화로 연락할 수 없으면 서비스에 대한 중단 통지와 본 정책 사본을 서비스 주소의 눈에 띄는 곳에 놓아 두도록 최대한 노력을 합니다. 이 통지와 정책 사본은 서비스 중단 전 최소 48 시간 동안 비치됩니다.

- (a) 고객 이름과 주소;
- (b) 미납 금액;
- (c) 서비스 중단을 막기 위한 납부 또는 납부 조정 일자;
- (d) 가능한 경우, 고객의 재정 지원을 위한 정보 입수 절차; 그리고
- (e) 고객이 지역구로부터 납부 조정 또는 추가 정보를 얻기 위한 전화번호.

4.5 서비스가 중단되지 않는 경우. 지역구는 다음과 같은 경우에는 미납에 의한 수도 서비스 중단을 하지 않습니다:

(a) 아래 섹션 5.1 에 의한 고객 분쟁 또는 항의에 대한 시의 조사 과정 중

(b) 아래 섹션 5.3 에 의한 시 의회에 대한 항소 계류 중

(c) 고객의 납부가 아래 섹션 6 에 의한 시 승인 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 금액 조정되는 기간에는 고객은 승인된 납부 조정을 준수하는 것으로 간주됩니다.

4.6 서비스가 중단되지 않는 특별한 의료 및 재정 상태.

(a) 지역구는 다음과 같은 모든 조건을 충족시킬 때는 수도 서비스를 중단하지 않습니다:

(i) 고객, 또는 고객의 입주자는 지역구에 허가 받은 1 차 의료기관 증명을 하여 수도 서비스 중단은 건물 거주자의 건강 및 안전에 심각한 위협을 준다는 것을 지역구에 제출해야 합니다;

(ii) 고객은 지역구의 정상적인 납부 기간 내에 재정적으로 사용료를 낼 수 없다는 것을 입증해야 합니다. 정상적인 납부 기간 내에 재정적으로 사용료를 낼 수 없는 경우는: (a) 고객 가구의 구성원이 현재 CalWorks, CalFresh, 일반 보조, Medi-Cal, SSI/주정부 보주 지불 프로그램, 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 California 특별 보조 영양 프로그램의 수혜자인 경우, 또는 (b) 고객이 위증 선서를 하며 가구의 연소득이 연방 빈곤수준의 200% 미만이라고 증언하는 경우; 그리고

(iii) 고객이 연체금에 대해 납부 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 금액 삭감 등의 대체 납부 조정 의사를 보이는 경우.

(b) 상기한 모든 조건을 충족하는 고객에게 지역구는 지역구가 재량으로 선택할 수 있는 다음과 같은 옵션 중의 하나를 제시합니다: (1) 납부 기간 연장; (2) 할부 납부; (3) 대체 납부 일정; 또는 (4) 금액 삭감. 지역구의 총책임자는 고객과 지역구의 납부 조건에 의해 제공되는 정보와 문서를 고려하여 가장 적절한 납부 방식을 선택하게 됩니다.

(c) 고객은 하부 조항 (a)의 조건 충족을 입증할 책임이 있습니다. 고객으로부터 문서를 수령한 후, 지역구는 7 일 내에 이를 검토하고: (1) 지역구가 선택한 대체 납부 방식을 고객에게 알리고 이 대체 방식에 참여한다는 고객의 승낙 서명을 요구합니다; (2) 고객에게 추가 정보 요구하거나; 또는 고객의 하부 조항 (a) 조건 미달에 대해 통보합니다.

(d) 지역구는 본 섹션의 대체 납부 방식을 승낙 받은 고객이 60 일 이상 다음과 같은 사항을 이행하지 않으면 수도 서비스를 중단합니다: (a) 연장 납부 기간 내에 미납 사용료 납부; (b) 할부 납부 일정에 할부금 납부; (c) 대체 납부 일정에 따른 납부; (d) 삭감 사용료 납부; 또는 (e) 현재 수도 사용료 납부. 지역구는 서비스 주소의 눈에 잘 보이는 곳에 서비스 중단에 대한 최종 통지를 서비스 중단 5 일 전에 게시합니다. 최종 통지에 대해서 고객은 조사 또는 검토를 지역구에 요구할 권리가 없습니다.

4.7 서비스 중단 시행 시간. 지역구는 토요일, 일요일, 법정 공휴일, 또는 지역구 업무를 하지 않는 시간에는 수도 서비스 중단을 하지 않습니다.

4.8 서비스 재개. 서비스가 중단된 고객은 서비스 재개에 대하여 지역구에 전화 또는 직접 방문하여 논의할 수 있습니다. 서비스 재개는: (a) 미납액과 모든 이자 또는 벌금 납부 (b) 섹션 7.1 에 따른 모든 재연결 비용 (c) 그리고 지역구가 요구하는 보증금 납부 후 가능합니다.

5. 청구서에 대한 이의 및 항소 절차.

5.1 항의 또는 조사 요구 가능 시기. 고객은 청구서를 받은 후 5 일 내에 청구서 액수에 대한 항의 또는 조사를 요구할 수 있습니다. 본 섹션 5.1 을 설명하기 위해 청구서는 발송 (이메일 수령 직후) 5 일 후 고객이 받은 것으로 간주합니다.

5.2 지역구에 의한 검토. 정해진 시한 내에 요청된 항의 또는 조사는 지역구의 매니저에 의해 검토되고 서면 결정 내용이 고객에게 제공됩니다. 이 검토 과정은 고객이 섹션 6 에 의해 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 삭감 조건을 받았는지를 고려합니다. 지역구는 지역구의 재량으로 정해진 시한을 넘긴 항의 또는 조사 요청을 검토할 수 있지만 이에 대해 항소는 할 수 없습니다.

5.3 이사회에 대한 항소. 섹션 5 에 의해 시한 내에 항의 또는 조사 요청을 하고 불리한 결정을 받은 고객은 이 결정에 대해 지역구의 결정 발송 후 10 일 내에 지역구 장관에게 서면 항소 통지를 접수하여 이사회에 항소할 수 있습니다. 항소 통지를 받은 후, 지역구 장관은 다음

이사회 회의에서의 청문회를 준비하여 청문회 최소 10 일 내에 고객에게 시간과 장소에 대한 서면 통지를 합니다. 이사회회의 결정은 최종 결정입니다.

6. **납부 연장과 다른 대체 납부 방식**

6.1 납부 연장과 다른 대체 납부 방식 요청 기한. 고객이 정상적인 납부 기간에 청구서를 납부할 수 없는 경우 섹션 6 에 설명된 납부 연장 또는 대체 납부 방식을 신청할 수 있습니다. 고객이 지역구에 의한 서비스 중지에 대한 서면 통지 발송 후 13 일 내에 신청할 수 있고 이 요청은 지역구의 매니저에 의해 검토됩니다. 납부 연장 및 대체 납부 방식에 대한 지역구의 결정은 최종적이고 지역구 이사회에 항소할 수 없습니다.

6.2 납부 연장. 지역구의 승인이 나면, 미납액은 6 개월 미만의 기간으로 일시적으로 연장됩니다. 시의 총책임자는 재량으로 고객에 대한 연장 기간을 결정합니다. 고객은 지역구가 정한 연장 기간 내에 전체 미납액을 납부해야 하고 이후 발생한 수도 사용료는 기한 내에 납부해야 합니다. 연장 납부일은 서면 작성되어 고객에게 제공됩니다.

6.3 할부 납부. 지역구의 승인이 나면, 미납액은 지역구의 총책임자가 재량으로 결정한 12 개월 미만의 기간으로 할부 납부 가능합니다. 할부 납부가 승인되면 미납액은 할부 기간으로 나누어지고 이 액수는 완납할 때까지 고객의 차후 청구서에 포함됩니다. 고객은 할부 납부 기간 동안 차후 발생한 모든 수도 사용료를 기한 내에 납부해야 합니다. 할부 납부 일정과 액수는 서면 작성되어 고객에게 제공됩니다.

6.4 대체 납부 일정. 지역구의 승인이 나면, 지역구의 총책임자가 재량으로 12 개월 미만의 기간으로 결정한 대체 납부 일정에 따라 미납액을 납부합니다. 승인이 나면, 대체 납부 일정은 지역구가 설정한 납부일과 일치하지 않는 날짜에 일시불로 납부하거나 지역구의 납부 일정보다 많거나 적게 납부할 수 있습니다. 이 대체 납부 일정 기간 동안, 고객은 차후 발생한 모든 수도 사용료를 기한 내에 납부해야 합니다. 대체 납부 일정과 액수는 서면 작성되어 고객에게 제공됩니다.

6.5 금액 삭감. 지역구의 승인이 나면, 고객은 미납 수도 요금의 ___%를 초과하지 않는 삭감을 받을 수 있습니다. 이 삭감은 지역구의 무제한 자금으로 총당되고 다른 고객으로부터 받은 비용 또는 수수료에 의한 것이 아닙니다. 지역구의 총책임자는 재량으로 (a) 지역구의 가용 자금 상황; (b) 고객의 입증된 재정적 필요성; 그리고 (c) 고객의 이전 납부 기록 또는 금액 감액 등을 고려하여 감액 승인 및 액수를 정합니다. 감액 액수와 납부일은 서면 작성되어 고객에게 제공됩니다.

6.6 준수 위반. 고객이 섹션 6에 의한 납부 조정 승인을 받고 다음과 같은 사항; (1) 연장 기한 내에 미납 사용료 납부; (2) 할부 납부 일정에 따른 납부; (3) 대체 납부 일정에 따른 납부; 또는 (4) 삭감 액수 납부 등을 준수하지 않으면 지역구는 수도 서비스를 종료합니다. 지역구는 서비스 중단 최소 5일 전에 서비스 주소의 잘 보이는 곳에 서비스 중단에 대한 최종 통지를 게시합니다. 이 최종 통지에 대해 고객은 조사 또는 검토를 요구할 수 없습니다.

7. 저소득 고객을 위한 특별 프로그램

7.1 재연결 비용 제한 및 이자 면제. 지역구에 연방빈곤수준의 200% 이하의 가구 소득에 대한 입증을 한 고객에 대해:

- (a) 재연결 비용은 영업 시간에는 \$50, 비영업 시간에는 \$150로 제한됩니다. 이 제한은 시의 재연결 비용이 이 액수를 초과할 때만 적용됩니다. 이 제한은 2021년 1월부터 시작되는 노동국의 도시 고객의 소비자 물가지수 (CPI-U)에 따라 매년 조정됩니다.
- (b) 미납액에 대해 12개월마다 이자를 면제해 줍니다. 지역구는 고객의 요청 시점에서 미납액에 대한 이자 면제를 적용합니다.

7.2 자격 조건. 시는 (a) 고객 가구의 구성원이 현재 CalWorks, CalFresh, 일반 보조, Medi-Cal, SSI/주정부 보조 지불 프로그램, 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 California 특별 보조 영양 프로그램의 수혜자인 경우, 또는 (b) 고객이 위증 선서를 하며 가구의 연소득이 연방빈곤수준의 200% 미만이라고 증언하는 경우 고객이 연방빈곤수준 200% 이하라고 간주합니다.

8. 거주자 또는 입주자의 고객 절차

8.1 적용. 본 섹션 8은 서비스 주소의 건물 소유주, 임대주, 매니저, 또는 운영자가 기록된 고객이고 미납에 의한 서비스 중단 통지를 받은 경우에 적용됩니다.

8.2 지역구의 서비스 조건에 대한 동의. 지역구는 거주자가 지역구의 서비스 제공에 대한 조건에 동의하고 지역구의 규정 요건을 충족시키면 서비스를 제공합니다. 하지만, 한 명 이상의 거주자가 차후 발생하는 사용료에 대한 책임을 지거나, 또는 지역구에 법적으로 가능한 지역구의 규정을 지키지 못하는 거주자에 대해 선별적으로 서비스 중단을 할 수 있는 방법이 있는 경우 지역구는 이런 요건을 충족시킨 거주자에 대한 서비스를 제공합니다.

8.3 **임차 입증.** 미납 사용료를 지불하지 않고 고객이 되려면, 거주자는 미납 사용료는 임대인, 매니저, 또는 에이전트에 대한 것이라는 것을 입증해야 합니다. 입증은 리스 또는 임대 계약서, 렌트비 납부 영수증, 거주자가 임대하고 있다는 정부 문서, 또는 민법 섹션 1962 에 따른 정보를 포함하고 이에 국한되지 않습니다.

8.4 **신용 쌓기.** 이전의 일정 기간 서비스가 지역구에 대한 신용 쌓기의 조건이었다면, 이 기간 동안 거주 및 렌트비 납부로 충분합니다.

8.5 **임대료에서 공제.** 정부법 섹션 60371(d)에 따라, 본 섹션 8에 의해 지역구의 고객이 된 거주자로 주택 수도 서비스 비용을 포함한 임대료를 지불하는 거주자는, 이런 비용이 개별적으로 설명되지 않은 경우, 이전 기간에 지역구에 납부된 금액으로부터 공제를 받을 수 있습니다.

9. **특정 서면 통지에 대한 언어.** 본 정책의 섹션 4와 섹션 6.6에 의한 서면 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로어, 베트남어, 한국어 그리고 지역구의 서비스 지역에서 10% 이상의 주민이 사용하는 언어로 제공됩니다.

10. **기타 구제 방법.** 수도 서비스 중단 외에 시는 법이 허용하는 기타 구제 방법 또는 다음을 포함하고 이에 국한되지 않는 방법을 통해 구제받을 수 있습니다: 부동산에 유치권 신청, 법적 조치, 또는 콜렉션 회사에 의뢰 등. 법적 조치로 시가 승소하면 시는 변호사 비용과 이자를 포함한 모든 비용에 대해 변제 받을 권리를 갖습니다.

11. **기타 고객 위반에 의한 수도 서비스 중단.** 지역구는 미납 외에 지역구 조례, 규칙, 또는 규정 위반에 대해 수도 서비스를 중단할 수 있는 권리를 가집니다.

12. **발생 수수료 및 비용.** 본 정책에서 설명한 사항 외에, 연체액을 포함하고 이에 국한되지 않는 다른 규칙, 규정 또는 지역구 정책에 따른 고객에 의해 발생한 수수료 및 비용은 기한 내에 납부되어야 합니다.

13. **지역구의 직원에 의한 결정.** 본 정책에 따라 지역구의 총책임자에 의해 선택된 결정은 다른 지명인에 의해 수행될 수 있습니다.