

주택용 수도 서비스 중단 정책
EFF 2020/02/01

1. 목적

이 정책의 목적은 요금 미납에 대한 주택용 수도 공급 중단에 대한 지침을 수립하는 것입니다.

2. 정책

2.1 적용 범위

이 정책은 상원 법안 998호(SB998) 수도 차단 보호법을 준수합니다. SB998은 2018년 9월 28일에 승인되었고 2020년 2월 1일부터 유효하며, 연체 계정 미납에 대한 주택용 수도 서비스 중단 요구 사항을 간략하게 설명합니다.

3. 요건

3.1 정책

시의 요금 미납에 대한 주택용 서비스 중단에 관한 서면 정책은 영어, 민법 1632항에 열거된 언어(현재 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어) 및 서비스 지역 거주자 중 10% 이상이 사용하는 모든 다른 언어로 제공됩니다. 본 정책은 시 인터넷 웹사이트에서 제공됩니다. 본 정책은 다음 사항을 모두 포함합니다.

3.1.1 납기 연장 또는 납부 감면

3.1.1.1 시는 납부를 구두로 약속한 고객에게 납부 기한 연장을 제공할 수 있습니다.

3.1.1.2 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만인 고객의 경우, 연체 고지서에 대한 이자 비용은 12개월마다 한 번씩 면제됩니다.

3.1.2 대체 납부 일정

3.1.2.1 시는 납부 조정 계획을 제공할 수 있습니다. 제공되는 상환 옵션은 12개월 이내에 고객의 모든 미납 금액을 상환해야 합니다. 사례별로 과도한 어려움이 있는 경우, 시는 상환 일정을 연장해 줄 수 있습니다.

3.1.3 고객이 고지서에 이의를 제기하거나 신청하는 공식적인 방법

3.1.3.1 고객은 재무 서비스 감독자에게 서면으로 요청서를 제출하여 청구서의 정확성에 대해 이의를 신청할 수 있습니다.

3.1.4 요금 미납으로 인한 주택용 서비스 중단을 피하기 위한 옵션을 논의하기 위해 고객이 연락할 수 있는 전화번호.

주택용 수도 서비스 중단 정책
EFF 2020/02/01

3.1.4.1 요금 청구 전화번호는 고지서, 예비 통지서, 단수 통지서 및 문고리에 인쇄되어 있습니다. 시 전화 메시지를 통해 연락을 하는 경우, 전화번호를 알려드립니다.

3.2 중단 일정 및 통지

3.2.1 시는 고객이 고지서 날짜로부터 60일 이상 체납할 때까지는 미납으로 인해 주택용 서비스를 중단하지 않습니다.

3.2.2 시는 미납으로 인한 주택용 수도 서비스 중단에 앞서 7영업일 전까지 전화 또는 서면 통지로 계정에 명시된 고객에게 연락합니다.

3.2.2.1 계정에 명시된 고객과의 연락이 전화로 이루어지면, 시는 고객에게 미납으로 인한 주택용 서비스 중단에 관한 정책을 서면으로 제공합니다. 시는 위의 3.1항에 따라 중단을 피할 수 있는 옵션에 대해 논의할 것입니다.

3.2.2.2 서면 통지서로 계정에 명시된 고객에게 연락할 때, 주택용 서비스가 제공되는 거주지의 고객에게 서면 납부 연체 통지 및 단수 임박 통지를 서비스가 제공되는 주거지의 고객에게 우편으로 보냅니다. 고객의 주소가 서비스 장소의 주소가 아닌 경우, 통지서는 해당 장소 주소의 "거주자" 앞으로도 발송됩니다. 통지서는 다음 사항을 포함합니다.

- 고객 성명 및 주소
- 연체 금액
- 주택용 서비스 중단을 피하기 위한 납부 또는 납부 조정 날짜
- 연체 요금을 납부하기 위해 기한 연장을 신청하는 절차에 대한 설명
- 고지서 검토 및 이의 신청 절차에 대한 설명.
- 고객이 연기, 감면 또는 대체 납부 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명

시가 전화를 통해 고객 또는 거주지에 거주하는 성인과 연락을 할 수 없고 서면 통지서가 우편 배달 불가로 반송된 경우, 시는 신의성실의 원칙에 의거하여 거주지를 방문하여 미납으로 인한 주택용 수도 서비스의 즉각적인 차단 통지서 및 시의 정책을 남기거나 눈에 잘 띄는 곳에 둡니다.

3.2.2.4 거주지의 성인이 수도 요금 고지서에 대해 시 또는 이의 신청을 제기할 수 있는 다른 법인에 이의 신청을 하는 경우, 시는 이의 신청이 진행되는 동안 주택용 서비스를 중단하지 않습니다.

3.2.3 시는 다음 조건이 모두 충족되는 경우, 요금 미납으로 인해 주택용 서비스를

주택용 수도 서비스 중단 정책
EFF 2020/02/01

중단하지 않습니다.

3.2.3.1 주택용 서비스 중단은 주택용 서비스가 제공되는 곳의 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것이라는 내용으로 1차 진료 제공자가 제공한 증명서를 고객 또는 고객의 임차인이 시에 제출합니다. 그리고

3.2.3.2 고객이 수도 사업소의 정상적인 청구 주기 내에 주택용 서비스 비용을 납부할 경제적 능력이 없음을 입증합니다. 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금/주 보조 납부 프로그램, 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 지원을 현재 받고 있거나, 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고해야 합니다. 그리고

3.2.3.3 고객이 연장 또는 감면된 납부 계획(3.1.1.1) 또는 대체 납부 일정(3.1.2.1)을 기꺼이 이행합니다. 그리고

3.2.3.4 위의 모든 조건이 만족되는 경우, 시는 정책 3.1.1, 3.1.2에 따른 대체 납부 계획 또는 다른 납세자에게 추가 요금을 발생하지 않고 처리되는 미납 잔액의 부분적 감면(연체 수수료 면제 및/또는 소비 사용과 무관한 서비스 요금 감면. **부당 변경 수수료는 면제 또는 감면되지 않음**)을 제공합니다. 시는 고객이 수행할 최선의 납부 옵션을 선택하고, 해당 납부 옵션의 매개변수를 설정할 수 있습니다.

3.2.4 시는 다음 조건에서 서비스를 중단하겠다는 최종 통지서를 확실하게 눈에 잘 띄는 장소에 게시하고 5영업일 후에 주택용 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

3.2.4.1 고객이 60일 이상 연체 요금에 대해 대체 납부 일정, 납부 연기 또는 감면 계획을 준수하지 않은 경우

3.2.4.2 고객이 연체 요금에 대해 대체 납부 일정, 납부 연기 또는 납부 감면 계획을 수행하는 중에, 60일 이상 현재 발생된 주택용 서비스 요금을 납부하지 않은 경우.

3.3 수도 서비스의 중단 후 서비스 복원

3.3.1 요금 미납으로 인해 서비스가 중단된 경우, 시는 서비스 복원 방법에 대한 정보를 제공합니다. 서비스 재구축에 필요한 모든 연체 요금과 수수료가 지불될 때까지 서비스는 복원되지 않습니다. 고객은 현금, 자기앞수표 또는 우편환으로만 지불해야 합니다.

3.3.1.1 요금 납부 고객은 다음 영업일에 무료로 서비스가 복원됩니다.

주택용 수도 서비스 중단 정책
EFF 2020/02/01

3.3.1.2 당일 서비스를 복원하려는 요금 납부 고객에게는 종합 요금 기준에 기재된 대로 시간 외 요금이 부과됩니다.

- a. 가계 수입이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 입증하는 주택용 고객의 경우, 수수료는 150달러 이하 또는 실제 재연결 비용이 이보다 적을 경우 그 이하로 합니다. 정규 영업 시간 동안 재연결이 발생하면 수수료는 50달러입니다.
- b. 재연결 요금은 2021년 1월 1일부터 연간 조정을 따릅니다. 조정 요금은 소비자 물가 지수에 따릅니다.

3.3.2 새로운 거주자가 요금 미납으로 인해 서비스가 중단 된 장소에서 서비스를 신청하고 연체 계정으로 인한 금액이 면제되려면 점유 확인이 필요합니다. 이 확인에는 임대 또는 임차 계약서, 임대료 영수증(점유자 성명), 거주자가 부동산을 임차하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 민법 1962항에 따라 공개된 정보가 포함될 수 있습니다.

3.4 **집주인-임차인 관계에서 수도 서비스 중단**

3.4.1 주거용 건물의 소유주, 관리자 또는 운영자가 장부상 고객일 경우, 시는 계정이 연체될 때 적어도 단수 10일 전에 서비스가 종료될 것이라는 서면 통지서를 통해 거주자에게 알리기 위해 신의성실의 원칙에 의해 노력해야 합니다. 이 서면 통지서는 주택 거주자에게 장부상 고객이 아닌 거주자는 연체 계정에 납부해야 할 금액을 납부하지 않아도 고객이 될 권리가 있고 이 경우 거주자에게 요금이 청구된다는 사실도 알립니다.

3.4.2 각 거주자가 서비스 약관에 동의하고 법률 및 시의 조례 및 요금의 요건을 만족하지 않는 한, 시는 거주자에게 서비스를 제공할 필요가 없습니다. 하지만 거주자 중 한 명 이상이 시가 만족할 수 있도록 계정에 발생할 요금 청구에 책임을 질 의지와 능력이 있거나, 시가 시 조례 및 요금의 요건을 만족하지 않은 거주자에게 합법적으로 선택적 서비스 종료를 할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 시는 해당 요건을 만족하는 거주자에게 서비스를 제공합니다.

3.4.3 보증금 면제에 대한 시와의 신용 거래를 설정하려면 이전에 시에 등록된 계정에서 요금 미납으로 인한 서비스 정지나 중단 없이 양호한 상태를 유지해야 합니다.

3.4.4 본 항에 따라 시의 고객이 되고 임차료 납부 등의 정기적 납부액에 주택용 수도 서비스에 대한 비용이 포함되어 있으며 그 요금이 별도로 명시되지 않은 주택 거주자의 경우, 각 납부 주기의 주기적 납부액에서 이전 납부 주기 동안 해당 서비스에 대해 사업소에 납부한 모든 합리적 비용을 공제할 수 있습니다.

3.5 **연례 보고**

주택용 수도 서비스 중단 정책
EFF 2020/02/01

- 3.5.1 시는 인터넷 웹사이트가 있을 경우 매년 시 인터넷 웹사이트, 그리고 주 수자원 관리국에 요금 미납으로 인한 주택용 서비스 중단 건수를 보고해야 합니다. 관리국은 보고된 정보를 자체 인터넷 웹 사이트에 게시합니다.

3.6 **법무장관 명령**

- 3.6.1 법무장관은 이사회에 요청 또는 자신의 동의에 따라 주 법원에서 조치를 취해 SB998에 불법으로 규정된 방법, 행위 또는 관행의 사용을 일시적 또는 영구적으로 금지할 수 있습니다.
- 3.6.2 시의 수도 사업소는 공공재 위원회(PUC)의 규제를 받습니다. PUC는 주 법원에서 조치를 취해 SB998에 불법으로 규정된 PUC가 규제하는 수도 사업소의 모든 방법, 행위 또는 관행의 사용을 일시적 또는 영구적으로 금지할 수 있습니다.

3.7 **규정 준수**

- 3.7.1 기존 법의 조항이 SB998에 중복 존재하는 경우, 한 항의 준수는 다른 항의 준수로 간주됩니다. 그러한 규정이 일치하지 않는 경우, SB998의 규정이 적용됩니다. 이 정책의 어떤 내용도 2018년 12월 31일 현재 존재하는 주택용 수도 서비스의 중단에 대해 절차적 보호 수단을 제한하거나 한정하는 것으로 해석되지 않습니다.

3.8 **무단 행동**

- 3.8.1 본 정책은 고객의 무단 행동으로 인한 시의 서비스 종료에는 적용되지 않습니다.