

6.9 수도요금 미납자에 대한 주거용 수도 공급 중단 정책

수도요금 미납자에 대한 주거용 수도 공급 중단 정책(이하 "정책")은 2018년 가결된 상원 법안 998조에 따라 모든 자치구의 주거용 수도 계좌(섹션 4.2.1의 클래스 I 및 II)에 적용되며, 비거주용 수도 공급 관련 계좌 또는 일부 거주 구역의 관개 시설 미터기 계좌에는 적용되지 않습니다.

6.9.1. 문의처

문의 사항이 있는 경우 지역 고객 지원 부서인 (805)388-0226으로 전화해주십시오. 공휴일을 제외하고 월요일-금요일 오전 9시부터 오후 4시 30분까지 자치 구청을 방문하실 수 있습니다.

6.9.2. 체납

거주용 수도 공급 고지서 납부 기한은 모든 수도 서비스에 대한 고지서와 동일하게 영수증에 표기되었으며 고지된 납입금을 고지서에 명시된 납부 기한 안에 납부하지 않았으므로 체납되었습니다.

거주용 수도 공급에 대한 체납 잔액은 연체 수수료를 포함하며 섹션 6.5에 따라 이자가 누적됩니다.

체납된 고지서에 대한 이자 요금은 섹션 6.9.5에 정의된 대로 가계 소득이 연방 빈곤 기준 200퍼센트 이하인 경우에만 감면될 수 있으며 12개월에 한 번만 감면됩니다.

6.9.3. 수도요금 미납자에 대한 주거용 수도 공급 중단

수도요금이 60일 이상 연체되는 경우 해당 자치구는 해당 주소에 대한 물 공급을 중단할 수 있습니다.

6.9.3.1. 고객에게 서면 통지

해당 자치구는 수도 공급 중단 최소 7일 전에 해당 고객에게 다음 정보를 포함하여 우편으로 통지할 것입니다.

- a. 고객의 이름 및 주소
- b. 체납 금액
- c. 납부 기한일 또는 서비스 중단 방지를 위한 납부 일정 변경 요청 기한일
- d. 고지서 검토 및 항소를 청원하는 절차에 대한 설명
- e. 고객의 납부 일정 변경 요청을 위해 섹션 6.9.3.6에 명시된 절차에 대한 설명.

6.9.3.2. 거주자 또는 임차인에게 서면 통지

해당 자치구가 마스터 미터기를 통해 수도를 공급하는 경우 주거하는 가구당 개별 측정된 수도 사용량을 거주 중인 1인 가구, 다가구 주거 구조, 이동주택 주차장 또는 농장 노동 시설, 고객으로 명시된 소유자 또는 책임자에게 제공해 주십시오. 고객이 제공한 우편 주소가 수도 공급 주소와 다른 경우 자치구는 수도 공급 주소 거주자에게 수도 공급 서비스 중단 최소 10영업일 이내에 통지서를 보낼 것입니다. 본 통지서는 위의 섹션 6.9.3.1의 정보를 포함하여 "거주자"에게 전달되어야 하며 거주자의 체납 계좌로 인한 납부 요청과는 별도로 자치구의 고객이 될 권리를 가짐을 알려야 합니다. 고객 전환을 위한 이용 약관이 섹션 6.9.6에 제공되어 있습니다.

6.9.3.3. 전화 통지

자치구는 명시된 고객 또는 수도 공급 주소에 거주하는 성인에게 직접 또는 전화로 수도 공급 중단 최소 7일 전에 연락을 취할 합당한 의무가 있으며 이를 성실히 수행해야 합니다. 자치구는 정책 문서의 사본 및 납부 일정 변경 가능성을 포함한 미납으로 인한 수도 공급 중단 방지를 위한 옵션에 대한 상담을 제공해야 합니다.

6.9.3.4. 서비스 주소에 통지서 게시 안내(도어 행거)

고객 또는 수도 공급 주소에 거주하는 성인과 전화로 연락이 닿지 않거나 우편이 반송되어 전달이 불가능한 경우, 자치구는 주거용 서비스의 중단이 임박했음을 알리는 통지서 및 본 정책의 사본 또는 지시사항을 공급 주소 근방의 눈에 잘 띄는 장소에 비치하는 등의 노력을 기울여야 합니다. 서비스 중단 최소 48시간 전에 본 통지서 및 정책 사본 또는 통지서 및 정책 사본 수령을 위한 지시 사항을 거주지에 게시해야 합니다. 이 통지서는 섹션 6.9.3.1에 있는 정보를 포함해야 합니다.

6.9.3.5. 다음과 같은 상황에서 서비스는 중단되지 않을 것입니다.

주법에 따라 미납으로 인한 주거용 수도 공급 중단은 다음과 같은 상황에서 면제될 것입니다.

- a. 고객이 제기한 분쟁 또는 불만에 대한 자치구의 조사 기간
- b. 항소 기간
- c. 자치구가 고객의 납부 일정 변경 요청을 승인하거나 고객이 승인된 납부 일정에 동의하는 기간
- d. 다음과 같은 특수한 질병 및 경제적 상황에 대한 조건을 모두 충족하는 고객에게 제공됩니다.
 - i. 고객 또는 고객의 임차인이 캄로사(Camrosa)에 복지 및 공공 시설법

14088조의 하위 구분 (b)의 단락 (1)의 하부 단락 (A)에 정의된 1차 의료 기관 증명서를 제출하여 거주용 서비스 중단은 생명을 위협하거나 거주용 서비스가 제공되는 지역에 거주하는 주민의 건강과 안전을 위협할 수 있음을 알리는 경우.

- ii. 고객이 경제적으로 캄로사(Camrosa)의 정상 납부 주기에 따라 주거용 서비스 요금 납부가 불가능함을 증명하는 경우. 고객이 캄로사(Camrosa)의 정상 납부 주기에 따라 주거용 서비스 요금 납부가 불가능한 경우 고객의 가구 구성원이 현재 취업 지원 프로그램(CalWORKs), 영양 보조 프로그램(CalFresh), 일반 지원, 의료 지원 프로그램(Medi-Cal), 생활 보조금/주 정부 보조금 지원 프로그램 또는 캘리포니아의 여성, 유아 및 어린이를 위한 특수 영양 보조 프로그램의 수혜자인 경우. 또는 위증죄로 처벌될 수 있다는 전제하에 가계의 연간 소득이 연방 빈곤 기준 200퍼센트 미만인 경우.
- iii. 고객이 납부 일정 변경을 원하는 경우.

위에 명시된 특수한 질병 및 경제적 상황에 부합하는 경우 자치구는 고객에게 납부 일정 변경을 제안해야 합니다.

6.9.3.6. 납부 일정 변경 안내

총 책임자 또는 권한이 있는 지명자는 고객이 수도 서비스, 재공급 서비스 및/또는 재공급 수수료에 대한 요금 납부가 불가능함에 동의할 수 있습니다. 고객이 납부 계획 변경 관련 요구 사항을 따르지 않는 경우 수도 서비스는 중단될 것입니다. 감면이 최선의 방법이라고 판단되는 경우 총 책임자 또는 권한이 있는 지명자는 연체 수수료, 연체료 및 다른 수수료 및 요금을 감면할 수 있습니다. 납부 일정 변경 기간 수도 공급량은 요리 및 위생 목적의 적합한 기본 소비량에 제한될 수 있습니다.

6.9.3.6.1. 요청

정상 납부 기간에 납부가 불가능한 고객은 납부 일정 변경을 요청할 수 있습니다. 고객은 6.9.3.5에 명시된 대로 특수한 질병 및 경제적 상황을 증명할 책임이 있습니다. 요청은 공급 중단일 최소 48시간 전에 제출되어야 합니다. 해당 자치구는 7영업일 안에 요청을 검토할 것이며 이 기간에 수도 공급은 중단되지 않을 것입니다.

6.9.3.6.2. 납부 일정 변경

자치구의 승인 이후 고객은 자치구의 총 책임자 또는 권한이 있는 지명자에 의해 결정된 미납된 금액을 변경된 납부 일정에 따라 지불해야 하며 이는

12개월을 초과할 수 없습니다. 고객은 납부 일정 변경 기간에도 현재 청구되는 고지서에 따라 누적된 모든 수도 서비스 요금을 납부할 의무가 있습니다. 고객이 변경된 일정에 동의하며 이를 준수할 것임을 나타내는 문서에 서명할 수 있도록 고객에게 변경된 납부 일정 및 납부 금액이 명시된 문서가 제공되어야 합니다.

6.9.3.6.3. 변경된 일정을 따르지 않은 경우

고객은 반드시 합의된 납부 일정에 따르며 현재 청구되는 고지서에 따라 누적된 모든 수도 서비스 요금을 납부할 의무가 있습니다. 고객은 이전에 합의된 기간에 체납 요금을 납부하는 동안 새롭게 청구된 미납 요금에 대한 납부 일정 변경을 요청할 수 없습니다. 고객이 60일 또는 그 이상의 기간 합의된 일정에 동의하지 않는 경우 또는 현재 수도 요금을 60일 또는 그 이상 지불하지 못할 경우 자치구는 고객의 거주지에 대한 수도 공급을 중단할 수 있습니다.

6.9.3.6.4. 최종 통지서

자치구는 서비스 주소 주변의 중요하며 눈에 잘 띄는 장소에 공급 중단을 알리는 최종 통지서를 서비스 중단 최소 5영업일 전에 게시할 것입니다. 최종 통지서는 해당 고객에게 자치구가 검토한 모든 조사 책임을 묻지 않을 것입니다.

6.9.3.6.5. 요금 삭감/면제/연기

수도 공급 요금의 삭감, 면제 또는 연기는 불가능합니다.

6.9.3.6.6. 제한 사항

고객은 한 번에 하나의 납부 일정 변경 허가를 받을 수 있습니다.

6.9.3.7. 서비스 복구

수도 공급이 중단된 고객은 서비스 복구를 위해 전화로 자치구에 연락하거나 직접 방문할 수 있습니다. 복구를 위한 비용이 청구됩니다. (a) 적용 가능한 이자 또는 벌금을 포함하는 기한이 지난 미납금, (b) 섹션 6.9.5에 따른 제한 대상인 경우 복구 비용, (c) 자치구가 요구하는 경우 보증금, 현금, 우편환, 직불 카드 또는 신용 카드로 납부할 수 있습니다. 수표로 납부하는 것은 허용되지 않습니다.

6.9.4. 청구서에 대한 이의 제기 또는 항소 절차

6.9.4.1. 접수

고객은 불만 또는 이의를 제기할 경우 고지서 수령 후 10일 안에 해당 금액에 대한 조사를 요청해야 합니다. 본 정책의 목적에 따라 고객이 우편 발송 5일 후 청구서를 수령했다고 간주할 것입니다.

6.9.4.2. 자치구 검토 사항

총 책임자는 기간 안에 접수된 고객의 조사에 대한 불만 또는 요청 사항을 검토한 후 고객에게 서면으로 결정된 사항을 통지해야 합니다. 제기된 불만 및 요구 사항은 고객의 납부 일정 변경 가능 여부를 고려하여 검토될 것입니다. 자치구는 기간 외에 접수된 조사 관련 불만 또는 요청 사항을 재량에 따라 검토할 수 있습니다.

6.9.4.3. 항소

기간 안에 조사 관련 불만 또는 요청 사항을 제출했으나 자치구에 의해 불리한 결정에 이른 고객은 해당 결정에 대해 항소할 수 있습니다. 서면으로 작성된 항소문은 자치구의 최종 결정 통지 이후 10영업일 안에 구청에 도착해야 합니다. 항소 또는 검토 요청, 공판 기일에 대한 접수증은 총 책임자 또는 권한이 있는 지명자의 개입 전에 지체 없이 작성되어야 합니다. 고객이 제공한 증거 및 문제가 되는 수도 요금에 대해 자치구가 제공한 정보의 평가 이후 총 책임자 또는 권한이 있는 지명자는 고지서에 명시된 수도 요금의 정확성에 대한 판결을 내려야 하며 항소한 고객에게 판결에 대한 짧은 요약본을 제공해야 합니다.

6.9.5. 저소득층 고객을 위한 복구 수수료 제한 및 이자 면제

자치구는 다음 사항에 해당하는 거주 고객을 가계 소득이 연방 빈곤선 200퍼센트 미만인 고객으로 간주할 것입니다. (a) 고객의 가구 구성원이 현재 취업 지원 프로그램(CalWORKs), 영양 보조 프로그램(CalFresh), 일반 지원, 의료 지원 프로그램(Medi-Cal), 생활 보조금/주 정부 보조금 지원 프로그램 또는 캘리포니아의 여성, 유아 및 어린이를 위한 특수 영양 보조 프로그램의 수혜자인 경우 또는 (b) 고객이 위증죄로 처벌될 수 있다는 전제하에 가계의 연간 소득이 연방 빈곤 기준 200퍼센트 미만임을 주장하는 경우. 자치구는 빈곤으로 인한 혜택을 받는 가정의 가구원 수 확인을 위한 문서를 요청할 권리를 가집니다.

자치구는 연방 빈곤선 200퍼센트 미만의 가계 소득을 증명하는 고객에게 다음 범위에 한하여 수도 재공급에 대한 표준 금액을 청구해야 합니다.

- a. 정상 가동 시간 동안 복구 수수료는 최대 50달러(\$50). 비가동 시간 동안에는 150달러(\$150)까지 청구될 수 있습니다. 자치구의 수도 공급 복구 수수료가 실제로 이 금액을 초과하는 경우에만 해당 범위가 적용될 것입니다. 이러한 제한은 2021년 1월 1일부터 모든 도시 소비자에 대한 노동통계청의 소비자 물가 지수(CPI-U)의 변경에 대한 연간 조정 대상입니다.

연방 빈곤선 200퍼센트 이하의 가계 소득을 증명하는 거주 고객이 이자 면제를 요청하는 경우 자치구는 12개월에 한 번 체납 금액에 대한 이자 요금을 감면해야 합니다.

6.9.6. 거주자 또는 임차인의 고객 전환 절차

6.9.6.1. 지원 자격

이 항목은 재산 소유자, 임대주, 책임자 또는 미지급으로 인한 수도 공급 중단 관련 통지서가 발행됐으며 관리 고객 명단에 오른 거주용 서비스 주소 제공자에 한하여 적용됩니다.

6.9.6.2. 자치구 서비스 이용 약관 동의서

자치구는 거주자 개인이 서비스 이용 약관에 동의하며 보증금 요구 사항을 포함하여 자치구의 규칙 및 규정의 자격 요건과 부합하는 경우 거주자에게 서비스를 제공해야 합니다. 그러나 거주자 중 최소 한 명이 모든 차후의 요금에 대한 책임을 갖기를 원하는 것으로 추정되는 경우 또는 자치구의 규칙 및 요구 사항을 지키지 않는 거주자에게 수도 공급 중단 조치가 물리적인 방법으로 이뤄진 경우 자치구는 해당 거주자에게 서비스를 제공해야 합니다.

6.9.6.3. 임차권 검증

체납 요금을 기한 안에 납부하지 않고 고객으로 전환하려면 거주자는 체납 계좌 고객 기록을 검증하거나 임대주, 책임자, 주택 대리인임을 증명해야 합니다. 검증 항목은 자치구의 재량에 따라 임차인 또는 임대인 협약서, 임대료 영수증, 거주자가 해당 공간을 임대하고 있음을 명시하는 정부 문서 또는 민법 제 1962조에 명시된 정보를 포함하나 이에 국한되지는 않습니다.

6.9.7. 기타 구제 수단

또한 수도 공급 중단에 대해 자치구는 법 또는 수도 공급 요금 미납자에 대한 공평성을 고려한 체납된 금액의 확보, 실제 재산권에 대한 소송, 권리 주장 또는 법적 행위에 대한 소송을 포함하나 이에 국한되지 않는 미납된 금액 회수를 위한 가능한 다른 방안을 강구해야 합니다. 자치구가 소송에 승리하는 경우 자치구에 변호인 수수료 및 누적된 이자를 포함하여 모든 납입금에 대한 금액 및 비용을 지불해야 합니다.

6.9.8. 기타 고객의 위반 사항에 대한 수도 공급 중단

자치구는 미납자뿐 아니라 자치구 조례, 규칙 또는 규정을 위반하는 모든 행위에 대해 수도 공급을 중단할 권리를 가집니다.