6.10 주거용수 요금 미납 시 서비스 중단 및 유량 제한 장치 설치 정책

본 정책("주거용수 요금 미납 시 서비스 중단 및 유량 제한 정책")은 주법 제998호(2018년) 통과에 따라 의무적으로 시행되며, 모든 지역 내 주거용수 계정(섹션 4.2.1의 클래스 I 및 II)에 적용됩니다. 단, 비주거용수 서비스 계정이나 주거용 부지 내 관개용 계량기에는 적용되지 않습니다. 비주거용 서비스 미납 시 서비스 중단 또는 유량 제한 장치 설치에 대해서는 섹션 6.7을 참조하십시오.

6.10.1 연락처

지역 고객 서비스는 (805) 388-0226으로 연락하실 수 있습니다. 고객은 또한 지역 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일 오전 9시부터 오후 4시까지 지역 사무실을 방문하실 수 있습니다.

6.10.2 연체

모든 수도 요금과 마찬가지로 주거용 수도 요금은 수령 즉시 납부해야 하며, 청구서에 명시된 연체 기한의 업무 종료 시간까지 청구 금액 전액이 납부되지 않으면 연체됩니다.

주거용 수도 요금 연체 잔액에는 연체료가 부과되며, 6.6항에 따라 이자가 발생합니다.

연체 요금에 대한 이자는 다음 조건을 충족하는 고객에게만 면제됩니다. 가구 소득이 연방 빈곤선 기준의 200% 미만인 경우(6.10.6항 참조) 12개월에 한 번만 면제됩니다.

6.10.3 미납 시 수도 서비스 중단

요금이 60일 이상 연체된 경우, 구역은 해당 주소로의 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

6.10.3.1 고객에 대한 서면 통지

구역은 서비스 중단 최소 7영업일 전에 다음 정보를 포함하는 우편 통지서를 등록된 고객에게 발송합니다.

a. 고객의 성명 및 주소

b. 연체 금액

c. 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 약정을 해야 하는 날짜

d. 요금 검토 및 이의 신청 절차에 대한 설명

e. 고객이 6.10.3.6항에 설명된 대체 납부 약정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명

6.10.3.2 거주자 또는 세입자에 대한 서면 통지

지구가 마스터 미터를 통해 물을 공급하거나, 단독 주택, 다가구 주택, 이동식 주택 단지 또는 농장 노동자 캠프에 개별 계량 서비스를 제공하는 경우, 단독 주택, 다가구 주택, 이동식 주택 단지 또는 농장 노동자 캠프에 서비스를 제공하고, 해당 부동산 소유자 또는 관리자가 등록된 고객이거나, 등록된 고객의 우편 주소가 서비스 주소와 다른 경우, 지구는 수도 서비스 중단 최소 10일 전에 서비스 주소에 거주하는 거주자에게 통지서를 발송해야 합니다. (10) 통지서는 "거주자" 앞으로 발송되어야 하며, 섹션 6.10.3.1의 정보를 포함하고, 거주자에게 연체된 금액을 지불하지 않고도 지구의 고객이 될 권리가 있음을 알려야 합니다. 거주자가 고객이 되기 위한 조건은 섹션 6.10.7에 명시되어 있습니다.

6.10.3.3 전화 통지

지구는 등록된 고객 또는 서비스 주소에 거주하는 성인에게 서비스 중단 최소 7일(7) 영업일 전에 직접 또는 전화로 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울여야 합니다. 지구는 이 정책의 사본을 제공하고 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 방지하기 위한 대안(대체 지불 방식 포함)에 대해 논의할 것을 제안해야 합니다.

6.10.3.4 서비스 주소에 공지 게시(문고리)

만약 구청이 고객 또는 서비스 주소에 거주하는 성인에게 전화로 연락할 수 없고, 우편으로 발송한 공지가 배달 불능으로 반송되는 경우, 구청은 주거용 서비스 중단이 임박했음을 알리는 공지와 본 정책 사본 또는 정책 사본을 받는 방법에 대한 안내를 서비스 주소의 눈에 잘 띄는 곳에 남겨두기 위해 성실한 노력을 기울여야 합니다. 공지와 본 정책 사본 또는 정책 사본을 받는 방법에 대한 안내는 서비스 중단 최소 48시간 전에 해당 거주지에 남겨두어야 합니다. 공지에는 6.10.3.1항의 정보가 포함되어야 합니다.

6.10.3.5 서비스 중단 금지 사유

주법에 따라, 미납으로 인한 주거용 상수도 서비스 중단은 다음과 같은 경우에 면제됩니다.

1. 해당 정부 기관에서 정의하고 선포한 지방, 주 또는 국가 비상사태 기간 중, 해당 비상사태로 인해 상수도 차단이 유예되는 경우.
2. 관할 구역에서 고객 분쟁 또는 불만 사항을 조사하는 기간.
3. 항소 절차 진행 중.
4. 고객이 관할 구역에서 승인한 대체 납부 방식을 적용받고 해당 방식을 준수하는 기간.
5. 고객이 다음의 모든 특별 의료 및 재정 조건을 충족하는 경우:

    a. 고객 또는 고객의 임차인은 주 복지 및 기관법 제14088조 (b)항 (1)호 (A)목에 정의된 1차 진료 제공자의 인증서를 Camrosa에 제출합니다. 이 인증서에는 주거 서비스 중단이 주거 서비스가 제공되는 건물 거주자의 생명을 위협하거나 건강 및 안전에 심각한 위협을 가할 것이라는 내용이 포함되어야 합니다.

    b. 고객은 Camrosa의 일반 청구 주기 내에 주거 서비스 비용을 지불할 재정적 능력이 없음을 입증해야 합니다. 고객 가구 구성원 중 한 명이라도 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충 소득 보장/주정부 보충 지급 프로그램 또는 캘리포니아 여성, 영유아 및 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램의 수혜자인 경우, 또는 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤선 기준의 200% 미만임을 위증 시 처벌을 는다는 조건 하에 진술하는 경우, 해당 고객은 Camrosa의 일반 청구 주기 내에 주거 서비스 요금을 지불할 재정적 능력이 없는 것으로 간주됩니다.

    c. 고객이 대체 지불 약정에 동의하는 경우. 위에 설명된 특별 의료 및 재정 조건이 충족되는 경우, 구역은 고객에게 대체 지불 약정을 제공합니다.

6.10.3.6 대체 납부 방식

총괄 관리자 또는 권한을 위임받은 담당자는 요금 납부가 어려운 고객과 합의하여 수도 서비스 유지, 서비스 재개 및/또는 단수 수수료 면제를 위한 조건을 마련할 수 있습니다. 고객이 합의된 대체 납부 방식을 이행하지 않을

경우, 수도 서비스가 중단됩니다. 총괄 관리자 또는 권한을 위임받은 당자는 구역의 이익에 부합한다고 판단되는 경우 연체료, 지연료 및 기타 수수료를 면제할 수 있습니다. 대체 납부 방식 시행 중에는 유량 제한 장치 설치를 통해 식수, 조리 및 위생 목적에 필요한 양만큼만 수도 공급이 제한될 수 있습니다.

6.10.3.7 요청

정상 납부 기간 동안 요금을 납부할 수 없는 고객은 대체 납부 방식을 요청할 수 있습니다. 대체 납부 방식은 단수 예정일 최소 48시간 전에 제출해야 합니다. 구역에서는 요청을 7일(영업일 기준) 이내에 검토하며, 이 기간 동안 수도 서비스는 중단되지 않습니다.

6.10.3.8 대체 납부 일정

지구의 승인을 받은 경우, 고객은 지구 총괄 관리자 또는 권한을 위임받은 자가 정하는 대체 납부 일정에 따라 미납 잔액을 납부할 수 있으며, 해당 일정은 12개월을 초과하지 않습니다. 대체 납부 일정 기간 동안 고객은 모든 수도 서비스 요금을연체 없이 납부해야 합니다. 대체 납부 일정 및 납부 금액은 서면으로 작성하여 고객에게 제공하고, 고객은 해당 일정에 동의하고 준수한다는 서명을 해야 합니다.

6.10.3.9 불이행

고객은 합의된 납부 일정을 준수하고, 이후 청구 기간마다 발생하는 요금을 연체 없이 납부해야 합니다. 고객은 이전에 합의된 일정에 따라 연체 요금을 납부하는 동안에는 이후 미납 요금에 대해 다른 납부 일정을 요청할 수 없습니다. 고객이 합의된 일정의 조건을 60일 이상 준수하지 않거나, 60일 이상 현재 서비스 요금을 납부하지 않을 경우, 구역은 해당 고객의 부동산에 대한 상수도 공급을 중단할 수 있습니다.

6.10.3.10 최종 통지

구역은 서비스 중단 예정일로부터 최소 5영업일 전에 서비스 주소지의 눈에 잘 띄는 곳에 최종 통지서를 게시합니다. 최종 통지서는 고객에게 구역의 조사 또는 검토를 요구할 권리를 부여하지 않습니다.

6.10.3.11 감면/면제/연기

모든 고객은 연간 1회 연체료 면제를 받을 수 있습니다.

6.10.3.12 제한 사항

고객은 한 번에 하나의 대체 납부 약정만 체결할 수 있습니다.

6.10.3.13 비상사태 예외 조항

적절한 정부 기관에서 정의하고 선포한 지방, 주 또는 국가 비상사태 기간 동안, 수도 공급 중단 유예 조치가 시행되는 경우, 이를 준수하지 않을 경우 유량 제한 장치 또는 기타 조치를 통해 물 공급이 제한될 수 있으며, 이는 식수, 조리 및 위생 목적에 필요한 최소한의 양으로 제한될 수 있습니다.

6.10.3.14 서비스 복구

수도 공급이 중단된 고객은 전화 또는 직접 방문을 통해 수도국에 서비스 복구를 요청할 수 있습니다. 서비스 복구는 다음 조건에 따라 진행됩니다.

1. 연체 금액(이자 또는 벌금 포함) 납부
2. 해당되는 경우, 6.10.6항에 명시된 제한 사항에 따라 재연결 수수료를 납부해야 합니다.
3. 이미 신청서가 접수되어 있지 않은 경우, 서비스 신청서를 작성해야 합니다.
4. 구역에서 요구하는 경우, 보증금을 납부해야 합니다. 결제는 현금, 우편환, 직불카드 또는 신용카드로만 가능합니다. 수표는 허용되지 않습니다.

6.10.4 유량 제한 장치 설치

총괄 관리자의 재량에 따라, 제한된 유량으로 수도 서비스를 계속 제공해야 하는 상황에서 유량 제한 장치를 사용할 수 있습니다. 유량 제한 장치는 계량기를 통과하는 물의 흐름을 제한하여, 고객이 건강 및 위생 용도로 필요한 물을 충분히 사용할 수 있도록 하면서, 요금을 미납하는 고객으로 인한 비수익수 손실을 줄입니다. 이 조항은 모든 고객 유형 및 서비스에 적용됩니다.

6.10.4.1 통지

유량 제한 장치 설치 48시간 전에 서비스 주소지에 문고리 안내문을 통해 고객에게 통지합니다.

6.10.4.2 제거

유량 제한 장치는 계정이 정상화되거나, 대체 지불 약정이 합의되거나, 또는 총괄 관리자 또는 권한을 위임받은 담당자가 결정하는 경우 제거되고 서비스가 완전히 복원됩니다.

6.10.5 청구서 이의 제기 또는 항소 절차

6.10.5.1 이의 제기 또는 항소 신청

고객은 이의가 있는 청구서를 수령한 날로부터 10일 이내에 청구 금액에 대한 이의를 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 본 정책의 목적상, 청구서는 발송 후 5일이 경과한 날 고객에게 수령된 것으로 간주합니다.

6.10.5.2 지역 담당자의 검토

적시에 제출된 이의 제기 또는 조사 요청은 지역 담당자가 검토하며, 담당자는 고객에게 서면으로 결정 사항을 통보합니다. 검토에는 고객이 다른 지불 방식을 이용할 수 있는지 여부에 대한 고려가 포함됩니다.

지역 담당자는 재량에 따라 기한을 넘긴 이의 제기 또는 조사 요청을 검토할 수 있습니다.

6.10.5.3 항소

적시에 제출된 이의 제기 또는 조사 요청에 대해 지역 담당자가 불리한 결정을 내린 고객은항소할 수 있습니다. 항소에 대한 서면 통지는 지역 담당자가 결정서를 발송한 날로부터 10영업일 이내에 지역 담당자에게 도착해야 합니다. 이의신청 또는 재심 요청이 접수되면, 총괄 관리자 또는 권한을 위임받은 담당자는 즉시 청문회 날짜를 정해야 합니다. 총괄 관리자 또는 권한을 위임받은 담당자는 고객이 제출한 증거와 해당 수도 요금에 관한 구역에 보관된 정보를 검토한 후, 청구서에 기재된 수도 요금의 정확성에 대한 결정을 내리고, 이의신청을 제기한 고객에게 결정에 대한 간략한 서면 요약을 제공해야 합니다.

6.10.6 저소득 고객에 대한 재연결 수수료 제한 및 이자 면제

본 구역은 다음과 같은 경우 주거용 고객의 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만인 것으로 간주합니다. (a) 가구 구성원 중 한 명이라도 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반

지원, Medi-Cal, 보충 소득 보장/주정부 보충 지급 프로그램 또는 캘리포니아 여성, 영유아 및 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램 수혜자인 경우, 또는 (b) 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 위증 시 처벌을 받을 수 있음을 인지하고 진술하는 경우. 본 구역은가구 구성원이 해당 부동산에서 혜택을 받고 있음을 증명하는 서류를 요청할 권리가 있습니다. 가구 소득이 연방 빈곤선 200% 미만임을 지구에 입증하는 주거용 고객의 경우, 지구는 다음과 같은 제한 사항을 적용하여 표준 재연결 요금을 부과합니다.

1. 정상 운영 시간 중 재연결 수수료는 50달러($50)로 제한합니다.
2. 비운영 시간 중 재연결 수수료는 150달러($150)로 제한합니다.

이러한 제한은 지구의 실제 재연결 수수료가 이 금액을 초과하는 경우에만 적용됩니다. 이러한 제한은 2021년 1월 1일부터 노동통계국 (Bureau of Labor Statistics) 의 도시 소비자물가지수(CPI-U) 변동에 따라 매년 조정됩니다. 2021년 1월 1일부터 적용됩니다.

가구 소득이 연방 빈곤선 200% 미만임을 지구에 입증하는 주거용 고객이 이자 면제를 요청하는 경우, 지구는 12개월마다 한 번씩 연체 요금에 대한 이자를 면제합니다.

6.10.7 거주자 또는 세입자의 고객 전환 절차

6.10.7.1 적용 범위

본 조항은 주거용 서비스 주소의 소유자, 임대인, 관리자 또는 운영자가 기록상 고객으로 등재되어 있고, 미납으로 인해 수도 서비스 중단 의사 통지를 받은 경우에만 적용됩니다.

6.10.7.2 구역 서비스 약관 동의

구역은 각 거주자가 서비스 약관에 동의하고 구역의 규칙 및 규정 요건(서비스 신청서 작성 및 보증금 납부 포함)을 충족하는 경우 거주자에게 서비스를 제공합니다. 단, 거주자 중 적어도 한 명이 향후 발생하는 모든 요금에 대한 책임을 질 의사가 있거나, 구역의 규칙 및 요건을 충족하지 못하는 거주자에 대한 서비스 중단을 위한 물리적 수단이 있는 경우, 구역은 해당 요건을 충족하는 거주자에게 서비스를 제공합니다.

6.10.7.3 임대차 관계 확인

연체된 계좌의 미납금을 납부하지 않고 고객이 되려면, 거주자는 연체 계좌의 등록 고객이 해당 주택의 임대인, 관리인 또는 대리인이었음을 확인해야 합니다. 검증에는 임대차 계약서, 임대료 영수증, 거주자가 해당 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서, 또는 민법 제1962조에 따라 공개된 정보 등이 포함될 수 있으나 이에 국한되지 않습니다. (단, 이에 국한되지 않음) 지구의 재량에 따라 검증이 이루어질 수 있습니다.

6.10.8 기타 구제 조치

수도 공급 중단 외에도, 지구는 수도 요금 미납에 대해 법률 또는 형평법상 가능한 기타 모든 구제 조치를 취할 수 있습니다. 이러한 조치에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다. 부동산에 유치권을 설정하여 미납 금액을 확보하거나, 소송을 제기하거나, 미납 금액을 추심 기관에 이관하는 것. 소송에서 지구가 승소할 경우, 지구는 모든 비용과 경비(변호사 수임료 및 누적 이자 포함)를 지급받을 권리가 있습니다.

6.10.9 기타 고객 위반에 따른 수도 공급 중단

본 구역은 요금 미납 이외의 구역 조례, 규칙 또는 규정 위반에 대해 수도 공급을 중단할 권리가 있습니다.