

카마이클 수도 지역구

요금 미납에 대한 주거용 수도 서비스 중단 정책

1. 일반 조항

- a. 정책의 적용 – 이 정책은 요금 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단에만 적용합니다. 지역구의 기존 조례, 결의안, 정책 및 절차는 비주거용 수도 서비스 계정에 계속하여 적용하며 지역구의 기타 조례, 규칙, 규정 또는 정책을 어긴 고객에 대한 서비스 중단을 포함한 기타 이유에 의한 주거용 수도 서비스 중단에도 적용합니다. 이 정책과 지역구의 기타 조례, 규칙, 규정 또는 정책이 충돌하는 경우 이 정책을 우선으로 합니다. 이 정책과 주법이 충돌하는 경우에는 주법을 우선으로 합니다.
- b. 고객의 의무 – 지역구는 수도 서비스에 대한 요금을 월 단위로 청구하며 청구서가 도착하면 납부해야 합니다. 수도 서비스 청구 요금은 청구서에 명시한 날짜로부터 60 일 이내에 납부하지 않으면 체납으로 인정합니다. 납부한 요금이 기한 내에 지역구에 접수하도록 하는 것은 고객의 책임입니다. 요금 납부는 지역구, 온라인 또는 우편 송금 주소로 할 수 있습니다.
- c. 정책의 가용성 – 지역구는 이 정책과 이 정책에 따라 제공하는 모든 서면 통지를 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 지역구 서비스 구역 거주인의 10% 이상이 사용하는 언어 또는 민법 1632 조에 의하여 요구하는 언어로 제공하여야 합니다. 이 정책은 지역구의 인터넷 웹사이트에 게시하고 유지하여야 합니다.
- d. 연락처 – 수도 요금 납부에 관한 도움 및 미납에 대한 주거용 서비스 중단의 종료 옵션에 대한 문의는 916-483-2452 번으로 지역구 직원과 연락하십시오. 정상 업무 시간은 월-금, 오전 8:00 - 오후 4:30 까지입니다(공휴일 제외). 공휴일 일정은 지역구 웹사이트: www.carmichaelwd.org에서 확인할 수 있습니다.

2. 요금 미납에 대한 주거용 수도 서비스 중단

- a. 60 일 연체 기간 – 지역구는 고객의 요금 납부 연체 기간인 60 일 이내에 주거용 수도 서비스를 중단해서는 안 됩니다.

- b. 알림 통지문 – 관례상 지역구에서는 연체된 요금이 있는 고객의 다음 달 수도 요금 청구서에 미납 알림 통지문을 추가합니다.
- c. 10 일 통지 – 요금 미납으로 인한 주거용 서비스 중단에 대하여 지역구는 해당 계정의 고객에게 최소 10 일 전에 전화로 연락하거나 서면 통지를 해야 합니다.
- i. 지역구는 이 조항에 따라 해당 계정의 고객에게 서면으로 통지할 때 연체 요금과 곧 다가오는 서비스 중단에 대하여 주거용 서비스가 제공되는 거주지의 고객에게 우편으로 발송됩니다. 고객의 주소가 주거용 서비스가 제공되는 거주지가 아닐 경우, 이 통지는 해당 서비스가 제공하는 거주지의 “거주자”에게도 발송됩니다.
 - ii. 서면 통지는 명확하고 읽기 쉬운 형식으로 다음의 내용을 전부 포함해야 합니다.
 1. 고객의 이름과 주소.
 2. 연체 금액.
 3. 수도 서비스 중단을 피하는데 필요한 납부 또는 납부 준비 날짜 및 시간.
 4. 체납 요금 납부 기한 연장을 신청하는 절차에 대한 설명.
 5. 고객이 청구서 검토와 항소에 대한 진정서를 제출하거나 이의제기 혹은 서비스 또는 요금에 대한 조사를 요청하는 절차에 대한 설명.
 6. 고객이 이 정책에 따른 주거용 서비스 요금에 대한 할부 상환을 포함하여 연기, 삭감 또는 대체 납부 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명.
 7. 해당하는 경우 고객이 개인, 지방정부, 주 정부 또는 연방 자원을 포함한 재정 지원의 가용성에 대한 정보를 얻는 절차에 대한 설명.
 8. 지역구의 전화번호, 사업장 주소 및 추가 정보 또는 요금 납부에 대한 기관 안배를 제공할 수 있는 고객 서비스 담당자의 운영 시간.
 - iii. 서면 통지가 배달 불가로 우편을 통해 반송된 경우, 지역구는 거주지를 방문하여 요금 미납으로 인한 주거용 서비스의 중단 예정 통지와 본 정책의 사본을 눈에 잘 띄는 곳에 남길 수 있도록 성실한 노력을 해야 합니다.

- d. 48 시간 게시 통지– 지역구는 서비스 중단 최소 48시간 전에 전화 통화 또는 직접 대면의 방식을 통하여 고객의 거주지에 거주하는 성인과 연락하려는 합리하고 성실한 노력을 해야 합니다. 전화 통화 또는 개인 연락이 이루어질 수 없는 경우에 지역구는 서비스 중단 최소 48시간 전에 우편을 통해 통보하거나 거주지의 눈에 띄는 곳에 서비스 중단 통지를 게시해야 합니다. 이 서비스 중단 통지에는 아래의 내용을 전부 포함해야 합니다.
- i. 고객의 이름과 주소.
 - ii. 연체 금액.
 - iii. 수도 서비스 중단을 피하는데 필요한 납부 또는 납부 준비 날짜 및 시간.
 - iv. 해당하는 경우 고객이 개인, 지방정부, 주 정부 또는 연방 자원을 포함한 재정 지원의 가용성에 대한 정보를 얻는 절차.
 - v. 지역구의 전화번호, 사업장 주소 및 추가 정보 또는 요금 납부에 대한 기관 안배를 제공할 수 있는 고객 서비스 담당자의 운영 시간.
- e. 서비스 복구 정보 – 서비스를 중단 후 지역구는 고객에게 주거용 서비스를 복구하는 방법에 대한 정보를 제공해야 합니다.

3. 수도 서비스 중단에 대한 제한

- a. 지역구는 고객의 요금 납부 체납 기간이 60 일을 넘기기 전에 요금 미납에 의한 주거용 수도 서비스를 중단하지 않아야 합니다.
- b. 지역구는 다음의 어떤 상황이든 주거용 서비스를 중단해서는 안 됩니다.
 - i. 지역구에서 본 정책의 8 조에 따라 고객 분쟁 또는 불만을 조사하는 기간.
 - ii. 고객이 요금 납부 기간을 연장한 경우.
- c. 지역구는 다음의 조건이 모두 충족하는 경우 주거용 서비스를 중단해서는 안 됩니다.
 - i. 고객 또는 고객의 세입자가 복지 및 기관법 14088(b)(1)(A) 조에 따라 주거용 서비스의 중단이 해당 서비스를 이용하는 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것이라는 1 차 진료 제공자의 증명서를 지역구에 제출한 경우.

- ii. 고객은 지역구의 정상적인 요금 청구 주기 내에 주거용 서비스 비용을 재정적으로 납부할 수 없음을 입증합니다. 고객이 지역구의 정상적인 요금 청구 주기 내에 주거용 서비스 비용을 재정적으로 납부할 수 없는 것으로 간주하는 경우는 (1) 고객의 가족 성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 사회복지 지원, Medi-Cal, 소득보충제도/주 보충 지급 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아주 특별 영양 보충 지원 프로그램의 수혜자인 경우, (2) 고객이 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고한 경우.
- iii. 고객이 본 정책의 제 4 조에 따라 대체 납부 일정에 합의할 의향이 있는 경우.

고객이 위 (c)조항의 세가지 조건을 충족하는 경우, 지역구는 아래의 제 4 조에서 설명한 대로 고객에게 납부 옵션을 제공해야 합니다. 이런 조건을 충족하는 모든 고객은 12 개월 이내의 정상적인 납부 기간 내에 납부할 능력이 안 된다고 주장하는 청구 요금에 대하여 분할 상환을 신청하여 납부할 수 있습니다.

지역구는 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 정상 운영 시간 외에 고객 또는 고객의 세입자에 대한 수도 서비스 중단을 금지합니다.

4. 대체 납부 방식

- a. 납부 옵션. 연체 고객이 요청하면 지역구는 고객에게 아래의 선택사항을 제공하여 요금 미납으로 인한 주거용 서비스 중단을 방지할 수 있습니다.
 - i. 미납 요금의 분할 납부 또는;
 - ii. 대체 납부 방식에 합의;
(총칭하여 “지급 약정.”)
- b. 지역구 관리 – 지역구 총책임자 또는 그의 대리인은 위의 4(a)조에서 설명한 납부 방식 중 고객이 수용할 수 있는 방식을 선택하여 해당 납부 방식의 매개변수를 설정할 수 있습니다. 선택한 납부 방식을 통하여 12 개월 이내의 나머지 미납 요금을 전부 지급되어야 합니다. 지역구는 개별 사례의 상황에 근거하여 고객에 대한 과중한 부담을 피하기 위하여 더 긴 기간이 필요하다고 판단되는 경우에 납부 기간을 더 늘릴 수 있습니다. 지역구는 이 조항에 따라 납부 방식을 관리하는 비용에 대해 관리 수수료를 부과할 수 있습니다. 총책임자 또는 그의 대리인은 제 4 조 조항에 따라 고객과의 납부 약정 계약을 준비하고 승인할 권한이 있습니다.

- c. 고객 의무 – 지역구와 고객 사이에 제 4 조 조항에 따른 납부 약정을 체결한 후 청구 기간마다 새로운 요금이 청구되므로 고객은 계약 또는 기타 약정을 준수하여 현상 유지를 해야 합니다. 고객은 대체 납부 방식에 따라 연체 요금을 납부하는 동안에 청구한 요금의 미납액에 대해 추가로 분할 상환 또는 감면을 요청할 수 없습니다. 첫 번째 납부 약정이 체결된 이후 고객이 합의한 약정을 준수하지 않으면 법으로 달리 금지하는 경우를 제외하고 24 개월 동안 향후 납부 약정을 체결할 수 없습니다.

5. 대체 납부 약정을 준수하지 않은 후의 서비스 중단

- a. 지역구와 고객이 제 4 조에 따라 납부 약정을 체결한 후 다음 상황 중 하나에 해당하는 경우에 지역구는 거주지의 눈에 잘 띠는 위치에 최종 서비스 중단 통지를 게시하고 영업일 기준 5 일 후에 서비스를 중단할 수 있습니다.
- 고객이 60 일 이상 납부 약정을 준수하지 않은 경우.
 - 납부 약정을 수행하는 기간에 고객이 60 일 이상 현재 주거용 서비스 요금을 납부하지 않은 경우.
- b. 제 5 조에 따른 서비스 중단 통지에는 다음의 정부를 모두 포함하여야 합니다.
- 고객의 이름과 주소.
 - 고객의 납부 약정 불이행에 대한 통지.
 - 고객이 서비스 중단을 면하기 위해 충족해야 하는 납부 약정 또는 기타 조건.
 - 지역구의 전화번호, 사업장 주소 및 추가 정보를 제공할 수 있는 고객 서비스 담당자의 운영 시간.

이 통지는 고객에게 지역구의 추가 조사 또는 대체 납부 약정 제공을 허용하지 않습니다.

6. 마스터 계량기를 이용하는 집주인-세입자 상황에서의 서비스 중단

- a. 적용 – 이 조항은 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록상 고객이며 주거 거주자와 건물 소유자, 관리자 또는 운영자 사이에 집주인과 세입자 관계가 있는 경우에만 단독 주택, 다세대 주거 구조, 이동 주택 파크 또는 노동자 합숙소에서의 영구 주거 구조물에 대한 개별 계량기를 통한 지역구 서비스에 적용합니다.

- b. 통지 – 지역구는 계정이 체납된 후 서면 통지를 통해 주거 거주자에게 서비스 중단 최소 10 일 전에 종료 결정을 알리기 위하여 모든 노력을 성실하게 해야 합니다. 이 통지는 주거 거주자에게 연체 계정에 납부해야 할 요금을 납부할 필요 없이 서비스가 청구될 지역구 고객이 될 권리가 있음을 추가로 알려야 합니다.
- c. 거주자에 대한 서비스 – 지역구는 각 주거 거주자가 지역구의 수도 서비스 이용 약관에 동의하지 않고 법률과 지역구의 조례, 규칙, 규정 및 정책의 요구 사항을 충족하지 않은 주거 거주자에게 서비스를 제공할 의무가 없습니다. 그러나 주거 거주자 중 한 명 이상이 지역구가 만족할 수 있도록 계정에 대한 후속 요금을 기꺼이 책임질 수 있거나 지역구의 조례, 규칙, 규정 및 정책의 요구 사항을 충족하지 못한 주거 거주자에 대하여 선택적으로 서비스를 종료할 수 있도록 지역구가 합법적으로 사용할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우 요구 사항을 충족하는 다른 거주자에 대해서는 서비스를 제공해야 합니다.
- d. 신용 증명 – 일정 기간의 이전 서비스가 지역구와의 신용을 판단하는 조건일 경우, 해당 기간의 거주 사실과 임대료의 즉각적인 납부 증명 및 지역구가 수락할 수 있는 기타 신용 의무는 만족스러운 등가물입니다.
- e. 단독 주택 – 단독 주택의 경우 지역구는 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.
 - i. 서비스 중단 사실을 중단 예정일 최소 7 일 전에 통지합니다.
 - ii. 체납 계정에 납부해야 할 금액을 면제하려면 고객이 된 점유자에게 기록상 연체 계정 고객이 주택 소유자, 관리자 혹은 에이전트인지 또는 전에 주택 소유자, 관리자 혹은 에이전트였는지를 확인하도록 요구합니다.

7. 재정적 어려움에 대한 추가 고려사항

- a. 만약 고객이 지역구에 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 입증했을 때 지역구는 다음 사항을 모두 수행해야 합니다.
 - i. 정상 운영 시간의 재연결에 대한 서비스 수수료를 \$50 로 하고 운영 시간 외의 재연결 서비스 수수료를 \$150 로 정합니다. 이러한 수수료는 이 금액보다 적은 실제 재연결 비용을 초과해서는 안 됩니다. 재연결 수수료는 2021년 1월 1일부터 소비자 물가 지수의 변화에 대한 연간 조정의 적용을 받습니다.
 - ii. 12 개월마다 한 번씩 연체된 청구서의 이자 수수료를 면제합니다.

- b. 지역구는 다음의 경우에 주거 고객의 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만인 것으로 간주합니다.
- i. 가구 성원 중 CalWORKs, CalFresh, 일반 사회복지 지원, Medi-Cal, 소득보충제도/주 보충 지급 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아주 특별 영양 보충 지원 프로그램의 수혜자인 경우 또는,
 - ii. 고객이 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고한 경우.

8. 요금에 대한 이의제기 또는 항소 절차

고객은 다음의 절차에 따라 주거용 수도 서비스 청구서에 명시된 금액에 대해 항소하거나 이의제기를 할 수 있습니다.

- a. 일반 항소 – 고객은 수도 서비스 청구서를 받은 후 5 일 이내에 지역구에서 발송한 청구서 또는 요금에 대한 항소 또는 검토를 요청할 권리가 있습니다. 신청은 서면으로 되어 지역구 사무실로 보내야 합니다. 고객의 항소 및 조사가 진행 중일 경우에 지역구는 고객에 대한 수도 서비스를 중단해서는 안 됩니다.
- b. 10 일 통지에 대한 항소 – 위의 (a) 조항에 따른 항소 권리 외에도 본 정책의 제 2(c)조에서 설명한 10 일 통지를 받은 고객은 통지 날짜로부터 영업일 기준 5 일 이내에 통지와 관련한 청구서에 대한 항소 또는 검토를 신청할 수 있습니다. 다만 이런 항소 또는 검토의 권리는 위의 (a) 조항에 따른 항소 또는 검토 신청이 이루어진 사안에는 적용하지 않습니다. 이 조항에 따른 항소 또는 검토 신청은 모두 서면으로 되어야 하며 항소 또는 검토가 필요한 이유를 뒷받침하는 문서를 포함해야 합니다. 이런 항소 신청은 반드시 5 일 이내에 지역구 사무실로 보내져야 합니다. 고객의 항소와 결과 조사가 진행 중일 경우에 지역구는 고객에 대한 수도 서비스를 중단해서는 안 됩니다.
- c. 항소 절차
 - i. 위의 (a) 또는 (b) 조항에 따른 항소 신청을 받은 후 지역구의 총책임자 또는 대리인은 고객이 제공한 검토 요청과 첨부 자료 및 해당 수도 요금과 관련하여 지역구에 제출한 정보를 평가해야 합니다. 고객의 검토 신청을 받은 후 10 일 이내에 총책임자 또는 그의 대리인은 청구서에 명시한 수도 요금의 정확성에 대한

결정을 내리고 항소하는 고객에게 해당 결정에 대한 간략한 서면 요약을 제공해야 합니다.

- ii. 수도 요금이 잘못된 것으로 판단되면 지역구는 수정된 청구서를 발송하고 해당 발송 날짜부터 달력 기준 10 일 이내에 수정된 요금을 납부해야 합니다. 수정된 청구서가 발송된 후 60 일 이상 수정된 요금이 미납 상태로 남아 있으면 수도 서비스를 중단합니다. 서비스를 중단하기 전에 지역구는 위의 2(c)조항에 따라 고객에게 10 일 통지를 해야 합니다. 수도 서비스는 미납된 모든 수도 요금, 벌금, 이자 및 재연결 수수료를 전액 납부한 후에만 복구합니다.
- iii. 문제의 수도 요금이 정확한 것으로 판단되면 수도 요금은 총책임자 또는 그의 대리인으로부터 해당 결정을 받은 후 영업일 기준 3 일 이내에 납부해야 합니다. 해당 결정과 동시에 고객은 지역구 이사회에 추가로 항소할 권리를 통보 받습니다. 이러한 항소는 반드시 총책임자 혹은 그의 대리인의 결정 통보를 받은 3 일 이내에 서면으로 제출해야 합니다. 항소 청문회는 고객과 총책임자 또는 그의 대리인이 일정 연기에 동의하지 않는 한 지역구 이사회의 다음 정기 회의에서 열립니다.
- iv. 고객이 지역구 이사회에 적시에 항소하지 않으면 문제의 수도 요금은 즉시 납부되어야 합니다. 원래 청구일로부터 달력 기준 60 일 이내에 요금이 전액 납부되지 않은 경우, 지역구는 위의 2(c) 조항에 따라 고객에게 10 일 통지를 제공하고 미납 요금이 적시에 납부되지 않으면 고객의 거주지에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.
- v. 이사회 청문회가 신청되면 고객은 이사회에 직접 출석하여 해당 청구서의 수도 요금이 정확하지 않은 이유를 설명하는 자료와 근거를 제시해야 합니다. 위원회는 고객이 제시한 증거와 해당 수도 요금과 관련한 문서(총책임자/대리인의 결정 포함) 내용 및 지원 설명을 평가하고 요금의 정확성에 대한 결정을 내려야 합니다. 이사회의 결정은 최종적이며 구속력이 있습니다.
- vi. 위원회가 문제의 수도 요금이 잘못된 것으로 판단하면 고객에게 수정된 요금에 대한 청구서가 발송됩니다. 수정된 청구서가 발송한 후 60 일 이상 미납 상태로

남아 있는 경우 해당 기간이 만료된 다음 정규 영업일에 수도 서비스가 중단됩니다. 지역구는 위의 2(c) 조항에 따라 10 일 통지를 해야 합니다.

- vii. 문제의 수도 서비스 요금이 정확한 것을 판단하면 이사회 결정일로부터 영업일 기준 3 일 이내에 납부해야 합니다. 원래 청구일로부터 달력 기준 45 일 이내에 요금이 전액 납부되지 않은 경우, 지역구는 위의 2(c) 조항에 따라 10 일 통지를 해야 하며 미납 요금이 적시에 납부되지 않으면 고객의 거주지에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.
- d. 지역구에서 청구한 모든 초과 요금은 총책임자 또는 이사회의 단독 재량에 따라 해당 고객에 대한 다음 정기 청구서에 크레딧으로 반영되거나 고객에게 직접 환불합니다.
- e. 고객에 대한 수도 서비스는 총책임자 또는 이사회에 대한 고객의 항소가 진행 중인 동안 중단해서는 안 됩니다.