

## 아로요그란데 시 주택용 수도 서비스 중단 정책

### 1. 목적

본 정책은 "수도 차단 보호법"으로 알려진 상원 법안 998호를 준수하기 위해 수립되었으며 2018년 9월 28일 주지사가 승인했습니다(캘리포니아 보건 및 안전법 116900항 등). 본 정책은 아로요그란데 시 웹사이트에서 제공됩니다. 본 정책의 조건에 따라서 미납으로 인한 단수를 피하기 위한 옵션에 대해서는 시 상수도 부서에 전화 (805)473-5438로 문의할 수 있습니다.

### 2. 발효일자

본 정책은 2020년 2월 1일부터 발효됩니다.

### 3. 발표 언어

본 정책 및 본 정책에 따라 필요한 서면 통지서는 영어, 민법 1632항에 열거된 언어 및 사업소 수도 서비스 지역에 거주하는 사람의 10% 이상이 사용하는 모든 언어로 제공하고 발행해야 합니다.

### 4. 주택용 수도 서비스 중단의 요건

- A. 시는 고객이 60일 이상 체납할 때까지는 미납으로 인해 주택용 서비스를 중단하지 않습니다. 시는 미납으로 인한 주택용 수도 서비스 중단에 앞서 7영업일 전까지 전화 또는 서면 통지로 계정에 명시된 고객에게 연락합니다.
- B. 시가 (A) 항에 따라 전화로 계정에 명시된 고객에게 연락할 때, 직원은 고객에게 본 정책을 서면으로 제공 받을 것을 제안해야 합니다. 시 직원은 대체 납부 일정, 납부 연기, 최소 금액 납부, 미납 잔액 할부납 요청 절차, 고지서 검토 및 이의 신청 등을 포함하지만 이에 국한되지 않는, 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 피할 수 있는 옵션에 대해 논의를 제안해야 합니다.
- C. 시가 (A)항에 따라 서면 통지서를 통해 계정에 명시된 고객에게 연락할 때, 장부상 주소의 고객에게 서면 납부 연체 통지서 및 단수 임박 통지서를 우편으로 보냅니다. 고객의 주소가 주택용 수도 서비스가 제공되는 장소의 주소가 아닌 경우, 통지서는 주택용 서비스가 제공되는

장소의 주소의 "현재 거주자" 앞으로 발송됩니다. 통지서에는 모든 다음 정보를 포함하지만 이에 국한되지 않는 정보가 명확하고 읽기 쉬운 형식으로 포함되어야 합니다.

- (i) 고객 성명 및 주소.
- (ii) 연체 금액.
- (iii) 주택용 수도 서비스의 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 조정이 필요한 날짜는 총 관리자의 재량에 의해 연장되지 않는 한 고지서가 연체된 날로부터 60일입니다.
- (iv) 연체 요금을 납부하기 위해 기한 연장을 신청하는 절차에 대한 설명.
- (v) 고지서 검토 및 이의 제기 절차에 대한 설명.
- (vi) 체납된 주택용 수도 서비스 요금의 할부 납부 등 고객이 연기, 감면 또는 대체 납부 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명.
- (vii) 시 전화번호 및 시의 서면 정책을 볼 수 있는 웹 링크.

## 5. 신의성실 원칙의 통지 요건

- A. 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 주택용 수도 서비스 중단 정책 사본을 남기거나 눈에 잘 띄는 곳에 둡니다.
- B. 고객이 고지서의 검토 또는 이의 신청을 원하는 경우, 고객은 납부 기한 전에 시에 연락해야 하며 그러면 시에서 조사를 하게 됩니다. 조사 결과 고객이 수용할 수 있는 해결 방법이 없는 경우, 고객은 행정 서비스 책임자의 검토를 요청한 후 시의회에 이의를 신청할 수도 있습니다. 시는 최소한 시의회 회의 7일 전까지 이의 신청 시간과 장소에 대한 서면 통지를 제공합니다. 시의회의 결정은 최종 결정이 됩니다. 시는 이의 신청이 진행되는 동안 주택용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

## 6. 주택용 수도 서비스 중단 금지

- A. 시는 다음 조건이 모두 충족되는 경우, 미납으로 인해 주택용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.
  - (i) 복지 및 기관법 14088항 b.1.A의 정의에 따라, 주택용 서비스의 중단이 주택용 수도 서비스가 제공되는 건물의 거주자에게 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있다는 내용으로 고객 또는 고객의 임차인이 1차 의료 제공자의 확인서를 시에 제출합니다.

- (ii) 고객이 시의 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 있는 경우, 또는 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우, 시의 일반 납부 주기 내에 주택용 수도 서비스 비용을 재정상 납부할 수 없는 것으로 간주됩니다.
- (iii) 고객이 모든 연체 요금에 대해 할부 납부 계약, 대체 납부 일정 또는 유예 또는 면제된 납부 계획을 기꺼이 체결합니다.

B. 상기 조건이 모두 충족되는 경우, 시는 고객에게 다음 옵션 중 하나 이상을 제공합니다.

- (i) 미납액의 분할 납부.
- (ii) 대체 납부 일정 이용.
- (iii) 다른 납부자에게 추가 요금이 없는 자금 조달로 미납액의 부분 또는 전체 감면.
- (iv) 임시 납부 연기.

C. 행정 서비스 책임자는 고객이 6.B항에 기재된 납부 옵션 중 어느 것을 선택할 것인지 결정할 권한이 있으며, 남은 미납 잔액의 납부가 12개월 이내에 이루어지고, 시의회가 분명하게 해당 목적으로 승인하고 수도 기금 예산으로 양도한 일반 기금 수입으로 요금 감면 자금을 제공할 수 있는 경우에 행정 서비스 책임자가 미납 잔액의 일부 또는 전부 감면을 승인할 수 있는 조건에서, 그 지불 옵션의 변수를 설정할 수 있습니다.

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

- (i) 고객이 60일 이상 연체 요금에 대해 분할 납부, 대체 납부 일정, 납부 연기 또는 감면 계획을 준수하지 않은 경우
- (ii) 고객이 연체 요금에 대해 분할 납부, 대체 납부 일정, 납부 연기 또는 감면 계획을 준수하는 중에, 고객이 60일 이상 현재 발생된 주택용 수도 서비스 요금을 납부하지 않은 경우.

## 7. 수도 서비스 복원

A. 시가 요금 미납으로 인해 주택용 수도 서비스를 중단할 경우, 주택용 수도 서비스를 복원하는 방법에 대한 정보를 고객에게 제공합니다. 시에 가계 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 입증하는 주택용 고객에게, 시는 다음 두 가지 항목을 수행합니다.

(i) 정상 업무 시간 동안의 재연결에 대한 재연결 서비스 요금을 50달러 이하의 금액으로 설정하거나, 금액이 더 적을 경우 실제 재연결 비용으로 설정합니다. 정상 업무 시간 외의 주택용 수도 서비스 재연결에 대해서, 시는 재연결 서비스 비용을 100달러 이하로 설정하거나, 금액이 더 적을 경우 비업무 시간 중의 실제 연결 비용으로 설정합니다. 업무 시간 중의 최대 재연결 비용 50달러와 업무 시간 외의 비용 150달러는 2021년 1월 1일부터 소비자 가격 지수의 변화에 대한 연간 조정을 따릅니다. 시는 소비자 물가 지수 상승값 결정에 로스앤젤레스 지역과 샌프란시스코 지역의 평균을 사용합니다.

(ii) 12개월마다 한 번씩 연체 청구서에 대한 이자 비용을 면제합니다.

B. 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 있는 경우, 또는 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우, 시는 주택용 고객의 가계 소득을 연방 빈곤 수준의 200% 미만으로 간주합니다.

## 8. 집주인-임차인 관계와 관련된 서비스

A. 시에서 단독 주택, 다가구 주택 및 이동 주택의 거주자에게 개별적으로 계량되는 주택용 수도 서비스를 제공하고 주택, 건물 또는 공원의 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.

B. 각 거주자가 수도 서비스 약관에 동의하고 법률 및 시의 조례, 결정, 규칙, 규정의 요건을 만족하지 않는 한, 시는 거주자에게 서비스를 제공하지 않습니다. 하지만 거주자 한 명 이상이 180달러의 보증금 지불과 시 사용 신청서 작성을 포함하지만 이에 국한되지 않는 요건을 포함하여 시가 만족할 수 있도록 향후 계정 요금 청구에 대한 책임을 기꺼이 질 수 있어 행정 서비스 책임자 또는 피지명인이 신청 거주자가 서비스 이용 약관을 충족할 수 있는지 평가할 수 있을 경우, 또는 이 신청 거주자가 시의 요건을 만족하지 않을 경우 시에서 합법적으로 서비스를 선택적 중단할 수 있는 물리적 수단이 있을 경우, 시는 시가 만족할 수 있도록 이용 약관을 충족할 수 있는 거주자에게 서비스를 제공합니다.

## 9. 보고 요건

시는 매년 시 웹사이트 및 주 수자원 관리국에 요금 미납으로 인한 주택용 서비스 중단 건수를 보고해야 합니다.

#### 10. 본 정책의 한계

본 정책의 어떤 사항도 고객의 무단 조치를 포함하나 이에 국한되지 않는 사유를 포함하여 본 정책에 명시적으로 기재된 것 외의 사유로 시가 고객에게 서비스를 중단하는 권한을 방해, 제한 또는 침해할 수 없습니다.

#### 11. 고객은 주택용 수도 서비스 고지서에 명시된 금액에 이의를 신청할 수 있습니다.

- A. 고객은 시에서 제공한 모든 고지서 또는 요금에 대해 이의를 신청할 권리가 있습니다. 이러한 요청은 반드시 서면으로 작성하여 시 사무실로 전달해야 합니다. 시는 이의 신청 절차 진행 중에 고객에게 수도 서비스를 중단하지 않습니다.
- B. 이의 신청 심리는 해당 월의 세 번째 주 목요일 공공 요금 조정 위원회 전에 시행됩니다. 공공 요금 조정 위원회 절차서는 2008년 4월 8일자 시의회 결의 4077호에 명시되어 있습니다.