

## 규정 제 7 호 - D 절

### 수도 서비스 중단 및 복원

2021 년 5 월 18 일 개정

#### D. 청구서 요금 미납에 따른 서비스 중단

정당하게 청구된 수도 서비스율, 요금, 또는 수수료의 미납으로 인해 거주 고객의 수도 서비스를 중단하기에 앞서 시에서는 본 정책의 절차와 요건을 준수합니다. 본 정책은 미납을 기준으로 거주 고객 계정에만 적용되며 기타 승인되지 않은 고객의 행동에 대해 시에서 서비스를 중단하지 못하게 하지는 않습니다.

1. 연락처 정보. 거주 고객은 정상 업무 시간에 다음 전화번호로 전화하여 서비스 중단을 방지할 수 있는 옵션을 논의할 수 있습니다. (626)384-5230.
2. 계정 연체. 수도 요금 청구서는 고객이 받는 즉시 납부해야 합니다. 수도 요금 청구서 발행일로부터 이십(20 번째) 일까지 완납하지 않은 경우 연체가 되어 해당 과태료가 부과됩니다. 고객의 가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활보조금/주 정부 지급 보조 프로그램, 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램의 수혜자이거나, 고객의 가구 연간 수입이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 밝힌 경우, 시에서는 고객의 요청에 따라 12 개월에 한 번씩 연체 청구서에 대한 연체료를 면제합니다.
3. 서비스 중단을 유발하는 연체 기간. 고객이 필수 납부 요금을 육십(60) 일 이상 연체했을 경우, 미납으로 인해 주거용 수도 서비스가 중단될 수 있습니다.

토요일, 일요일, 법정 공휴일, 또는 시의 정상 업무 시간 이외의 시간에는 연체 상태로 인해 수도 서비스가 중단되지 않습니다.

#### 4. 서비스 중단 절차.

- a. 고객 서비스를 중단하기 영업일 기준 칠(7) 일 전에 시의 담당 직원이 전화, 서면, 또는 두 가지 방법으로 고객에게 연락하여 곧 서비스가 중단될 것임을 경고하고, 본 정책의 조건을 설명하고 서비스 중단을 피할 수 있는 옵션에 대해 논의하고 법에서 요구하는 기타 정보를 제공합니다.
  - i. 전화로 제공하는 경우 담당 직원은 구체적으로 다음 사항을 수행합니다. (1) 본 정책의 사본 제공을 제의; (2) 대체 납부 일정, 납부 연기, 최소 납부금, 미납 잔액의 할부 상환 요청 절차를 포함하여 서비스 중단을 방지할 수 있는 옵션을 제의; (3) 또한 연체 서비스율,

요금, 또는 수수료에 대한 검토 및/또는 이의 제기를 요청하는 절차를 설명.

- ii. 서면 통지서를 제공하는 경우 통지서에는 구체적으로 다음 사항을 포함합니다. (1) 고객의 이름과 주소; (2) 연체 금액; (3) 서비스 중단을 방지하려면 납부 또는 납부 준비가 필요한 기한; (4) 연체 서비스료, 요금, 또는 수수료를 납부할 수 있는 기간 연장 신청 절차 설명서; (5) 또한, 본 정책에 따라 연체된 주거 서비스 요금의 할부 상환을 포함하여 고객이 연기, 감액, 대체 납부 일정을 요청할 수 있는 절차 설명서.

- b. 거주 중인 고객 또는 성인과 전화로 연락할 수 없고 서면 통지서가 배송 불가로 반송된 경우, 시에서는 거주지를 방문하여 수도 서비스를 즉시 중단함을 알리는 명시적 통지서와 본 정책 사본을 게시합니다.

- 5. 청구서 검토 및 이의 제기. 같은 연체료, 요금, 또는 수수료에 대한 이의 제기가 이전에 접수되어 해결된 적이 없다면, 서비스 중단이 임박했음을 통지받은 고객은 중단 통지서 발행 원인이 되는 연체료, 요금, 또는 수수료에 대해 이의 제기를 할 수 있습니다. 이의 제기 접수 절차는 규정 제 15 호에 자세히 설명되어 있습니다.
- 6. 납부 연기 및 감액. 본 절의 조건에 따라 시에서는 고객이 연체료, 요금, 또는 수수료의 납부를 연기하거나 또는 감액하는 것을 허용할 수 있습니다.

미납으로 인한 서비스 중단을 방지하려면 납부 일정 연기를 요청해야 합니다. 고객은 (626) 384-5230 번으로 수도 회사의 고객 서비스에 전화하여 납부 연기를 요청할 수 있습니다. 고객이 만기일 이전에 납부 일정 연기를 요청할 경우, 납부 일정 연기를 승인받은 계정은 과태료가 부과되지 않으며, 고객이 조정된 연기 날짜에 맞춰 제때 납부하고 연기 기간에 제시된 청구서 요금을 연체하지 않는다면 수도 서비스가 중단되지 않습니다. 계정이 연체된 이후 합의가 이뤄질 경우, 연체 수수료와 과태료가 발생할 수 있습니다. 이러한 납부 계획은 통상 십이(12) 개월을 초과하지 않는 합리적인 기간 내에 연체 금액을 상환하게 하고 연체 잔액의 최소 25%를 초기에 납부해야 합니다. 고객이 합의된 계획을 위반하거나 자신의 현재 주거 서비스 요금을 육십(60) 일 이상 납부하지 않은 경우, 시에서 고객의 주거지에서 명시적으로 알아보기 쉬운 위치에 서비스 중단 의향 최종 통지서를 게시한 날로부터 영업일 기준 오(5) 일 이내에 서비스가 중단될 수 있습니다.

시에서 납부 일정 연기를 승인하면 미납으로 인한 서비스 중단을 방지하기 위해 ‘연체 내용 및 주거용 서비스 중단 예정 통지서’에 인쇄된 대로 서비스 중단 예정 날짜 이전에 대체 납부 일정 조건을 명시한 합의서를 실행해야 합니다.

- 7. 대체 납부 일정. 본 7 절의 조건에 따라 시에서는 연체료, 요금, 또는 수수료에 대해 분할 상환이나 대체 납부 일정을 고객에게 제공할 수 있습니다.

자신의 청구서 전체 잔액을 납부할 수 없는 고객은 수도 회사의 고객 서비스 전화번호로 전화하여 서비스 연결이 끊어지지 않도록 대체 납부 일정을 요청할 수 있습니다. 고객은 수도 요금 청구서가 만기가 된 이후에는 가능한 한 빨리 대체 납부 일정을 요청해야 합니다. 시에서 대체 납부 일정을 승인하면 미납으로 인한 서비스 중단을 방지하기 위해 ‘연체 내용 및 주거용 서비스 중단 예정 통지서’에 인쇄된 대로 서비스 중단 예정 날짜 이전에 대체 납부 일정 조건을 명시한 합의서를 실행해야 합니다.

고객이 조정된 납부 날짜에 맞춰 제때 납부하고 대체 납부 일정 기간에 제시된 청구서 요금을 연체하지 않는다면 대체 납부 일정을 승인받은 계정은 과태료가 부과되거나 수도 서비스가 중단되지 않습니다.

이러한 대체 납부 일정은 통상 십이(12) 개월을 초과하지 않는 합리적인 기간 내에 연체 금액을 상환하게 하고 연체 잔액의 최소 25%를 초기에 납부해야 합니다.

고객이 합의된 계획을 위반하거나 자신의 현재 주거 서비스 요금을 육십(60) 일 이상 납부하지 않은 경우, 시에서 고객의 주거지에서 명시적으로 알아보기 쉬운 위치에 서비스 중단 의향 최종 통지서를 게시한 날로부터 영업일 기준 오(5) 일 이내에 서비스가 중단될 수 있습니다.

8. 서비스 중단 금지. 다음과 같은 상황에서는 미납으로 인해 수도 서비스가 중단되지 않습니다.
- a. 시의 서비스 중단 결정에 대해 이의 제기를 하는 기간.
  - b. 고객 분쟁이나 불만에 대해 시의 조사가 미정 상태인 기간.
  - c. 고객이 본 정책의 6 절 및 7 절에 따라 정당하게 승인된 대체 납부 일정 또는 납부 연기 및 감액 계획을 준수하는 기간.
  - d. 고객이 다음 세 가지 조건을 모두 만족하는 상황(“필요 기반 면제”)인 경우:
    - i. 수도 서비스를 중단할 경우 연체 계정으로 서비스를 받는 건물 거주자의 생명을 위협하게 되거나 건강과 안전에 심각한 위협을 주게 된다는 내용의 진단서를 고객 또는 고객의 세입자가 1 차 진료 의사로부터 받아서 제출할 때.
    - ii. 고객이 정상적인 청구 주기 내에 주거 수도 서비스 요금을 경제적으로 납부할 수 없음을 증명할 때. 정상적인 청구 주기 동안 고객이 경제적으로 주거 서비스 요금을 납부할 수 없음을 증명하는 사실에는 다음 사항을 포함합니다. 즉, 고객의 가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활보조금/주 정부 지급 보조 프로그램, 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램의 수혜자이거나, 고객의 가구 연간 수입이 연방 빈곤 수준의

200% 미만이라고 밝힌 경우. 이러한 상황을 한 가지 이상 증명하는 경우 해당 고객은 “저소득층 고객”으로 간주하며, 또한

iii. 본 정책에 따라 해당 고객은 모든 연체 금액에 대해 납부 연기 및 감액 계획을 본인의 의사에 따라 시행할 수 있습니다.

9. 저소득층 고객을 위한 특별 고려 사항. 시에서는 필요 기반 면제 자격이 있는 저소득층 고객에 대해 연체율, 요금, 또는 수수료의 상환을 위해 다음 옵션 중 한 가지 이상을 제공합니다. (1) 미납 잔액을 분할 상환; (2) 대체 납부 일정에 참여; (3) 다른 요금 납부자에게 추가 요금 없이 대출된 미납 잔액을 일부 또는 전액 감액; 또는 (4) 일시적으로 납부 연기. 납부 옵션 조건은 본 정책의 6 절에 따르며 과도한 어려움을 방지하기 위해 추가 시간이 필요하지 않은 한, 십이(12) 개월을 초과하지 않는 합리적인 기간 내에 상환될 것으로 예상합니다. 고객이 합의된 계획을 위반하거나 자신의 현재 주거 서비스 요금을 육십(60) 일 이상 납부하지 않은 경우, 시에서 고객의 주거지에서 명시적으로 알아보기 쉬운 위치에 서비스 중단 의향 최종 통지서를 게시한 날로부터 영업일 기준 오(5) 일 이내에 서비스가 중단될 수 있습니다.
10. 집주인-세입자 관계(개별 계량 단위). 본 절의 규정은 캘리포니아 보건 및 안전 법령 제 17008 절에 정의된 바와 같이 한 가족 단독 주택, 다세대 주거 구조물, 이동식 주택 공원, 또는 노동 수용소의 영구 주거 구조물의 거주자를 위해 각 주거 단위에 개별 계량 서비스가 제공되는 경우에 적용되며 주택, 구조물, 또는 공원의 소유자, 관리자나 운영자가 청구서에서 고객으로 기록됩니다.
- a. 서비스를 중단하기 최소 십(10) 일 전에 시에서는 서면으로 주거지 단위의 계정이 연체되어 해당 서비스가 종료될 것임을 주거 거주자에게 서면으로 알리기 위해 선의의 노력을 다할 것입니다.
  - b. 서면 통지서에서는 거주자가 청구서에 고객으로 기록되어 해당 주거지 단위의 수도 서비스에 대한 청구서를 수락할 수 있음을 알려줍니다. 거주자는 기존에 기록된 고객이 납부해야 할 연체 금액을 납부할 책임이 없습니다.
  - c. 한 명 이상의 거주자가 시에서 만족할 정도로 이러한 책임을 수락하거나 또는 시에서 이러한 약관을 충족하지 않는 거주자에 대한 서비스를 선택적으로 종료할 수 있는 경우를 제외하고, 시에서는 각 주거 거주자에게 시의 서비스 약관, 규정 및 관세에 동의하도록 요청합니다.
  - d. 앞서 말한 내용에도 불구하고, 주거 단위가 한 가족 단독 주택 단위인 경우, 시에서는 (1) 서비스 중단을 제안하기 최소 칠(7) 일 전에 서비스 중단을 거주자에게 통지해야 하며, 또한 (2) 연체 계정 고객이 주거 단위의 집주인, 관리자, 또는 대리인이었음을 확인하도록 거주자에게 요구합니다. 확인

사항에는 임대차 또는 세입 계약서, 임대 영수증, 또는 기타 정부 발행 문서를 포함할 수 있습니다.

11. 집주인-세입자 관계(마스터 계량 단위). 본 절의 규정은 캘리포니아 보건 및 안전 법령 제 17008 절에 정의된 바와 같이 다세대 주거 구조물, 이동식 주택 공원, 또는 노동 수용소의 영구 주거 구조물의 주거 거주자에게 마스터 계량을 통해 수도가 제공되는 경우에 적용되며 구조물이나 공원의 소유자, 관리자나 운영자가 청구서에서 고객으로 기록됩니다.
- a. 서비스를 중단하기 최소 십오(15) 일 전에 시에서는 주거지 단위의 계정이 연체되어 해당 서비스가 통지서에 명시한 날짜에 종료될 것임을 주거 거주자에게 서면 통지서로 알리기 위해 선의의 노력을 다할 것입니다.
  - b. 통지서는 구조물이나 공원에 있는 각 주거 단위의 문에 게시됩니다. 각 주거 단위의 문에 통지서를 게시하는 것이 합리적이지 않거나 실행할 수 없는 경우, 시에서는 접근 가능한 각 공용 구역 및 구조물이나 공원의 각 접근 지점에 통지서 사본 2 부를 게시합니다.
  - c. 통지서에는 기존 기록된 고객이 납부해야 할 연체 금액을 납부할 책임이 없이 주거 거주자가 시의 수도 고객이 될 권리가 있으며 이후 서비스에 대한 요금이 청구될 것임을 알립니다. 또한 통지서는 이해하기 쉬운 언어로 다음 사항을 명시합니다. (1) 서비스의 종료를 방지하거나 서비스를 다시 복구하기 위해 주거 거주자가 해야 하는 일; (2) 예상 월 서비스 비용; (3) 주거 거주자에게 지속적인 서비스를 지원할 수 있는 시 담당 직원의 직책, 주소, 및 전화번호; 또한 (4) 지역 카운티의 변호사 협회에서 추천하는 자격을 갖춘 법률 서비스 사업의 주소와 전화번호.
  - d. 각 주거 거주자나 주거 거주자의 대리인이 시의 서비스 약관 및 기타 법률 규정에 동의하고 요건을 충족하지 않는 경우를 제외하고, 시에서는 주거 거주자에게 서비스 제공을 거부할 수 있습니다. 그러나 한 명 이상의 주거 거주자 또는 주거 거주자 대리인이 시에서 만족하는 계정에 대한 후속 요금에 대해 자발적으로 책임을 질 수 있는 경우, 또는 시의 요건을 충족하지 못하거나 주거 거주자의 대리인이 책임을 지지 않는 주거 거주자에 대한 서비스를 선택적으로 종료하는 물리적 및 법적 수단이 있는 경우, 시에서는 해당 요건을 충족한 주거 거주자나 이를 대신하여 해당 요건이 충족된 주거 거주자에게 서비스를 제공합니다.
  - e. 필요한 경우 거주지와 함께 임대료 또는 기타 신용 채무를 신속히 납부한 증거가 시와 신용을 확립해주는 인정 가능한 수단입니다.
  - f. 제 8 절에 명시된 제한 사항 이외에도 다음 상황에서는 미납으로 인해 수도 서비스가 중단되지 않습니다. (1) 기존 기록된 고객이 다른 공공 기관에 소유한 부채의 경우; (2) 연체 계정이 기존 기록된 고객이 소유, 관리 또는

운영하는 다른 자산과 관련된 경우; 또는 (3) 서비스를 종료하면 주거 거주자 또는 대중의 건강이나 안전에 중대한 위협이 된다는 사실을 공중 보건 또는 건물 담당관이 입증하는 경우.

12. 상업 식품 및 의료 시설에서 서비스 중단. 일반 대중 구성원을 위한 건강 및 안전 문제가 발생하는 것을 방지하기 위해 상업 식품 및 의료 시설 고객의 요금 미납으로 인한 서비스가 고객의 정상 업무 시간이 아닐 때 종료되도록 합리적인 모든 노력을 기울입니다.
13. 제 3 자 통지. 고객의 계정이 연체되어 종료의 대상이 되면 시에서는 고객이 지정한 사람에게 통지하려고 노력합니다. 통지서에는 서비스 종료를 방지하기 위해 필요한 정보를 포함합니다.
14. 복원 서비스. 시에서는 고객의 서비스가 중단되면 본 수도 규정 E 절에서 자세히 설명한 대로 해당 재연결 서비스 수수료 납부를 포함하여 복원 서비스 절차에 관한 정보를 신속하게 고객에게 제공합니다. 저소득층 고객의 경우, 재연결 서비스 수수료는 시에서 수도 서비스를 재연결하는데 필요한 실제 비용을 초과하지 않으며, 정상 업무 시간 내 재연결 시 최대 \$50 및 비업무 시간 내 최대 \$150 를 부과합니다. 2021 년 1 월 1 일부터 시작되는 소비자 물가 지수의 변동에 따라 수수료는 매년 조정될 수 있습니다.