

주택 용수 서비스 정책 및 절차

2019년 8월 8일 랜초 캘리포니아 수도구역 이사회 결의안 2019-8-1 에 의해 채택

1. **정책의 적용.** 본 주택 용수 서비스 정책 및 절차 (이“정책”)는 주택 용수 공급에 대한 모든 구역 계정에 적용되지만 비주택 공급 용 계정에는 적용되지 않습니다. 본 정책이 구역 행정법 조항 또는 구역의 기타 규칙, 규정 또는 정책과 상충되는 한 본 정책이 우선합니다.

2. **연락처.** 수도 요금과 관련하여 질문이 있으시거나 도움이 필요하신 경우, 구역의 고객 담당 직원에게 (951) 296-6930 으로 연락하십시오. 고객은 월요일부터 목요일까지 오전 7 시 30 분부터 오후 5 시까지, 금요일 오전 8 시부터 오후 5 시까지 (구역 공휴일을 제외하고) 구역의 고객 담당 데스크를 직접 방문 할 수도 있습니다.

3. **요금청구 절차.** 수도 요금은 매월 1 회 또는 구역 이사회가 결정하는 시간 간격으로 구역에 납부해야 합니다. 용수 공급에 대한 모든 청구서는 받자마자 납부해야 하며, 구역에서 우송한 후 10 일 이내에 납부하지 않으면 연체로 간주됩니다.

4. **요금체납 용수공급 중단.** 요금납부가 60 일 이상 연체된 경우, 구역은 해당 주소로의 용수 공급을 중단할 수 있습니다.

4.1 고객에게 서면 통지. 구역은 용수 공급 중단 15 일 전에 기록 상의 고객에게 우편 통지를 보냅니다. 그 통지에는 다음이 포함됩니다.

(a) 고객의 이름과 주소

(b) 연체 금액

(c) 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 약속을 해야 하는 날짜

(d) 고객이 연장, 할부 상환 또는 대안적 납부 일정 등 대안적 납부 약정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명

(e) 해당되는 경우 고객이 재정 지원에 대한 안내를 받는 절차

(f) 고객이 납부 방법을 요청하거나 구역으로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

4.2 거주자 또는 세입자에게 서면 통지. 구역에서 마스터 미터를 통해 물을 공급하는 경우 단독 주택, 다세대 주택 구조, 이동 주택, 또는 농장 노동 캠프에 개별적으로 계량 서비스를 제공하거나 기록상 고객의 주소가 용수공급을 받는 주소와 다른 경우, 구역은 수도 서비스 중단 최소 10 일 전에 공급받는 주소에 사는 거주자에게 통지를 보냅니다. 이 통지는 “입주자”에게 보내며, 위의 4.1 항에서 요구된 내용을 포함합니다. 또한 주택

입주자에게 체납 계좌에 내야 할 금액을 납부하지 않아도 구역의 고객이 될 권리가 있음을 알립니다. 입주자가 구역의 고객이 되기 위한 조건은 아래 8 항에 나와 있습니다.

4.3 개인 또는 전화 통지. 구역은 또한 서비스를 중단하기 최소 7 일 전에 직접 또는 전화로 공급받는 주소에 거주하는 기록 상의 고객이나 성인에게 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 구역은 본 정책의 사본을 서면으로 제공하고 연장, 할부상환 또는 대안적 납부 일정의 가능성 등 연체로 인해 용수 서비스가 중단되는 것을 피할 수 있는 옵션에 대해 논의할 것을 제안합니다.

4.4 공급받는 주소에 통지 게시. 구역에서서비스 주소에 거주하는 고객 또는 성인과 직접 또는 전화로 연락이 닿지 않는 경우, 구역은 주택 용수공급 중단이 임박했음을 통지하고 공급받는 주소의 눈에 잘 띄는 곳에 본 정책의 사본을 남겨두기 위해 성실히 노력할 것입니다. 본 정책의 통지 및 사본은 공급 중단 최소 48 시간 전에 거주지에 남겨두어야 합니다. 통지의 내용은 다음과 같습니다.

- (a) 고객의 이름과 주소
- (b) 연체 금액
- (c) 공급 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 준비가 이루어져야 하는 날짜
- (d) 해당되는 경우 고객이 재정 지원에 관한 안내를 받는 절차
- (e) 고객이 납부 방법을 요청하거나 구역로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

4.5 공급이 중단되지 않는 상황. 구역은 다음과 같은 상황에서는 연체가 있어도 주택 용수 공급을 중단하지 않습니다.

- (a) 아래 5.1 항에 따른 고객 분쟁 또는 불만에 대해 구역에서 조사하는 기간 중
- (b) 아래 5.3 항에 따라 구역 이사회에 항소가 계류 중인 동안
- (c) 아래 6 항에 따라 구역에서 승인한 연장, 할부 상환 또는 대안적 납부 일정을 적용받는 기간 동안 고객이 승인된 납부 방법을 계속 준수하는 경우

4.6 서비스가 중단되지 않는 특수한 의료 및 재정 상황.

(a) 구역은 다음 조건이 모두 충족되는 경우 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

(i) 물 공급이 중단되면 주택용수가 공급되는 곳의 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협을 줄 수 있다는 면허소지 1차 진료 제공자의 인증을 고객 또는 고객의 임차인이 구역에 제출하는 경우

(ii) 고객이 구역의 정상적인 납부 주기 내에 주택 용수공급 요금을 재정적으로 납부 할 수 없음을 입증하는 경우. 다음과 같은 경우 고객은 정상적인 납부 주기 동안 재정적으로 납부 할 능력이 없는 것으로 간주됩니다. (a) 고객의 가구원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, 메디칼, 보조 안전 소득/주정부 보조 지급 프로그램, 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램을 받고 있는 경우, 또는 (b) 고객이 위증시 처벌을 받는다는 조건으로 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 공술하는 경우.

(iii) 고객이 연체료와 관련하여 연장, 할부 상환 또는 대안적 납부 일정 등 대안적 납부 약정에 기꺼이 서명하는 경우.

(b) 상기 조건을 모두 충족하는 고객의 경우, 구역의 재량에 따라 선택한 다음 옵션 중 하나를 고객에게 제공합니다. (1) 납부 기간 연장; 또는 (2) 대안적 납부 일정 또는 미납 잔액의 할부상환. 구역의 총괄 관리자는 고객이 제공한 정보와 문서 및 구역이 필요한 납부를 고려하여 가장 적절한 납부 방식을 선택합니다.

(c) 고객은 (a) 항의 조건이 충족되었음을 입증할 책임이 있습니다. 공급중단 날짜 최소한 48 시간 전까지 구역에 제공되어야 하는 문서를 고객으로부터 수령하는 즉시 구역은 7 일 내에 문서를 검토하고 다음을 수행합니다. (1) 구역에서 선정한 대안적 납부 약정을 고객에게 통지하고 해당 대안적 약정에 참여한다는 동의서에 고객이 서명할 것을 요청합니다. (2) 고객에게서 추가 정보를 요청합니다. 또는 (3) 고객이 (a) 항의 조건을 충족하지 않음을 고객에게 알립니다. 구역은 구역의 재량에 따라 고객 문서 제출 기간을 연장할 권리를 유보합니다.

(d) 이 항에 따라 대안적 납부 약정을 받은 고객이 육십 (60) 일 이상 다음 중 하나에 해당하는 경우 구역은 수도 공급을 중단할 수 있습니다. (a) 연장된 납부일까지

요금을 납부하지 않는 경우; (b) 대안적 납부 일정 또는 할부 상환 계약에 따라 납부해야 할 금액을 납부하지 않는 경우; 또는 (c) 용수공급에 대한 현재 요금을 납부하지 않는 경우. 구역은 공급 중단 최소 5 일 (업무일 기준) 전에 공급받는 주소의 잘 보이고 눈에 띄는 위치에 공급을 중지한다는 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지를 받는 고객은 구역이 조사 또는 검토를 하도록 할 권한이 없습니다.

4.7 공급 중단 시간. 구역은 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 구역 사무실이 일반에게 공개되지 않은 시간에는 연체로 인해 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

4.8 공급 재개. 용수공급이 중단된 고객은 구역에 공급재개에 대해 전화로 또는 직접 찾아가 연락할 수 있습니다. 재개를 하기 위해서는 다음을 납부해야 합니다: (a) 해당 이자 또는 벌금을 포함한 모든 연체 금액; (b) 해당되는 경우 7.1 항의 제한에 따른 재개 비용; (c) 구역이 요구하는 경우 보증금.

5. 법안에 대한 항의 또는 항소 절차.

5.1 불만제기 또는 조사요청 시한. 고객은 이의가 있는 요금통지서를 받은 후 15 일 이내에 그 요금에 대한 불만을 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 본 5.1 항의 목적에 국한하여, 요금통지서는 우편 발송 후 5 일 후에 고객이 수령 하는 것으로 간주합니다.

5.2 구역의 검토. 적시에 불만이 제기되거나 조사 요청이 접수되면 구역 관리자가 검토해야 하며, 해당 관리자는 고객에게 서면 결정을 제공해야 합니다. 이 검토는 고객이 섹션 6 에 따라 연장, 할부상환 또는 대안적 납부 일정을 받을 수 있는지에 대한 고려를 포함합니다.

5.3 이사회에 이의 제기. 이 5 항에 따라 고객이 적시에 불만을 제기하거나 조사를 요청했으나 구역에서 불리한 결정을 내린 경우, 고객은 구역에서 결정을 우송한 후 10 업무일 이내에 구역관리자에게 서면으로 항소 제기 통지서를 제출하여 이사회에 결정에 이의를 제기할 수 있습니다. 항소 통지를 받으면, 구역관리자는 다음 이사회에서 이 문제를 심리하고 회의 최소한 10 일 전에 심리 시간과 장소에 대한 서면 통지서를 고객에게 우송합니다. 이사회에 결정은 최종적입니다.

6. 연장 및 기타 대안적 납부 방법.

6.1 연장 또는 기타 대안적 납부약정 요청 시한. 고객이 정상적인 납부 기간 동안 요금통지서를 납입할 수 없는 경우 이 6 항에 설명 된 연장 또는 대안적 납부 약정을 요청할 수 있습니다. 구역의 서비스 중단에 대한 서면 통지의 우편 발송 후 13 일 이내에 고객이 그

요청을 제출하는 경우 구역 관리자가 요청을 검토합니다. 연장 및 기타 대안적 납부 약정에 관한 구역의 결정은 최종적이며 구역 이사회에 항소할 수 없습니다.

6.2 연장. 구역에서 승인하는 경우 고객의 연체 잔액 납부는 원래 납부기일로부터 6개월까지 일시적으로 연장될 수 있습니다. 구역의 총괄 관리자는 재량에 따라 고객에게 얼마나 연장을 해줄 지를 결정합니다. 고객은 구역에서 정한 날짜까지 연체금 전부를 납부해야 하며 이후 모든 상수도 요금을 납부기일까지 내야 합니다. 연장된 납부기일은 서면으로 명시하여 고객에게 제공합니다.

6.3 대안적 납부 일정 또는 할부상환. 구역에서 승인하는 경우, 고객은 구역의 총지배인이 재량에 따라 결정한 대로 12개월을 초과하지 않는 대안적 납부 일정 또는 할부상환에 따라 연체금을 납부할 수 있습니다. 승인된 대안적 납부 일정에 따르면 구역의 정해진 납부 날짜와 일치하지 않는 정기적인 일시불 납부를 할 수 있고 구역의 정규 납부 날짜보다 다소 빈번하거나 드문 간격으로 납부할 수 있습니다. 할부 상환이 승인되면, 연체금을 할부 상환 기간의 개월 수로 나누어, 그 금액은 완납될 때까지 고객의 용수공급 매월 요금통지서에 추가됩니다. 대안적 납부 일정 또는 할부상환 기간 동안 고객은 그 후 요금청구 기간 동안 발생하는 모든 상수도 요금을 납기일 이전에 납부해야 합니다. 대안적 납부 또는 할부 상환 일정 및 납부 금액은 서면으로 명시되어 고객에게 제공됩니다.

6.4 미준수의 경우. 60일 이상 납부가 연체되고 대안적 납부약정을 받은 고객이 (a) 연장된 납부일까지 연체금을 납부하지 않거나 (b) 대안적 납부 일정 또는 할부상환 일정에 따라 납부해야 할 금액을 납부하지 않은 경우 구역은 용수 공급을 종료할 수 있습니다. 구역은 공급 중단 최소 5일 (업무 일 기준) 전에 공급받는 주소의 잘보이고 눈에 띄는 위치에 공급중단 의사 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지를 받은 고객은 구역의 조사 또는 검토를 요청할 수 없습니다.

6.5 납부 삭감 또는 면제. 현재 수도 요금을 삭감하거나 면제하는 것은 없습니다.

7. 저소득 고객을 위한 특정 프로그램.

7.1 재개 수수료 한도 및 이자 면제. 연방 빈곤선의 200 % 미만의 가계 수입을 구역에 입증하는 주택 고객의 경우, 구역은 :

(a) 재개 비용을 정상 근무 시간 동안 50 달러, 비 근무 시간 동안 150 달러로 제한합니다. 이 제한은 구역의 재개 비용이 실제로 이 금액을 초과하는 경우에만 적용됩니다. 이 한도는 2021 년 1 월 1 일부터 모든 도시 소비자에 대한 노동 통계국의 소비자 물가 지수 (CPI-U)의 변화에 따라 매년 조정됩니다.

(b) 12 개월에 한 번씩 연체 청구서에서 이자를 면제합니다. 구역은 고객 요청시 연체된이자에 면제를 적용합니다.

7.2 자격. 구역은 (a) 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, 보조 안전 소득 /주 보조 납부 프로그램 또는 여성, 영아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램을 현재 수령하고 있는 경우, 또는 (b) 고객이 위증시 처벌을 받는다는 조건 하에가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 공술하는 경우, 그 가계 소득이 연방 빈곤선의 200 % 미만인 것으로 가정합니다.

8. 입주자 또는 임차인이 구역의 고객이 되기 위한 절차.

8.1 적용대상. 이 8 항은 주택용 용수를 공급받는 주소의 부동산 소유자, 집주인, 관리자 또는 운영자가 기록상 고객으로 표시되고 연체로 인해 수도 공급을 중단하겠다는 통지를 받은 경우에만 적용됩니다.

8.2 구역 공급 약관에 대한 동의. 각 입주자가 공급 약관에 동의하고 구역 규칙 및 규정의 요건을 충족하는 경우, 구역은 실제 주택 입주자에게 용수를 공급합니다. 그럼에도 불구하고, 한 명 이상의 입주자가 계정에 대한 후속 요금통지에 대해 기꺼이 책임을 지거나 질 능력이 있음을 구역이 인정하고, 구역의 규칙 및 규정의 요건을 충족하지 않은 입주자에 대해 해당 서비스를 선택적으로 중단 할 수 있는 구역에서 합법적으로 이용할 수 있 물리적 수단이 있는 경우, 구역은 해당 요건을 충족한 입주자에게 용수를 공급합니다.

8.3 세입자 검증. 연체 계좌에 내야하는 금액을 납부하지 않고 고객이 되려면, 입주자는 연체 계좌 고객이 거주지의 임대주, 관리자 또는 대리인임을 검증해야 합니다. 검증은 임대 또는

임차 계약서, 임대료 영수증, 입주자가 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 구역의 재량에 따라 민법 1962 조에 따라 공개 된 정보 등을 제한 없이 포함합니다.

8.4 신용 확립 방법. 이전에 일정기간 동안 공급을 받은 것이 구역과의 신용을 확립하기 위한 조건인 경우, 해당 기간 동안의 거주 및 임대료를 적시에 납부 증거를 사용하면 됩니다.

8.5 임대료 공제. 정부법 60371 항 (d)에 따라,이 8 항에 따라 구역의 고객이 되고 임대료 등 정기적 납부금이 주택 용수료를 포함하고, 이러한 요금이 별도로 명시되지 않은 경우 입주자는 이전 납부기간 동안 해당 공급에 대해 구역에 납부한 모든 합리적인 비용을 각 납부 기간마다 정기 임대료 납부금에서 공제할 수 있습니다.

9. 특정 서면 통지의 언어. 본 정책의 4 항및 6.6 항에 따른 모든 서면 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 구역 공급 지역 내에서 10 % 이상의 사람들이 사용하는 기타 언어로 제공됩니다.

10. 다른 구제책. 수도 공급 중단과 더불어, 구역은 용수료 미납에 대해 법률 또는 형평법에서 이용할 수 있는 방법, 즉 부동산에 연체금에 대해 린을 걸거나, 청구하거나 소송을 하거나, 강제회수 기관에 일임하는 것을 포함하되 이에 국한되지 않는 다른 구제책을 구할 수 있습니다. 구역이 소송에서 승소하는 경우, 구역은 변호사 비용 및 누적이자를 포함한 모든 비용과 경비를 받을 권리가 있습니다.

11. 다른 고객 위반으로 인한 용수 공급 중단. 구역은 연체 이외에도 구역 조례, 규칙 또는 규정을 위반할 경우 용수 서비스를 중단할 권리를 유보합니다.

12. 구역 직원의 결정. 본 정책에 따라 구역 총괄 관리자가 내릴 수있는 모든 결정은 그 피지명인이 할 수 있습니다.