

스케줄 번호 7-W

주택 수도 서비스 중단에 대한 정책

- 정책의 적용.** 본 주택 수도 서비스 중단에 대한 정책(이하 "정책")은 모든 지역구 주택 수도 서비스 계정에 적용되나, 비주택 서비스 계정에는 적용되지 않습니다. 본 정책이 기타 지역구 규정, 규율, 또는 정책과 충돌하는 경우, 본 정책이 우선권을 갖습니다.
- 연락처 정보.** 수도 요금 청구서에 대한 질문이나 도움은 (949) 837-0660 으로 지역구 고객 서비스 직원에게 문의해 주시기 바랍니다. 또한 지역구 공휴일을 제외하고 월요일에서 목요일 오전 7시 30 분부터 오후 4시, 그리고 금요일 오전 7시 30 분부터 오후 3시(격주로 금요일은 휴무) 사이에 지역구 고객 서비스 사무실을 직접 방문하실 수도 있습니다. 해당 지역구의 고객 서비스 사무실은 24251 Los Alisos Blvd., Lake Forest 에 소재하였습니다.
- 청구서 공급 및 공급 절차.** 상수도 서비스 청구 비용은 매달 청구 일자에서 25 일째가 되는 날짜나, 때에 따라 위원회가 결정한 기타 주기에 따른 날짜까지 전부 지불되어야 합니다. 이 기간 내에 지불이 완료되지 않은 청구서는 체납으로 간주됩니다.
- 요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단.** 지역구는 최소 60(육십)일 간 수도 서비스 청구 요금이 체납된 서비스 주소의 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

4.1 고객에게 전달되는 서면 통지. 지역구는 서비스 중단까지 최소 10(십)일이 남은 상태에서 기록상의 고객에게 우편 통지를 제공할 것입니다. 해당 통지는 다음을 포함하게 됩니다.

- 고객의 이름과 주소,
- 체납 비용,
- 서비스 중단을 피하기 위해 반드시 지불이나 지불 대안 마련을 완료해야 하는 날짜,
- 수도 요금 청구서에 불만을 제기하거나, 조사를 요청하거나, 서비스나 청구 비용에 대한 항소를 하기 위해 따라야 하는 절차,
- 지불 기간 연장, 할부 상환, 지불 대안 마련 스케줄, 또는 비용 할인을 포함할 수 있는 지불 대안 협의를 요청하기 위해 따라야 하는 절차 설명,
- 지역구의 Life Line Rate Assistance Program(요금 지원 프로그램)에 대한 정보를 얻기 위한 절차,
- 지역구에 지불 협의를 요청하거나 추가 정보를 받기 위해 연락할 수 있는 전화번호.

4.2 거주자나 세입자에게 전달되는 서면 통지.

(a) 지역구는 또한 다음과 같은 상황에서 수도 서비스 중단까지 최소 10(십)일이 남은 상태에서 서비스 주소에 거주하는 거주자에게 통지를 할 것입니다. (i) 지역구가 단독 주택, 다세대 주택 구조물, 이동 주택 파크, 또는 농장 노동 캠프에 개별적인 미터 서비스를 제공하며 기록상의 고객이 그 주인, 관리자, 또는 운영자인 경우, 또는 (ii) 기록상 고객의 우편 주소가 서비스 주소와 같지 않은 경우. 해당 통지는 "거주자"에게 발송되며, 위 섹션 4.1 에 요구되는 정보를 포함하고, 해당 주택 거주자 역시 미납 계정의 체납 요금을 내지 않고도 지역구 고객이 될 권리가 있음을 알릴 것입니다. 거주자가 지역구의 고객이 되기 위해 따라야 하는 약관은 아래 섹션 8 에 설명되어 있습니다.

(b) 마스터 미터를 통해 주택에 상수를 공급하는 경우, 지역구는 서비스 중단까지 적어도 영업일 10(십)일이 남은 상태에서 주택 거주자에게 계정이 체납 상태이며 통지에 적힌 날짜에 서비스가 중단될 것임을 알리기 위한 선의의 노력을 할 것입니다. 지역구는 다음 중 하나의 방법으로 통지를 제공할 것입니다. (i) 각 주택 세대에 우편으로 통지 발송하기, (ii) 각 주택 세대의 문에 통지 게시하기, (iii) 각 세대마다 통지를 제공하는 것이 실용적이지 못하거나 가능하지 않은 경우, 사람들이 이용하는 공동 구역마다, 그리고 구조물 출입구마다 통지 사본 2 통을 게시하기, 또는 (iv) 거주자에게 서면 통지를 제공하기 위한 기타 선의의 합리적인 노력 하기. 해당 통지는 “거주자”에게 발송되며, 위 섹션 4.1 에 요구되는 정보를 포함하고, 해당 주택 거주자 역시 미납 계정의 체납 요금을 내지 않고도 지역구 고객이 될 권리가 있음을 알릴 것입니다. 거주자가 지역구의 고객이 되기 위해 따라야 하는 약관은 아래 섹션 8 에 설명되어 있습니다.

4.3 직접 방문 또는 유선 통지. 지역구는 또한 서비스 중단까지 최소 영업일 7(칠)일이 남은 상태에서 기록상의 고객이나 고객의 건물에 거주하는 성인에게 직접 또는 전화 연락을 하기 위한 합리적인 선의의 노력을 할 것입니다. 지역구는 서면으로 본 정책 사본 제공과 지불 기간 연장이나 기타 지불 협의의 가능성을 포함하여 요금 미납에 인한 수도 서비스 중단을 피하기 위한 옵션 의논을 제안할 것입니다.

4.4 서비스 주소지에 통지 게시하기. 지역구는 또한 서비스 주소를 방문해 눈에 띄는 곳에 주택 수도 서비스 중단 임박에 대한 통지 및 본 정책 사본을 남기려는 선의의 노력을 할 것입니다. 통지와 본 정책의 사본은 서비스 중단까지 최소 48 시간이 남은 상태에서 거주지에 남겨질 것입니다. 해당 통지는 다음을 포함하게 됩니다.

- (a) 고객의 이름과 주소,
- (b) 체납 비용,
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 반드시 지불이나 지불 대안 마련을 완료해야 하는 날짜,
- (d) 적용 가능한 경우 고객이 재정 지원에 대한 정보를 얻을 수 있는 절차, 그리고
- (e) 지역구에 지불 협의를 요청하거나 추가 정보를 받기 위해 연락할 수 있는 전화번호.

4.5 서비스가 중단되지 않는 경우. 지역구는 다음 경우에는 요금 미납으로 인한 주택 상수 서비스를 중단하지 않습니다.

- (a) 아래 섹션 5.1 에 따라 고객이 제기한 불만 사항이나 조사 요청에 따라 조사를 실행하는 동안,
- (b) 아래 섹션 5.3 에 따라 위원회에 항소가 진행되고 있는 동안, 또는
- (c) 아래 섹션 6 에 따라 승인된 기간 연장, 할부 상환, 대안 지불 협의, 또는 비용 할인을 검토하는 동안이나 해당 기간 동안 고객이 그 중 하나의 지불 협의의 조건을 계속해서 준수하는 경우.

4.6 서비스가 중단되지 않는 특별 의료 및 재정 조건.

- (a) 지역구는 다음 조건 중 모두를 충족하는 사람에 대한 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

EL TORO 수도 지구

3/6 페이지

- (i) 고객이나 고객의 세입자가 수도 서비스 중단이 주택 서비스가 제공되는 건물 내 거주자의 생명을 위협하거나, 해당 인물의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것이라는, 자격증을 보유한 1차 의료 서비스 제공자의 인증서를 지역구에 제출함.
- (ii) 고객이 자신에게 지역구의 일반 청구 주기 내에 주택 서비스 비용을 지불할 재정적인 능력이 없음을 증명함. 고객이 (a) 가계 일원 중 하나가 CalWORKS, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, California SSI/SSP, 또는 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children(여성 및 영유아를 위한 캘리포니아 특별 영양 보충 프로그램)의 서비스를 받고 있는 경우나 (b) 진술이 거짓일 경우 벌금을 물거나 위증으로 간주됨을 경고 본인의 가계 연 소득이 연방 빈곤 기준선의 200 퍼센트 미만임을 주장하는 경우로, 일반 청구 주기 동안 비용을 지불할 재정적인 능력이 없다고 간주됨. 그리고
- (iii) 고객이 지역구와 미납 요금에 대한 지불 기간 연장, 할부 상환, 대안 지불 스케줄, 또는 비용 할인을 포함하는 대안 지불 협의에 대한 서면 계약을 체결할 의향이 있음.

(b) 지역구는 위 조건을 모두 충족하는 고객에게 다음 중 하나의 옵션을 제공할 것이며, 해당 옵션은 지역구의 재량에 따라 결정됩니다.

- (i) 지불 기간 연장,
- (ii) 미납 요금의 할부 상환,
- (iii) 대안 지불 스케줄, 또는
- (iv) 비용 할인.

지역구의 국장/총괄 책임자는 고객이 제공한 정보와 서류뿐만 아니라 지역구의 결제 요건을 고려해 가장 알맞은 지불 협의를 선택할 것입니다.

(c) 고객은 본인이 하위 섹션 (a)의 자격을 충족함을 증명할 책임이 있습니다. 지역구는 고객의 증명 서류를 받고 난 후 7(칠)일 내에 서류를 검토하고 고객에게 (1) 지역구가 지정한 약관을 통보하고 지불 계획 계약서에 고객의 서명을 요청하거나, (2) 추가 정보를 요청하거나, (3) 고객이 하위 섹션 (a)의 요건을 충족하지 않음을 통보할 것입니다.

(d) 지역구는 본 섹션에 따른 대안 지불 협이가 허용된 고객이 60(육십)일 이상 (a) 지불 연장 날짜까지 지불해야 할 금액을 내지 못한 경우, (b) 할부 상환 스케줄에 따라 지불해야 할 할부 상환 금액을 내지 못한 경우, (c) 지불 대안 협의 스케줄에 따라 지불해야 할 금액을 내지 못한 경우, (d) 할인된 금액을 지불해야 할 날짜까지 내지 못한 경우, 또는 (e) 현 수도 서비스 청구 비용을 내지 못한 경우 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 지역구는 서비스 중단까지 최소 5(오)일이 남은 상태에서 서비스 주소의 잘 보이고 눈에 띄는 곳에 서비스 중단 알림 최종 통지를 게시할 수 있습니다. 고객은 최종 통지에 관해 지역구의 조사나 검토에 대한 요청을 할 권리가 없습니다.

4.7 서비스 중단 시기. 지역구는 금요일, 토요일, 일요일, 공휴일이나 대중이 지역구 사무실을 이용할 수 없는 모든 기간 동안은 요금 체납에 따라 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.

4.8 서비스 재연결. 수도 서비스가 중단된 고객은 지역구에 연락해 재연결 요건에 대한 문의를 할 수 있습니다. 재연결 시에는 (a) 적용 가능한 이자나 벌금을 포함한 미납 요금 전체 지불, (b) 섹션 7.1의 비용 제한에 따른 재연결 비용 전체 지불, 그리고 (c) 지역구가 요청하는 경우 보증금 지불이 필요합니다.

5. 수도 요금 관련 이의 제기 또는 항소 절차

5.1 불만 사항 제기 또는 조사 요청 시한. 고객은 누구나 이의가 있는 청구서를 받은 지 5(오)일 내에 해당 청구서에 대한 불만을 제기하거나 자신의 청구서 내 비용에 대한 조사를 요청할 수 있습니다. 본 섹션 5.1의 목적에만 한하여 청구서는 우편 발송 후 5(오)일 후에는 고객에게 전달된 것으로 간주되며, 이메일은 발송 후 즉시 고객에게 전달된 것으로 간주됩니다.

5.2 지역구의 검토. 국장/총괄 책임자는 적시에 제기된 불만 사항이나 조사 요청을 받은 후 이를 검토한 후 고객에게 서면으로 결정을 통보할 것입니다. 해당 검토는 고객이 섹션 6에 따른 기간 연장, 할부 상환, 지불 대안 스케줄, 또는 비용 할인을 허가받을 수 있을지에 대한 고려를 포함합니다. 지역구는 자유 재량에 따라 적시에 제시되지 않은 불만 사항이나 조사 요청을 검토하기로 결정할 수도 있으나, 이러한 불만 사항이나 조사 요청에는 항소권이 없습니다.

5.3 위원회에 대한 항소. 본 섹션 5에 따라 적시에 제기된 불만 사항이나 조사 요청이 자신이 만족할 수 없는 결과로 종료된 고객은 지역구가 결정을 우편으로 통보한 날짜로부터 10(십)일 내에 지역구 경리에게 서면으로 항소 통지를 보내 해당 결정에 대한 항소를 진행할 수 있습니다. 지역구 경리는 항소 통지를 받은 후 다음 위원회 회의에서 해당 문제를 의논할 일정을 잡게 되며 회의까지 최소 10(십)일이 남은 상태에서 고객에게 우편으로 항소 시간 및 장소를 서면 통보할 것입니다. 위원회의 결정은 최종적이며 바뀔 수 없습니다.

6. 지불 기간 연장 및 기타 대안 지불 방법 마련.

지역구는 섹션 4.6 (a)에 나열된 조건이 충족되었다고 판단하는 경우 고객에게 다음 중 하나의 옵션을 제공할 것입니다.

6.1 기간 연장 또는 기타 지불 대안 협의 요청 시한. 고객은 지불 기간 안에 청구서 비용을 지불할 수 없는 경우 본 섹션 6에 설명된 기간 연장이나 기타 지불 대안 협의를 요청할 수 있습니다. 고객이 지역구의 서비스 중단 서면 통지 발송 후 13일 내에 요청을 제출하는 경우, 국장/총괄 책임자가 해당 요청을 검토하게 됩니다. 지역구의 기간 연장 및 기타 지불 대안 협의에 대한 결정은 변경될 수 없으며, 지역구 위원회에게 해당 결정에 대한 항소를 진행할 수 없습니다.

6.2 지불 기간 연장. 지역구가 기간 연장을 승인하면 고객의 미납 요금 지불 기간은 일시적으로 연장될 수 있으며, 그 기간은 기존 지불 날짜로부터 6(육)개월을 넘을 수 없습니다. 지역구 국장/총괄 책임자는 자유 재량에 따라 고객에게 얼마 동안 기간 연장을 제공할지를 결정하게 됩니다. 해당 고객은 지역구가 지정한 날짜까지 미납 요금을 전부 지불해야 하며, 반드시 추후 청구 기간에 청구되는 모든 수도 서비스 요금을 적시에 지불해야 합니다. 연장된 지불 기간은 서면으로 지정되어 고객에게 제공될 것입니다.

6.3 할부 상환. 고객의 미납 요금은 국장/총괄 책임자가 자유 재량에 따라 결정한 내용대로 12개월을 넘지 않는 기간 동안 할부 상환될 수 있습니다. 할부 상환이 승인되는 경우, 미납 요금은 할부 상환 기간 내의 승인된 개월 수로 나뉘어지고, 해당 비용은 모든 미납 요금이 완전히 지불될 때까지 고객의 추후 월 청구서에 추가됩니다. 고객은 할부 상환 기간 동안 추후 청구 기간에 청구되는 모든 수도 서비스 요금을 적시에 지불해야 합니다. 할부 상환 스케줄과 지불해야 할 금액은 서면으로 지정되어 고객에게 제공됩니다.

EL TORO 수도 지구

5/6 페이지

6.4 지불 대안 스케줄. 지역구가 승인한 경우, 고객은 국장/총괄 책임자가 자유 재량에 따라 결정한 내용대로 미납 요금을 12개월을 넘지 않는 기간 동안 지불 대안 스케줄에 따라 지불할 수 있습니다. 지불 대안 스케줄은 승인되는 경우 지역구가 지정한 지불 날짜가 아닌 날에 주기적으로 일괄 비용을 지불하게 허용하거나, 지역구의 정기적인 지불 날짜보다 더 자주, 또는 덜 자주 비용을 지불할 수 있게 허용할 수 있습니다. 고객은 지불 대안 스케줄의 기간 동안 추후 청구 기간에 청구되는 모든 수도 서비스 요금을 적시에 지불해야 합니다. 지불 대안 스케줄과 지불해야 할 금액은 서면으로 지정되어 고객에게 제공됩니다.

6.5 비용 할인. 지역구가 승인하는 경우 고객은 수도 서비스 미납 요금에 대한 일부 또는 전체 할인을 받을 수도 있습니다. 이러한 할인은 다른 고객이 지불한 청구 비용이나 수수료가 아닌 지역구의 무제한 자금으로 지원해야 합니다.

6.6 약속 불이행. 지역구는 고객에게 섹션 6에 따른 지불 대안 협의가 허용되었으며, (1) 연장된 날짜까지 미납 요금 지불을 하지 못하거나, (2) 할부 상환 예상표에 따른 비용을 지불하지 못하거나, (3) 지불 대안 예상표에 따른 지불 날짜까지 내야 할 비용을 지불하지 못하거나, (4) 할인된 비용을 지불 날짜까지 지불하지 못하는 경우 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 지역구는 서비스 중단까지 최소 5(오)일이 남은 상태에서 서비스 주소의 잘 보이고 눈에 띄는 곳에 서비스 중단 알림 최종 통지를 게시할 수 있습니다. 고객은 최종 통지에 관해 지역구의 조사나 검토에 대한 요청을 할 권리가 없습니다.

7. 저소득 고객을 위한 특정 프로그램.

7.1 재연결 비용 제한 및 이자 면제. 지역구는 연방 빈곤 기준선의 200 퍼센트(200%) 미만의 가계 소득을 증명할 수 있는 주택 서비스 고객을 위해 다음을 실행할 것입니다.

- (a) 일반 영업시간 중 서비스 재연결 수수료가 50 달러(\$50)를 넘지 않고, 영업시간 외 재연결 비용이 150 달러(\$150)를 넘지 않게 제한함. 해당 제한은 지역구의 재연결 비용이 실제로 해당 비용을 넘는 경우에만 적용됩니다. 2021년 1월 1일부로 재연결 비용에는 노동 통계청의 전체 도시 소비자 가격 지표(CPI-U) 내 연간 변경 사항에 따른 비용 조정이 적용됩니다.
- (b) 고객이 요청하는 경우 12개월마다 한 번씩 미납 청구 비용 내 이자 비용이나 벌금을 면제함. 지역구는 고객 요청 시에 지불되지 않은 모든 이자 비용에 면제를 적용할 것입니다.

7.2 자격 충족 요건. 지역구는 고객이 (a) 가계 일원 중 하나가 CalWORKS, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, California SSI/SSP, 또는 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children(여성 및 영유아를 위한 캘리포니아 특별 영양 보충 프로그램)의 서비스를 받고 있는 경우나 (b) 진술이 거짓일 경우 벌금을 물거나 위증으로 간주됨을 경고 본인의 가계 연 소득이 연방 빈곤 기준선의 200 퍼센트 (200%) 미만임을 주장하는 경우, 고객의 소득이 연방 빈곤 기준선의 200 퍼센트 (200%) 미만이라고 간주하게 됩니다.

8. 거주자나 세입자가 지역구의 고객이 되는 절차.

8.1 신청 자격. 본 섹션 8은 주택 서비스 주소지의 건물주, 임대주, 관리자, 또는 운영자가 기록상의 고객으로 나열되었으며 해당 인물에게 수도 서비스 중단 알림 통지가 발행된 경우에만 적용됩니다.

8.2 지역구 서비스 약관에 대한 동의. 지역구는 각 거주자가 서비스 약관에 동의하며 지역구의 규칙과 규정 요건을 충족하는 경우 실제 주택 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다. 그럼에도 한 명이나 그 이상의 거주자가 추후 지역구가 만족할 정도로 체납되지 않은 계정 청구 비용에 대한 책임을 질 의향이 없거나 해당 책임을 질 수 있는 경우나, 지역구의 규칙과 규정을 충족하지 않은 거주자에게 선택적으로 서비스를 중단할 수 있는 법적인 실제 방법이 존재하는 경우, 지역구는 해당 요건을 충족한 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다.

8.3 세입 증명. 체납 계정의 미납 요금에 대한 책임을 지지 않고도 고객이 될 자격을 충족하려면 거주자는 체납 계정의 기록상 고객이 건물주, 관리자, 또는 대리인이거나 대리인이었음을 증명해야 합니다. 해당 증명은 임차나 임대 계약서, 임대료 영수증, 거주자가 해당 건물을 임대하고 있음이 표시된 정부 서류, 또는 민법 섹션 1962 에 따라 공개되는 정보 (지역구의 자유 재량에 따라)를 포함할 수 있으나 이에 국한되지는 않습니다.

8.4 신용을 쌓는 방법. 지역구가 신용을 쌓는 조건으로 일정 기간 동안 서비스를 받았다는 증거를 요구하는 경우, 해당 기간에 대한 거주 및 적시 임대 비용 지불 증명이 이를 충족합니다.

8.5 임대료에서의 공제. 정부 코드 섹션 60371(d)에 따라, 본 섹션 8 아래 지역구의 고객이 되며 임대료 지불과 같은 주기적인 비용 지불이 주택 수도 서비스 비용을 포함하고, 해당 비용이 개별적으로 명시되지 않은 거주자는 각 지불 기간 동안 주기적인임대 지불 비용에서 추후 지불 기간에 지역구에게 해당 서비스를 위해 지불하는 모든 합리적인 비용을 제할 수 있습니다.

9. 특정 서면 통지의 언어. 본 정책의 섹션 4 및 섹션 6.6 아래 발행된 서면 통지는 모두 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 지역구 서비스 구역 내 인구의 최소 10% 이상이 구사하는 모든 언어로 제공됩니다.

10. 기타 조치 방법. 지역구는 수도 서비스 중단과 함께 수도 서비스 청구 비용 미납에 대한 기타 법적이거나 자본적 조치를 이행할 수 있으며, 이는 부동산 재산에 대한 유치권을 신청해 미납 요금을 확보하는 행위, 클레임이나 법적 소송을 제기하는 행위, 또는 수급 기관에 미납 요금 수금을 의뢰하는 행위를 포함하나 이에 국한되지는 않습니다. 지역구에게 유리한 쪽으로 법적 판결이 난 경우, 지역구는 변호사 비용 및 추적 이자 비용을 포함한 모든 비용을 받을 권리가 있습니다.

11. 기타 고객 위반 사항에 따른 수도 서비스 중단. 지역구는 체납 계정의 요금 미납 외의 모든 지역구 법령, 규칙, 또는 규정의 위반에 따라 수도 서비스를 중단할 수 있는 권리를 보유하고 있습니다.

12. 발생 수수료 및 청구 비용. 기타 지역구 규칙, 규정, 또는 정책에 따라 고객에게 청구된 수수료 및 비용은 모두 본 정책에서 따로 명시적으로 설명하지 않은 한 해당 규칙, 규정 및 정책이 지정한 대로 해당 내용이 지정한 기간에 지불되어야 합니다.

13. 수도 지구 직원의 결정. 지역구의 국장/총괄 책임자가 본 정책에 따라 내리는 결정은 국장/총괄 책임자가 지정한 대리인이 이행할 수 있습니다.