

테하차피 시

주거용 수도서비스 방침 중단

2020 년 4 월 1 일 발효

수도서비스 요금, 요금, 수수료를 온당히 빚진 미납인 계정의 주거용 고객에게 수도서비스를 중단하기 전에, 시정부는 이 방침의 절차와 요건을 준수하게 된다. 미납으로 인한 주거용 고객 계정에 해당되는 유일한 것으로서 이 방침은 통합된 수도, 하수도, 쓰레기 서비스에 적용된다. 고객의 허가받지 않은 행동으로 시정부가 서비스를 중단하는 것을 이 방침으로 막지는 못한다.

1. 연락처. 주거용 고객은 서비스 중단을 피하는 방법을 의논하기 위하여 (661) 822-2200 으로 정상근무시간에(월요일에서 목요일 아침 7시부터 저녁 5시 30분)에 전화한다.
2. 계정 체납. 수도고지서를 고객이 받고 나면 납부해야 한다. 고지서에 나온 날짜까지 완납하지 않은 수도요금은 체납이고 해당 벌금이 부과된다. 고객 가족원이 캘웁스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, SSI/ 주정부 추가 보조금 프로그램, 혹은 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양보조 프로그램의 현재 수혜자거나 혹은 소비자가 연간 가구소득이 연방정부 빈곤 수치의 200% 이하라고 신고한 경우, 시정부는 체납료의 이자를 12개월마다 한 번씩 면제할 것이다.
3. 중단의 원인이 되는 체납 기간. 고객의 필수적 요금납부가 최소한 육십(60)일 동안 체납이면, 주거용 수도서비스는 미납으로 중단된다.

수도서비스는 금요일, 토요일, 일요일, 법정 휴일, 시정부의 정상영업시간 외 다른 날에 수도서비스를 중단하지 않게 된다.

4. 서비스를 중단하는 절차.
 - a. 고객의 서비스를 중단하기 최소한 칠(7)영업일 전에, 시정부의 직원은 임박한 서비스 중단을 경고하고, 이 방침의 약관을 사용하게 하고 설명하고, 서비스 중단을 피하는 방법을 의논하고, 법으로 규정된 정보를

제공하기 위하여 고객에게 문서, 전화, 혹은 두 가지 방법으로 연락하게 된다.

i. 통지서가 문서로 제공되면, 통지서에 다음 내용이 구체적으로 나오게 된다. (1) 소비자의 이름과 주소 (2) 체납 금액 (3) 서비스 중단을 피하기 위한 요금의 납부일이나 납부 약정 체결일 (4) 체납된 서비스 요율, 요금, 수수료를 납부하기 위한 시간 연장을 신청하는 절차의 설명 (5) 고지서 재고와 항소를 청원하는 절차의 설명 (6) 이 방침과 일치하여 체납된 주거용 서비스요금의 분할상환 등의 납부 연기, 인하, 별도납부약정을 신청해도 된다. 고객의 주소가 수도서비스를 공급받는 건물의 주소가 아닌 경우, 통지서는 수도서비스를 받는 건물의 주소로 보내지고, "입주자"앞으로 보낸다.

ii. 전화로 제공하는 경우, 직원은 구체적으로 다음과 같이 하게 된다. (1) 이 방침 사본을 제공할 것을 제안한다. (2) 별도납부약정, 납부연기, 최저납부, 미납잔액의 분할상환 요청 절차 등 서비스 중단을 피하는 방법을 제안한다. (3) 그리고 재고를 요청하는 절차와/혹은 체납서비스 요율, 요금, 수수료의 항소 절차를 설명한다.

b. 시정부가 고객이나 주거지에 입주한 성인과 전화로 연락이 안되고, 통지서가 배달 불가능으로 되돌아온 경우, 시정부는 주거지에 찾아가서 임박한 수도서비스 중단 통지서와 이 방침의 사본을 눈에 잘 보이는 곳에 게시할 것이다.

5. 고지서 재고와 항소. 임박한 서비스 중단 통지서를 받은 고객은 중단 통지서를 발생하게 한 체납요율, 요금, 수수료를 항소할 수 있으며, 동일한 요율, 요금, 수수료의 항소를 이전에 접수하고 해결한 경우는 예외이다. 고객은 분쟁의 고지서를 받고 오(5)영업일 내에 항소를 제기하거나 시정부가 제공한 양식으로

시정부의 청구관행에 대한 오점을 설명하여 항소의 근거를 설명한 항소 통지서를 전달하여 항소를 제기한다. 다음과 같은 절차에 따라 항소는 재고하고, 심리하고, 해결하게 된다.

- a. 경리부장이나 지명인(“재고관”)은 항소를 뒷받침하는 항소 양식과 모든 자료를 재고하고 항소에 관한 임시 판결을 낸다.
 - b. 고객은 재고관의 판정일로부터 30 일 내에 시 의회에 재고관이 내린 불리한 결정을 항소할 수 있다. 시정부는 항소가 대기 중인 시기에 미납으로 인한 수도서비스를 중단할 수 없게 된다.
6. 납부연기나 인하. 본 6 항 약관에 의거하여 시정부는 고객에게 체납요율, 요금, 수수료의 연기나 인하를 허가한다.
- a. 시정부와 사전 협의를 한 경우에 한하여 시정부는 수도고지서에 정해진 납부일로부터 구십(90)일 내에 고객이 체납료를 일괄 납부할 것을 허가한다. 이것은 12 개월에 한 번씩 허가된다. 어떤 때에도 별도납부일정이 한 개 이상 미납인 채로 있을 수 없다.
 - b. 하단에 정의된 바와 같이 저소득층 고객에게 12 개월마다 한 번씩 연체 벌금을 면제한다.
 - c. 다른 모든 고객에게, 활동계정의 수명에서 단 한번 연체료가 면제된다.
 - d. 고객이 동의한 납부약정을 위반하거나 현재 주거용 수도요금을 육십(60)일 이상 납부하지 않는 경우, 시정부가 고객의 건물에 눈에 잘 보이는 장소에 서비스 중단 의사 통지서를 게시하고 난 후 오(5)영업일보다 더 빠르지 않은 날짜에 서비스는 중단된다.
7. 별도납부약정. 정해진 납부일까지 수도요금을 납부하지 못하는 고객은 별도납부약정을 요청할 수 있고, 개별적으로 결정될 것이다. 통상적으로 그러한 별도납부약정에 따라 십이(12)개월 내에 체납료를 납부하게 된다. 별도납부약정은 십이(12)개월 이상 연장할 수 없다. 어떤 때라도 한 개 이상 미납된 별도납부일정이 있을 수 없다.

소비자가 동의한 약정을 위반하거나 현재 주거서비스 요금을 육십(60)일 이상 납부하지 않으면, 시정부가 최종 공급중단 의도 통지서를 소비자의 주거지에 눈에 잘 보이는 곳에 게시하고 최소한 오(5)영업일보다 더 빠르지 않은 날짜에 서비스를 중단할 수 있다.

8. 중단 금지. 수도서비스는 다음과 같은 상황에서 미납으로 중단되지 않는다.
- a. 서비스를 중단하는 시정부의 결정을 항소하는 과정
 - b. 고객의 분쟁이나 불만신고에 대한 시정부의 조사가 대기 중인 경우
 - c. 이 방침의 6 이나 7 항에 의해 고객이 정당한 승인 별도납부약정이나 납부연기나 인하를 이행하는 시기
 - d. 고객이 다음과 같은 세가지 조건을 충족하는 상황 (“경제적 상황에 따른 면제”)
 - i. 수도서비스 중단으로 체납 계정으로 서비스를 받는 건물의 거주민의 생명이 위험하거나 건강과 안전에 심각한 위험이 생긴다는 주치의사의 인증서를 고객이나 고객의 세입자가 제출한다.
 - ii. 고객은 주거용 수도요금을 정상 청구주기에 납부할 경제적 형편이 안된다고 증명한다. 고객이 주거용 수도요금을 정상 청구주기에 납부할 경제적 형편이 안된다고 증명할 사실은 다음과 같다.
고객의 가족이 캘웁스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, 보조보장소득/ 주정부 추가 보조금 프로그램, 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양보조 프로그램 등의 정부보조 현재 수혜자, 혹은 고객이 연간 가구소득이 연방정부 빈곤 수치의 200% 이하라고 신고한 경우이다. 이러한 상황 중 한 가지 이상이 증명되면, 고객은 “저소득층 고객”으로 간주된다.

iii. 이 방침에 따라 고객이 체납료를 분할상환 계약, 별도납부약정, 납부연기나 납부인하약정을 맺을 용의가 있다.

9. 저소득층 고객을 위한 특수 조항 경제적 상황에 따른 면제조항에 자격이 되는 저소득층 고객에게 시정부는 체납료, 요금, 비용의 상환납부를 위하여 다음과 같은 방법 중 한가지 이상을 제안하게 된다. (1) 미납액의 분할상환 (2) 별도납부약정에 참가 (3) 미납잔액의 일부 인하, 혹은 (4) 일시적으로 납부를 연기한다. 납부방법 약관은 이 방침의 6, 7 항에 의거하며 십이(12)개월 내에 납부해야 되고, 예외는 경제적 어려움을 피하기 위한 추가적 시간이 필요한 경우이다. 고객이 동의한 계약서를 위반하거나 현재 주거용 서비스 요금을 육십(60)일 이상 납부하지 않는 경우, 서비스는 시정부가 고객의 건물에 눈에 잘 보이는 장소에 서비스 중단 의사 최종 통지서를 게시하고 난 후 오(5)영업일보다 빠르지 않은 날에 중단된다.
10. 집주인-세입자 상황(개별 계량기 유닛): 캘리포니아 복지안전법 17008 항으로 정의된 바에 의해 건물이나 파크의 주인, 관리인, 운영자가 기록상 고객인 경우 이 조항의 규정은 주거용 입주자에게 개별적 계량기로 수도를 공급하는 분리된 단독주택 주택의 입주인을 위한 주거 유닛, 다세대 주택, 모빌홈 파크, 노동캠프의 영구 주거 건물에 해당된다.
- a. 서비스 중단일로부터 최소한 칠(7)영업일 전에, 시정부는 주거유닛의 계정이 체납되고 서비스가 종료되는 사실을 주거용 입주자에게 문서로 알리는 성실한 노력을 할 것이다.
 - b. 통지서에서 입주자가 기록상 고객이 되고 유닛의 수도서비스 고지서를 받을 수 있다고 알려준다. 입주자는 기록상 기존 고객이 빚진 체납료에 대해 책임지지 않게 된다.
 - c. 전문에도 불구하고, 주거 유닛이 분리된 단독 주택유닛이면, 시정부는 (1) 건의된 중단일로부터 최소한 칠(7)영업일까지 서비스 중단 통지서를 입주자에게 준다. 그리고 (2) 체납 계정 고객이 주거 유닛의 집주인, 관리인, 에이전트였다고 입주자가 증명해야 한다. 증명은 임대차계약서, 월세 영수증, 기타 정부 서류를 포함한다.

11. 집주인-세입자 관계 (매스터 계량기 유닛) 캘리포니아 복지안전법 17008 항으로 정의된 바에 의해 건물이나 파크의 주인, 관리인, 운영자가 기록상 고객인 경우 이 조항의 규정은 주거용 입주자에게 매스터 계량기로 수도를 공급하는 다세대 주택의 거주민, 모빌홈 파크, 노동캠프의 영구 주거 건물에 해당된다.

- a. 서비스를 중단하기 최소한 십오(15)일전에, 시정부는 주거 유닛의 계정이 체납이고 서비스가 통지서에 나온 날짜에 종료되는 사실을 주거용 입주자에게 통지서로 알려주는 성실한 노력을 할 것이다.
- b. 통지서는 구조물이나 공원의 주거 유닛의 문에 게시하게 된다. 주거 유닛의 문에 통지서를 게시하는 것이 불합리하거나 실행이 불가능한 경우, 시정부는 출입이 가능한 공동구역과 구조물이나 공원의 출입구에 통지서 사본 두 개를 게시할 것이다.
- c. 주거용 입주자가 기록상 기존 고객이 빚진 체납료에 책임지지 않고 시정부 수도고객이 될 권리가 있고, 그리고 나면 서비스에 대한 요금을 청구받게 되는 것을 통지서로 알려준다. 통지서에서 평문으로 다음과 같은 내용을 자세히 설명하게 된다. (1)종료를 막기 위해 혹은 서비스를 재설정하기 위해 주거용 입주자가 해야 하는 것 (2) 추정된 매월 서비스 비용 (3) 주거용 입주자가 서비스를 계속 받기 위해 도와줄 시정부 직원의 직분, 주소, 전화번호 (4) 지방 카운티 변호사 협회가 추천하는 유자격 법률서비스 프로젝트의 주소와 전화번호
- d. 시정부는 주거용 입주자의 서비스 사용을 거부할 수 있으며, 예외는 주거용 입주자나 주거용 입주자의 대리인이 시정부의 약관의 요건과 기타 법규정에 부합하는 경우이다. 하지만, 주거용 입주자나 주거용 입주자의 대리인 한 명 이상이 시정부가 만족할 만큼 계정의 후속 요금의 책임을 인수할 용의가 있고 능력이 있는 경우, 혹은 시정부의 요건에 부합하지 않는 주거용 입주자에게 선별적으로 서비스를 종료하는 물리적이고 합법적인 방법이 있거나 주거용 입주자의 대리인이 책임이 없는 경우, 시정부는 요건에 부합한 주거용 입주자나 요건에 부합한 그 대리인에게 서비스를 사용하게 한다.

- e. 요구하는 경우, 주거지와 월세를 지체 없이 납부한 증명서나 신용채무 증명서가 시정부와 신용을 쌓는 허용된 방법이다.
- f. 8 항에 규정된 제한사항에 추가적으로, 수도서비스는 다음과 같은 상황에서 미납으로 중단되지 않을 것이다. (1) 기록상 기존 고객이 다른 공공기관에 빚진 채무 (2) 기록상 기존 고객이 소유하고, 관리하거나 운영하는 건물에 체납 계정이 관련된 경우, 혹은 (3) 공공보건 직원이나 건물 직원이 종료로 인해 주거용 입주자나 공공의 건강과 안전에 심각한 위협이 있다고 입증하는 경우

12. 제 3 자 통보. 시정부는 65 세 이상인 고객, 또는 복지제도법 15610 항에 정의된 성인 부양가족인 고객에게 제 3 자 통보 서비스를 유지한다. 시정부는 고객의 계정이 체납되고 종료되는 시점에 고객이 정한 사람에게 통보를 시도할 것이다. 통보에서 서비스 종료를 막기 위하여 요구되는 내용이 나올 것이다.

13. 서비스 복구. 시정부는 고객의 서비스가 중단된 후 고객에게 해당되는 재연결 서비스 비용을 납부하여 서비스를 복구하는 절차에 관한 정보를 즉시 제공할 것이다. 저소득층 고객에게 재연결 비용은 시정부의 수도를 재연결하는 실제 비용을 초과하면 안되며, 정상근무시간에 한 재연결은 최고 \$50 까지이고 비영업시간은 \$150 까지다. 2021 년 1 월 1 일부터 비용은 소비자 물가 변동사항에 따라 매년 수정된다.

14. 불법으로 중단된 서비스를 복구하는 서비스. “체납된 공과금의 수금 및 수도 재연결 방침”의 3 항 참고.

15. 기타 방침 조항

- a. 언어: 이 방침과, 이 방침에 따라 요구되는 통지서는 전부 영어와 캘리포니아 민사법 1632 항에 규정된 언어와 테하차피 시에 사는 주민의 최소한 10 퍼센트가 사용하는 언어로 찾아볼 수 있어야 한다.
- b. 방침의 게시: 시정부는 시 웹사이트에 방침을 게시할 것이다. 웹사이트가 없으면, 시 정부는 고객의 요청에 따라 방침을 제공할 것이다.

