

차우칠라 시
체납 고객을 위한 유틸리티 서비스 정책
주거용 물 서비스의

1. 목적

이 정책은 "물 차단 보호법"으로 알려진 상원 법안 998을 준수하기 위해 설립되었으며 2018년 9월 28일에 주지사가 승인했습니다 (캘리포니아 보건 및 안전 코드 섹션 116900, et seq.). 본 정책은 차우칠라시 홈페이지에서 확인할 수 있습니다. 시 재정 유틸리티 청구 부서는 (559) 665-8615로 전화로 연락하여 이 정책의 조건에 따라 미납에 대한 수도 서비스 종료를 피할 수 있는 옵션을 논의 할 수 있습니다.

2. 발효일

본 방침은 2020년 2월 1일부터 시행됩니다.

3. 게시된 언어

본 정책에 요구되는 이 정책 및 서면 통지는 영어로 작성되고 게시되며, 민법 1632항에 나열된 언어(스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어 포함)와 최소 10개 언어가 사용하는 기타 언어 시의 수도 서비스 지역에 거주하는 사람들의 퍼센트.

4. 체납 계정의 정의

매월 마지막 날("만기일")까지 결제를 받지 못하면 계정이 체납됩니다. 만기일전자가 주말이나 공휴일에 해당하는 경우, 마감일은 다음 영업일이 됩니다. 이러한 날짜에 대한 모든 개정은 정책 업데이트에 의해 반영됩니다.

5. 연체 계좌 수수료

계정이 30일 이상 기한이 지난 경우 10%의 위약금이 부과되고 30일 이후에는 매월 1.5%의 이자가 청구됩니다. 50달러의 연결 끊기/재연결 수수료는 정규 업무 시간 동안, 서비스가 중단된 경우 비정규 시간 동안 최대 \$150.00까지 부과됩니다.

6. 주거용 물 서비스 중단에 대한 요구 사항 선례

- a. 시에서는 고객이 60일 이상 체납될 때까지 미납에 대한 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다. 미납에 대한 주거용 수도 서비스를 중단하기 7영업일 전까지, 시에서는 계좌에 기재된 고객에게 전화 또는 서면 통지를 통해 연락해야 합니다.
- b. 시가 a 항 (a)에 따라 텔레프 호네에 의해 계정에 명명 된 고객에게 연락할 때, 직원은 고객에게 서면으로 이 정책을 제공해야 합니다. 시 직원은 대체 지불 일정, 연기 금, 최저 지불, 미납 잔액 상환 청구 절차, 청구서 검토 및 항소 청원을 포함하되 이에 국한되지 않는 미지급물에 대한 물 서비스 중단을 피할 수 있는 옵션을 논의해야 합니다.
- c. 시가 제1항(a)에 따라 서면 통지서에 의해 계정에 명시된 고객에게 연락하는 경우, 지불 불이행 및 임박한 중단에 대한 서면 통지는 기록 주소로 고객에게 우편으로 발송되어야 합니다. 고객의 주소가 주거용 수도 서비스가 제공되는 부동산의 주소가 아닌 경우, "현재 거주자"로 주소가 지정된 주거용 물 서비스가 제공되는 숙소 주소로도 통지가 전송됩니다. 통지서에는 다음 의 모든 정보가 명확하고 읽기 쉬운 형식으로 포함되며 이에 국한되지 않습니다.
 - i. 고객의 이름과 주소입니다.
 - ii. 연체 금액입니다.
 - iii. 주거용 수도 서비스의 중단을 피하기 위해 지불 또는 지불이 필요한 날짜로, 이는 금융 이사의재량에 의해 연장되지 않는 한 청구서가 연체된 날로부터 60일입니다.
 - iv. 연체료 납부 기간 연장을 신청하는 절차에 대한 설명.
 - v. 법안 검토 및 항소 청원 절차에 대한 설명.
 - vi. 고객이 연체 된 주거 용수 서비스 요금의 상각을 포함하여 연기, 감소 또는 대체 지불 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명.
 - vii. 시의 전화 번호와 웹은 시의 서면 정책을 연결합니다.

7. 선의의 눈치 채기 요건

- a. 시에서 전화로 거주지를 점유하는 고객 또는 성인과 연락할 수 없고 우편으로 우편으로 반송되는 경우, 구는 거주지를 방문하여 떠나거나 다른 눈에 띄는 장소에 배치하기 위한 준비, 미납에 대한 주거 용수 서비스의 임박한 중단 통지 및 미납에 대한 주거 용수 서비스 중단에 대한 시의 정책.

8. 지불 준비

- a. 정상적인 결제 기간 내에 수도 서비스를 지불할 수 없는 고객은 서비스 중단을 방지하기 위해 대체 결제 방법을 요청할 수 있습니다. 총 만기 금액의 절반 (1/2)의 계약금은 지불 계약 양식의 실행 시 지불해야 합니다. 그런 다음 잔액은 12개월을 초과하지 않는 기간 동안 상환됩니다. 현재 지불에 추가, 체납 지불은 합의 된 기간 동안 적시에 이루어질 것입니다. 고객은 결제 준비 계획을 준수해야 하며 이후의 각 청구 기간에 요금이 발생하는 최신 상태로 유지해야 합니다.
- b. 계정은 연간 하나의 지불 준비만 허용됩니다. 지불 계약은 사전 지불 계약 조건이 충족되고 연체가 전액 지불될 때까지 승인되지 않습니다. 금융이사 또는 지정인의 명시적 승인 없이 서비스가 종료된 후에는 결제 계약을 체결할 수 없습니다.
- c. 고객이 60일 이상 결제 계약을 준수하지 않을 경우 연체 통지서를 게시한 후 영업일 기준 5일 이내에 서비스가 중단될 수 있습니다. 알림은 서비스 주소의 눈에 띄는 위치에 게시됩니다. 지불 계약을 실행하기 위해 계정 소유자로부터 연락이 없는 경우 시에서 서비스를 종료합니다.

9. 주거용 물 서비스 중단 금지

- a. 시는 다음 모든 조건이 충족되는 경우 미납에 대한 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

- i. 고객 또는 고객의 임차인은 복지 및 제도 법 제 14088항 (b)의 제1항 (A)에 정의된 1차 진료 제공자의 인증을 시에 제출합니다. 주거용 물 서비스는 주거용 물 서비스가 제공되는 건물의 거주자에게 생명을 위협하거나 심각한 위협을 가할 것입니다.
 - ii. 고객은 시의 정상적인 청구 주기 내에서 주거용 물 서비스에 대한 비용을 재정적으로 지불할 수 없음을 보여줍니다. 고객은 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충 보안 소득/주 보충 지불 프로그램 또는 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램 또는 고객이 가구의 연간 소득 이 미만 20% 미만인 경우, 고객의 일반 청구 주기 내에서 주거용 물 서비스에 대한 비용을 지불할 수 없는 것으로 간주됩니다.
 - iii. 고객은 모든 연체 요금과 관련하여 상각 계약, 대체 지불 일정 또는 연기 또는 할인 지불 계획을 기꺼이 체결할 수 있습니다.
- b. 위에 나열된 조건이 모두 충족되는 경우, 시에서는 고객에게 다음 옵션 중 하나 이상을 제공해야 합니다.
- i. 미지급 잔액의 상각.
 - ii. 대체 결제 일정에 참여합니다.
 - iii. 다른 요금 납부자에게 추가 요금 없이 조달된 미지급 잔액의 일부 또는 전부 감소.
 - iv. 지불의 임시 연기.
- c. 재무 이사는 섹션 9 (b)에 설명된 지불 옵션 중 어느 것을 고객이 착수하고 남은 미결제 잔액의 상환이 12 개월 이내에 발생하는 경우 해당 지불 옵션의 매개 변수를 설정할 수 있으며, 재정 이사는 시의회가 승인한 일반 기금 수익으로 그 감소를 자금조달할 수 있는 경우 미지급 잔액의 일부 또는 전체 감소를 승인할 수 있습니다. 이를 위해 명시적으로 물기금 예산으로 이전한다.

- d. 주거용 수도 서비스는 다음 중 하나에 따라 시에서 눈에 띄고 눈에 띄는 장소에서 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 게시한 후 영업일 5일 이내에 중단될 수 있습니다.
 - i. 고객은 60일 이상 연체료에 대한 상각 계약, 대체 지불 일정 또는 지불 계획의 연기 또는 감소를 준수하지 못합니다.
 - ii. 상각 계약, 대체 지불 일정 또는 연체 요금에 대한 지불 계획의 연기 또는 감소를 수행하는 동안 고객은 60 일 이상 현재 주거 용수 서비스 요금을 지불하지 않습니다.
- e. 위의섹션 9(a)에 설명된공동 준수를입증해야 하는 부담은 고객에게 있습니다. 고객이 요청한 사항을 처리하기에 충분한 시간을 할애할 수 있도록, 고객은 가능한 한 서비스 중단을 위한 제안된 날짜보다 훨씬 앞서 의료 문제, 재정적 무능력 및 대체 지불 계약을 체결할 의향이 있음을 입증하는필요한 서류를 시에 제공하는 것이 좋습니다. 이러한 문서를 수령한 후 재무 이사 또는 지명자는 해당 문서를 검토하고 3일 이내에 고객에게 응답하거나 추가 정보가 필요하다는 것을 고객에게 알리거나 고객에게 결제 옵션을 알려야 합니다. 상기 제9(a)항에 설명된 조건을 충족하지 못한 고객은 후자의 경우 시에 의한 위약금 및 기타 요금을 포함한 체납금액을 지불해야 합니다: (i) 시의 결정으로부터 통보일로부터 영업일로부터 2일 후, 또는 (ii) 고객이 해당 조건을 충족하지 못함; 또는 (iii) 임박한 서비스 중단 일자

10. 절차 종료

- a. 지불을 종료하기 위해 현장 담당자를 보내기 전에 고객 계정으로 업데이트됩니다. 현장 대리인은 서비스 종료 전에 서비스 주소에 거주하는 성인 개인에게 연락을 시도합니다. 다만, 현장담당자는 서비스 종료를 진행할 예정이다.
- b. 전체 계정 잔액, 위약금 및 벌금이 전액 지불될 때까지 서비스가 복원되지 않으며, 보증금이 없을 경우 서비스를 다시 활성화하기 위해 보증금이 필요합니다. 수표는 서비스를 다시 시작하기 위한 결제로 허용되지 않습니다.

- c. 이의제기가 보류 중이거나 결제 연장이 허가된 경우 재무부가 영업하지 않을 때(토요일, 일요일, 공휴일, 영업시간) 서비스가 종료되지 않습니다.
- d. 도시 재산(밸브 차단, 밸브잠금 장치 등)을 조작하는 것은 경범죄로 간주됩니다. 재무 이사 또는 그 지명자는 차우칠라 경찰서에 통보하고 교체 및 모니터링 비용은 계정에 청구됩니다.

11. 물 서비스의 복원

- a. 시에서 미납으로 주거용 물 서비스를 중단하는 경우, 고객에게 주거용 물 서비스 복원 방법에 대한 정보를 제공해야 합니다. 가구 소득이 연방 빈곤 선의 200% 미만임을 시에 입증하는 주거 고객의 경우, 시에서는 다음 두 가지를 모두 수행해야 합니다.
 - i. 50달러(\$50)를 초과하지 않는 금액으로 정상 영업 시간 동안 재연결에 대한 서비스 요금의 재연결 또는 실제 재연결 비용이 적으면 다시 연결되도록 설정합니다. 운영되지 않는 시간 동안 주거용 수도 서비스를 재연결하기 위해 시에서는 150달러(\$150)를 초과하지 않는 서비스 요금의 재연결 또는 비운영 시간 중 실제 재연결 비용을 설정하여야 합니다. 운영 시간 동안 재연결시 최대 \$50, 운영외 시간대에 \$150의 최대 금액은 2021년 1월 1일부터 소비자 물가 지수의 변화에 대한 연간 조정의 대상이 됩니다. 시에서는 로스앤젤레스 지역과 샌프란시스코 지역의 평균을 사용하여 소비자 물가 지수의 상승률을 결정합니다.
 - ii. 12개월마다 한 번씩 연체 청구서에 대한 이자 수수료를 면제합니다.
- b. 시에서는 가구의 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, 메디 칼, 보충 보안 소득 / 주 보충 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램 또는 고객이 가구의 연간 소득이 20% 미만임을 선언하는 경우 주거 고객이 연방 빈곤 선의 200% 미만의 가구 소득을 가진 것으로 간주합니다.

12. 집주인-세입자 관계와 관련된 서비스

- a. 시가 단독 주택, 다세대 주거 구조, 이동식 주택 및 주거, 구조 또는 공원의 소유자, 관리자 또는 운영자에게 개별적으로 계량 된 주거 용수 서비스를 제공하는 경우는 시에서는 계정이 연체된 경우 종료 최소 10일 전에 종료될 경우 서면 통지를 통해 거주자에게 알리기 위해 모든 성실한 노력을 기울여야 합니다. 서면 통지는 체납 계좌로 인해 발생할 수 있는 금액을 지불 할 필요없이, 다음 서비스가 청구됩니다 누구에게, 고객이 될 수 있는 권리가 있음을 주거 거주자에게 알려야한다.
- b. 시는 각 거주자가 서비스 약관에 동의하고 법률 및 시의 조례, 결의, 규칙 및 규정의 요건을 충족하지 않는 한 거주자에게 서비스를 제공하지 않습니다. 그러나, 한 명 이상의 주거 거주자가 시의 만족도에 대한 후속 요금에 대한 책임을 기꺼이 감수할 수 있는 경우, 여기에는 \$250의 보증금 납부 및 시 서비스 신청 완료를 포함하나 이에 국한되지 않는 요건이 포함되며, 금융 이사 또는 지정인이 거주 신청자가 서비스 약관을 충족할 수 있는지 여부를 평가할 수 있습니다. 시의 요건을 충족하지 못한 거주자에게 서비스를 선택적으로 종료할 수 있는 물리적 수단은 시에서 만족하는 거주자에게 서비스를 제공하여 이용 약관을 충족할 수 있도록 합니다.

13. 계정 소유자에 의한 서비스 종료

서비스를 종료하려는 계정 소유자는 서비스를 중단할 날짜를 지정하여 서면으로 종료해야 합니다. 해지 요청이 서면으로 이루어지지 않은 경우, 계정 소유자는 서비스 위치에 제공되는 유틸리티 서비스에 대한 책임을 집니다. 계정 소유자의 임시 서비스 종료도 서면으로 작성되어야 합니다. 계정 소유자가 사망한 경우 가족 구성원은 사망 증명서 사본과 함께 서비스 종료에 대한 서면 요청을 제출할 수 있습니다.

14. 보고 요구 사항

시는 매년 시 홈페이지와 주 수자원관리위원회에 주거서비스 중단 건수를 보고한다.

15. 본 정책의 제한 사항

이 정책의 어떤 것도 고객의 귀속되지 않은 행위를 포함하되 이에 국한되지 않는 이 정책에 명시되어 있는 것 이외의 이유로 고객에게 서비스를 종료할 수 있는 시의 능력을 제한, 제한 또는 손상시키지 않습니다.

16. 고객은 주거용 물 서비스에 대한 청구서에 명시된 금액을 이의를 제기할 수 있습니다.

- a. 계정 소유자는 연체가 발생하는 법안에 이의를 제기할 권리가 있습니다. 이렇게 하려면 다음을 수행해야 합니다.
 - i. 계정 소유자는 자신의 우려를 해결하는 차우칠라 시 항소 양식을 작성해야 하며, 재무부 정책과 분쟁이 있는 경우 계정 소유자 또는 불만 제기 당사자는 가능한 경우 동의하지 않는 정책을 표시해야 합니다. 완료된 항소 양식은 차우칠라 시 재무부의 수령 시 스탬프가 찍혀 있습니다.
 - ii. 금융이사와 공과금 청구 및 징수 과정에 직접 관여하지 않는 추가인으로 구성된 심사위원회가 이의를 제기한다. 이 위원회와의 청문회는 요청에 따라 부여됩니다. 청문회 날짜와 시간에 대한 서면 통지는 청문회 일로부터 5 영업일 이내에 불만 당사자에게 보내져야 합니다.
 - iii. 청문회는 완료된 항소 양식을 접수한 후 10일 근무일 이내에 열립니다. 시 변호사는 위원회의 조사 결과와 관련하여 자문을 구할 수 있습니다.
 - iv. 검토 위원회는 청문회 결과에 관한 계정 소유자에게 서면 통지를 제공합니다. 서면 답변은 고소인에게 결정 및 절차에 대해 항소할 수 있는 권리를 통보합니다. 계정 소유자가 위원회의 결정에 동의하지 않을 경우 시의회에 항소할 수 있습니다. 시의회에 대한 이의제기는 상소위원회의 결정일로부터 15일 이내에 이루어져야 한다. 시의회의 결정은 최종이다.
 - v. 시는 항소가 보류중인 동안 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.