

<p><b>정책 번호 1.10</b> 요금 미납으로 인한 주거 수도 서비스 중단</p>	<p><b>지구 법령</b> 제 1.10 장 1.10.010 – 1.10.070 절</p>	<p><b>승인일</b> 2020 년 1 월 28 일 <b>시행일</b> 2020 년 1 월 29 일</p>
--	--	--

**제 1 장: 목적 (1.10.010)**

**제 2 장: 정책 (1.10.020)**

**제 3 장: 납부 준비 (1.10.030)**

**제 4 장: 서비스를 중단하지 않는 특별 의료 및 재정 상황 (1.10.040)**

**제 5 장: 고지서에 이의를 제기하거나 반박하는 절차 (1.10.050)**

**제 6 장: 지구 연락처 정보**

**제 7 장: 정책의 채택**

**제 1 장: 목적 (1.10.010)**

지구는 수도 차단 보호법 (캘리포니아 건강 및 안전 강령 §§ 116900 – 116926) 및 지구 유틸리티 서비스법 (캘리포니아 정부 강령 §§ 60371 – 60375.5)을 준수해야 합니다. 수도 차단 보호법(Water Shutoff Protection Act)은 요금 미납에 대한 거주 수도 서비스의 중단 전에 특정 절차를 포함하는 서면 정책을 채택해야 합니다. 또한 거주 수도 서비스는 최소한 60 일 동안 연체되어야 계정의 중단 요건을 갖춘 것입니다.

**제 2 장: 정책 성명 (1.10.020)**

거주 수도 서비스 계정이 60 일 이상 연체된 경우, 지구는 현행 수도 중단 보호법 및 지구 유틸리티 서비스 법을 준수한 후에 수도 서비스를 중단합니다. 이 정책은 연체 고객에게 연체 계좌를 최신 상태로 유지하고 미납된 수도 서비스 중단을 피할 수 있는 옵션을 지구 내 고객에게 알리는 안내 역할을 합니다. 본 정책이 다른 지구의 규칙, 규정 또는 정책과 상충되는 경우 본 정책이 우선합니다. 이 정책은 비거주 서비스의 기타 계정에 적용되지 않습니다.

**제 3 장: 납부 조정 (1.10.030)**

고객은 단수 공지가 전달된 후에만 계정에 대한 납부 연장을 요청할 수 있습니다. 지구는 단독의 재량으로 연장을 허가할 수 있습니다. 그러한 연장은 연결 해제 통지서의 최종 마감일 이후 7 일을 초과할 수 없습니다. 단수 공지 상의 최종 마감일 후 7 일 이하의 연장은 지구 강령 4.08 장에 설명된 연장 비용이 적용됩니다. 미납 청구서가 4 개 이상인 계정에는 연장이 허용되지 않습니다.

고객은 단수 공지가 전달된 후 할부 지불 계획을 요청할 수도 있습니다. 고객이 겪는 과도한 어려움을 피하기 위해, 지구는 단독 재량으로 할부 지불 계획을 부여할 수 있습니다. 그러한 지불 계획으로 12 개월을 넘지 않는 기간 내에 연체 금액을 전액 납부해야 합니다. 이 제 3 장에 따른 연장 또는 지불 계획이 부여된 고객이 지불 계획에 따른 연장 기한 또는 납부 기일까지 납부하지 않으면 지구는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

**제 4 장: 서비스를 중단하지 않는 특별 의료 및 재정 상황. (1.10.040)****A. 조건**

다음 세 가지 조건이 모두 충족되면 지구는 수도 서비스를 중단하지 않습니다:

- a. 고객 또는 고객의 임차인은 수도 공급 중단이 거주 서비스가 제공된 구내 거주자의 생명과 건강 및 안전을 위협할 수 있는 인증된 일차 케어 제공사의 인증서를 지구에 제출합니다.
- b. 고객이 지구의 일반적인 고지서 주기 내에 주거 서비스 요금을 지불할 수 없는 경우, 고객은 다음과 같은 경우 정상적인 고지서 주기 내에 재정적으로 지불할 수 없는 것으로 간주됩니다:
  - i. 고객의 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 캘리포니아 SSI / SSP 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수령인이거나,
  - ii. 고객이 가구의 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 이하라고 위증하여 처벌을 받는 중이라고 선언한 경우입니다.

정책번호 1.10, 요금 미납으로 인한 주거 수도서비스 중단

- c. 고객은 연체 요금에 대한 연장이나 기타의 납부 계획에 대해 지구와 서면 계약을 체결할 의향이 있는 경우, 지구는 서면 협약에 나타나는 납부 조건 및 기간을 선택합니다. 어떠한 상황에서도 서면 계약은 12 개월을 초과하지 않습니다.

**B. 자격 요건에 대한 고객의 물증 제시와 지구의 검토**

고객은 상기 제 4.A 장의 자격이 충족되었음을 입증할 책임이 있습니다. 고객으로부터 문서를 수령하면, 지구는 7 일 이내에 문서를 검토하고 (a) 지구가 선택한 조건 및 기간을 통지하고 납부 계획 협약에 고객이 날인하도록 요구하거나; (b) 고객에게 추가 정보를 요청하거나; (c) 고객이 자격 요건을 충족하지 못한다고 통지합니다.

**C. 미준수**

지구는이 제 4 장에 따라 납부 준비를 부여받은 고객이 60 일 이상 다음 중 하나를 수행하지 않으면 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. (i) 납부 계획사의 연체 금액을 납부하거나; (ii) 납부 계획이 시행되는 동안 현재 수도 서비스 요금을 지불합니다. 교육구는 서비스 중단 최소 5 일 (업무일 기준) 전에 서비스 주소의 두드러지고 눈에 띄는 위치에 서비스 중단에 대한 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지를 받으면 고객은 제 5 장에 따른 지구에 의한 조사 또는 검토 권한을 가질 수 없습니다.

**제 5 장: 고지서에 이의를 제기하거나 반박하는 절차 (1.10.050)**

**A. 제 5 장: 고지서에 이의를 제기하거나 반박하는 절차.**

수도 서비스 고지서의 정확성에 의문이 생길 때마다 기록 상의 고객은 서면으로 청구 분쟁을 시작하거나 이의가 제기된 고지서 수령 후 10 일 이내에 고지 금액에 대한 조사를 요청할 수 있습니다. 서면 분쟁에는 지원 정보 또는 증거가 포함되어야 합니다. 고객 서비스 관리자는 모든 적시의 분쟁 또는 조사 요청을 검토합니다. 검토에는 고객이 미납부잔액에 대해 연기된 납부나 분할 납부 계획을 받을 수 있는지에 대한 고려를 포함합니다. 조사 분쟁이 진행 중이거나 항소 중에는 수도 서비스는 미납으로 인해 중단되지 않습니다. 지구는 단독 재량으로 시기 적절하지 않은 분쟁 또는 조사 요청을 검토할 수 있지만 그러한 분쟁 또는 요청은 항소의 대상이 아닙니다.

**B. 항소 위원회에 항소**

정책번호 1.10, 요금 미납으로 인한 주거 수도서비스 중단

불만 제기자가 고객 서비스 관리자의 결정에 만족하지 않으면 고객 서비스 관리자의 결정 후 10 일 이내에 항소위원회에 서면 항소를 제기할 수 있습니다. 항소위원회는 총괄 책임자, 부 총괄 책임자 및 재무 및 기술 서비스 국장(또는 해당 피지명인)으로 구성됩니다. 항소를 제출한 후,위원회는 항소에 대해 항소자에게 10 일 이내에 서면으로 답변해야 합니다.

고객이 위원회의 서면 답변에 만족하지 않으면 서면 응답으로부터 10 일 이내에 위원회와의 회의를 요청합니다. 회의는 가능한 한 신속히 설정되어야 하며 불만 제기자는 회의 시간과 장소에 대한 서면 통지를 받아야 합니다. 회의 후, 위원회는 결정에 대해 서면으로 10 일 이내에 불만제기자에 보고해야 합니다.

**C. 이사진에 항소**

불만 제기자가 위원회의 결정에 만족하지 않는 경우, 지구 이사회에 5 일 이내에 청문회를 요청할 수 있습니다. 서면 요청은 이사회의 총무에게 제출해야 합니다. 적시 요청 접수 시, 사안은 가능한 빨리 이사회 청문회가 설정되어야 하며, 불만 제기자는 청문회의 시간과 장소에 대한 서면 통지를 받아야 합니다. 이사회는 불만에 관한 위원회 보고서를 검토해야 합니다. 청문회 시간 설정 시, 불만제기자에게는 자신의 불만을 뒷받침하는 적법하고 관련된 증거를 제시할 합리적인 기회가 주어집니다. 제시된 증거를 검토한 후, 이사회는 최종이 되는 결정을 내려야 합니다.

**제 6 장: 지구 연락처 정보 (1.10.060)**

체납에 대한 서비스 중단을 피하는 옵션을 포함하여 질문이나 지원은 지구의 고객 서비스 직원에게 정상 업무 시간 동안 855-654-CVWD (2893)로 연락할 수 있습니다. 일반적인 영업 시간은 지역 공휴일을 제외한 월요일부터 목요일 오전 7 시 30 분부터 오후 5 시 30 분까지, 그리고 금요일 오전 7 시 30 분부터 오후 4 시 30 분까지입니다.

**제 7 장: 정책의 채택 (1.10.070)**

이 정책은 2 년마다 검토되며 이사회는 수정 사항을 승인해야 합니다. 이 정책은 개정될 수 있으며 기타의 변경은 이사회가 수시로 결정할 수 있습니다.

정책 개정일:

2020년 1월 28일 (결의/법령 번호 2020-1-3)