

요금 미납으로 인한 주택수도 서비스 중단

부서/부문	재무 회계	승인 근거	2019-31호 결의안
효력일	2020년 2월 1일	적용 대상	지역구 전체
대체 대상	해당 없음	추가 참고	

1.0 일반 정책 및 허가

1.1 관리 당국

주 기관으로서 카운티 상수 지구법 상수 코드 섹션 30000 이하 참조에 따라 특별 지역구로 생성된 Yorban Linda 상수 지구(이하 "지역구")는 캘리포니아 정부 코드 섹션 60370-60375.5에 따른 미납 계정 수금 이행에 따라 관리됩니다. 해당 지역구는 200개 이상의 서비스 연결 대상에게 상수를 공급하는 도시 또는 커뮤니티 상수 시스템으로서 2020년 2월 1일부로 동시에 수도 서비스 중단 보호법으로 알려진 캘리포니아 보건 및 안전 코드 섹션 116900 - 116926의 관리를 받게 되었습니다.

1.2 서비스 중단 관련 정책

Yorba Linda 상수 지구 요금 미납으로 인한 주택수도 서비스 중단 정책(이하 "정책")은 수도 요금이 미납되었을 때 따르는 정책 및 절차를 설립합니다. 요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단은 수금 절차의 최종 단계로 간주되며 충분한 통지와 기타 모든 합리적인 지불 대안을 충족시키고 난 후에만 시행할 수 있습니다. 본 정책이 기타 지역구 규정, 규율, 또는 정책과 충돌하는 경우, 본 정책이 우선권을 갖습니다.

1.3 총괄 관리자 권한

위원회는 본 정책을 채택함으로써 총괄 관리자와 그 지정인이 본 정책 아래 지역구의 운영에 필수적인 특정 의무와 책임을 이행할 수 있게 합니다.

1.4 연락 정보

요금 미납으로 인한 서비스 중단을 피하는 옵션을 포함하여 귀하의 수도 요금 청구서에 대한 질문이나 도움은 714-701-3000으로 지역구 고객 서비스 직원에게 문의해 주시기 바랍니다. 또한 지역구 공휴일을 제외하고 월요일에서 목요일까지 오전 7시부터 오후 6시 사이에 지역구 고객 서비스 사무실을 직접 방문하실 수도 있습니다.

2.0 요금 체납 계정의 미납에 의한 서비스 중단

2.1 요금 체납 계정

요금 체납 계정은 청구 일자에서 27일째가 되는 날짜까지 계속 미납된 상태인 수도 요금 청구서를 뜻합니다. 본 정책은 미납 계정 수금에 적용됩니다.

2.2 서비스 중단 시한

지역구는 최소 60(육십)일 간 수도 서비스 청구 요금이 체납된 경우 수도 서비스를 중단하게 됩니다.

3.0 고객 통지

3.1 서비스 주소지의 고객 또는 거주자 수도 서비스 이용자서면 통지

지역구는 기록상의 고객에게 청구 일자에서 29일째가 되는 날(그러나 수도 서비스 중단까지 최소 30(삼십)일은 남아 있는 때에야 함)의 오후 5시까지 우편 통지를 제공할 것입니다. 이때 10퍼센트(10%)의 연체료가 부과됩니다. 지역구는 또한

고객의 주소가 주택 서비스가 제공되는 건물의 주소와 같지 않은 경우, 주택 서비스가 제공되는 건물 주소로도 통지를 하게 되며, 이는 “가주자수도 서비스 이용자”에게 발송됩니다.

3.1.1 위 섹션 3.1에 따라 요구되는 우편 통지는 다음을 포함합니다.

3.1.1.1 기록상의 고객 이름 및 주소

3.1.1.2 미납 비용,

3.1.1.3 서비스 중단을 피하기 위해 결제나 결제 협의를 완료해야 하는 날짜,

3.1.1.4 고객이 섹션 4에서 설명된 연장 또는 지불 대안 협의를 요청하기 위해 따라야 하는 절차,

3.1.1.5 고객이 섹션 12에서 설명된 수도 요금 청구서에 이의를 제기하고 항소하기 위해 따라야 하는 절차,

3.1.1.6 적용 가능한 경우 사적, 지역, 주, 또는 연방 자원을 포함하는 재정 지원을 받을 수 있는지의 여부에 대한 정보, 그리고

3.1.1.7 고객이 지역에 지불 협의를 요청하거나 추가 정보를 받기 위해 연락할 수 있는 전화번호

3.2 전화 통지

우편 통지가 배달 불가능하여 우편을 통해 되돌아오거나, 고객이 서비스 중단까지 최소 10(십)일이 남은 상태에서 미납 요금을 지불하지 않은 경우, 지역구는 기록상의 고객이나 고객의 건물에 거주하는 성인에게 전화 연락을 하기 위한 합리적인 선의의 노력을 할 것입니다. 지역구는 본 정책의 사본을 서면으로 제공할 것과, 아래 섹션 4에 나열된 기간 연장 또는 지불 대안 협의의 가능성을 포함하여, 요금 미납에 의한 수도 서비스 중단을 피하기 위한 옵션을 의논할 것을 제안할 것입니다.

3.3 서비스 주소자의 거주자에 대한 통지 게시

지역구는 서면 통지나 전화로 기록상의 고객이나 고객의 건물에 거주하는 성인에게 연락을 취할 수 없는 경우, 거주자를 방문해 눈에 띄는 곳에 주택 수도 서비스 중단 임박에 대한 통지(예를 들어 문에 붙이는 태그의 형식으로) 및 전화번호와 본 정책에 대한 링크 모두를 남겨서는 선의의 노력을 할 것입니다. 해당 통지 및 전화번호와 본 정책에 대한 링크는 서비스 중단까지 최소 48시간이 남은 상태에서 거주자에 남겨질 것입니다. 통지 게시물(예를 들어 문에 붙이는 태그의 형식으로)은 위 섹션 3.1.1에 따라 요구되는 것과 같은 통지 정보를 포함할 것입니다.

4.0 기간 연장 및 기타 지불 대안 협의

4.1 기간 연장 또는 기타 지불 대안 협의 요청 사항

고객은 지불 기간 안에 청구서 비용을 지불할 수 없는 경우 본 섹션 4에 설명된 기간 연장이나 기타 지불 대안 협의를 요청할 수 있습니다. 고객이 지역구의 서비스 중단 전에 요청을 하는 경우, 해당 요청 사항은 총괄 관리자가 검토하게 됩니다. 지역구의 기간 연장 및 기타 지불 대안 협의에 대한 결정은 변경될 수 없으며, 섹션 12에 따라 지역구 위원회에게 해당 결정에 대한 항소를 진행할 수 없습니다.

4.2 기간 연장

지역구가 기간 연장을 승인하면 고객의 미납 요금 지불 기간이 일시적으로 연장될 수 있습니다. 해당 기간 연장은 12개월 동안 3번만 제공될 수 있으며 이를 초과할 수 없습니다. 총괄 관리자는 자유 재량에 따라 기간 연장을 제공할지, 그리고 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. 지불 기간 연장은 서면으로 지정되어 고객에게 제공될 것입니다.

4.3 할부 상환

고객의 미납 요금은 총괄 관리자가 자유 재량에 따라 결정한 내용대로 12(십이)개월을 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 예정표와 지불해야 할 금액은 서면으로 지정되어 고객에게 제공됩니다.

4.4 지불 대안 예정표

고객의 미납 요금은 총괄 관리자가 자유 재량에 따라 결정한 내용대로, 12(십이)개월을 넘지 않는 기간 동안 지불 대안 예정표를 따라 지불될 수 있습니다. 지불 대안 예정표는 승인되는 경우 지역구가 지정한 지불 날짜가 아닌 날에 주기적으로 일괄 비용을 지불하게 허용하거나, 지역구의 장기적인 지불 날짜보다 더 자주, 또는 덜 자주 비용을 지불할 수 있게 허용할 수 있습니다. 고객은 지불 대안 예정표의 기간 동안 추후 청구 기간에 청구되는 모든 수도 서비스 요금을 적시에 지불해야 합니다. 지불 대안 예정표와 지불해야 할 금액은 서면으로 지정되어 고객에게 제공됩니다.

4.5 약속 이행 실패

고객에게 섹션 4에 따른 지불 협정이 허용되었으며, (a) 기존 청구 비용이 최소 60(육십)일 간 미납 상태이고 (b) 고객이 (i) 연장된 날짜까지 미납 요금 지불을 하지 못하거나, (ii) 할부 상환 예정표에 따른 비용을 지불하지 못하거나, (iii) 지불 대안 예정표에 따른 지불 날짜까지 내야 할 비용을 지불하지 못하는 경우, 지역구는 수도 서비스를 중단할 수 있으며 해당 고객은 기간 연장이나 지불 대안 예정표 아래 정해진 지불 날짜로부터 6개월 동안 본 섹션에 따른 지불 대안을 협의할 수 있는 권리를 모두 상실하게 됩니다. 고객은 총괄 관리자에게 상실된 권리에 대한 항소를 할 수 있으며, 해당 인물은 자유 재량에 따라 해당 권리를 복원할 수 있습니다. 지역구는 서비스 중단까지 최소 48시간이 남은 상태에서 서비스 주소의 잘 보이고 눈에 띄는 곳에 서비스 중단 알림 최종 통지를 게시할 것입니다. 고객은 최종 통지에 관해 섹션 12에 따른 지역구의 조사나 검토를 요청할 권리가 없습니다.

5.0 서비스 재연결

5.1 재연결 요건

수도 서비스가 중단된 고객은 지역구에 연락해 재연결 요건에 대한 문의를 할 수 있습니다.

5.2 재연결 수수료

재연결 시 (a) 재연결 수수료 \$40 지불, (b) 적용 가능한 이자 및 벌금을 포함한 미납 요금 지불, 그리고 (c) 지역구가 요청하는 경우 보증금 지불이 필요합니다. 모든 비용은 반드시 현금, 신용카드, 또는 공인 자금을 통해 지불해야 합니다. 월요일에서 목요일 오후 6시 이후, 또는 금요일에서 일요일 중 모든 시간, 또는 공휴일에 재연결을 요청하는 경우, 영업시간 외 재연결 비용 \$210 및 위의 문단 (a) - (c)에 나열된 적용 가능한 수수료 전체가 청구됩니다.

6.0 서비스를 중단하지 않는 경우

6.1 일반

지역구는 (a) 금요일, 토요일, 일요일, 공휴일이나 대중이 지역구 사무실을 이용할 수 없는 모든 기간 동안, (b) 지역구가 섹션 12에 따라 고객이 적시에 제기한 불만 사항이나 조사 요청에 따라 조사를 실행하는 동안, 또는 (c) 지역구가 섹션 4에 따라 승인된 기간 연장, 할부 상환, 또는 대안 지불 협의를 검토하는 동안이나 해당 기간 동안 고객이 그 중 하나의 지불 협의 조건을 계속해서 준수하는 경우에는 체납 요금에 대한 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.

6.2 지불 대안 협의를 포함하는 특별 의료 및 재정 상황

지역구는 섹션 6.1과 함께 다음 조건이 모두 충족된 경우 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.

- 6.2.1** 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
- 6.2.2** 고객이 아래 섹션 6.3에서 설명된 것처럼 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 200퍼센트 미만임을 주장하는 경우로, 일반 청구 주기 동안 비용을 지불할 재정적인 능력이 없다고 간주됨 그리고
- 6.2.3** 고객이 위 섹션 4에 따라 지역구와 미납 요금에 대한 기간 연장이나 기타 대안 지불 협의에 대한 서면 계약을 체결할 의향이 있음 지역구는 서면 계약서에 지정될 지불 계획 약관을 선택할 것입니다.

6.3 고객 증명, 지역구 검토, 또는 자격 충족

고객은 위 섹션 6.2 내의 자격이 충족되었음을 보여줄 책임이 있습니다. 지역구는 고객의 증명 서류를 받고 난 후 7(칠)일 내에 서류를 검토하고 고객에게 (a) 지역구가 지정한 약관을 통보하고 지불 계획 계약서에 고객의 서명을 요청하거나, (b) 추가 정보를 요청하거나, (c) 고객이 요건을 충족하지 않음을 통보할 것입니다.

6.4 약속 이행 실패

지역구는 본 섹션 6에 따른 대안 지불 협의가 허용된 고객이 (a) 60(육십)일 이상 체납 상태이며 (b) (i) 지불 계획에 따라 지불해야 할 금액을 내지 못한 경우나 (ii) 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 섹션 12에 따른 지역구의 조사나 검토를 요청할 권리가 없습니다.

7.0 저소득 고객을 위한 특정 프로그램

7.1 수수료 면제 및 재연결 수수료

지역구는 연방 빈곤 기준선의 200퍼센트(200%) 미만의 가계 소득을 증명할 수 있는 주택 서비스 고객을 위해 다음을 실행할 것입니다.

7.1.1 고객이 요청하는 경우 12개월마다 한 번씩 미납 청구 비용에 대한 이자 비용이나 벌금을 면제한

7.1.2 일반 영업시간 중 서비스 재연결 수수료가 50달러(\$50)를 넘지 않고, 영업시간 외 재연결 비용이 150달러(\$150)를 넘지 않게 제한하되 실제 재연결 비용이 그보다 적은 경우 그 비용을 넘지 않게 함 2021년 1월 1일부로 재연결 비용은 두 가지 상황 모두 소비자 가격 지표의 연간 변경 사항에 따른 비용 조정이 적용됩니다.

7.2 저소득 고객 자격 충족 방법

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 200퍼센트(200%) 미만임을 주장하는 경우로, 소득이 연방 빈곤 기준선의 200퍼센트(200%) 미만이라고 간주됨

8.0 거주자나 세입자가 지역구의 고객이 되는 절차

8.1 신청 자격

본 섹션은 주택 서비스 주소지의 건물주, 임대주, 권리자, 또는 운영자가 기록상의 고객으로 등재되었으며 해당 인물에게 섹션 3에 따른 수도 서비스 중단 알림 통지가 발행된 경우에만 적용됩니다.

8.2 지역구 서비스 약관에 대한 동의

지역구는 특정 계정이 체납 상태인 경우, 서비스 중단까지 최소 10일이 남은 상태에서 서면으로 주택 거주자에게 서비스가 중단됨을 알리려는 선의의 노력을 해야 합니다. 해당 서면 통지는 열람할 수 있는 지역구의 서비스 약관과 수도 서비스에 대한 규칙 및 규정 모두에 동의하는 경우, 해당 거주자도 지역구의 서비스를 이용할 수 있음을 알려야 합니다.

8.2.1 한 명 이상의 거주자가 추후 지역구가 만족할 정도로 체납되지 않은 계정 청구 비용에 대한 책임을 질 의향이 있으며 해당 책임을 질 수 있는 경우, 지역구는 해당 요건을 충족한 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다.

8.3 세입 증명

거주자가 체납 계정의 미납 요금에 대한 책임을 지지 않으려면, 고객이 된 거주자는 체납 계정의 기록상 고객이 건물의 건물주, 권리자, 또는 대리인임(혹은 이었음)을 증명해야 합니다. 해당 증명은 임대나 임대 계약서, 임대료 영수증, 거주자가 해당 건물을 임대하고 있음이 표시된 정부 서류, 또는 민법 섹션 1962에 따라 공개되는 정년 지역구의 자유 자람에 따라를 포함할 수 있으나 이에 국한되지는 않습니다.

8.4 임대료에서의 공제

정부 코드 섹션 60371(d) 및 116916(e)에 따라, 본 섹션 8 아래 지역구의 고객이 되며 임대료 지불과 같은 주기적인 비용 결제가 주택 수도 서비스 비용을 포함하고, 해당 비용이 개별적으로 명시되지 않은 거주자는 각 지불 기간 동안 주기적인 임대 지불 비용에서 이전 결제 기간에 해당 서비스를 위해 지역구에 지불한 모든 합리적인 비용을 공제할 수 있습니다. 지역구에는 섹션 60371(d) 또는 116916(e)를 집행할 권한이 없으며, 비용을 제하고자 하는 결정은 거주자가 내리는 결정으로, 지역구가 하기한 결정이 아닙니다.

9.0 기타 조치 방법

9.1 지역구는 수도 서비스 중단과 함께 수도 서비스 청구 비용 미납에 대한 기타 법적이나 자본적 조치를 이행할 수 있으며, 이는 (a) 부동산 재산에 대한 유치권을 신청해 미납 요금을 확보하는 행위, (b) 클레임이나 법적 소송을 제기하는 행위, 또는 (c) 수급 기관에 미납 요금 수급을 의뢰하는 행위를 포함하나 이에 국한되지는 않습니다. 지역구에 유리한 쪽으로 법적 판결이 난 경우, 지역구는 변호사 비용 및 축적 비용을 포함한 모든 비용을 받을 권리가 있습니다.

10.0 기타 고객 위반 사항에 따른 수도 서비스 중단

10.1 지역구는 체납 계정의 요금 미납 외의 모든 지역구 법령, 규칙, 또는 규정의 위반에 따라 수도 서비스를 중단할 수 있는 권리를 보유합니다.

11.0 발생 수수료 및 청구 비용

11.1 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.

12.0 수도 요금 관련 이의 제기 절차

12.1 불만 사항 제기 또는 조사 요청 시한

고객은 누구나 이의가 있는 청구서의 “청구 날짜”로부터 27(이십칠)일 내에 총괄 관리자에게 서면으로 불만을 제기하거나 자신의 청구서 내 비용에 대한 조사를 요청할 수 있습니다. 지역구는 자유 재량에 따라 적시에 제기되지 않은 불만 사항이나 조사 요청을 검토 할 수는 있으나, 것처럼 적시에 제기되지 않은 불만 사항이나 요청을 지역구 위원회에 항소를 할 수는 없습니다.

12.2 지역구의 검토

총괄 관리자는 서면 불만 사항이나 요청을 받은 후 불만 사항을 검토하거나 (또는 검토하는 동시에) 자신의 자유 재량에 따라 알맞다고 판단되는 조사를 이행할 것입니다. 총괄 관리자의 검토는 고객에게 섹션 4에 따른 기간 연장이나 지불 대안 예정표를 하할 수 있을지에 대한 고려를 포함합니다. 검토 맞또는 조사 기간 중 고객에게는 연체료를 피하기 위한 해당 지불 마감일에 대한 기간 연장이 허용되나, 섹션 2.3에 따른 60일의 기간 연장은 제공되지 않습니다. 조사는 서면 불만 사항이나 요청을 수신한 날짜로부터 10일 내에 완료되어야 하며, 완료 후에는 고객에게 총괄 관리자의 결정이 통보됩니다.

12.3 판단 결과

검토 맞또는 조사 결과가 고객에게 유리한 쪽으로 종료되는 경우, 청구 비용이 잘못되었다면 고객의 계정에 비용 조정을 적용하게 됩니다. 청구 비용이 정확한 경우, 해당 청구서의 잔액은 고객에게 총괄 관리자의 결정이 통보되고 난 날짜로부터 10(십)일 내에 지불되어야 합니다. 조사 완료 전에 추가 청구서(들)의 결제일이 도달했다면 고객은 해당 청구서의 지불 마감일까지 청구비용을 전부 지불해야 합니다. 이를 이행하지 못하는 경우 본 정책에 따라 연체료가 부과되거나 미납에 의한 서비스 중단이 발생할 수 있습니다.

12.4 이사회에 대한 항소

본 섹션 12에 따라 적시에 제기된 불만 사항이나 조사 요청이 자신이 만족할 수 없는 결과로 종료된 고객은 지역구가 결정을 우편으로 통보한 날짜로부터 10(십)일 내에 bodsecretary@ylwd.com으로 지역구 비서에게 서면으로 항소 통지를 보내 해당 결정에 대한 항소를 진행할 수 있습니다. 지역구 비서는 항소 통지를 받은 후 다음번 위원회 회의에서 해당 문제를 의논할 일정을 잡게 되며 회의까지 최소 7(칠)일이 남은 상태에서 고객에게 우편으로 항소 시간 및 장소를 서면 통보할 것입니다. 위원회의 결정은 변경될 수 없습니다.

13.0 지역구 웹사이트 내 게시물 및 번역 버전

- 13.1 본 정책과 본 정책에 따라 발행된 서면 통지는 모두 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 지역구 서비스 구역 내 인구의 최소 10%가 구사하는 모든 언어로 제공됩니다. www.ylwd.com/sb998policy