

트래시(City of Tracy)시
요금 미납으로 인한 주택용 수도 서비스 중단 정책

1. 목적/배경:

본 정책은 “수도 차단 보호법”으로 알려진 상원 법안 998을 준수하기 수립되었습니다(캘리포니아 보건 안전법 섹션 116900-116926).

2. 적용:

본 정책은 요금 미납으로 인한 주택용 수도 서비스 중단에만 적용됩니다. 트래시 시의 기존 조례, 결의, 정책 및 절차는 비-주택용 수도 서비스 계정에, 그리고 다른 이유로 인한 주택용 수도 서비스의 중단에 계속 적용되고, 이에는 다른 조례, 규정 또는 시의 정책을 고객이 위반한 것으로 인해 트래시 시의 서비스 연결이 중지되는 것도 포함됩니다.

3. 정책의 입수 가능성:

시는 본 정책을 영어로, 그리고 민법 섹션 1632에 열거된 언어들로 제공해야 하고, 이에는 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어, 그리고 “시”의 서비스 지역에 거주하는 사람들 중 최소한 10%가 사용하는 기타 언어가 포함됩니다. 본 정책은 시의 웹사이트에서 일반인이 입수할 수 있습니다.

4. 전화 번호:

시의 재정부에 (209) 831-6800번 전화로 연락하여 수도 요금 고지서의 요금의 납부에 관해 도움을 받을 수 있고 본 정책의 조건에 의거하여 요금 미납으로 인해 주택용 수도 서비스가 중단되는 사태를 방지하기 위한 옵션을 논의할 수 있습니다.

5. 요금 미납으로 인한 주택용 수도 서비스 중단의 선행 요건:

a. 60일 연체 기간

“시”는 고객이 최소한 60일 동안 연체할 때까지 요금 미납으로 인해 주택용 수도 서비스를 중단하지 않아야 합니다.

b. 통지서

“시”는 요금 미납으로 인해 주택용 수도 서비스를 중단하기 최소한 7 근무일 전에 고객에게 서면 통지로 연락합니다. 서면 통지는 영어로, 민법 섹션 1632에 열거된 언어들로, 그리고 “시”의 서비스 지역에 거주하는 사람들 중 최소한 10%가 사용하는 기타 언어로 제공되어야 합니다.

- i. 납부 연체 및 주택용 수도 서비스의 임박한 중단에 대한 서면 통지는 당해 계정에 지정된 우편 주소로 송부되어야 합니다. 우편 주소와 주택용 수도 서비스가 제공되는 건물의 장소의 주소가 다른 경우, 제2의 통지서도 서비스 주소로 우송하고 “거주자” 앞으로 보냅니다.

- ii. 서비스 차단 통지서에는 다음이 포함됩니다.
 - A. 고객의 성명 및 주소.
 - B. 연체 금액.
 - C. 주택용 수도 서비스의 중단을 피하기 위해 납부해야 하거나 납부 협정을 체결해야 하는 기일.
 - D. 연체 요금을 납부해야 하는 시간의 연장을 위해 적용하는 과정의 설명.
 - E. 요금 고지서의 요금에 대한 검토 및 이의 제기 신청 절차의 설명.
 - F. 고객이 연기된, 감액된, 또는 대안의 납부 일정을 본 정책에 따라서 요청할 수 있는 절차의 설명, 이 일정에는 연체된 주택용 수도 서비스 요금의 분할 납부가 포함됨.
 - G. “시”의 재정부 고객 서비스 데스크의 전화 번호, 사무실 주소 및 업무 시간.
- iii. “시”는 고객에게 주택용 수도 서비스의 임박한 중단에 대한 통지를 대안적으로 전화로 할 수 있습니다. 통지를 전화로 하는 경우, “시”는 고객에게 본 정책의 사본을 제공하겠다고 해야 하고 대안의 납부 옵션에 대해, 그리고 고객의 요금 고지서의 요금에 대해 검토 및 이의 제기를 하기 위한 절차에 대해 논의하겠다고 해야 합니다.
- iv. “시”가 고객 또는 거주지에 거주하는 성인에게 전화로 연락할 수 없고, 서면 통지가 배달 불가로 우편으로 반송되는 경우, “시”는 선의의 노력을 기울여 거주지를 방문하고 요금 미납으로 인한 주택용 수도 서비스의 임박한 중단 통지서와 본 정책의 사본을 눈에 잘 띄는 곳에 남겨 두거나 놓아 두어야 합니다.

c. 48시간 전 중지 통지서

“시”는 합당한, 선의의 노력을 기울여 고객에게 요금 미납으로 인한 주택용 수도 서비스의 중단에 대해 48시간 전에 통지합니다. 통지 수단은 고객이 선택한 통지 환경설정(문자, 전화, 또는 이메일)에 따릅니다. 통지 수단을 선택하지 않은 고객에게는 전화로 통지합니다. “시”가 문자, 전화, 또는 이메일로 연락할 수 없는 경우, “시”는 선의의 노력을 기울여 거주지를 방문하고 주택용 수도 서비스의 중단 통지서를 눈에 잘 띄는 곳에 남겨 둡니다.

6. 서비스 복구 정보:

“시”가 요금 미납으로 인해 주택용 수도 서비스를 중단하는 경우, “시”는 고객에게 주택용 수도 서비스를 어떻게 복구할 수 있는지에 관한 정보를 제공해야 합니다.

7. 주택용 수도 서비스 중단에 대한 제한:

- a. “시”는 다음 조건들 **모두**가 충족되는 경우 요금 미납으로 인해 주택용 수도 서비스를 중단하지 않아야 합니다.
 - i. 고객, 또는 고객의 세입자가, 주택용 수도 서비스를 중단하면 수도 서비스가 제공되는 당해 건물의 거주자의 생명에- 위협이 되거나, 그 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협을 야기할 것이라고 하는, 복지 및 기관 법의 섹션 14088(b)(A)(1)에 정의된 바와 같은, 일차 진료 기관의 확인서를 제출합니다.
 - ii. 고객이 자신이 “시”의 정상적 요금 고지 주기 내에 주택용 수도 서비스에 대한 요금을 재정적으로 납부할 수 없다는 것을 실증합니다.

A. 고객의 가구 구성원이 다음의 현재 수혜자인 경우, 고객은 “시”의 정상적 요금 고지 주기 내에 주택용 수도 서비스에 대한 요금을 재정적으로 납부할 수 없는 것으로 간주되어야 합니다.

- 1) CalWORKs,
- 2) CalFresh,
- 3) 일반 부조,
- 4) Medi-Cal,
- 5) 사회보장 생활 보조금/주 생활 보조금 지급 프로그램, 또는
- 6) 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램, 또는
- 7) 고객이 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우.

iii. 고객이, 본 정책의 섹션 7.b.에 따라, 분할 납부 약정, 대안의 납부 일정, 또는 연기되거나 감액된 납부 계획을 체결할 의향이 있습니다.

b. 대안의 납부 협정

i. 고객이 상기 섹션 7.a.에 열거된 조건들을 모두 충족하는 경우, “시”는 고객에게 다음 옵션들 중 한 가지 이상을 제의해야 합니다.

- A. 미납 잔액의 분할 납부.
- B. 대안의 납부 일정을 체결.
- C. 다른 요금 납부자들에게 추가 요금을 부담시키지 않고 재정적으로 처리된 미납 잔액의 부분 또는 전부 감액.
- D. 일시적 납부 연기.

ii. 재정 국장, 또는 피지명자는 상기 섹션 7.b.i.에 설명된 납부 옵션들 중 어느 것을 선택할 수 있고, 고객에게 조언을 줄 수 있으며, 당해 납부 옵션의 변수를 정할 수 있습니다. 보통, 제의된 분할 납부 옵션은 12개월 내에 남아 있는 미불 잔액의 분할 납부로 귀결되어야 합니다. “시”는 개별적 상황에 따라 고객에게 미치는 과도한 어려움을 피하기 위해 더 긴 분할 납부 기간이 필요하다는 것을 알게 되는 경우, 더 긴 분할 납부 기간을 승인할 수 있습니다.

c. 고객의 의무

고객은 요금이 각각의 차후 요금 고지 기간에 누적되는 대로 주택용 수도 서비스에 대해 경상 상태를 유지해야 합니다. 고객은 대안의 분할 납부 협정에 따라 연체 요금을 납부하는 동안 차후에 발생하는 미납 요금의 분할 납부 또는 감액을 추가로 요청할 수 없습니다. 1차 납부 협정이 체결되는 날짜부터, 합의된 납부 협정을 준수하지 못하는 고객은, 법으로 달리 금지하는 경우를 제외하고, 12개월 동안 향후에 납부 협정을 체결할 자격이 없습니다.

d. 대안의 납부 협정을 준수하지 못한 후 수도 서비스의 차단

i. “시”는 다음 상황들 중 어느 경우에 건물에서 눈에 잘 띄는 곳에 서비스를 차단하겠다는 최종 통지서를 게시하고 최소한 5 근무일이 지난 후에야 주택용 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

- A. 고객이 분할 납부 약정, 대안의 납부 일정, 또는 연체 요금에 대한 연기 또는 감액 납부 계획을 60일 이상 준수하지 못하는 경우.

- B. 분할 납부 약정, 대안의 납부 일정, 또는 연체 요금에 대한 연기 또는 감액 납부 계획의 의무를 지는 동안, 고객이 자신의 현재 주택용 수도 서비스 요금을 60일 이상 납부하지 않는 경우.

8. 임대주와 세입자 관계를 수반하는 서비스:

- a. 마스터 계량기로 검침하는 임대주-세입자의 경우 주택의 세입자/거주자에 대한 통지
 “시”가 단독-가정 주택, 다세대 주거용 건축물, 및 이동식 주택 지역, 또는 보건 안전법 섹션 17008에서 정의된 노동자 합숙소에 있는 영구 주택 건축물의 거주자들에게 개별적으로 계량된 주택용 수도 서비스를 제공하고, 당해 주택, 건축물, 또는 지역의 소유주, 관리자 또는 운영자가 등록 고객인 경우, “시”는 당해 주택용 수도 서비스 계정이 연체되어 서비스가 차단될 수 있는 경우, “시”는 주택용 수도 서비스가 차단되기 최소한 10일 전에, 합당한, 선의의 노력을 기울여, 세입자/거주자에게, 서면 통지에 의해, 통보해야 합니다. 그 서면 통지는 세입자/거주자에게 그들이 당해 주소에서 주택용 수도 서비스에 대한 차후 요금에 대해 재정적 책임을 질 의향이 있는 한, 연체 계정에 대해 지불해야 할 금액을 납부해야 할 의무 없이 “시”의 고객이 될 권리가 있다는 것을 통지합니다.
- b. 세입자/거주자에게 제공되는 서비스
 “시”는 각 주택 세입자/거주자가 “시”의 주택용 수도 서비스에 대한 약관에 동의하지 않고 법과 “시”의 조례, 결의, 규칙 및/또는 정책의 요건을 충족하지 않는 한 주택 세입자/거주자에게 서비스를 제공하지 않아야 합니다. 하지만, 주택 세입자/거주자들 중 한 명 이상이 수도 서비스에 대한 차후 요금에 대해 “시”가 만족할 정도로 책임을 질 의향이 있고 책임을 질 수 있는 경우에는, 또는 “시”가 서비스를 위한 요건을 충족하지 않은 주택 세입자/거주자에게 서비스를 선택적으로 종지하는 물리적 수단이 “시”에게 합법적으로 있는 경우에는, “시”는 그 요건을 충족한 주택 세입자/거주자에게 서비스를 제공합니다.
- c. 단독-가정 주택
 단독 가정 주택의 경우, “시”는 다음 중 어느 것을 할 수 있습니다.
- i. 예정된 종지 최소한 7일 전에 주택용 수도 서비스의 종지 통지서를 제공합니다.
 - ii. 연체 계정에 대해 지불해야 금액이 면제되기 위해, 고객이 되는 세입자/거주자에게 임대 계약서의 형식으로 차용을 증명하도록 요구합니다.

9. 재정적 곤란에 근거하여 서비스 복구에 추가로 고려해야 할 사항:

- a. 주택용 수도 서비스 고객이 가구 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라는 것을 “시”에게 실증하는 경우, “시”는 다음 조치를 두 가지 모두 취해야 합니다.
- i. 트래시 지방자치법 섹션 11.12.060(a)에 명시된 바에 따른 주택용 수도 서비스의 복구에 대해 요금을 부과합니다.
 - ii. 연체 요금에 대한 이자를 12개월마다 1번씩 면제합니다.
- b. 다음의 경우, “시”는 주택용 수도 서비스 고객이 연방 빈곤 수준의 200% 미만의 가구 소득을 올리는 것으로 간주해야 합니다.
- i. 고객의 가구 구성원이 다음의 현재 수혜자인 경우:
 - A. CalWORKs,
 - B. CalFresh,

- C. 일반 부조,
- D. Medi-Cal,
- E. 사회보장 생활 보조금/주 생활 보조금 지급 프로그램, 또는
- F. 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램, 또는
- G. 고객이 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우.

10. 요금 고지서의 요금에 대해 검토하거나 이의 제기를 하기 위한 절차:

주택용 수도 서비스 고객이 “시”가 발부한 요금 고지서의 요금이나 부과한 요금에 대해 검토 또는 이의 제기를 하고자 하는 경우:

- a. 요금 고지서의 요금에 대한 검토:
 - i. 고객은 재정부에 연락하여 요금 고지서의 요금에 대한 검토를 요청할 권리가 있습니다.
 - ii. “시”에서 요금 고지서의 요금을 검토하는 동안, “시”는 고객에게 제공되는 주택용 수도 서비스를 차단하지 않아야 합니다.
- b. 요금 고지서의 요금에 대한 이의 제기:
 - i. 주택용 수도 서비스 요금 고지서의 요금에 대한 이의 제기는 트래시 지방자치법 섹션 1.12.010(a)에 규정된 절차에 따라 재정 국장에게 할 수 있습니다.
 - ii. 고객이 상기법 섹션 10.b.ii.에 규정된 바에 따라 자신의 요금 고지서의 요금에 대한 분쟁을 해결할 수 없는 경우에는, 주택용 수도 서비스 요금 고지서의 요금에 대한 이의 제기는 트래시 지방자치법 섹션 1.12.010에 규정된 절차에 따라 “시” 행정 담당관에게 할 수 있습니다.
 - iii. 요금 고지서의 요금에 대한 이의가 계류 중인 동안, “시”는 고객에게 제공되는 주택용 수도 서비스를 차단하지 않아야 합니다.

11. 보고 요건:

“시”는 매년 요금 미납으로 인해 주택용 수도 서비스를 중단한 건수를 “시”의 웹사이트에 게시하고 주 수도 자원 관리 위원회에게 보고해야 합니다.