

애플 밸리 하이츠(Apple Valley Foothill) 카운티 수도국

규정 핸드북

규정 제목: 캘리포니아주 상원 법안 998 조에 연계한
수도 요금 미납으로 인한 가정용 급수 서비스의 중단
규정 번호: 3900-AVFCWD-SB998

가정용 급수 서비스 중단에 관한 규정

- 1. 규정의 적용.** 이 가정용 급수 서비스 중단에 관한 규정(이하 “규정”)은 수도국 계좌의 모든 급수 서비스에 적용되지만, 비 가정용 서비스 계좌에는 일절 적용되지 않습니다. 이 규정이 수도국의 다른 모든 규칙, 규정, 또는 정책과 충돌하는 범위까지는 이 규정이 우선하게 됩니다.
- 2. 연락처 정보.** 수도 요금에 관한 모든 질문이나 도움은 수도국의 고객 서비스 담당 전화번호, (760) 247-1101 으로 연락하실 수 있습니다. 고객은 또한 수도국의 휴일을 제외한 화요일부터 목요일, 오전 7시부터 오후 10시 사이에 수도국의 고객 서비스 데스크를 직접 방문하실 수도 있습니다. 고객 서비스 사무실 주소는 22545 Del Oro Road, Apple Valley, CA 92308입니다.
- 3.**
- 4. 고지서의 작성 및 청구 절차.** 수도 서비스 요금은 고지서가 발급된 날짜로부터 26일 안에 매월 1회 전액을 수도국에 납부하거나, 때로 운영위원회에서 정하는 별도의 마감 날짜까지 납부해야 합니다. 그 기일 안에 납부되지 않는 모든 고지서는 연체로 간주합니다.
- 5. 수도 요금 미납으로 인한 급수 서비스의 중단.** 고지서가 육십(60) 일 이상 연체되게 되면, 수도국은 해당 주소에 급수 서비스를 중단할 수 있습니다.

5.1 고객에게 서면 통지. 수도국에서는 급수 서비스를 중단하기 전, 최소 십(10) 일 이전에 기록상의 고객에게 우편으로 통지서를 보냅니다. 이 통지서에는 다음이 포함됩니다.

- (a) 고객의 이름 및 주소,
- (b) 연체 요금,
- (c) 급수 서비스의 중단을 피하기 위한 수도 요금 납부 마감 날짜, 또는 납부 기일 조정 마감 날짜,
- (d) 고객이 수도 요금의 납부 조정을 신청하거나, 또는 수도국으로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호,
- (e) 고객이 수도 사용량 및/또는 고지서 금액에 대해 이의를 제기하거나 조사를 원하는 경우에는, 고객 또는 고객의 공인 피 지명인이 반드시 수도국 직원에게 연락해서 조사 절차를 신청해야 합니다.

5.2 거주자 또는 세입자에게 서면 통보.

(a) 다음 상황에서는, 수도국은 급수 서비스를 중단하기 전, 최소 십(10)일 전에 급수 서비스가 제공되는 주소에서 사는 거주자에게도 통지서를 보냅니다. (i) 수도국에서 개인 단독 주택에 개별적으로

계량기가 설치된 가정에 수도 서비스를 제공하며, 소유자, 관리자, 또는 운영자가 기록상의 고객인 경우, 또는 (ii) 기록상 우편 주소의 고객이 서비스 주소와 다른 경우. 통지서에는 “입주자”가 수신자로 기재되며 위 섹션 4.1 에서 요구되는 정보가 포함되어 있으며, 거주자에게는 연체된 계좌에서 내야 할 금액을 내지 않고도 수도국 고객이 될 수 있는 권리가 있음을 알려주게 됩니다. 거주자가 수도국의 고객이 될 조건은 아래 섹션 8 에 나와 있습니다.

5.3 인편 또는 전화 통보. 수도국에서는 또한 기록상의 고객, 또는 고객의 주택에 사는 어른에게 인편이나 전화로 급수 서비스의 중단 전, 근무일 기준으로 적어도 칠(7) 일 전에 합리적인 최선의 노력을 다해 연락을 시도할 것입니다. 수도국에서는 이 규정을 서면으로 제공하고, 납부 방법의 조정을 포함한 수도 요금 미납으로 인한 단수를 방지하기 위한 옵션에 대해 상담할 것입니다.

5.4 서비스 주소에 통지서 게시. 수도국은 가정용 급수 서비스의 중단 통지서와 이 규정의 사본 1부를 급수 서비스 주소의 눈에 아주 잘 띄는 곳에 두기 위해 최선의 노력을 다할 것입니다. 통지서와 이 규정의 사본은 서비스 중단 전, 적어도 사십팔(48) 시간 전에 주소에 게시될 것입니다. 이 통지서에는 다음이 포함되어 있습니다.

- (a) 고객의 이름 및 주소,
- (b) 연체 요금,
- (c) 급수 서비스의 중단을 피하기 위한 수도 요금 납부 마감 날짜, 또는 납부 기일 조정 마감 날짜,
- (d) 고객이 수도 요금의 납부 조정을 신청하거나, 또는 수도국으로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호,
- (e) 고객이 수도 사용량 및/또는 고지서 금액에 대해 이의를 제기하거나 조사를 원하는 경우에는, 고객 또는 고객의 공인 피 지명인이 반드시 수도국 직원에게 연락해서 조사 절차를 신청해야 합니다.

5.5 급수 서비스가 중단되지 않는 경우. 다음 상황에서는 수도국은 수도 요금 미납을 이유로 가정용 급수 서비스를 중단하지 않습니다.

- (a) 아래 섹션 5.1에 따라 고객의 이의 제기 또는 불만 사항을 수도국에서 조사하는 동안,
- (b) 아래 섹션 5.3에 따라 운영위원회에 고객의 이의 제기가 계류 중인 동안, 또는
- (c) 고객의 요금 납부가 수도국에서 승인한 납부 조정 기간에 해당하는 동안.

5.6 급수 서비스가 중단되지 않는 특별한 의료 및 재정적 상황. 도시 및 지역 수도 시스템은 다음 모든 조건이 충족되는 상황에서는 수도 요금 미납을 이유로 서비스가 중단되지 않습니다.

- (i) 고객 또는 고객의 세입자가 면허받은 주치의가 작성한, 급수 서비스 중단이 가정용 급수 서비스 주소의 거주자 생명에 위협이 되거나 또는 심각한 건강이나 안전에 해가 된다는 증명서를 수도국에 제출하고;
- (ii) 고객이 수도국의 정상적인 납부 마감일까지 가정용 급수 서비스 요금을 낼 수 있는 재정 형편이 되지 않음을 증명하는 경우. 다음 경우를 고객이 납부 마감일까지 요금을 낼 수 없는 상황으로 간주합니다: (a) 고객의 가족 중 누구라도 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 보조, MediCal, 보충적 소득 보장(Supplemental Security Income, SSI)/주 정부 보충 지급 프로그램, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아주 특수 보충 영양 프로그램을 받고 있거나, 또는, (b) 위증 시 처벌을 전제로, 공증된 서명과 함께, 고객이 가족의 연간 수입이 연방 정부 빈곤 수준의 200%보다 적다고 선언하는 경우; 그리고

(iii) 고객이 연체 금액을 다른 납부 방법으로 조정하려는 의지가 있는 경우.

(b) 수도국은 위 조건을 모두 충족하는 모든 고객에게 수도국 재량에 따라 선택하는 다음 옵션 중 하나를 제공해야 합니다.

(i) 다른 납부 마감일, 또는

(ii) 고객이 수도국 운영위원회에 이의를 제기할 기회

수도국장은 고객이 제출한 정보와 문서뿐만 아니라, 수도국의 재정 상태를 고려하여, 가장 적절한 조정된 납부 방법을 선택합니다.

(c) 고객에게는 (a)의 세부 항목 조건을 충족한다고 증명할 책임이 있습니다. 고객이 제출한 서류가 접수되면, 수도국에서는 칠(7) 일 안에 그 서류를 검토합니다. 그리고, (1) 수도국에서 선택한 조정된 납부 방법을 고객에게 알리고, 고객이 그 대체 납부 방법에 참여하겠다는 서명된 동의서를 요청합니다. (2) 고객에게 추가 정보를 요청하거나, 또는 (3) 고객이 (a)의 세부 항목 조건을 충족하지 못한다고, 고객에게 통보합니다.

(d) 이 조항에 따라 대체 납부 방법을 허가받은 고객이 다음 중 하나를 실행하지 않으면, 수도국은 급수 서비스를 중단할 수 있습니다. (a) 연장된 납부일까지 미납금을 납부하지 않은 경우; (b) 대체 납부 일정에 따라 내야 할 전체 해당 금액을 납부하지 않은 경우. 수도국은 가정용 급수 서비스의 중단 예정 최종 통지서를 급수 서비스 주소의 아주 눈에 잘 띄는 곳에 단수 전, 적어도 사십팔(48) 시간 전에 게시합니다. 최종 통지서는 고객이 수도국의 조사 또는 검토를 요청할 권한을 제공하지는 않습니다.

5.7 급수 서비스의 단수 시간. 수도국은 수도 요금 미납을 이유로 토요일, 일요일, 법정 공휴일, 또는 수도국이 일반에게 사무실이 개방하지 않는 동안에는 급수 서비스를 중단하지 않습니다.

5.8 서비스의 재개. 급수 서비스가 중단된 고객은 전화를 걸거나, 직접 수도국을 방문해서 서비스 재개를 요청할 수 있습니다. 서비스의 재개는 다음의 납부에 달려 있습니다. (a) 모든 연체 금액; (b) 해당하면, 섹션 7.1의 제한에 따르는 모든 재연결 수수료; (c) 그리고, 수도국이 요구하는 경우의 보증금.

6. 고지서에 대한 항의 또는 이의 제기 절차.

6.1 이의 제기 또는 조사 요구를 시작할 시간. 고객은 고지서를 받은 후 오(5) 일 안에 고지서 청구 금액에 관해 이의를 제기하거나, 조사 요구를 시작할 수 있습니다. 단지 이 섹션 5.1에서의 목적에 한하여, 고지서는 발송된 후, 오(5) 일 후 또는 이메일을 보낸 즉시, 고객이 받은 것으로 간주합니다.

6.2 수도국의 검토. 고객이 제때 제기한 이의나 조사 요구에 대해서는 수도국의 관리자가 이를 검토한 후, 그 결정 내용을 고객에서 서면으로 알려야 합니다. 검토 내용에는 고객에게 대체 납부 방법이 적용될 수 있는지도 포함됩니다. 수도국의 재량에 따라, 수도국은 제때 접수되지 않은 이의 제기나 조사 요구도 검토할 수 있습니다. 하지만, 그러한 이의 제기 및 요구는 항소 대상은 아닙니다.

6.3 운영위원회로의 이의 제기. 이 섹션 5에 따라, 제때 이의를 제기하거나 조사를 요구한 고객 중 수도국으로부터 부정적인 결과를 통보받은 모든 고객은 그 결정에 대해 수도국이 결정 사항을 우편으로 발송한 날로부터 근무일을 기준으로 십(10)일 안에 수도국의 과장에게 서면 통보를 제출하여, 운영위원회로 항소를 접수할 수 있습니다. 항소가 접수되면, 수도국의 과장은 다음 운영위원회에서 이 사안이 논의되도록 상정하며, 고객에게는 그 회의가 열리기 최소 십(10)일 전까지 청문회 시간과 장소가 적힌 문서가 우편으로 발송됩니다. 위원회의 결정은 최종적입니다.

7. 납부 기간의 연장 및 다른 납부 방법의 조정. 수도국에서 섹션 4.6 (a)에 수록된 조건이 충족된 것으로 판단하면, 수도국은 고객에게 다음 중 한 옵션을 제공합니다.

7.1 대체 납부 방식을 요구하는 시간. 고객이 정해진 납부일까지 고지서 금액을 납부할 수 없으면, 고객은 여기 섹션 6에 설명된 대로 다른 납부 방식을 요구할 수 있습니다. 지급 연장 및 대체 납부 방식에 관한 수도국의 결정은 최종적이지만, 고객이 원하는 경우 수도국의 운영위원회로 항소할 수 있습니다. 고객은 같은 십이 개월 기간에는 최고 두(2) 번까지 밖에 대체 납부 방식을 요구할 수 없습니다. 만약, 고객이 같은 십이 개월 기간에 최고 세(3) 번 이상 대체 납부 방식을 요구할 필요가 있으면, 수도국 직원은 자동으로 그 결정을 다음에 예정된 정기 운영위원회에 상정하여 운영위원회의 결정에 맡기도록 합니다.

7.2 대체 납부 방식. 수도국의 허가를 받으면, 납부되지 않은 고객의 미납 잔금은 원래 납부 만기일로부터 사(4) 개월을 초과하지 않는 기간까지 잠정적으로 연장됩니다. 미납 잔금은 최대 사(4) 등분 될 수 있으며, 그 각각은 고객과 수도국 직원 모두가 동의한 납부 일정에 따라 납부해야 합니다. 만약, 고객이 그 납부 일정을 지키지 못하여 납부 금액 중 어느 일부라도 육십(60) 일을 초과하면, 단수 조치를 받게 됩니다.

7.3 연장. 고객이 납부 마감일까지 납부 금액을 내지 못하지만, 다음번 계량기 측정일까지는 그 금액을 낼 수 있으면, 그 고객은 납부 마감일 연장을 신청할 수 있습니다. 수도국에서 이를 승인하면, 이 연장 날짜는 해당 달에만 적용되며, 고객의 전체 계좌 사용 기간으로는 적용되지 않습니다.

7.4 준수의 실패. 이 섹션 6에 따라, 고객에게 대체 납부 방식이 허락되었지만, 고객이 다음을 실행하지 않으면, 수도국에서는 급수 서비스를 중단할 수 있습니다: (1) 연장된 날짜까지 미납 금액의 납부; 또는 (2) 대체 납부 방식에 따른 미납 금액의 납부. 수도국은 가정용 급수 서비스의 중단 예정 최종 통지서를 급수 서비스 주소의 아주 눈에 잘 띄는 곳에 단수 전, 적어도 사십팔(48) 시간 전에 게시합니다. 최종 통지서는 고객이 수도국의 조사 또는 검토를 요청할 권한을 제공하지는 않습니다.

7.5 수도국장은 재량에 따라 고객의 연장 기간을 결정할 수 있습니다. 고객은 수도국에서 제공한 날짜까지 미납금을 완납해야 하며, 반드시 추후 고지서 발급 기간에 발생하는 모든 수도 서비스 요금을 밀리지 않고 전부 내야만 합니다. 연장된 납부 날짜는 서면으로 작성되어 고객에게 제공됩니다.

8. 저소득 고객을 위한 특별 프로그램.

8.1 재연결 수수료 및 이자의 면제. 수도국에 가구당 연 수입이 연방 정부 빈곤 기준의 200% 미만임을 증명한 고객에 대해서는 수도국이 다음을 시행합니다.

(a) 정상 근무 시간 중의 모든 재연결 수수료를 오십(50) 달러로 제한하고,

비정상 근무 시간 중의 재연결 수수료는 백오십(150) 달러로 제한합니다. 이러한 제한은 수도국의 재연결 수수료가 실제로 이 금액을 초과하는 경우에만 적용됩니다. 이 제한치는 2021년 1월 1일에 시작되는 노동 통계국의 모든 도시 소비자를 위한 소비자 물가지수(CPI-U)의 변경 정도에 따라 매년 조정됩니다.

(b) 매 12개월마다 1번씩 연체 고지서에 대한 이자 요금을 면제해줍니다.

8.2 자격. 수도국은 다음 상황에 해당하는 가정용 수도 고객은 가족 연간 수입이 연방 정부의 빈곤 기준의 200% 미만이라고 인정합니다. (a) 고객 가족 중 누구라도 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 보조, MediCal, 보충적 소득 보장(Supplemental Security Income, SSI)/주 정부 보충 지급 프로그램, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아주 특수 보충 영양 프로그램을 받고 있거나, 또는, (b) 위증 시 처벌을 전제로, 공증된 서명과 함께, 고객이 가족의 연간 수입이 연방 정부 빈곤 수준의 200%보다 적다고 선언하는 경우. 위에 수록된 모든 경우에 있어서, 고객은 반드시 자기 식구가 위에 언급된 지원 프로그램(들)을 받고 있음을 수도국 직원에게 증명해야 합니다.

9. 거주자 또는 입주자가 수도국 고객이 되는 절차

9.1 적용 가능성. 이 섹션 8은 주택 소유주, 집주인, 관리자, 또는 가정용 서비스 주소의 운영자가 기록상 고객으로 수록되어 있으며, 수도 요금 미납으로 인해 급수 서비스 중단 통지서가 발행된 경우에만 해당합니다.

9.2 수도국 서비스 약관에 대한 동의. 수도국은 각 입주자가 서비스 약관에 동의하며, 수도국의 규칙과 규정을 충족하는 경우에 실제 주택의 거주자(세입자)에게 서비스를 제공할 것입니다. 하지만, 한 명 또는 그 이상의 입주자가 그 계좌의 나중 사용 요금에 대한 책임을 지겠다는 의지와 능력이 수도국 기준을 충족할 수 있거나, 또는 법적으로 수도국에서 사용할 수 있는, 물리적인 방법으로, 선택적으로 수도국의 규칙과 규정을 충족하지 않은 입주자에 대해서는 급수 서비스를 중단할 방법이 있는 경우, 수도국은 그 요건을 충족한 입주자에게 서비스를 제공할 수 있습니다.

9.3 임차권의 검증. 연체된 계좌에 대한 미납금을 내지 않고서도 고객이 될 자격을 얻으려면, 거주자는 기록상의 연체 계좌 고객이 집주인, 관리자, 또는 주거 대리인 이거나/이었음을 증명해야 합니다. 이를 증명하는 방법에는 전세 또는 월세 계약서, 월세 영수증, 거주자가 그 주택의 월세를 내고 있다는 정부 문서, 또는 민법 제1962조에 따라 공개된 정보 등을 포함하지만, 이에 제한되지 않으며, 이는 수도국 재량에 달려 있습니다.

10. 서면 통지서의 특정 언어. 이 규정의 섹션 4 및 6.6에 따라, 모든 서면 통지서는 영어, 스페인어, 중국어, 한국어, 베트남어, 타갈로그어, 그리고 수도국의 가정용 고객의 십 퍼센트(10%) 이상이 사용하는 모든 언어로 제공되어야 합니다. 고객 또는 임대인이 이 규정을 다른 언어로 번역된 사본으로 원하면, 그 고객은 반드시 이 규정의 다른 언어로의 번역본에 대해 수도국장에게 정식으로 요청해야 합니다. 수도국장은 고객이 요청한 서면 번역 언어가 수도국의 가정용 고객 인구의 십 퍼센트(10%)보다 적은 언어에 해당하면, 이 규정을 고객에게 말로써 설명하기 위한 통역사를 준비할 수 있습니다.

11. 다른 구제책. 급수 서비스의 중단 이외에, 수도국에서는 미납된 수도 요금에 대해 다음을 포함하지만, 이에 제한되지 않는 법 또는 형평법에서 제공되는 다른 모든 구제책을 추구할 수도 있습니다: 연체 금액에 대한 부동산 유치권 설정, 클레임 또는 법정 소송 접수, 또는 미납 금액 징수를 채무 징수 대행업체에 의뢰하기. 법정 소송에서 수도국 승소로 판정되면, 수도국에서는 변호사 수임료 및 누적 이자를 포함한 모든 비용과 경비를 청구할 수 있습니다.

12. **다른 고객의 위반으로 인한 급수 중단.** 수도국은 요금 미납 이외에도, 수도국의 명령, 규칙, 또는 규정을 위반하는 경우에는 급수 서비스를 중단할 권리가 있습니다.

13. **발생 수수료 및 요금.** 이 규정에서 명백히 기술된 경우를 제외하고는, 연체 요금을 포함하지만, 이에 제한되지 않는, 수도국의 다른 모든 규칙, 규정 또는 정책에 따라 발생한 고객의 모든 수수료와 요금은 앞에서 기술된 대로 납부해야 합니다.

14. **수도국 직원의 결정.** 이 규정에 따라 수도국장이 내리는 모든 결정은 수도국장이 지명하는 직원에 의해서도 내려질 수 있습니다.