

주거용 수도 서비스 중단에 관한 정책

시의회 의결 9609-20로 채택됨

2020년 2월 11일

가든 그로브 (Garden Grove)시

1. **정책의 적용.** 이 주거용 수도 서비스 중단에 관한 정책(이하 "정책")은 시의 수도 서비스를 위한 모든 주거용 계정에 적용하되, 비거주용 계정에는 적용하지 않습니다. 이 정책이 시의 다른 규칙, 규정 또는 정책과 충돌하는 하는 경우 이 정책이 우선합니다.
2. **연락 정보.** 수도 요금에 대한 문의나 지원은 시 고객 서비스 담당자에게 전화 (714) 741-5078로 문의하십시오. 또한 월요일부터 목요일까지는 오전 7시 30분부터 오후 5시 30분까지, 금요일은 오전 7시 30분부터 오후 5시까지 시청 고객 서비스 데스크를 방문하실 수 있습니다.
3. **청구 절차.** 수도 서비스 요금은 2개월에 1번 또는 시의회에서 수시로 결정하는 다른 빈도에 따라 시에 납부해야 합니다. 수도 서비스에 대한 모든 청구서는 시에서 우편 또는 전자 우편으로 보낸 후 35일 이내에 납부해야 합니다. 이 기간 내에 납부하지 않은 청구서는 체납된 것으로 간주됩니다.
4. **수도 요금 미납 시 수도 서비스 중단.** 수도 서비스 요금이 60일 이상 연체된 경우, 시에서는 서비스 주소로의 수도 공급 서비스를 중단할 수 있습니다.

4.1 **고객에게 보내는 서면 통지.** 시는 수도 서비스를 중단하기 최소 10일 전에 고객에게 서면 통지를 할 것입니다. 고객의 주소가 수도 서비스를 제공 받는 부동산의 주소가 아닌 경우, 시는 또한 수도 서비스가 제공되는 부동산의 주소로 통지문을 "거주자(점유자)"에게 발송할 것입니다. 이 통지서에는 다음과 같은 정보가 포함될 것입니다.

- (a) 고객의 이름과 주소
- (b) 연체 금액
- (c) 급수 서비스 중단을 방지하기 위해 지불 또는 지불 조치가 이루어져야 하는 날짜
- (d) 연체료를 납부하기 위한 기간 연장을 신청하는 절차의 설명
- (e) 청구서의 검토 및 청원 절차에 대한 설명

- (f) 고객이 연체료를 상각하는 것을 포함하여 지연, 감소 또는 대체 지급 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명
- (g) 해당되는 경우 고객이 금융 지원에 대한 정보를 얻는 절차
- (h) 고객이 지불 계약을 요청하거나 시로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호

4.2 거주자 또는 세입자에 대한 서면 통지.

(a) 시에서 단독주택 다세대주택 건축물에 개별적으로 계량 수도 서비스를 제공할 경우, 다음 상황에서 수도 서비스를 중단하기 최소 10일 전에 수도 서비스를 공급 받는 주소에 거주하는 거주자에게 우편통지서를 발송할 수 있도록 모든 선의의 노력을 기울여야 합니다. 이 경우 단독주택, 다세대주택, 이동식 주택단지 또는 농장 노동 캠프의 소유자, 관리자 또는 운영자가 해당하는 고객입니다. 이 통지는 "거주자(점유자)"에게 전달될 것이며, 거주자에게 체납 계좌에 지불해야 할 금액을 지불할 필요 없이 수도 서비스 요금을 청구하는 때의 고객이 될 권리가 있다는 것을 알려주는 것입니다. 거주자가 시의 고객이 되기 위한 조건은 아래 섹션 8에 제공되어 있습니다.

- (b) 단독주택의 경우:
 - (i) 시는 제안된 수도 서비스 종료 10일 전에 우편으로 해지 통지를 제공하도록 노력할 것입니다.
 - (ii) 체납 계좌로 인한 금액이 면제되도록 하기 위해 고객이 되는 단독 주택의 점유자는 기록상 체납 계좌 고객이 주택의 소유자, 관리자 또는 대리인이었음을 시에서 만족할 수 있도록 검증해야 합니다. 검증에는 임차권 또는 임대 계약, 임대 영수증 또는 점유자가 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 기타 문서가 포함될 수 있지만 이에 국한되지 않습니다.
- (c) 시에서 다세대주택, 이동식 주택단지 또는 농장 노동 캠프 등의

영구 주거시설에 마스터미터로 수도물을 공급하고 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록상 고객이라면 시는 각 거주자의 문에 게시된 서면통지를 통해 거주자에게 알리도록 선의의 노력을 기울일 것입니다. 이 경우 해당 계정이 체납되어 있고 통지에 명시된 날짜에 급수 서비스가 종료되는 경우 최소 10일 전입니다. 각 유닛의 문에 공지사항을 게시하는 것이 합리적이거나 실행가능하지 않은 경우, 시는 접근 가능한 공통 영역과 구조물 또는 구조물에 대한 접근 지점 각각에 통지서 사본 2부를 게시합니다. 이 통지는 거주자에게 체납 계좌에 지불해야 하는 금액을 지불하지 않고도 시의 고객이 될 권리가 있다는 것을 알려줄 것입니다. 또한 이 통지서에는 수도 서비스 종료 또는 재연결을 위해 거주자가 해야 하는 일, 월별 예상 수자원 서비스 비용, 거주자를 지원할 수 있는 도시 대표자의 직함, 주소 및 전화 번호가 명시되어 있습니다. 거주자가 시의 고객이 되기 위한 약관은 아래 섹션 8에 제공되어 있습니다.

4.3 전화 및 대면 통지. 또한 시는 수도 서비스를 중단하기 최소 10일 전에 직접 대면 또는 전화로 기록상의 고객 또는 구내에 거주하는 성인 대상 고객에게 연락하기 위해 합리적이고 선의의 노력을 기울일 것입니다. 시는 이 정책의 사본을 서면으로 제공하고, 대체 지불 일정, 지연 지급액, 최소 지급액, 미지급 잔액의 상각 요청 절차, 청구서 검토 및 상고 청원을 포함하되 이에 국한되지 않는 옵션을 논의할 것입니다.

4.4 수도 서비스 주소에 통지 게시. 시가 전화로 수도 서비스 주소에 거주하는 고객이나 성인과 연락할 수 없고 우편으로 배달할 수 없는 것으로 서면 통지를 보내면, 시는 거주지를 방문하기 위해 성실하게 노력할 것입니다. 또는 눈에 띄는 장소에 서면 통지를 배치하기 위한 다른 조치를 취하고, 기타 미납 수도 요금에 대한 서비스 중단 통지 및 본 정책의 사본을 배치할 수 있습니다. 본 정책의 통지 및 사본은 수도 서비스 중단 전에 최소 48 시간 동안 거주지에 보관됩니다. 통지에는 섹션 4.1에 명시된 정보가 포함됩니다.

4.5 수도 서비스가 중단되지 않는 상황. 시에서는 다음과 같은 상황에서 수도 요금 미지급에 대해 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

(a) 시에서 아래 섹션 5.1에 따른 고객 분쟁 또는 불만 사항을 조사하는 동안.

(b) 아래 섹션 5.3에 따라 시의회에 이의제기를 보류하는 동안.

(c) 아래 섹션 6에 따라 고객의 지급이 시에서 승인한 연장, 상각, 대체 지급 일정 또는 감소에 해당하고 고객은 승인된 지급 약정을 준수하는 기간 동안.

4.6 수도 서비스가 중단되지 않는 특수한 의료 및 재정 상황.

(a) 시는 다음 조건을 모두 충족하는 경우 수도 요금 미지급의 경우에 서비스를 중단하지 않습니다.

(i) 고객 또는 고객의 세입자는 수도 서비스 중단으로 인해 시설의 거주자의 건강과 안전을 위협하거나 심각하게 위협할 수 있는 경우 면허된 1차 의료 제공자의 인증을 시에 제출해야 합니다.

(ii) 고객은 시의 수도 요금의 일반적인 청구주기 내에서 수도 서비스 비용을 재정적으로 지불할 수 없음을 증명합니다. 다음과 같은 경우 고객은 정상적인 청구주기 동안 재정적으로 비용을 지불할 수 없는 것으로 간주됩니다. (a) 고객의 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조 보안 소득 / 주 보조 지불 프로그램의 현재 수령인이거나 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램에 해당하는 경우 (b) 위증시 처벌을 받는다는 조건 하에 고객은 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언하는 경우

(iii) 고객은 모든 연체료와 관련하여 상각약정, 대체지급일정 또는 이연 또는 감액지급계획을 기꺼이 체결할 것입니다.

(b) 위 조건을 모두 충족하는 고객의 경우, 시는 다음 옵션 중 하나를 고객에게 제시해야 합니다. (1) 지급 기간의 연장 (2) 미지급 잔액의 상각 (3) 대체 지급 일정 또는 (4) 감액 지급. 시의 재무 책임자 또는 지명자는 고객이 제공한 정보와 문서, 그리고 시의 지급 요구를 고려하여 가장 적절한 지급 약정을 선택할 것입니다.

(c) 고객은 (a)항의 조건이 충족되었음을 입증할 책임이 있습니다. 시

당국은 고객으로부터 서류를 수령한 후 7일 이내에 문서를 검토합니다. (1) 시에서 선택한 대체 지불 약정을 고객에게 통보하고, 고객의 서명된 동의서에 해당 대체 약정에 참여하도록 요청합니다. (2) 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 또는 (3) 고객에게 (a)항의 조건을 충족하지 못한다고 통지합니다.

(d) 시는 이 섹션에 따라 대체 지불 약정을 받은 고객이 60일 이상 다음 중 어느 하나를 이행하지 않으면 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. (a) 연장된 지불 기일까지 미납된 요금을 지불하는 것 (b) 감가상각 표에 따라 상각된 금액을 지불하는 것 (c) 대체 지불 일정에 따라 지불해야 할 금액을 지불하는 것 (d) 감액된 지불금을 지불 기한까지 지불하는 것 (e) 수도 서비스에 대한 현재 요금을 지불하는 것. 시는 수도 서비스 중단 최소 5 일(업무일 기준) 전에 수도 서비스 주소의 눈에 잘 띄는 위치에 수도 서비스 연결을 차단하겠다는 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지는 고객에게서의 조사 또는 검토 권한을 부여하지 않습니다.

4.7 수도 서비스 중단 시간. 시, 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 시 재무 부서가 일반에게 공개되지 않은 시간에 미지급으로 인해 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

4.8 수도 서비스 복구. 수도 서비스가 중단된 고객은 수도 서비스를 복구하기 위해 시로 전화 또는 직접 연락할 수 있습니다. 복구의 경우 다음 금액을 지불 받아야 합니다 : (a) 적용 가능한 이자 또는 벌금을 포함한 연체 금액 (b) 적용 가능한 경우 7.1 항의 제한에 따른 모든 재연결 비용 (c) 시에서 요구하는 경우 보증금

5 청구서에 대한 항의 또는 이의제기 절차.

5.1 불만을 제기하거나 조사를 요청하는 시간. 고객은 분쟁이 발생한 청구서를 받은 후 5일 이내에 청구 금액에 대해 불만을 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 섹션 5.1의 목적에 한하여, 청구서는 고객이 우편 발송 후 5일이 지나면 즉시 우편으로 수령한 것으로 간주됩니다.

5.2 도시별 검토. 고객에게 서면 결정을 하는 재무담당 책임자는 적시에 불만사항이나 조사요청을 검토해야 합니다. 검토에는 섹션 6에 따라 고객이 연장, 상각, 대체 지급 일정 또는 지급 감소를 받을 수 있는지에 대한 고려가 포함됩니다. 시는

재량으로 불만이나 조사 요청을 검토할 수 있지만, 이러한 불만이나 요청은 이의 제기 대상이 아닙니다.

5.3 시의회에 이의제기. 이 섹션 5에 따라 적시에 불만을 제기하거나 조사를 요청한 고객은 불리한 결정을 내린 결과에 대해 시의 근무일 기준 10일 이내에 서기에게 서면으로 이의제기를 제출함으로써 시의회 결정에 이의를 제기할 수 있습니다. 이의제기 통지를 받으면, 시 관리자 서기는 이 문제를 청취할 수 있도록 설정하고 심리 최소 10일 전에 심리 시간 및 장소에 대한 서면 통지를 고객에게 우편으로 발송합니다. 이 경우 시의회의 결정은 최종적입니다.

6 확장 및 기타 대체 지급 계약.

6.1 연장 또는 기타 대체 지불 준비를 요청하는 시간. 고객이 정상적인 지불 기간 동안 청구서를 지불할 수 없는 경우 고객은 이 섹션 6에 설명된 연장 또는 다른 대체 지불 계약을 요청할 수 있습니다. 고객이 우편 발송 후 13일 이내에 요청을 제출하는 경우 시의 수도 서비스 중단에 대한 서면 통지가 있으면 재무 책임자가 요청을 검토합니다. 연장 및 기타 대체 지불 약정에 관한 재무 책임자의 결정은 최종적이며 시의회에 이의제기할 수 없습니다.

6.2 연장. 시에서 승인한 경우, 고객의 미지급 잔액 지불은 잔액이 원래 만료된 후 6개월을 초과하지 않는 기간 동안 일시적으로 연장될 수 있습니다. 시 재무책임자는 재량에 따라 연장을 고객에게 제공할 기간을 결정해야 합니다. 고객은 시가 정한 날짜까지 미지급된 전체 잔액을 지불해야 하며 이후 청구 기간 동안 발생하는 모든 상수도 요금에 대해 최신 상태를 유지해야 합니다. 연장된 지불 날짜는 서면으로 제시되어 고객에게 제공됩니다.

6.3 할부 상환. 시가 승인한 경우, 고객의 미지급 잔액에 대한 지불은 시 재무 책임자가 결정한대로 12개월을 초과하지 않는 기간 동안 상각될 수 있습니다. 할부 상환이 승인되면, 미지급된 잔액은 할부 상환 기간의 개월 수로 나누어지며, 그 금액은 고객의 월별 수도 서비스 청구서에 완전히 지불될 때까지 추가됩니다. 상각 기간 동안 고객은 이후 청구 기간 동안 발생하는 모든 상수도 요금에 대해 최신 상태를 유지해야 합니다. 할부 상환 일정 및 금액은 서면으로 제시되어 고객에게 제공됩니다.

6.4 대체 지불 일정. 시의 승인을 받은 경우, 고객은 본인의 재량으로 시의 재무 책임자가 결정한 12개월을 초과하지 않는 기간 내에서 대체 지급 일정에 따라 미지급 잔액을 지불할 수 있습니다. 승인된 경우, 대체 지급 일정은 시가 정한 지급일과 일치하지 않는 정기 일시불 지급을 허용하거나, 시의 정기 지급일보다 더 많거나 적은 지급일 동안 지불을 제공할 수 있습니다. 대체 지급 일정 기간 동안 고객은 후속 요금 청구 기간 동안 발생하는 모든 수도 요금에 대해 최신 상태를 유지해야 합니다. 대체 지불 일정과 지불 기한은 서면으로 제시되어 고객에게 제공될 것입니다.

6.5 준수 실패. 고객이 섹션 6에 따라 지급 약정을 받았으나 (1) 연장일까지 미지급 요금을 납부하지 못하거나 (2) 상각예정에 따라 납부해야 하는 금액을 지급하지 못하거나 (3) 대체지급예정일에 따라 지급하지 못하거나 (4) 감액지급금을 납부해야 하는 경우임에도 이행하지 못한 경우 시는 수도 서비스를 종료할 수 있습니다. 시는 수도 서비스를 중단하기 최소 (5)일 전에 수도 서비스를 공급 받는 주소의 눈에 잘 띄는 위치에 수도 서비스를 차단하는 최종 의향서를 게시할 것입니다. 최종 통지서는 고객에게 시의 조사나 검토에 대한 권리를 부여하지 않습니다.

7. 저소득층 고객을 위한 특별 프로그램

7.1 재연결 수수료 제한 및 이익의 포기 시에 연방 빈곤층 200% 미만의 가계 수입을 보여주는 거주 고객의 경우, 시는 다음을 할 수 있습니다:

- (a) 정상적인 작동시간 동안 50 달러 (\$50), 비작동시간 동안 150 달러 (\$150 달러)로 재연결 비용을 제한하십시오. 한도는 도시의 재연결 요금이 실제로 이 금액을 초과하는 경우에만 적용됩니다. 이 한도는 2021년 1월 1일부터 모든 도시 소비자에 대한 노동 통계국의 소비자 물가 지수 (CPI-U)의 변화에 대해 매년 조정됩니다.
- (b) 12개월마다 1번씩 연체 청구서에 이자를 면제합니다. 시에서는 고객 요청시 미지급 된 이자 비용에 면제를 적용합니다.

7.2 자격. 시는 다음과 같은 경우에 거주 고객이 연방 빈곤선의 200% 미만의 가구 소득을 갖는 것으로 간주합니다. (a) 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조 보안 소득/주 보충 지불 프로그램 또는 여성, 영아 및 아동을위한

캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램 또는 (b) 위증시 처벌을 받는다는 조건하에 고객은 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언합니다.

8. 거주자 또는 세입자가 시의 고객이 되기 위한 절차

8.1 적용가능성 이 섹션 8은 수도 서비스 주소의 부동산 소유자, 집주인, 관리자 또는 운영자가 기록 고객으로 표시되고 미납으로 인해 수도 서비스 중단 의사가 발급된 경우에만 적용됩니다.

8.2 도시 수도 서비스 약관에 대한 동의. 각 거주자가 수도 서비스 이용 약관에 동의하고 도시의 규칙 및 규정의 요구 사항을 충족하는 경우, 시는 실제 거주자에게 수도 서비스를 제공할 것입니다. 그럼에도 불구하고, 1명 이상의 입주자가 시를 만족시키기 위해 계정에 대한 후속 청구에 대해 기꺼이 책임을 질 수 있거나, 시에서 합법적으로 이용 가능한 수도 서비스를 중단할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 시의 규칙 및 규정의 요구 사항을 충족하지 않은 거주자인 경우, 시는 해당 요구 사항을 충족한 거주자에게 수도 서비스를 제공해야 합니다.

8.3 임대차 계약 검증. 체납 계좌로 인한 금액을 지불하지 않고도 수도 공급 계약의 고객이 될 수 있도록 거주자는 체납 계좌 고객이 거주지의 임대인, 관리자 또는 대리인인지 확인해야 합니다. 확인에는 임대 계약서, 임대료 영수증, 거주자가 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 시의 재량에 따라 민법 제1962조에 따라 공개된 정보가 포함될 수 있습니다.

8.4 신용 확립 방법. 일정 기간 동안의 수도 서비스가 시와의 신용을 확립하기 위한 조건인 경우, 해당 기간 동안의 거주지 및 임대료의 신속한 지불 증거는 만족스러운 수준이어야 합니다.

9. 특정 서면 통지를 위한 언어. 본 정책의 섹션 4 및 섹션 6.5에 따른 모든 서면 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 기타시 서비스 지역 내에서 10퍼센트 (10%) 이상의 사람들이 사용하는 언어로 제공됩니다.

10. 다른 구제 방법. 수도 서비스 중단 외에도 시는 부동산에 대한 유치권 신청, 청구 제기, 법적 조치 등으로 체납 금액을 확보하되 이에 국한되지 않는 방법으로 수도 서비스

비용 미납에 대한 법률 또는 평등법에서 구할 수 있는 다른 구제책을 추구할 수 있으며 이 경우 미지급 금액을 확보하는데 제한되지 않습니다. 시를 위해 유리한 법적 조치가 결정될 경우, 시는 변호사 비용 및 누적 이자를 포함한 모든 비용과 비용을 지불받을 권리가 있습니다.

11. 다른 고객 위반에 대한 수도 서비스 중단. 시는 도시 조례, 규칙 또는 비급여 이외의 법규 위반에 대해 수도 서비스를 중단할 권리를 가지고 있습니다.

12. 발생한 수수료 및 요금. 본 정책에 달리 명시되어 있는 경우를 제외하고, 도시의 다른 규칙, 규정 또는 정책에 따라 고객이 부담하는 수수료와 요금은 체납 요금을 포함하되 이에 제한되지 않는 범위 내에서 명시된 대로 지불해야 합니다.

13. 시 직원들에 의한 결정. 이 정책에 따라 시의 재무 책임자가 결정할 수 있는 모든 결정은 지명자가 결정할 수 있습니다.