

주거용 수도서비스의 중단에 관한 방침

2020년 6월 24일 코첼라 시의회가 채택함

1. **방침의 적용.** 주거용 수도서비스의 중단에 대한 방침은 (본 "방침") 시의 주거용 수도서비스 계정이 전부 해당됩니다. 하지만 비주거용 서비스 계정에 해당되지 않습니다. 이 방침이 시의 규칙, 규정, 방침과 충돌하면, 이 방침으로 관리합니다.

2. **연락처.** 수도요금에 질문이 있거나 도움이 필요하다면, (760) 398-2702으로 시의 고객상담원에게 연락하세요. 시의 고객상담소는 월요일부터 목요일 아침 7시부터 저녁 6시까지 시 공휴일을 제외하고 고객이 직접 찾아가도 됩니다.

3. **요금 청구 절차.** 수도요금은 매월 시에 납부하거나 시의회가 때때로 정하는 기간에 납부해야 합니다. 수도요금 고지서는 시에서 편지를 보내고 [십(10일)까지] 납부해야 합니다. 기간에 납부하지 않은 고지서 요금은 체납으로 처리합니다.

4. **미납으로 인한 수도서비스의 중단.** 요금고지서가 최소한 육십(60)일 체납 상태이면, 시에서 서비스 주소에 수도서비스를 중단합니다.

4.1 고객에게 보내는 통지서. 시에서 수도서비스를 중단하는 날짜로부터 최소한 십오(15)일까지 기록상 고객에게 우편 통지서를 보냅니다. 통지서는 다음과 같습니다.

- (a) 고객의 이름과 주소
- (b) 체납된 금액
- (c) 서비스 중단을 피하기 위한 요금 납부 또는 납부약정을 맺는 날짜
- (d) 고객이 서비스나 요금에 대한 불만신고를 시작하거나 조사를 요청하거나 항소하는 절차
- (e) 납부 연장, 분할납부, 별도납부일정, 납부인하가 포함되는 별도납부약정을 고객이 요청하는 절차의 설명
- (f) 해당되면 고객이 경제적 보조금을 받는 정보를 얻는 절차
- (g) 고객이 납부약정을 요청하거나 시에서 추가 정보를 받는 전화번호.

4.2 입주자나 세입자에게 보내는 통지서.

(a) 다음과 같은 경우에 시에서 수도서비스를 중단하기 최소한 십(10)일 전에 서비스 주소에 거주하는 입주자에게 통지서를 보냅니다. (1) 단독주택, 다세대 주택, 모빌홈 파크, 농장 노동합숙소에 개별적 계량기를 공급하고 건물주, 관리인, 운영자가 기록상 고객인 경우. 또는 (2) 기록상 고객의 우편주소가 서비스 주소와 같지 않은 경우. 통지서는 "입주자" 앞으로 보내고 위의 4.1항의 규정사항을 포함하고, 체납된 계정의 요금을 납부하지 않고 시의 고객이 될 권리가 있다고 주거용 입주자에게 알려줍니다. 입주자가 시의 고객이 되는 약관은 아래 8항에 규정되어 있습니다.

시에서 다세대 주택, 모빌홈 파크, 노동합숙소의 영구 주거건물에 마스터 계량기로 수도를 공급하고 건물주, 관리인, 운영자가 기록상 고객인 경우, 계정이 체납상태이고 통지서에 나온 날짜에 서비스가 종료된다는 사실을 시에서 입주자에게 알려주기 위해 종료일로부터 최소한 십오(15)일 전에 아파트 유닛 문에 통지서를 게시하는 성실한 노력을 합니다. 아파트 유닛 문에 통지서를 게시하는 적당하고 가능한 방법이 없으면, 시에서 구조물의 입구와 들어갈 수 있는 공동 공간에 통지서 복사본 두 개(2)를 게시합니다. 통지서에서 체납된 계정의 요금을 납부하지 않고 시의 고객이 될 권리가 있다고 주거용 입주자에게 알려줍니다. 통지서에서 서비스가 종료되지 않게 막거나 서비스를 재설정하기 위해 입주자가 다음과 같이 해야합니다. 추산한 서비스 월 요금, 입주자가 서비스를 계속 받게 도와줄 시 직원의 직분, 주소, 전화번호, 지방 카운티 변호사 협회에서 추천한 자격있는 법률상담 프로젝트의 주소와 전화번호. 입주자가 시의 고객이 되는 약관은 아래 8항에 규정되어 있습니다.

4.3 대면통보 또는 전화 통보. 시에서 서비스를 중단하기 최소한 칠(7)일 전에 대면이나 전화로 고객의 건물에 사는 기록상 고객이나 성인에게 연락하는 성실한 노력을 합니다. 시에서 이 방침의 복사본을 주겠다고 제안하고 미납으로 인한 수도 중단을 피하는 방법으로 연장하는 가능성이나 납부약정을 의논합니다.

4.6 마스터 계약기로 받는 서비스를 중단하지 않는 상황, 시에서 다세대 주택,

- (a) 아래 5.1항에 의해서 고객 분쟁이나 불만신고를 시에서 조사하는 경우
- (b) 아래 5.3항에 의해서 시의회에 항소가 제기 중인 경우
- (c) 고객의 요금납부를 아래 6항에 의해서 시에서 하거나 연차, 분할납부, 대체납부신청, 요금인하를 받고, 고객이 하거나 납부약정을 준수하는 기간인 경우

4.5 서비스를 중단하지 못하는 상황. 다음과 같은 경우에 시에서 요금 미납으로 추가용 수도서비스를 중단하지 못합니다.

- (a) 고객의 이름과 주소
- (b) 체납된 요금
- (c) 서비스 중단을 피하기 위한 요금납부 또는 납부약정을 맺는 날짜
- (d) 해당되면 고객이 경제적 보조금을 받는 정보를 얻는 절차
- (e) 고객이 납부약정을 요청하거나 시에서 추가정보를 받아보는 전화번호

4.4 서비스 주소에 물지서 계시하지 시에서 대면이나 전화로 서비스 주소에 물지서와 영친의 복사본을 서비스 주소에 보내 확인하는 장소에 두고 오는 성실한 노력을 합니다. 물지서나 영친에게 연락하지 못하면, 시에서 추가용 서비스의 영박한 중단 물지서와 물지서는 다음과 같습니다.

모빌홈 파크, 노동합숙소의 영구 주택건물에 마스터 계량기로 수도를 공급하고, 주거지, 건물, 공원의 건물주, 관리인, 운영자가 기록상 고객이면, 다음과 같은 상황에서 시는 미납으로 수도서비스를 중단하지 않습니다.

(a) 고객이 빚진 채무가 다른 공공기관이거나, 체납된 계정에 나온 채무 또는 빚이 시의 수도국이 아닌 다른 공공기관인 경우

(b) 체납된 계정이 고객이 소유하고, 관리하고, 운영하는 다른 건물에 관련된 경우

(c) 서비스 종료로 주거용 입주자 또는 대중의 건강이나 안전이 심각하게 위험해진다고 보건소 또는 건물관리인이 증명한 경우

4.7 서비스가 중단되지 않는 특수한 의료적 재정적 상황.

(a) 다음 상황에 전부 부합하면 시에서 수도서비스를 중단하지 않습니다.

(i) 수도서비스의 중단으로 주거용 서비스를 공급받는 건물의 입주자에게 생명에 지장이 있거나 건강과 안전에 심각한 위협이라는 면허있는 주치의사의 증명서를 고객이나 고객의 입주자가 시에 제출합니다.

(ii) 고객은 시의 정상 청구주기에 주거용 서비스를 납부할 형편이 안된다고 증명합니다. 다음의 경우에 고객이 정상 청구주기에 주거용 서비스를 납부할 형편이 안된다고 간주합니다. (a) 캘웁스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, 보충보장 소득/주정부 보조금 프로그램, 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 보충 영양 프로그램을 고객의 가족이 현재 받고 있습니다. 또는 (b) 가정의 일년 수입이 연방 빈곤 수치의 200 퍼센트보다 적다고 위증의 처벌하에 신고합니다.

- (iii) 고객은 체납된 요금을 연장, 분할납부, 별도납부일정, 요금인하 등으로 별도납부약정을 맺을 의사가 있습니다.
- (b) 위의 조건에 전부 부합하는 고객에게, 시에서 재량으로 다음 중 한가지 방법을 선택해서 고객에게 제안합니다. (1) 납부기간의 연장 (2) 미납요금의 분할 납부 (3) 별도납부일정, 또는 (4) 요금인하. 시의 경리부장은 고객이 제출한 정보와 기록과 시의 납부금 필요성을 숙고하여 가장 적합한 납부약정을 선택합니다.
- (c) (a). 고객은 (a)항의 조건에 부합하는지 증명할 책임이 있습니다. 고객에게 기록을 받고, 시에서 칠(7)일 안으로 기록을 검토합니다. (1) 시에서 선택한 별도 납부약정을 고객에게 통보하고 고객이 별도 납부약정에 참여하겠다고 서명한 동의서를 요구합니다. (2) 고객의 정보를 추가로 요구합니다. 또는 (3) 고객이 (a)항의 조건에 부합하지 않는다고 통보합니다.
- (d) 조항에 따라서 별도납부약정을 허가받은 고객이 육십(60)일 이상 다음 중 한가지를 준수하지 않으면 수도서비스를 중단합니다. (a) 납부 연장날짜까지 미납요금을 납부할 것 (b) 분할납부 일정에 따라서 분할한 요금을 납부할 것 (c) 별도납부약정에 따라서 요금을 납부할 것 (d) 납부일까지 인하받은 요금을 납부할 것. 또는 (e) 현재 수도 요금을 납부할 것. 시에서 서비스를 중단하기 최소한 오(5)영업일 전에 서비스 주소에 눈에 잘 보이는 장소에 서비스를 중단할 의도에 관한 최후 통지서를 게시합니다. 최종 통지서로 고객이 시의 조사나 재고를 받을 권리는 없습니다.

4.8 서비스 중단 시기. 토요일, 일요일, 법적 공휴일, 시 사무실이 근무하지 않는 날에 시에서 미납으로 수도서비스를 중단하지 않습니다.

4.9 서비스의 복구. 수도서비스가 중단도니 고객은 서비스를 복구하기 위해 시에 전화하거나 직접 찾아갑니다. 복구하려면 다음 요금을 납부해야 합니다. (a) 해당 이자나 벌금 등 연체료 (b) 재연결 비용, 해당되면 7.1항의 한도를 따름. (c) 시에서 요구하는 보증금.

5. 고지서를 항소하는 절차.

5.1 불만신고를 시작하거나 조사를 요청하는 시기. 고객은 분쟁의 고지서를 받고 오(5)일 안으로 요금에 대한 불만신고를 시작하거나 조사를 요청합니다. 5.1항의 목적으로만, 고지서를 우편으로 보내고 고객이 오(5)일 안에 받은 것으로 간주합니다.

5.2 시의 재고. 적시에 불만신고나 조사를 요청하면 시의 부장이 재고하고, 고객에게 판결문을 줍니다. 6항에 의해서 재고는 고객이 연장, 분할납부, 대체납부일정, 요금인하를 받는 여부를 고려하게 됩니다. 시에서 재량으로 때에 맞지 않는 불만신고나 조사 신청을 재고합니다. 하지만 불만신고나 요청은 항소에 해당하지 않습니다.

5.3 시의회에 항소. 5항에 따라서 제때 불만신고하거나 조사를 요청하고 불리한 판결을 받은 고객은 시에서 판결문을 우편으로 보내고 십(10)영업일까지 시 서기에게 항소 통지서를 작성하고 시의회의 결정을 항소합니다. 항소 통지서를 받고, 시 서기는 시의회 회의에서 심리하는 날짜를 정하고 회의일로부터 최소한 십(10)일 전까지 고객에게 심리 시간과 장소가 나온 통지서를 보냅니다. 시의회의 판결은 최종적입니다.

6. 연장과 별도납부약정.

6.1 연장 또는 별도 납부약정을 요청하는 기간. 고객이 정상청구 주기에 요금을 납부할 형편이 안되면, 고객은 6항에 규정된 연장 또는 별도 납부약정을 요청합니다. 시에서 서비스 중단 통지서를 보내고 십삼(13)일까지 고객이 요청서를 제출하면, 시 부장이 요청서를 검토합니다. 연장 또는 별도 납부약정에 관한 시의 결정은 최종적이며 시 의회에 항소하지 못합니다.

6.2 연장. 시에서 허가하면, 원래 요금의 납부일로부터 육(6)개월이 넘지 않는 기간으로 고객이 미납요금을 납부하게 임시로 연장됩니다. 고객에게 얼마동안 연장해줄지 시의 경리부장이 재량으로 정합니다. 고객은 시에서 정한 날짜까지 미납요금을 완납해야 하고 후속 청구주기에 생긴 수도요금을 전부 납부해야 합니다. 연장된 요금 납부일을 문서로 정하고 고객에게 줍니다.

6.3 분할납부. 시에서 허가하면, 시의 경리부장이 결정해서 십이(12)개월을 넘지 않는 기간동안 고객은 미납요금을 분할해서 납부합니다. 분할납부를 허가받으면, 미납요금은 분할납부 기간의 개월 수로 나누고, 전부 완납할 때까지 금액을 고객의 매월 수도요금에 더합니다. 분할 납부 기간동안 고객은 후속 청구주기에 생긴 수도요금을 전부 납부해야 합니다. 분할납부일정과 납부할 요금을 문서로 정하고 고객에게 줍니다.

6.4 별도납부일정. 시에서 허가하면, 시의 경리부장이 결정해서 십이(12)개월을 넘지 않는 기간동안 고객은 별도납부일정에 따라서 미납요금을 납부합니다. 별도납부일정을 허가받으면, 시에서 정한 요금 납부일과 겹치지 않게 주기적으로 일괄적 요금납부를 허가하고 또는 시의 일반 납부일보다 더 자주 또는 더 적게 요금을 납부하게 허용합니다. 별도납부일정 기간동안, 고객은 후속 청구주기에 생긴 수도요금을 전부 납부해야 합니다. 별도납부일정과 납부할 요금을 문서로 정하고 고객에게 줍니다.

6.5 요금 인하. 시는 유나이티드 웨이 오브 데저트와 협업하고 수도요금을 납부하면서 도움이 필요한 고객을 도와주고 있습니다. 신청하려면, 유나이티드 웨이 오브 데저트에 (760) 323-2731으로 전화하고 시간약속을 하세요. 프로그램에 대한 일반적인 내용은 이곳에서 찾아보세요.

<https://www.coachella.org/Home/ShowDocument?id=3373>

6.6 불이행. 고객이 6항에 의한 납부약정을 허가받았지만 다음 사항을 준수하지 않습니다. (1) 연장일까지 미납요금을 납부합니다. (2) 분할납부일정에 따라서 요금을 납부합니다. (3) 대체납부일정으로 요금을 납부합니다. 또는 (4) 납부일까지 인화된 요금을 납부합니다. 그리고 시에서 수도서비스를 중단할 수도 있습니다. 시에서 서비스를 중단하기 최소한 오(5)영업일까지 서비스 주소에 눈에 잘 보이는 장소에 서비스를 중단하는 의도에 대한 최종 통지서를 게시합니다. 최종 통지서로 고객이 시의 조사나 재고를 요청할 자격이 없습니다.

7. 저소득층 고객을 위한 프로그램.

7.1 재연결비 한도와 이자면제. 가구소득이 연방정부 빈곤수치의 200퍼센트보다 낮다고 증명한 주거용 고객에게 시에서 다음과 같이 합니다.

- (a) 정상 근무시간에 재연결비용을 오십달러(\$50)로 제한하고, 근무하지

않는 시간이면 백오십달러(\$150)로 제한합니다. 시의 재연결비용이 이 금액을 실제로 넘으면 한도를 적용합니다. 2021년 1월 1일부터 이 한도는 모든 도시 소비자의 연간 수정액(CPI-U)을 따르게 됩니다.

- (b) 고지서의 체납된 요금의 이자를 12개월에 한번씩 면제합니다. 고객이 요청하면 미납인 이자를 시에서 면제하게 됩니다.

7.2 자격조건. 시에서 다음과 같은 주거용 고객은 연방정부 빈곤수치의 200퍼센트보다 낮다고 간주합니다. (a) 켈웍스, 켈프레시, 일반 보조금, 메디칼, 보충보장 소득/ 주정부 보조금 프로그램, 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 보충 영양 프로그램을 고객의 가족이 현재 받고 있습니다. 또는 (b) 일년 가구소득이 연방 빈곤 수치의 200 퍼센트보다 적다고 위증의 처벌하에 신고합니다.

8. 입주자나 세입자가 시의 고객이 되는 절차

8.1 해당성. 8항은 기록상 고객으로 나온 주거용 서비스 주소의 건물주, 집주인, 관리인, 운영자에게만 해당하고 미납으로 수도서비스를 중단할 의사 통지서를 발급합니다.

8.2 시의 서비스 약관에 동의. 입주자가 서비스 약관에 동의하고 시의 규칙과 규정의 요건에 부합하면 시에서 실제 주거용 입주자에게 서비스를 사용하게 합니다. 그럼에도 불구하고, 입주자 한 명 이상이 시에서 만족할만큼 계정의 후속 요금을 인수할 마음이 있고 책임질 능력이 있거나, 시의 규칙과 규정의 요건에 부합하지 않는 입주자에게 서비스를 선별적으로 중단하는 합법적이고 물리적인 방법이 있으면, 시에서 요건에 부합한 입주자에게 서비스를 사용하게 합니다.

8.3 주거 증명서. 체납된 계정의 요금을 납부하지 않고 고객이 되려면, 입주자는 체납된 계정의 기록상 고객이 현재나 과거에 주택의 집주인, 관리인, 에이전트였다고 증명해야 합니다. 증명서는 임대계약서, 렌트비 영수증, 입주자가 건물을 임대한다고 나온 정부 문서, 또는 민사법 1962항에 의해 공개된 정보를 시의 재량으로 포함하나 국한되지 않습니다.

8.4 신용을 쌓는 방법. 과거에 서비스를 받은 기간이 시와 신용을 쌓는 조건이면,

그 기간에 거주한 증명서와 제때 렌트비를 납부한 증명서로 충분합니다.

8.5 렌트비에서 공제. 정부법 60371(d) 항과 본문의 8항으로 시의 고객이 된 입주자가 렌트비처럼 주기적으로 납부한 요금에 주거용 수도요금이 포함되어있고, 요금을 따로 정하지 않으면, 과거 납부기간 동안 시에 납부한 합리적인 서비스 요금을 주기적 요금에서 공제해도 됩니다.

9. 노인과 성인 부양가족을 위한 제3자 통지 서비스. 고객의 계정이 연체되고 끊어질 상황이면 고객이 정한 사람에게 시에서 통보하는 제3자 통지 서비스를 65세 이상 주거용 고객, 또는 성인 부양가족이 이용할 수 있습니다(복지제도법 15610(b)(1)항으로 정의함). 통지서에는 서비스 종료를 막기 위해 필요한 사항이 들어있습니다. 시에서 서비스의 종료일로부터 최소한 십(10)일 전까지 정해진 제3자에게 통지서를 우편으로 보냅니다. 참가하려면, 고객은 시에서 주는 서류에 제3자 통지 요청서를 제출하고, 정해진 제3자의 동의를 반드시 있어야 합니다. 통지 서비스에서 제3자는 연체된 요금을 납부할 의무가 없고, 서비스 종료를 막거나 늦추지 못합니다.

10. 통지서의 언어. 방침의 4항과 6.6항에 따라서 통지서는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어, 시의 서비스 지역에 사는 십퍼센트(10%) 이상이 사용하는 언어로 만들어야 합니다.

11. 다른 구제책. 수도서비스를 중단하고, 시에서 수도요금의 미납으로 인한 법적 구제책이나 형평법을 찾아봅니다. 부동산에 선취권을 걸고, 청구나 법적소송을 하고, 또는 수금업체에 미납요금을 회부해서 체납된 요금을 확보하는 방법을 포함하나 국한되지 않습니다. 법적소송에서 시에 유리하게 판결나면, 시는 변호사 비용과 누적된 이자 등 비용과 지출액을 납부할 책임이 있습니다.

12. 고객의 위반사항으로 인한 수도서비스의 중단. 요금의 미납이 아닌 시의 조례안, 규칙, 규정을 위반하면 시에서 수도서비스를 중단할 권리가 있습니다.

13. 발생한 수수료와 요금. 이 방침에 분명히 규정된 조항을 제외하고, 시의 다른 규칙, 규정, 방침에 따라서 체납된 요금을 포함하나 국한되지 않고 고객이 사용한 수수료와 요금은 본문에서 규정한 요금으로 납부해야 합니다.

14. 시 공무원의 판결. 이 방침에 따라서 시의 경리부장이 수락한 판결은 대리인이 수락해도 됩니다.