

주거용수 서비스 중단에 대한 정책

2022년 9월 13일 리버뱅크 시의 도시 의회 결의안 No. 2022- 109 에서 채택됨

1. **정책 적용.** 주거용수 서비스 중단 (이러한 “정책”)의 이러한 정책은 주거용수 서비스에 대한 전체 도시 계정에 적용 되어야 하며, 비-주거용 서비스 계정에는 적용되지 않아야 합니다. 이러한 정책이 다른 어떤 규칙, 규정, 또는 도시의 정책과 어느 정도 충돌이 있을 경우, 이러한 정책이 지배합니다.

2. **연락처 정보.** 물 고지서에 대한 질문이나 도움은 (209) 863-7109 으로 연락하여 도시의 고객 서비스 스태프에게 문의합니다. 또한 고객은 시 공휴일 외에 월요일부터 목요일까지 오전 7:30 부터 오후 5:30 까지 도시의 고객 서비스 데스크에 직접 방문하셔도 됩니다.

3. **청구 절차.** 물 서비스 요금은 두 달에 한번 또는 때때로 시 의회 결정에 따른 다른 횟수로 City 로 지불 가능합니다.

3.1 물 서비스의 모든 청구는 수령 시 지불이 가능하고 기간이 예정되어 있으며 City 에서 우편 또는 이메일을 보낸 후 칠(7) 일 안으로 지불하지 않을 경우 채납으로 고려됩니다. 해당 기간 내에 납부되지 않은 청구서는 채납으로 고려됩니다.

3.2 청구서가 발행된 이후 삼십 오 (35) 달력일 업무시간이 끝나기 전까지 납부되지 않는 어떤 청구서라도 십 퍼센트 (10%)의 위약금이 적용됩니다.

3.3 고객의 요청에 따라, 만약 정상 참작이 가능한 상황이 있고 지난 12개월 동안 고객은 채납으로 인한 지체료가 부과되지 않았을 경우 City는 24개월마다 한 번의 지체료를 면제해 줍니다.

4. **미납에 대한 물 서비스 중단.** 만약 청구서가 최소 육십 (60)일 동안 채납된 경우, City 는 서비스 주소에 물 서비스를 중단할 수 있으며 현금으로 내야 하는 재연결 수수료 \$50.00 이 발생합니다.

4.1 고객에게 서면 통지. City 는 물 서비스 중단하기 최소 십 (10)일 전에 기록 상 고객에게 우편으로 통지를 제공할 것입니다.

- (a) 고객 이름 및 주소;
- (b) 채납 금액;
- (c) 서비스 중단 방지를 위해 지불해야 하는 날짜 또는 지불 방식;
- (d) 고객이 항의를 시작하거나 조사를 요청하거나 관련 서비스 및 청구에 대한 항소를 위한 절차;
- (e) 고객이 연장, 할부 상환, 대체 지불 일정, 또는 지불금 삭감을 포함한 대체 지불 방식을 요청한 것에 대한 절차 설명;
- (f) 적용될 경우, 고객 재정적 도움에 대한 정보를 얻는 절차; 그리고

- (g) 지불 방식에 대해 고객이 요청하거나 City로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

4.2 점유자 또는 세입자에게 서면 통지.

(a) 다음과 같은 상황에서 City는 서비스 주소에서 살고 있는 점유자에게도 물 서비스 중단하기 최소 영업일로 십 (10)일 전에 통지를 보낼 것입니다: (1) City는 단독 주택, 다수-유닛 주거용 건축물, 이동 홈 파크, 또는 농장 노동 캠프에 개인별 미터 서비스를 제공하고 있으며 주인, 매니저, 또는 운용자가 기록 상 고객; 또한 (2) 단독 주택, 다수-유닛 주거용 건축물, 이동 홈 파크, 또는 농장 노동 캠프에 개별적으로 미터 서비스를 제공하고 있으며 주인, 매니저, 또는 운용자가 기록 상 고객; 또는 (2) 기록 상 우편주소가 서비스 주소와 동일하지 않는 고객. 통지는 “점유자”앞으로 보내게 되며, 위에 4.1 부문에 있는 필수적인 정보가 들어있고, 거주하는 점유자에게 채납된 계정에 있는 금액을 필수적으로 지불하지 않고 City의 고객이 되는 권리가 있음을 알려 줄 것입니다. 아래 8 부문에 점유자가 City의 고객이 될 수 있는 이용약관이 제공되었습니다.

(b) 만약 City가 다수 유닛 주거용 건축물, 이동 홈 파크, 또는 노동 캠프 및 영구적 주거용 건축물에 있는 마스터 미터기를 통해 물을 공급하고 있으며 주인, 매니저, 또는 운용자가 기록 상 고객일 경우, City는 선의의 노력으로 중단하기 최소 십오 (15)일 전에 서면 통지를 각 주거용 유닛 문에 붙임으로서, 계정이 연체가 되어있으며 통지에 기재된 날짜에 서비스가 중단됨을 점유자에게 알려줄 것입니다. 만약 각 유닛 문에 통지를 붙이는 것이 합리적이지 않거나 실용성이 없다면, City가 각 접근 가능한 공통 영역 및 각 건축물 또는 건축물들의 접근 가능한 부분에 두 (2)개의 통지 복사본을 붙일 것입니다. 통지는 거주하는 점유자에게 채납된 계정에 있는 금액을 필수적으로 지불하지 않고 City의 고객이 되는 권리가 있음을 알려 줄 것입니다. 통지에 또한 점유자가 중단을 방지하기 위해, 또는 서비스를 복구하기 위해 무엇을 해야 하는지 명시할 것입니다; 대략적 한달 서비스 비용; 서비스 지속을 위해 점유자를 도와줄 수 있는 City의 대표 직원의 직책, 주소, 및 전화번호; 및 로컬 카운티 변호사 협회가 추천해준 자격있는 법적 서비스 프로젝트의 주소 또는 전화번호. 아래 8 부문에 점유자가 City의 고객이 될 수 있는 이용약관이 제공되었습니다.

4.3 서비스 주소에 통지를 붙임. 만약 City가 서면 통지 전달이 불가하여 우편으로 반송되어 수령하고 고객 또는 거주지에 살고 있는 성인과 유선으로 연결을 할 수 없는 경우, City가 선의의 노력으로 거주지를 방문하여 서비스 주소에 위치한 눈에 띄는 곳에 임박한 거주 서비스 중단에 대한 통지를 남겨 둘 것입니다. 통지는 서비스 중단하기 최소 사십 팔 (48) 시간 전에 남겨둘 것입니다. 통지는 다음을 포함합니다:

- (a) 고객의 이름 및 주소;
- (b) 채납된 금액;
- (c) 서비스를 중단을 방지하기 위해 지불금 또는 지불 방법이 반드시 이뤄져야 하는 날짜;
- (d) 적용이 가능하면, 재정적 도움에 대한 정보를 고객이 얻을 수 있는 절차; 그리고

(e) 고객이 지불 방법이나 추가 정보를 City 로부터 받을 수 있도록 전화번호.

4.4 서비스가 중단되지 않게 될 상황. 다음과 같은 상황에서 City 는 미납에 따른 주거용수 물 서비스를 중단하지 않을 것입니다:

- (a) 아래 5.1 부문에 기재된 고객의 논쟁 또는 항의에 대하여 City 가 조사를 진행 중인 경우;
- (b) 아래 5.3 부문에 기재된 시 위원회에게 항소한 건이 미결중인 경우; 또는
- (c) 고객의 지불금이 아래 6 부문에 기재된 시의 승인으로 인해 연장, 할부 상황, 대체 지불 일정, 또는 삭감의 대상이며 고객이 승인된 지불 방법을 준수하고 있는 기간중인 경우.
- (d) 리버뱅크 지방 자치체의 규약 부문 52.66 에 제공되어 있는대로.

4.5 서비스가 중단되지 않을 특수 의학적 및 재정적 상황.

- (a) 만약 다음의 조건들 모두를 충족시킬 경우 City 는 물 서비스를 중단하지 않겠습니다:
 - (i) 고객, 또는 고객의 입주자가, City 에게 면허를 소지한 주치의의 증명을 제출하여 물 서비스를 중단하는 것은 주택지 서비스가 제공되는 곳인 건물의 거주자에게 삶을 위협하는, 또는 심각한 수준의 건강 및 안전성의 위협을 초래합니다;
 - (ii) 고객은 그녀/그가 City 의 정상적 청구 주기안에 주택지 서비스를 재정적으로 지불할 수 없음을 입증합니다. 고객은 정상적 청구 주기동안 재정적으로 지불할 수 있음으로 간주합니다 만약: (a) 고객 가정의 일원 한명이라도 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 보조, 매디칼, 생활 보조금/생활 보조금 프로그램, 또는 여성, 유아, 및 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양 보조 프로그램 수령인, 또는 (b) 고객이 가정의 일년 소득이 연방 빈곤 수준의 200 퍼센트 미만임을 위증에 처벌 아래 진술한 경우; 그리고
 - (iii) 고객은 채납 금액 관련하여 연장, 할부 상황, 대체 지불 일정, 또는 지불금 삭감대체를 포함한 지불 방법에 참여 할 의향이 있습니다.
- (b) 위 조건 모두 충족되는 고객 그 누구에게도, City 는 고객에게 다음과 같은 선택사항 중 신중히 선택한 한 개의 옵션을 제안하게 됩니다: (1) 지불 기간 연장; (2) 대체 지불 일정 또는 미납 금액의 할부 상황. City 관리자나 지정자는 고객이 제공한 정보 또는 서류와 함께 City 의 지불 필요성을 고려하여 적절한 지불 방법을 선택할 것입니다.
- (c) 고객은 세부 항목의 조건 (a)이 충족됨을 입증할 책임이 있습니다. 고객에게 서류를 수령한 후, 서류는 연결 중단하는 날로부터 최소 48 시간

전까지 제공되어야 하며, City 는 서류를 칠(7)일 이내 검토하겠습니다
그리고: (1) 고객에게 City 가 선정한 대체 지불방법을 통지하고 대체 지불
방법에 참여하겠다는 승인을 서명으로 요청합니다; (2) 고객에게 추가
정보를 요청합니다; 또는 (3) 고객에게 그녀/그가 세부항목 조건을
충족하지 못함을 통지합니다 (a). City 가 신중히 결정하여 고객의 서류
제출 기간을 연장할 수 있는 권리를 보유하고 있습니다.

- (d) City 는 이 부문에 따라 대체 지불 방법을 부여받은 고객이 다음과 같은
사항 중 하나라도 육십 (60)일 이상 지키지 않을 경우 물 서비스를 중단할
수 있습니다: (a) 미납된 금액을 연장된 지불 날짜까지 납부합니다 (b) 그
어떤 할부 상환 금액을 할부 일정에 따라 납부합니다 또는 (c) 물
서비스에 대한 그녀/그의 현재 지불금을 납부합니다. City 는 서비스
중단하는 날로부터 최소 영업일 오(5)일 전까지 최종 통지 의향서를
서비스 주소지에 위치한 두드러지고 눈에 잘 띄는 곳에 붙이겠습니다.
최종 통지는 City 가 고객을 조사 또는 검토하는 자격을 주지 않겠습니다.

4.6 서비스 중단 시점. City 는 대중에게 사무실을 운영하지 않는 그 어떤 시간이나
토요일, 일요일, 법정 공휴일로 인해 미납된 경우 물 서비스를 중단하지 않겠습니다.

4.7 서비스 복구. City 는 물 서비스가 중단된 고객에게 주택지 서비스 복구에 대한
정보를 제공합니다. 정보는 고객이 서비스 복구에 대하여 유선 또는 직접 방문을 통해 City 에
연락할 수 있음을 기재해야 합니다. 복구는 지불의 대상이 됩니다: (a) 연체된 금액, 해당되는
이자 및 벌금을 포함; (b) 부문 7.1 에 한에서 재연결에 따른 비용, 적용이 가능할 경우; (c) 및
City 가 요구할 경우, 보증금.

5. 청구에 이의를 제기하거나 항소하는 절차.

5.1 항의를 시작하거나 조사를 요청하는 시점. 고객은 논란이 되는 청구서를 받은
날로부터 십 (10)일 이내 청구 금액에 대한 항의를 시작하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 이
5.1 부문만을 목적으로, 우편 발송 십 (10)일 후 및 이메일 전송한 후 바로 고객이 청구서를
수령한 것으로 여깁니다.

5.2 City 에서 검토. 때맞춘 항의나 조사 요청은 City 의 관리자가 검토할 것이며,
고객에게 결과를 서면으로 제공하겠습니다. 6 부문에 따라 검토는 고객이 연장, 할부 상환,
대체 지불 일정, 또는 지불금 삭감을 받을 수 있는지에 고려사항이 포함될 것입니다. City 는,
신중히 시기적으로 부적절한 항의나 조사 요청을 검토할 수 있습니다; 그러나 이러한 항의 및
요청은 항소의 대상이 안됩니다.

5.3 시 위원회에 항소. 어떤 고객이라도 5 부문에 따라 때맞춘 항의나 조사 요청이
불리한 결정으로 결론이 났을 경우 시 위원회에게 결정에 대한 항소를 할 수 있으며 City 가
결정을 우편발송한 시점부터 영업일로 십(10)일 이내 서면으로 항소 통지를 제출합니다.
항소 통지를 수령한 후, 시의 사무직원은 다음 시 위원회 모임에서 사항을 알리고 최소 미팅
십 (10)일 전까지 고객에게 서면으로 공판 시간 및 장소를 통지하겠습니다. 시 의회의 결정은
최종적입니다.

6. 연장 및 다른 대체 지불 방법.

6.1 연장 또는 다른 대체 지불 방법 요청 시점. 만약 정상적 납부 기간 동안 고객이 청구금액을 납부하지 못하는 경우, 고객은 6 부문에 따라 연장 또는 다른 대체 지불 방법을 요청할 수 있습니다. City 에서 서면으로 한 서비스 중단 통지를 우편 발송한 후 칠 (7)일 이내 고객인 그녀/그가 요청을 제출할 경우, City 의 관리자가 요청을 검토하겠습니다. 연장 및 다른 대체 지불 방법에 대한 City 의 결정은 최종적이며 시 의회한테 항소의 대상이 안됩니다.

6.2 연장. City 가 승인했을 경우, 그녀/그의 미납된 금액에 대한 고객의 납부는 일시적으로 연장 될 수 있으며 원래 청구된 금액의 납부일로부터 육 (6)개월 기간을 초과하지 않습니다. 그녀/그의 재량에 따라, City 관리자 또는 지정자는, 고객에게 연장 기간을 얼마큼 제공할 지 결정하게 됩니다. 고객은 미납 총 금액을 City 가 정한 날까지 납부해야 하며 앞으로 청구 기간 동안 발생하는 모든 물 서비스 지불에 있어 현행이 유지되어야 합니다. 연장된 지불 날짜는 서면으로 설명되며 고객에게 제공될 것입니다.

6.3 대체 지불 일정 또는 할부 상환. City 가 승인했을 경우, 고객의 미납된 금액에 대한 지불은 할부가 십이 (12)개월이 초과되지 않는 기간 동안 가능하며, City 관리자 또는 지정자의 재량에 따라 결정됩니다. 만약 승인되었으면, 대체 지불 일정은 주기적인 일시불 납부가 허용될 수 있으며 City 가 설정한 지불 날짜와 일치하지 않거나 City 의 정기적 지불 날짜보다 더 자주 또는 덜 자주 납부 제공을 할 수 있습니다. 만약 할부가 승인되었으면, 미납된 금액은 할부 기간에 개월 수로 나누게 되며, 금액은 고객의 매달 물 서비스에 대한 청구서에 다 납부될때까지 포함됩니다. 대체 지불 일정 또는 할부 상환 기간 동안, 고객은 모든 물 서비스 비용이 누적되는 차후의 어떤 청구 기간 동안에도 현행을 반드시 유지해야 합니다. 대체 지불 또는 할부 상환 일정 및 납부할 금액은 서면으로 설명되며 고객에게 제공될 것입니다.

6.4 준수하지 않을 경우. 만약 고객이 지불 방법을 6 부문에 따라 동의를 했고 다음과 같이 준수하지 않을 경우: (1) 미납된 금액을 연장된 날짜까지 납부; (2) 대체 지불 일정 또는 할부 상환 일정에 따라 지불 금액을 납부, 그 다음에 City 는 물 서비스를 중단할 수 있습니다. City 는 최종 의향 통지를 서비스 중단하기 영업일 기준으로 최소 오 (5)일 전에 서비스 주소지에 있는 두드러지고 눈에 잘 띄는 장소에 붙이겠습니다. 최종 통지는 City 에게 고객을 조사 또는 검토하는 그 어떤 것에 대한 권리를 주지 않습니다.

6.5 지불금 삭감 또는 면제. 물 서비스 비용에 대한 삭감 또는 면제는 현재 사용할 수 없습니다.

7. 저소득 고객을 위한 특정 프로그램.

7.1 재연결 비용 한도 및 이자 면제. 가정 소득이 연방 빈곤 수준에서 200 퍼센트 미만임을 입증하는 주택지 고객의 경우, City 는 다음과 같이 하겠습니다:

- (a) 재연결 비용 어떤 것도 정상적 운영 시간동안 오십 달러 (\$50), 비-운용 시간 동안 일백 오십 달러 (\$150)로 제한합니다. City 의 재연결 금액이 이 금액보다 초과하는 경우에만 제한금액이 적용됩니다. 2021 년 1 월

1일부터 이 제한금액은 도시소비자물가지수(CPI-U)에서 매년 조정되어 변경의 대상입니다.

- (b) 미납된 청구 금액의 이자를 12개월마다 한번 면제합니다. City는 고객이 요청했을 때 미납된 청구 금액의 이자요금 면제를 적용할 것입니다.

7.2 자격. City는 주택지 고객의 가정 소득이 연방 빈곤 수준에서 200 퍼센트 미만일 것으로 간주합니다 만약: (a) 가정에 어느 누구도 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 보조, 매디칼, 생활 보조금/생활 보조금 프로그램, 또는 여성, 유아, 및 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양 보조 프로그램 수령인, 또는 (b) 고객이 가정의 일년 소득이 연방 빈곤 수준의 200 퍼센트 미만임을 위증에 처벌 아래 진술한 경우.

8. 점유자 또는 입주자가 City의 고객이 되는 절차.

8.1 적용. 이 8 부분은 주택지 서비스 주소의 건물 주인, 임대주, 관리자, 또는 운영자가 기록상 고객으로 기재되어 있으며 미납으로 인한 물 서비스 중단에 대한 의향 통지가 발행되었을 경우에만 적용됩니다.

8.2 서비스 이용약관에 계약. City는 각 점유자가 서비스 이용약관에 동의하며 City의 규칙 및 규정의 요구사항을 충족할 경우 실제 주택지 점유자에게 서비스를 제공할 것입니다. 그럼에도 불구하고, 한 명 또는 한 명 이상의 점유자가 City가 만족할 수준의 앞으로의 계정에 대한 비용의 책임을 질 수 있고 의향이 있다면, 또는 법적으로 City에게 제공될 수 있는, 물리적 수단이 있어, City의 규칙 및 규정의 요구사항을 충족하지 못하는 점유자에게 선택적으로 서비스를 중단하는 경우, City는 그러한 요구사항을 충족한 점유자에게 서비스를 제공할 것입니다.

8.3 입주자 검증. 미납된 계정에 납부금액을 내지 않고 고객이 될 수 있는 자격을 갖추려면, 점유자는 기록 상 미납된 계정의 고객이 현재 또는 과거에 임대주, 관리자, 또는 주거 대리인임을 검증해야 합니다. City의 재량대로, 검증으로, 제한받지 않고, 리스 또는 렌탈 계약, 렌트비 영수증, 정부 서류 상 점유자가 건물을 렌트하고 있다는 내용, 또는 민법 제 1962조에 나온 정보가 포함될 수 있습니다.

8.4 신용 설립 방법. 만약 사전의 기간동안 서비스가 City와의 신용 설립이 조건일 경우, 그 기간동안에 신속히 지불한 렌트비에 대한 증명 및 거주여부는 동등하게 충분합니다.

9. 고령자 및 부양성인에 대한 제삼자 통지 서비스. 주택지 고객이 65세 이상이거나, 부양성인 (사회복지에 관한 복지 및 제도규범 제 15610(b)(1)조에 정의된)에게, City는 고객이 지정한 사람에게 통지를 시도하여 고객의 계정이 납부일이 지나 중단됨에 대한 제삼자 통지 서비스를 제공할 것입니다. 통지에 서비스 중단을 방지하는 요구사항에 대한 정보가 포함될 것입니다. City가 통지를 지정한 제삼자에게 서비스 중단하기 최소 십 (10)일 전까지 우편으로 발송할 것입니다. 참여하려면, 고객이 City가 제공하는 양식에 제삼자 통지 요청을 하여 반드시 제출해야 하며, 지정한 제삼자의 서면 동의가 포함되어야 합니다. 통지 서비스는 제삼자에게 어떠한 연체금액도 납부를 강요하지 않으며, 중단 서비스를 방지 또는 연기하지 못합니다.

10. **특정 서면 통지에 대한 언어.** 이러한 정책의 4 부문 및 6.6 부문에 따라 모든 서면 통지는 영어, 스페니시, 중국, 필리핀, 베트남, 한국, 그리고 다른 언어 중 시 서비스 지역에 십 퍼센트 (10%) 이상 사용되는 언어로 제공되어야 합니다.

11. **기타 구제책.** 물 서비스 중단에 이어, City 는 물 서비스 비용 미납에 대하여 법 또는 공정에 따른 기타 구제책을 추구할 수 있습니다, 포함하지만 이에 국한되지 않는: 실제 건물에 유치권 요구로 채무를 이행하지 않은 금액 확보, 법적 조치 또는 배상청구, 또는 컬렉션에게 미납 금액을 보냄. 법적조치가 City 를 지지하는 결정이 났을 경우, City 는 변호사 비용 및 축적된 이자금액을 포함한 모든 비용 및 경비에 대한 권리를 받습니다.

12. **다른 고객의 위반으로 인한 물 서비스 중단.** 미납 외에도 City 의 법령, 규칙 또는 규정 그 어떤 것도 위반할 경우 City 는 물 서비스를 중단할 수 있는 권리를 보유하고 있습니다.

13. **발생된 수수료 및 요금.** 이러한 정책에 분명히 기술된 사항을 제외하고, 다른 그 어떤 규칙, 규정, 또는 시의 정책에 따른 그 어떤 수수료 및 요금이 고객에게 발생한 경우, 포함하지만 이에 국한되지 않는, 채무를 이행하지 않는 요금, 여기에 명시된 바와 같이 지불되어야 합니다.