



주택용 수도 서비스 미납 시 공급 중단 정책

2019년 12월 17일 데저트 수도 사업소(Desert Water Agency) 이사회 결의안
1224호에 의거 채택

1. **정책의 적용.** 주택용 수도 서비스 중단 정책(이하 "정책")은 데저트 수도 사업소(Desert Water Agency, 이하 "사업소")의 모든 주택용 수도 서비스 계정에 적용되지만 비주택용 서비스 계정에는 적용되지 않습니다. 본 정책이 기관의 다른 규칙, 규정 또는 정책과 상충될 경우 본 정책이 우선합니다.

2. **연락처 정보.** 수도 요금 고지서와 관련하여 질문이나 도움이 필요한 경우, 사업소 직원에게 (760) 323-4971로 문의해 주십시오. 고객은 www.dwa.org에 있는 사업소 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일 오전 8시부터 오후 5시까지 사업소를 직접 방문할 수도 있습니다. 업무 시간 외의 긴급 연락은 760-323-4971으로 전화하여 "9"를 누르십시오.

3. **요금 청구 절차.** 수도 요금은 매월 1회 또는 이사회가 때때로 결정하는 다른 주기로 기관에 납부해야 합니다. 수도 서비스에 대한 모든 고지서는 사업소가 우편 또는 전자우편으로 발송한 후 15일 후까지 납부해야 합니다. 이 기간 내에 납부하지 않은 고지서는 체납된 것으로 간주됩니다.

4. **요금 미납 시 수도 서비스 공급 중단** 고지서가 60일 이상 연체된 경우, 사업소는 서비스 주소의 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

4.1 고객에게 서면 통지. 사업소는 수도 서비스 중단 15일 전에 우편 통지를 장부상 고객에게 제공합니다. 통지에는 다음 사항이 포함됩니다.

- (a) 고객의 성명과 주소
- (b) 연체 금액
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 조정이 이루어져야 하는 날짜
- (d) 고객이 민원을 제기하거나 서비스 또는 요금에 관한 조사 또는 이의 신청을 요청할 수 있는 절차
- (e) 고객이 납기 연장, 분할 납부 또는 다른 대체 납부 일정 등 대체 납부 조정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명
- (f) 해당되는 경우, 고객이 재정 지원에 대한 정보를 얻는 절차
- (g) 고객이 납부 조정을 요청하거나 사업소로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

4.2 거주자 또는 임차인에게 서면 통지.

(a) 사업소는 다음과 같은 상황에서 수도 서비스 중단 최소 15일 전에 서비스 주소의 거주자에게 우편 통지를 제공합니다. (i) 사업소는 단독 주택, 다세대

주택, 이동형 주택에 개별 계량 서비스를 제공하며, 소유주, 관리자 또는 운영자가 장부상 고객일 경우, 또는 (ii) 장부상 고객의 우편 주소가 서비스 주소와 동일하지 않은 경우. 이 통지서는 "거주자" 앞으로 발송되고, 위 4.1항에 필요한 정보가 포함되어 있으며, 거주자에게 체납 계좌의 요금을 납부하지 않고도 사업소의 고객이 될 권리가 있음을 알립니다. 거주자가 사업소의 고객이 되기 위한 계약 조건은 아래 8항에 있습니다.

(b) 사업소가 마스터 계량기를 통해 거주지에 수도를 공급하는 경우, 사업소는 서비스 종료에 앞서 최소 10일 전에 거주자에게 계정이 연체되어 있으며 서비스는 통지에 명시된 날짜에 종료됨을 신의성실의 원칙에 의거 거주자에게 통지합니다. 사업소는 다음 중 하나에 의해 통지를 제공합니다. (i) 각 주거 단위에 통지서 우송, (ii) 각 주거 단위의 출입문에 통지서 게시, (iii) 각 단위에 통지서를 제공할 수 없거나 현실적으로 제공이 불가능한 경우, 각 접근 가능한 공용 구역 및 건물의 각 접근 지점에 통지서 사본 2부 게시, 또는 (iv) 거주자에게 서면 통지를 제공하기 위해 기타 성실하고 합리적인 노력을 이행. 이 통지서는 "거주자" 앞으로 발송되고, 위 4.1항에 필요한 정보가 포함되어 있으며, 거주자에게 체납 계좌의 요금을 납부하지 않고도 사업소의 고객이 될 권리가 있음을 알립니다. 거주자가 사업소의 고객이 되기 위한 계약 조건은 아래 8항에 있습니다. 직접 또는 전화 통지. 또한 사업소는 서비스를 중단하기 최소 7일 전에 직접 또는 전화를 통해 고객의 구내에 거주하는 장부상 고객 또는 성인에게 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울입니다. 사업소는 본 정책의 사본을 서면으로 제공하고 납기 연장, 분할 납부 또는 기타 납부 조정 가능성 등 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 피할 수 있는 옵션에 대해 논의할 수 있도록 합니다.

4.4 서비스 주소에 통지서 게시. 사업소가 직접 또는 전화로 고객 또는 고객의 주소에 거주하는 성인과 연락할 수 없는 경우, 사업소는 주택용 서비스 중단이 임박했다는 통지서와 본 정책의 사본을 서비스 주소의 눈에 띄는 곳에 남기기 위해 성실히 노력할 것입니다. 통지서 및 본 정책의 사본은 서비스가 중단되기 최소 48시간 전에 거주지에 남깁니다. 통지서에는 다음 사항이 포함됩니다.

- (a) 고객의 성명과 주소
- (b) 연체 금액
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 조정이 이루어져야 하는 날짜
- (d) 해당되는 경우, 고객이 재정 지원에 대한 정보를 얻는 절차
- (e) 고객이 납부 조정을 요청하거나 사업소로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호.

4.5 서비스가 중단되지 않는 경우. 사업소는 다음과 같은 경우, 미납으로 인해 주택용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

- (a) 사업소가 아래 5.1항에 따라 고객 분쟁 또는 민원을 조사하는 동안.
- (b) 아래 5.3항에 따라 이사회에 이의 신청이 진행되는 동안, 또는
- (c) 고객의 납부가 아래 6항에 따라 사업소에서 승인한 납기 연장, 분할 납부 또는 기타 대체 납부 일정을 준수하는 기간 동안, 고객이 승인된 납부 조정을 준수하는 경우.

4.6 서비스가 중단되지 않는 특수한 의료 및 재정 상황.

- (a) 사업소는 다음 조건이 모두 충족되는 경우, 주택용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.
 - (i) 주택용 서비스 중단은 주택용 서비스가 제공되는 곳의 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것이라는 내용으로 유면허 1차 진료 제공자가 제공한 증명서를 고객 또는 고객의 임차인이 사업소에 제출합니다.
 - (ii) 고객이 사업소의 정상적인 청구 주기 내에 주택용 서비스 비용을 납부할 경제적 능력이 없음을 입증합니다. 다음 경우에 고객은 정상적인 청구 주기 내에 재정상 납부할 수 없다고 간주됩니다. (a) 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금/주 보조 납부 프로그램, 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 지원을 현재 받고 있는 경우, 또는 (b) 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우,
 - (iii) 고객이 연체 요금과 관련하여 납기 연장, 분할 납부 또는 기타 대체 납부 일정 등 대체 납부 조정을 체결합니다.
- (b) 상기 조건을 모두 충족하는 고객의 경우, 사업소는 사업소 재량으로 선택하는 다음 옵션 중 하나를 고객에게 제공합니다. (1) 납기 연장, (2) 미납 잔액의 분할 납부, 또는 (3) 다른 대체 납부 일정. 사업소의 총 관리자는 고객이 제공한 정보 및 문서와 사업소의 납부 요구를 고려하여 가장 적절한 납부 방식을 선택합니다.
- (c) 고객은 (a) 항의 조건이 충족되었음을 입증할 책임이 있습니다. 고객으로부터 문서를 수령한 후, 사업소는 7일 이내에 문서를 검토하고, (1) 사업소가 선택한 대체 납부 조정 사항을 고객에게 알리고 고객이 서명하여 대체 조정에 동의하도록 요청합니다. (2) 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 또는 (3) (a) 항의 조건이 충족되지 않는다고 알립니다.

- (d) 본 항에 따라 대체 납부 조정을 받은 고객이 60일 이상 다음 중 어떤 사항이라도 이행하지 않을 경우 사업소는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. (a) 연장된 납기까지 미납 요금 납부, (b) 분할 납부 일정에 따라 할부 금액 납부, (c) 대체 납부 일정에 따라 납부해야 할 금액 납부, 또는 (c) 현재 발생한 수도 서비스 요금 납부. 사업소는 서비스 중단 최소 5영업일 전에 서비스 주소지의 눈에 잘 띄는 곳에 단수 예정 최종 통지서를 게시합니다. 최종 통지서는 고객에게 사업소의 조사 또는 검토를 요청할 권한을 부여하지 않습니다.

4.7 서비스 중단 시간. 사업소는 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 사업소가 개방되지 않은 시간에는 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

4.8 서비스 복원. 수도 서비스가 중단된 고객은 서비스 복원에 관련하여 전화 또는 직접 사업소에 연락할 수 있습니다. 복원은 다음 사항의 납부에 따릅니다. (a) 적용되는 이자 또는 위약금을 포함한 미납 금액, (b) 적용되는 경우, 7.1항의 제한에 따른 재연결 비용, (c) 기관이요구하는 경우, 보증금.

5. **고지서 이의 신청 절차.**

5.1 민원 또는 조사 요청 시간. 고객은 서면으로 민원 또는 요청을 사업소에 제출하여 고지서의 차단 날짜로부터 최소 2영업일 전에 청구 금액에 대한 민원을 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다.

5.2 기관별 검토. 적시의 민원이나 조사 요청은 사업소의 관리자가 검토하며, 고객에게 서면 결정을 제공합니다. 이 검토에는 고객이 6항에 따라 납기 연장, 분할 납부 또는 기타 대체 납부 일정을 이용할 수 있는지에 대한 고려가 포함됩니다. 사업소는 재량에 따라 시기가 맞지 않는 민원이나 조사 요청을 검토할 수도 있습니다. 하지만 그러한 민원이나 요청은 이의 신청 대상이 아닙니다.

5.3 이사회에 이의 신청. 본 5항에 의거 적시에 민원 또는 조사 요청을 했지만 사업소의 불리한 결정을 통보 받은 고객은 사업소가 결정 사항을 우편으로 보낸 날로부터 10영업일 이내에 서면으로 사업소 총무부장에게 민원 양식을 제출하여 이사회에 그 결정에 대한 이의를 제기할 수 있습니다. 이의 신청서를 접수하면, 사업소 총무부장은 다가오는 이사회 회의에서 이 문제를 심리하고 최소한 회의 10일 전에 심리 시간과 장소에 대한 서면 통지서를 고객에게 우송합니다. 이사회 결정은 최종 결정이 됩니다.

6. **납기 연장 및 기타 대체 납부 조정.**

6.1 납기 연장 또는 기타 대체 납부 조정을 요청하는 시기. 고객이 정상적인 납부 기간 동안 요금을 납부할 수 없는 경우, 고객은 이 6항에 설명된 납기 연장 또는 다른 대체 납부 조정을 요청할 수 있습니다. 사업소의 서비스 중단 서면 통지서 우편

발송 후 고객이 13일 이내에 요청을 제출하는 경우, 사업소의 관리자가 요청을 검토합니다. 납기 연장 및 기타 대체 납부 조정에 관한 사업소의 결정은 최종적이며 사업소 이사회에 이의 신청을 할 수 없습니다.

6.2 납기 연장. 사업소에서 승인한 경우, 고객의 미납 잔액 납부는 원래의 납기부터 6개월을 초과하지 않는 기간 동안 일시적으로 연장할 수 있습니다. 사업소의 총 관리자는 자신의 재량으로 고객에게 얼마 동안의 납기 연장을 제공할지를 결정합니다. 고객은 사업소가 정한 날짜까지 미납된 전체 잔액을 납부해야 하며, 이후 청구 주기에서 발생하는 모든 수도 요금에 대해 납부를 계속 유지해야 합니다. 연장된 납부 날짜는 고객에게 서면으로 제시되어 제공됩니다.

6.3 분할 납부. 사업소가 승인한 경우, 고객의 미납 잔액 납부는 사업소의 총 관리자의 재량으로 12개월을 초과하지 않는 기간으로 분할 납부할 수 있습니다. 분할 납부가 승인되면, 체납 잔액은 분할 납부 기간의 개월 수로 나누고, 전액 납부될 때까지 그 금액이 고객의 수도 서비스 월별 청구서에 추가됩니다. 고객은 분할 납부 기간 동안 이후 청구 주기에서 발생하는 모든 수도 요금에 대해 납부를 계속 유지해야 합니다. 분할 납부 일정과 금액은 고객에게 서면으로 제시되어 제공됩니다.

6.4 대체 납부 일정. 사업소가 승인한 경우, 고객은 미납 잔액을 사업소의 총 관리자의 재량으로 12개월을 초과하지 않는 대체 납부 일정에 따라 납부할 수 있습니다. 대체 납부 일정이 승인되면, 사업소의 정해진 납부일과 맞지 않는 정기적인 일시불 납부나 사업소의 정규 납부일보다 더 짧은 주기의 납부를 허용할 수 있습니다. 고객은 대체 납부 일정 동안 이후 청구 주기에서 발생하는 모든 수도 요금에 대해 납부를 계속 유지해야 합니다. 대체 납부 일정과 금액은 고객에게 서면으로 제시되어 제공됩니다.

6.5 미준수 시. 고객이 이 6항에 따라 납부 조정을 받은 후 (1) 연장 납기까지 미납 요금을 납부하지 않거나 (2) 할부 납부 일정에 따라 납부해야 할 금액을 납부하지 않거나 (3) 대체 납부 일정에 따라 납부해야 할 금액을 납부하지 않을 경우, 사업소는 수도 서비스를 종료할 수 있습니다. 사업소는 서비스 중단 최소 5영업일 전에 서비스 주소지의 눈에 잘 띄는 곳에 단수 예정 최종 통지서를 게시합니다. 최종 통지서는 고객에게 사업소의 조사 또는 검토를 요청할 권한을 부여하지 않습니다.

7. 저소득 고객을 위한 특별 프로그램.

7.1 재연결 수수료 한도 및 이자 면제. 사업소는 가계 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 사업소에 입증하는 주택용 고객에게 다음 사항을 시행합니다.

- (a) 정상 업무 시간 동안의 재연결은 50달러, 업무 외 시간 동안의 재연결은 150달러로 재연결 비용을 제한합니다. 사업소의 재연결 수수료가 실제로 이 금액을 초과하는 경우에만 한도가 적용됩니다. 이 한도는 2021년 1월 1일부터 모든 도시 소비자에 대한 노동 통계국의 소비자 물가 지수(CPI-U) 변화로 인한 연간 조정을 따릅니다.

7.2 적격 요건. 다음 경우에 사업소는 고객의 가계 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만이라고 간주합니다. (a) 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금/주 보조 납부 프로그램, 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 지원을 현재 받고 있는 경우, 또는 (b) 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우.

8. 거주자 또는 임차인이 사업소의 고객이 되기 위한 절차.

8.1 적용 범위. 이 8항은 주택용 서비스 주소의 소유자, 집주인, 관리자 또는 운영자가 장부상 고객이고 미납으로 인한 수도 서비스 중단 통지를 받은 경우에만 적용됩니다.

8.2 사업소 서비스 약관에 대한 동의. 사업소는 각 거주자가 서비스 약관에 동의하고 사업소의 규칙 및 규정의 요건을 만족할 경우 실제 주택 거주자에게 서비스를 제공합니다. 그럼에도 불구하고 거주자 중 한 명 이상이 사업소가 만족할 수 있도록 계정에 발생할 요금 청구에 책임을 질 의지와 능력이 있거나, 사업소가 사업소 규칙 및 규정의 요건을 만족하지 않은 거주자에게 합법적으로 선택적 서비스 중단을 할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 사업소는 해당 요건을 만족하는 거주자에게 서비스를 제공합니다.

8.3 임차 확인. 체납 계정으로 인한 금액을 납부하지 않고 고객이 되려면, 거주자는 장부상 체납 계정 고객이 과거 또는 현재에 집주인, 관리자 또는 주택의 관리인이라는 것을 확인해야 합니다. 이 확인에는 사업소의 재량으로 임대 또는 임차 계약서, 임대료 영수증, 거주자가 부동산을 임차하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 민법 1962항에 따라 공개된 정보가 포함될 수 있습니다.

8.4 신용 설정 방법. 특정 기간 동안의 이전 서비스가 사업소와의 신용을 확립하기 위한 조건인 경우, 해당 기간 동안 거주 및 임차료의 즉시 납부 증명이 동등한 충분한 증빙이 됩니다.

8.5 임차료 공제. 정부 규정 60371(d) 항에 따라서, 본 8항에 따라 사업소의 고객이 되고 임차료 납부 등의 정기적 납부액에 주택용 수도 서비스에 대한 비용이 포함되어 있으며 그 요금이 별도로 명시되지 않은 경우, 각 납부 주기의 주기적 납부액에서 이전 납부 주기 동안 해당 서비스에 대해 사업소에 납부한 모든 합리적 비용을 공제할 수 있습니다.

9. 특정한 서면 통지를 위한 언어. 본 정책의 4항 및 6.6항에 따른 모든 서면 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 사업소의 서비스 지역 내에서 10% 이상의 사람들이 사용하는 기타 언어로 제공됩니다.

10. 기타 처리 방법. 수도 서비스 중단 외에, 사업소는 부동산에 대한 유치권 신청, 납부 요구 또는 법적 조치, 또는 미납액의 추심 등을 통한 체납 금액 확보를 포함하되 이에 국한되지 않는 수단으로 수도 서비스 요금 미납에 대해 법률 또는 형평법에서

사용할 수 있는 다른 구제책을 추구할 수 있습니다. 사업소에 유리한 법적 조치가 결정될 경우, 사업소는 변호사 비용 및 누적 이자를 포함한 모든 비용과 지출액을 납부할 권리가 있습니다.

11. **기타 고객 위반 사항 시 수도 서비스 중단.** 사업소는 요금 미납 외에 사업소 조례, 규칙 또는 규정 위반 시 수도 서비스를 중단할 권리가 있습니다.

12. **발생한 수수료 및 요금.** 본 정책에 달리 명시적으로 언급된 경우를 제외하고, 체납 비용을 포함하되 이에 국한되지 않는 사업소의 다른 규칙, 규정 또는 정책에 따라 고객에게 발생하는 모든 수수료 및 요금은 여기에 명시된 대로 납부해야 합니다.

13. **사업소 직원의 결정.** 본 정책에 따라 사업소의 총 관리자가 할 수 있는 모든 결정은 대리인이 결정할 수 있습니다.