

# Soledad 시 유틸리티 서비스 차단 정책

(주 보건 및 안전법 § 116900 준수) 2019년 12월

1. § 116900 으로 시작하는 "수도 차단 보호법"을 포함하되 이에 국한되지 않는 주법에 따라 수행해야 합니다 .
  - a. 이 정책은 영어, 스페인어 및 민법 섹션 1632에 나열된 언어(현재 스페인어, 중국어, 한국어, 베트남어 및 타갈로그어)로 시 웹사이트에 게시됩니다.
2. 고객이 자발적으로 유틸리티 서비스를 중단하는 프로세스:
  - a. 248 Main Street에 직접 방문하거나 일반 업무 시간 동안 (831) 223-5000으로 전화하여 시청에서 시청 직원에게 통지한 후 서비스는 영업일 기준 1일 이내에 중단됩니다.
  - b. 고객은 마감 청구서에 대해 신뢰할 수 있는 전달 주소를 제공해야 합니다.
  - c. 유틸리티 서비스가 제공되는 건물의 소유자가 아닌 사용자에게 유틸리티 서비스를 제공하기 위한 조건으로 시는 사용자가 시간이 지날 때까지 결정되는 금액만큼 합리적인 현금 보증금을 시와 함께 할 것을 요구합니다. 시의회 의결로 시간. 이 보증금은 시 유틸리티 서비스에 대해 설정된 모든 요금 및 요금의 지불을 보장하기 위한 것입니다. 공공요금 서비스가 자발적으로 중단되는 경우, 보증금은 먼저 사용자로부터 시로 인해 미지불된 공공요금 지불에 적용되며 초과 금액은 이후 사용자에게 반환됩니다.
3. 요금 미납으로 고객이 연결을 끊는 절차:
  - a. 일상적으로 유틸리티 서비스와 관련된 모든 서면 커뮤니케이션은 영어와 스페인어로 이루어집니다.
  - b. 60일 미만의 연체 공과금 청구서에 대해 어떤 고객도 해지되지 않습니다.
  - c. 요금 미납으로 유틸리티 서비스를 종료하기 전에 다음 사항이 모두 적용됩니다.
    - i. \$20 이하의 청구서 잔액은 연체료가 부과되거나 추가 징수 활동이 발생하지 않고 이월되어 다음 청구 기간에 추가될 수 있습니다.
    - ii. 긴급 연결 해제 통지 - 긴급 연결 **해제** 에 대한 서면 통지는 연결 해제 최소 7영업일 전에 청구서 수신 주소로 발송됩니다. 또는 전화로 연결 해제가 임박했음을 알릴 수 있습니다. 전화로 통지하는 경우, 시는

고객에게 이 정책의 사본을 제공할 것을 제안하고 또한 고객과 대체 지불 옵션, 이 문서에 명시된 대로 고객 청구서의 검토 및 항소 절차에 대해 논의할 것을 제안합니다. 정책, 시가 서면 통지(예: 우편 통지가 배달 불가로 반송됨) 또는 전화로 고객에게 연락할 수 없는 경우, 시는 관련 거주지를 방문하기 위해 선의의 노력을 기울이고 긴급한 연결 해제 또는 서비스가 불가한 서비스에 대한 통지를 남길 것입니다. 지불 및 본 정책의 사본을 문 또는 기타 눈에 잘 띄는 장소에 보관하십시오.

iii. **임박한 연결 끊김 알림** 다음을 포함해야 합니다:

1. 고객의 이름과 주소
2. 연체된 금액
3. 서비스 중단을 방지하기 위해 결제 또는 결제 준비가 필요한 날짜
4. 연결 끊김 방지 프로세스
  - a. 청구액의 항소액
  - b. 연장 요청
  - c. 대체지급, 감면, 이연수수료 청구절차
5. 재접속 절차

d. 다음 사항에 모두 해당하는 경우 고객은 요금 미납으로 인해 연결이 끊어지지 않습니다 .

- i. 고객은 California Welfare and Institutions Code 14088(일반의, 산부인과 의사, 소아과 의사, 가정의, 1차 진료 클리닉, 병원 또는 외래 환자 클리닉)에 정의된 대로 1차 진료 제공자가 수도 서비스를 종료한다는 증명서를 제공합니다. 수도 서비스가 제공되는 건물 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협을 가하는 경우 그리고
- ii. 고객이 재정적으로 지불할 수 없음을 입증합니다(고객의 가구 구성원 중 현재 Cal WORKS, CalFresh , 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금/주정부 보충 지불 프로그램 또는 캘리포니아 보충 영양 수혜자인지 여부에 따라 결정됨). 여성, 유아 및 아동을 위한 프로그램 또는 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 선언한 경우, 그리고
- iii. 고객은 상각 계약, 대체 지불 일정 또는 지불 연기 또는 축소 계획을 기꺼이 체결합니다.

- e. 하위 섹션 d에 설명된 조건의 준수를 입증하는 부담. 위의 내용은 고객에게 있습니다. 시에서 지원 요청을 처리할 수 있는 충분한 시간을 허용하기 위해 고객은 제안된 서비스 중단 날짜보다 훨씬 이전에 하위 섹션 di 및 ii의 적용 가능성을 입증하는 문서를 제공하고 하위 섹션 d.iii 에 동의하는 것이 좋습니다 . 가능한 한, 시는 제출된 자료를 검토하고 추가 정보를 요청하거나 시에서 고객이 참여할 수 있도록 허용하는 사용 가능한 대체 지불 방식의 조건을 고객에게 통지하는 데 7일의 기간이 있습니다. 시에서 추가 정보를 요청하는 경우 요청 날짜로부터 5일 이내에 고객이 이를 제공해야 합니다. 그 후 5일 이내에 시는 고객이 d항에 따른 조건을 충족하지 못한다는 사실을 서면으로 고객에게 통지해야 합니다. 위, 또는 고객에게 대체 지불 계획에 대한 자격이 있음을 알리고 시에서 고객이 참여할 수 있도록 허용하는 계획의 조건. 하위 섹션 d에 설명된 조건을 충족하지 못하는 모든 고객. 위약금 및 기타 요금을 포함하여 다음 중 후자 에 해당하는 연체 금액을 시에서 지불해야 합니다 . 상기 조건을 충족하지 못함; 또는 (ii) 연체 통지에 명시된 서비스 중단이 임박한 날짜.
- f. 가계 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만인 고객은 12개월에 한 번 연체 청구서에 대한 이자를 면제합니다.

#### 4. 유틸리티 서비스 재접속

- a. i 또는 ii 및 b 중 하나인 경우에만 다시 연결됩니다 .
  - i. 동일한 가족 또는 거주자는 계정이 전액 지불되지 않는 한 유틸리티 서비스를 다시 연결할 수 없습니다.
  - ii. 이름 변경은 새로운 유틸리티 서비스 사용자의 이름으로 최근에 새로 구입한 부동산에 대한 문서 또는 새로운 최근 임대 계약서가 있는 경우에만 발생할 수 있습니다.
- b. 유틸리티 서비스 보증금은 현재 수준이어야 합니다.
- c. 섹션 3. d에 명시된 테스트에 따른 경우. 위의 경우 고객의 가계 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만이고 정상 영업 시간 동안 해당 고객에게 부과되는 재접속 요금은 \$50를 초과할 수 없으며 비영업 시간 동안의 재접속 요금은 \$150를 초과할 수 없습니다. 비용이 여기에 명시된 한도보다 적은 경우 수수료는 실제 재연결 비용을 초과할 수 없습니다. 또한 이 범주의 고객에게는 이자가 부과되지 않습니다.

## 5. 대체 지불 계획

3. d 에 따라 세 가지 조건을 충족하는 고객에 대해 시는 다음과 같은 대체 지불 방식을 제공합니다 . (ii) 대체 지불 일정 (iii) 미지급 잔액의 일부 또는 전체 감소 또는 (iv ) 일시적인 지불 연기. 시 관리자 또는 그의 피지명인은 합리적인 재량권을 행사하여 고객이 제공한 정보와 문서를 검토하고 고객의 재정 상황과 시의 지불 요구를 고려한 후 가장 적절한 대체 지불 방식을 선택해야 합니다.

a. 할부 상환: 시의 정상적인 지불 기간 내에 유틸리티 서비스 비용을 지불할 수 없고 섹션 3. d의 세 가지 조건을 충족하는 모든 고객. 위의 경우 시에서 확인하는 대로 다음 조건으로 시와 상각 계획을 체결할 수 있습니다.

i. 용어. 고객은 6개월을 초과하지 않는 기간 동안 관리 수수료 및 이자와 함께 미납 잔액을 지불해야 합니다. 시는 고객의 과도한 어려움을 피하기 위해 최대 12개월의 상각 기간을 적용할 재량권을 갖습니다. 미지급 잔액은 적용되는 관리 수수료 및 적용되는 이자와 함께 분할 상환 기간의 개월수로 나누어지고 해당 금액은 고객의 월별 서비스 청구서에 추가됩니다.

ii. 관리비: 이자. 승인된 상각 계획에 대해 시가 계획을 시작하고 관리하는 데 드는 비용을 나타내는 관리 수수료가 때때로 시에서 설정한 금액으로 고객에게 청구됩니다. 8%를 초과하지 않는 연이율의 이자는 상각할 금액에 적용될 수 있습니다.

iii. 규정 준수. 고객은 분할 상환 계획을 준수해야 하며 각 후속 청구 기간에 요금이 발생하므로 최신 상태를 유지해야 합니다. 고객은 상각 계획에 따라 연체 요금을 지불하는 동안 후속 미납 요금에 대해 추가 상각을 요청할 수 없습니다. 고객이 달력상 60일 이상 동안 상각 계획의 조건을 준수하지 않는 경우 시는 서비스 중단 의사를 최종 통지한 후 고객의 거주지에서 최소한 5일 후에 서비스를 중단할 수 있습니다. .

비. 대체 지불 일정. 정상적인 지불 기간 내에 유틸리티 서비스 비용을 지불할 수 없고 섹션 3. d의 세 가지 조건을 충족하는 모든 고객. 위의 시에서 확인하는 대로 다음과 같이 미지급 잔액에 대한 대체 지불 일정을 입력할 수 있습니다.

나는 . 상환 기간. 고객은 시 관리자 또는 그의 피지명인이 결정한 바에 따라 12개월을 초과하지 않는 기간 동안 아래 2항에 명시된 관리 수수료 및 이자와 함께 미납 잔액을 지불해야 합니다.

- ii. 관리비, 이자. 승인된 대체 지불 일정의 경우, 시에서 지불 일정을 시작하고 관리하는 비용을 나타내는 관리 수수료가 고객에게 수시로 부과됩니다. 시 관리자 또는 피지명인의 재량에 따라 연간 이율이 8%를 초과하지 않는 이자가 본 항에 따라 지급될 금액에 적용됩니다.
  - iii. 일정. 고객과 상의하고 고객의 재정적 한계를 고려한 후, 시 관리자 또는 그의 피지명인은 고객과 합의할 대체 지불 일정을 개발해야 합니다. 그 대체 일정은 시에서 정한 지불 날짜와 일치하지 않는 정기 일시금 지불을 제공할 수 있고, 월별보다 더 자주 지불하도록 규정할 수 있으며, , 미납 잔액 및 관리 수수료는 지불 일정이 수립된 후 12개월 이내에 전액 지불되어야 합니다.
  - iv. 계획 준수. 고객은 합의된 지불 일정을 준수해야 하며 각 후속 청구 기간에 요금이 발생하므로 최신 상태를 유지해야 합니다. 고객은 이전에 합의된 일정에 따라 연체 요금을 지불하는 동안 후속 미납 요금에 대해 더 긴 지불 일정을 요청할 수 없습니다. 고객이 60일 이상 동안 합의된 일정의 조건을 준수하지 않거나 고객의 현재 서비스 요금을 60일 이상 지불하지 않는 경우 시는 고객의 유틸리티 서비스를 중단할 수 있습니다. 시가 서비스 중단 의도에 대한 최종 통지를 고객의 거주지에 게시한 후 최소 5영업일 후에 재산 .
- c. 미지급 잔액 감소. 시의 정상적인 지불 기간 내에 유틸리티 서비스 비용을 지불할 수 없고 섹션 3. d의 세 가지 조건을 충족하는 모든 고객. 위의 경우 시가 확인하는 대로 시가 이 대안을 승인하는 경우 시의회의 승인 없이 해당 잔액의 25%를 초과하지 않는 범위에서 고객이 지불해야 하는 미지불 잔액의 감소를 받을 수 있습니다. 그러한 감소는 다른 고객에게 추가 요금이 부과되지 않는 다른 출처에서 자금을 조달해야 합니다. 감소 비율은 고객의 재정적 필요, 시의 재정 상태 및 필요, 고객의 미지불 잔액 감소를 상쇄할 자금의 가용성에 따라 결정됩니다.
- i. 상환 기간: 고객은 시 관리자 또는 그의 피지명인이 결정한 기한까지 감액된 잔액을 지불해야 하며, 이 날짜("경감된 지불 날짜")는 기한의 효력 발생일로부터 달력일 기준 15일 이상이어야 합니다. 미지급 잔액의 감소.

- ii. 감소된 지불 날짜 준수: 고객은 감소된 지불 날짜 또는 그 이전에 감소된 잔액을 지불해야 하며 각 후속 청구 기간에 발생하는 모든 요금을 완납해야 합니다. 고객이 감액된 납부일로부터 60일 이내에 감액된 납부액을 납부하지 않거나 60일 이상 동안 고객의 현재 서비스 요금을 납부하지 않는 경우, 시는 시가 서비스 중단 의사를 최종적으로 고객의 거주지에 게시한 후 영업일 기준 최소 5일 후에 고객의 재산
- d. 일시적인 지불 연기. 시의 정상적인 지불 기간 내에 유틸리티 서비스 비용을 지불할 수 없고 섹션 3.d의 세 가지 조건을 충족하는 모든 고객. 위의 경우 시에서 확인하는 대로 미지급 잔액을 지불 기한 후 최대 6개월 동안 일시적으로 연기할 수 있습니다. 시는 재량에 따라 고객에게 연기가 제공되는 기간을 결정합니다.
  - i. 상환 기간. 고객은 시 관리자 또는 그의 피지명인이 결정한 연기 날짜(“지불 연기 날짜”)까지 미납 잔액을 지불해야 합니다. 연기된 지불 날짜는 미지급 잔액이 연체된 날짜로부터 십이(12)개월 이내입니다.
  - ii. 일시 지급 연기 준수. 고객은 연기된 지불 날짜 또는 그 이전에 연기된 금액을 지불해야 하며 각 후속 청구 기간에 발생하는 모든 요금을 완납할 때 최신 상태를 유지해야 합니다. 고객이 연기된 지불 날짜 이후 육십(60)역일 이내에 미납 금액을 지불하지 않거나 육십(60)역일 이상 동안 고객의 현재 서비스 요금을 지불하지 않으면 시는 고객에 대한 유틸리티 서비스를 중단할 수 있습니다. 시가 서비스 중단 의사에 대한 최종 통지를 고객의 거주지에 게시한 후 영업일 기준 최소 5일.

6. 공과금 이의 제기 - 청구서 항소

- ㅏ. 고객은 서비스 청구서를 받은 후 십(10)일 이내에 솔레다드 시에 공과금 청구서 금액을 항소할 수 있습니다. 또한 “연체 통지”를 받은 고객은 고객이 다음과 같이 주장하는 경우 연체 통지 날짜로부터 영업일 기준 최소 5일 후에 연체 통지와 관련된 청구서에 대한 항소 및 검토를 시작할 권리가 있습니다. 청구서는 소비된 서비스의 양과 관련하여 오류가 있습니다. 모든 이의 제기 요청은 서면으로 이루어져야 하며 이의 제기 또는 검토 이유를 뒷받침하는 문서를 포함해야 합니다.
- 비. 시 관리자 또는 피지명인은 지불 감소에 대한 이의 제기를 접수하고 해당 문제를 조사해야 합니다.

씨. 어떤 고객도 유틸리티 요금에 대해 이의를 제기하는 동안 연결이 끊어져서는 안 됩니다.

디. 시 관리자 또는 피지명인은 영업일 기준 10일 이내에 당면한 문제에 대한 조사 결과를 결정해야 합니다. 시 관리자 또는 피지명인과 고객 간의 회의는 관리자 또는 피지명인이 필요하다고 판단하는 경우 일정이 잡힐 수 있습니다. 시 관리자 또는 피지명인의 결정은 결정에 대한 간략한 서면 요약에 명시되어야 합니다.

i. 에 대한 청구서 날짜로부터 10일 이내에 수정된 요금을 지불해야 합니다 . 수정된 청구서가 제공된 후 수정된 요금이 60일 이상 미지불 상태로 남아 있으면 이 정책에 따라 연체 통지를 제공한 후 유틸리티 서비스가 중단됩니다. 유틸리티 서비스는 미지불된 모든 유틸리티 요금, 위약금 및 적용 가능한 모든 재연결 요금을 전액 지불한 경우에만 복원됩니다.

ii. 문제의 유틸리티 요금이 정확한 것으로 결정되면 시 관리자 또는 피지명인의 결정이 내려진 후 영업일 기준 2일 이내에 유틸리티 요금을 지불해야 합니다. 시 관리자 또는 피지명인의 결정이 내려질 때 고객은 e 항에 명시된 대로 시의회에 추가로 이의를 제기할 수 있는 권리가 있음을 알려드립니다. 아래에.

이자형. 고객은 다음 정기 회의에서 시 관리자 또는 피지명인의 결정에 대해 시의회에 이의를 제기할 수 있습니다. 이러한 항소는 시 관리자 또는 피지명인의 결정이 내려진 후 달력일 기준 7일 이내에 서면으로 제출해야 합니다. 당사자는 원하는 경우 나중에 항소 날짜에 동의할 수 있습니다. 시의회에 대한 이의신청에 대한 규칙 및 절차는 별도의 정책으로 정합니다.

## 7. 청구정보를 위한 고객연락처

- a. 고객 연락처 번호는 모든 공과금 청구 서신 및 통지서에 기재되어야 합니다.
- b. (831) 223-5000은 정상 업무 시간 동안 고객 청구 정보 및 프로그램 참여를 위해 사용할 수 있습니다.
- c. 이 전화 연결은 가능한 경우 영어와 스페인어로 제공됩니다. 완전한 이해를 위해 특별히 필요한 언어가 필요하고 해당 언어를 즉시 사용할 수 없는 경우 해당 언어 기술을 가진 사람이 다음 24시간 영업시간 동안 필요한 서비스를 제공하기 위해 합당한 시도를 할 것입니다.

8. Soledad 시는 최소한 매년 시 웹사이트에 유틸리티 서비스 연결 해제 횟수를 게시합니다.
9. 정책 및 Soledad 시법의 조정. 이 정책은 해당 주법에 따라 Soledad 시에서 유틸리티 서비스 중단에 대한 새로운 규칙, 규정 및 날짜를 설정하기 위한 것입니다. 이 정책의 조항을 시법의 관련 조항과 조화시키기 위해 모든 노력을 기울여야 합니다. 이 정책의 조항과 시법이 상충하는 경우 이 정책이 우선합니다.