

## 미납으로 인한 주거용 수도 서비스의 중단에 관한 정책

Signal Hill 시(이하 “시”)의 모든 다른 정책 또는 규칙이 있음에도 불구하고, 미납으로 인한 주거용 수도 서비스의 중단에 관한 본 정책은 본 문서에 명시된 조항에 따라 시의 미납으로 인한 주거용 수도 서비스의 중단에 적용할 수 있다. 본 정책과 시의 다른 정책 또는 규칙이 상충하는 경우 본 정책이 우선한다.

**I. 정책의 적용; 연락처 전화번호:** 본 정책은 주거용 수도 서비스의 미납에만 적용되며 상업 및 산업용 수도 서비스 계정에는 시의 기존 정책 및 절차가 계속 적용될 수 있다. 수도 요금 납부 및 서비스의 중단을 방지하기 위해 본 정책에 명시된 잠재적인 대안의 설정을 지원하려면, (562) 989 - 7315를 통해 시에 연락할 수 있다.

### **II. 미납으로 인한 주거용 수도 서비스의 중단:**

**A. 청구서의 고지 및 납부:** 수도 서비스에 관한 청구서는 시의 납세 일정에 명시되지 않는 한 매월 각 고객에게 고지된다. 서비스에 대한 청구서는 납부 기한이 있으며 제출 시 납부하여야 하고, 이십(20)일 이내에 납부되지 않는 경우 연체된다. 수도 서비스는 체납일로부터 육십(60)일 이내에 납부되지 않으면 중단될 수 있다. 시청 또는 수금 권한이 있는 시의 대리인에게 대금을 납부할 수 있다. 그러나, 시청에서 대금을 수리하였는지를 확인하는 것은 고객의 책임이다. 시로부터 사전 승인을 받지 않은 한 부분 납부는 승인되지 않는다. 청구서는 다음 방식으로 산정한다.

1. 정기 청구서를 준비하기 위해 정기적으로 계량기를 검침하며, 필요하면 개시 청구서, 마감 청구서 및 특별 청구서를 위해 미터기를 계량한다.

2. 계량 서비스 청구서에는 청구서에 고지된 항목, 현재 검침에 대한 단위 수, 날짜 및 서비스 일수 따위의 현재 및 이전 검침 기간에 대한 검침 사항이 표시된다.

**B. 청구서 연체:** 다음 규정은 연체일로부터 육십(60)일 이상 청구서가 미납 상태로 남아있는 고객에게 적용된다.

1. 소액 계좌: 최소 청구액 미만(즉, 계정의 월별 미터 요금 미만)이 청구에 대해 미납 상태로 남아있는 경우, 다음 청구 기간으로 이월되어 요금이 추가된다.

2. 중단 경고: 고지된 청구서의 요금을 내지 않거나 청구일로부터 이십일(20 일) 이후가 지나지 않은 때에, 요금 연체에 대한 통지(이하 "중단 경고")가 중단 경고에 명시된 서비스 중단 가능 날짜로부터 최소 달력상 날짜 15 일 전에 수도 서비스 고객에게 우편으로 발송된다. 고객의 주소가 서비스가 제공되는 부동산 주소가 아닌 경우 서비스가 제공되는 부동산의 주소로도 반드시 중단 경고를 보내야 한다. 중단 경고에는 반드시 다음이 포함되어야 한다.

- a) 고객의 이름 및 주소;
- b) 연체 금액;
- c) 서비스 중단을 피하고자 납부 또는 납부 약정을 해야 하는 날짜;
- d) 내야 할 금액의 시간 연장을 신청하는 절차에 대한 설명(아래 제 III 조(D) 참조);
- e) 연체를 유발하는 법안의 검토 및 항소를 위한 청원 절차에 대한 설명(아래 제 IV 조 참조);
- f) 고객이 자연, 상각, 감액 또는 대체 납부 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명(아래 제 III 조 참조) 및;
- g) 상기 사항이나 절차에 대해 고객이 시로 연락할 수 있는 전화번호.

시는 또한 서비스 중단 최소 칠(7)일 전에 기록이 있는 고객 또는 고객의 자택 내에 거주하는 성인에게 직접 또는 전화로 연락하기 위해 합당한 시도를 하여야 한다. 해당 통지가 전화로 제공되는 경우, 시는 고객에게 본 정책의 사본을 제공하고, 아래 제 III 조에 설명된 대로 대체 납부 옵션 및 아래 제 IV 조에 설명된 대로 고객의

청구서에 대한 검토 절차 및 이의 제기 절차에 대해 고객과 논의 할 것을 제안하여야 한다.

3. 통지 게시: 시는 거주지를 방문하고 미납으로 인한 서비스 중단 통지를 눈에 잘 띠는 장소에 남기거나, 이를 배치하기 위해 다른 조치를 취하고 본 정책의 사본을 제작하기 위해 성실한 노력을 기울여야 한다. 본 정책의 통지 및 그 사본은 서비스 중단 최소 사십팔(48)시간 전에 거주지에 남겨야 한다.

4. 지연 수수료: 중단 경고가 발생하기 전, 해당 계정으로 내야 할 금액을 내지 않으면, 시의 수수료 및 요금에 명시된 대로 지연 수수료가 계산되어 고객 계정의 미납 금액에 추가된다.

5. 납부 기한: 수도 요금은 반드시 중단 경고에 명시된 일자의 오후 5 시까지 시청에 내야 한다. 우편 소인은 허용되지 않는다.

6. 지급이 거절된 수표에 대한 통지: 수도 서비스 또는 기타 요금에 대한 송금으로 지급이 거절된 수표를 받은 경우, 시는 해당 계좌에 납부되지 않은 것으로 간주한다. 시는 이를 고객에게 직접 알리고 고객의 자택에 수도 서비스 중단 통지를 남기도록 한다. 지급이 거절된 수표의 금액 및 지급이 거절된 수표의 수수료를, 통지에 지정된 기한까지(중단 경고에 지정된 기한보다 빠르지 않은 기한까지, 또는 이전에 중단 경고가 고지되지 않으면 지급이 거절된 수표로 요금을 낸 후 육십(60)일 이내의 기한까지) 내지 않는 경우 수도 서비스가 중단된다. 지급이 거절된 수표를 사용하고 지급이 거절된 수표의 수수료를 내려면 반드시 모든 금액을 현금 또는 인증받은 자금으로 내야 한다.

7. 미납으로 인한 수도 서비스 중단에 지급이 거절된 수표로 낸 경우:

a) 미납으로 인해 서비스가 중단된 계좌의 서비스를 복구하기 위해 수표로 냈고 낸 것으로 수락되었으나, 지급

거절로 인해 협의할 수 없는 경우, 시는 최소 달력상 날짜  
삼(3)일 전에 서면 통지를 통해 수도 서비스를 중단할 수 있다.  
고객의 계좌는 현금 또는 인증받은 자금 형태로 미결제된  
요금을 내야만 복구될 수 있다. 고객의 계좌가 복원되면 1년  
동안 계좌에 고객이 협의 불가능한 수표를 발행했다는 사실을  
표시하는 플래그가 지정된다.

b) 상기 언급된 1년의 기간 중 언제라도 미납으로 인해  
고객의 계좌가 다시 중단되는 경우, 시는 해당 수도 서비스를  
복원하기 위해 고객에게 현금 또는 인증받은 자금으로 요금을  
내도록 요구할 수 있다.

C. 중단을 금지하는 조건: 시는 다음 조건이 모두 충족되는 경우 주거용  
수도 서비스를 중단하지 않아야 한다.

1. 건강 상태 – 고객 또는 고객의 임차인에게 수도 서비스  
중단이 (i)생명을 위협하거나 (ii)부동산에 거주하는 사람의 건강과  
안전에 심각한 위협을 가할 것이라는 1차 진료 제공자의 증명서를  
제출;

2. 재정적 불능 – 고객이 수도 시스템의 정상적인 청구 주기  
내에 수도 서비스 요금을 재정적으로 낼 수 없음을 입증하는 경우.  
고객의 가족 구성원 중 누구라도 다음과 같은 경우 고객은  
"재정적으로 낼 수 없음"으로 간주한다. (i) 현재 다음 혜택의 수혜자:  
CalWORKS, CalFresh, 일반 부조(GA), Medi-Cal, SSI/State  
Supplementary Payment Program, California Special Supplemental  
Nutrition Program for Women, Infants and Children(WIC); 또는  
(ii)고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤선(FPL)의 200%  
미만이라고 선언; 및

3. 대체 납부 방식 – 고객은 아래 섹션 III의 조항에 따라 상각  
약정, 대체 납부 일정 또는 지연 또는 감액된 납부 계획에 기꺼이  
합의하여야 한다.

D. 서비스 중단을 금지하는 조건의 결정 절차: 상기 세칙(C)에 설명된  
조건을 준수함을 입증하는 책임은 고객에게 있다. 시가 고객의 지원 요청을  
처리할 충분한 시간을 허용하기 위해,

고객에게 세칙(C)(1)에 따른 의료 문제, 세칙(C)(2)에 따른 재정적 불능 및

세칙(C)(3)에 따른 대체 납부 방안에 합의할 의사가 있음을 보여주는 필요한 문서를 서비스 중단을 위해 제안된 날짜보다 최대한 이른 시일 내에 시에 제공하는 것을 권장한다. 그러한 문서를 받으면 시 담당자 또는 그 퍼지명인은 해당 문서를 검토하고 달력상 날짜 칠(7)일 이내에 고객에게 응답하여 사용 가능한 대체 조치의 타당성 및 이와 관련된 정보를 포함한 추가 정보를 요청하거나 아래 제 III조에 따라 시에서 고객의 참여를 허용하는 대체 납부 방식 및 조건을 고객에게 통지하여야 한다. 시에서 추가 정보를 요청한 경우 고객은 시의 요청을 받은 후 달력상 날짜 오(5)일 이내에 요청한 정보를 제공하여야 한다. 시는 추가 정보를 접수한 지 달력상 날짜 오(5)일 이내에 고객이 세칙(C)에 따른 조건을 충족하지 못함을 서면으로 고객에게 알리거나, 또는 고객이 참여할 수 있도록 허용한 아래 제 III조에 따른 대체 납부 방식 및 조건을 서면으로 고객에게 통지하여야 한다. 상기 세칙(C)에서 설명한 조건을 충족하지 못하는 고객은 다음과 같은 사례가 발생할 수 있으므로 시로 인해 연체된 금액에 해당하는 벌금 및 기타 요금을 반드시 내야 한다. (i) 시의 결정을 통보받은 날짜로부터 영업일 이(2)일 후, 고객이 이러한 조건을 충족하지 못했거나; 또는 (ii) 서비스 중단이 임박한 날짜(중단 경고에 명시된 날짜)에 도달하는 경우. 본 정책의 목적상 “영업일”이란 시 사무소가 영업을 위해 문을 연 날을 의미한다.

**E. 저소득 고객을 위한 특례 규칙:** 다음과 같은 경우 고객은 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만인 것으로 간주한다. (i) 고객의 세대원 중 누구라도 현재 다음 혜택의 수혜자면: CalWORKS, CalFresh, 일반 부조(GA), Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program, California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants. 또는 (ii) 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤선(FPL)의 200% 미만이라고 선언; 및 고객이 그러한 상황 중 하나임을 입증하는 경우, 다음이 적용된다.

1. 재연결 수수료: 서비스가 중단되어 다시 연결되어야 하는 경우, 시의 정상 운영 시간 동안의 모든 연결 수수료는 \$50을 초과할 수 있으며, 비운영 시간 동안의 연결 수수료는 \$150을 초과할 수 없다. 해당 비용이 법정 한도 미만이면 그러한 수수료는 실질 재연결 비용을 초과할 수 없다. 이러한 한도는 2021년 1월 1일부터 Los Angeles-Long Beach-Anaheim 대도시 지역의 소비자 물가 지수 변화에 따라 매년 조정될 수 있다.

2. 이자 면제: 시는 체납된 청구서에 이자를 부과하지 않아야 한다.

**F. 임대인-임차인 계획안:**

1. 개별 계량 서비스에 대한 필수 통지: 다음 절차는 개별 계량형 단독주택, 다세대주택, 이동식 주택단지 등 부동산 소유자 또는

관리자가 기록된 고객으로 수도 요금의 납부를 책임질 때에 적용된다.

a. 시는 수도 서비스 중단 가능성이 있는 경우 최소 달력상 날짜 10 일 전에 수도 서비스가 중단될 것임을 서면 통지를 통해 해당 부동산의 임차인/점유자에게 알리도록 성실한 노력을 기울여야 한다.

b. 해당 서면 통지는 또한 임차인/점유자에게, 해당 시기에 체납된 금액을 내지 않고도 서비스를 청구할 수 있는 고객이 될 권리가 있다는 것을 반드시 알려야 한다(아래 세칙 3 참조).

2. 중앙 계량 서비스에 대한 필수 통지: 다음 절차는 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록된 고객인 중앙 계량 주거 서비스에 적용된다.

a. 시는 수도 서비스 중단 가능성이 있는 경우 각 주택단지의 출입문에 게시된 서면 통지서를 통해 최소 달력상 날짜 15 일 전에 수도 서비스가 중단될 것임을 해당 부동산의 임차인/점유자에게 알리도록 성실한 노력을 기울여야 한다. 각 주택단지의 출입문에 서면 통지를 게시하는 것이 적합하지 않거나 실효성이 없는 경우, 시는 접근 가능한 공동 구역과 해당 구조물에 대한 접근 지점 또는 구조물 각각에 통지서 사본 두(2)부를 게시하여야 한다.

b. 해당 서면 통지는 또한 임차인/점유자에게, 해당 시기에 체납된 금액을 내지 않고도 서비스를 청구할 수 있는 고객이 될 권리가 있다는 것을 반드시 알려야 한다(아래 세칙 3 참조). 또한 통지서에는 서비스 중단을 방지하거나 서비스를 재설정하기 위해 점유자가 수행해야 할 작업, 예상 월간 서비스 비용, 점유자가 계속 서비스를 이용할 수 있도록 지원하는 시 대리인의 직함, 주소 및 전화번호, 지역 카운티 변호사 협회에서 추천하는 자격을 갖춘 법적 서비스 프로젝트의 주소 또는 전화번호가 반드시 명시되어야 한다.

3. 고객이 된 임차인/점유자:

a. 각 임차인/점유자가 서비스에 대한 약관에 동의하고 시의 요구사항과 규칙을 준수하지 않는 한, 시는 임차인/점유자에게 서비스를 이용할 수 있도록 조치하여야 할 의무가 없다.

b. 단, (i) 세입자/점유자 중 한 명 이상이 시의 만족을 위해 계좌에 후속 요금에 대한 책임을 지는 경우, 또는 (ii) 시의 요구

사항을 충족하지 못한 세입자/점유자에 대한 서비스를 선택적으로 중단할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 시는 요건을 충족한 입주자/점유자만이 서비스를 이용할 수 있도록 조치할 수 있다.

c. 체납 계좌에 대한 비용을 내지 않고 적법하게 고객의 지위를 획득하려면 임차인/점유자는 체납 계좌에 기록된 고객이 주택의 소유주, 관리인 또는 대리인이었는지를 반드시 확인하여야 한다. 확인에는 임대 또는 임대차 계약, 임대 영수증, 거주자가 해당 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 시의 재량에 따라 이와 유사한 정보가 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않는다.

d. 특정 기간의 사전 서비스가 시와 신용을 확립하기 위한 조건인 경우, 해당 부동산에 거주하고 해당 기간 임대료를 적시에 하였다는 증거를 시의 만족을 위해 제출하는 경우 이는 만족할만한 증거에 상당하다.

e. 임차인/점유자가 시의 고객이 되고 임차인/점유자가 내야 하는 임대료에 별도의 요금이 명시되지 않은 주거용 수도 서비스에 대한 요금이 포함된 경우, 임차인/점유자는 이전 납부 기간 시에 낸 모든 합리적인 요금을 앞으로 내야 할 임대료에서 공제할 수 있다.

**III. 대체 납부 방식:** 제 II 조(C)에 따라, 상기 제 II 조(D)에 따른 세 가지 조건을 만족하는 모든 고객에 대해, 시는 다음과 같은 대체 납부 방식 중 하나를 재량으로 고객이 선택할 수 있도록 고객에게 제공하여야 한다. (i) 다음 세칙(A)에 따른 미지급 비용의 상각, (ii) 다음 세칙(B)에 따른 대체 납부 일정, (iii) 다음 세칙(C)에 따른 미지급 비용의 부분 또는 완전 감액, 또는 (iv) 다음 세칙(D)에 따른 일시적 납부 연기. 시 담당자 또는 그 피지명인은 합리적인 재량권을 행사하여 고객이 제시한 정보와 문서를 검토하고 고객의 재정 상황과 시의 납부 요구를 종합적으로 고려하여 가장 적절한 대체 납부 방식을 선택하여야 한다.

정상 납부 기간 청구서를 낼 수 없는 다른 고객은 본 제 III 조에 설명된 납부 방식을 요청할 수 있다. 시 담당자 또는 그 피지명인은 합리적인 재량권을 행사하여 고객이 제공한 정보와 문서를 검토하고 고객의 재정적 상황 및 시의 납부 요구를 고려한 후, 대체 지급 약정의 부여 여부를 결정하고, 허용되는 경우 가장 적절한 대체 납부 방식을 결정하여야 한다.

A. 상각: 시에서 이 대안을 선택하는 경우, 고객은 다음 조건에 따라 시와 상각 계획 약정을 체결할 수 있다.

1. 기간: 고객은 미지급 비용을 아래 세칙 (2)에서 정한 행정처리비 및 이자를 시 담당자 또는 그 피지명인이 결정한 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간 내에 지급하여야 한다. 단, 시 담당자 또는 그 피지명인이 고객의 과도한 경제적인 어려움을 방지하기 위해 합리적인 재량에 따라 십이(12)개월 이상의 기간 상각을 적용할 수 있다. 미지급 비용은 행정처리비 및 이자와 함께 상각 기간의 월수로 나누고, 해당 금액은 고객이 현재 납부 중인 수도 서비스 요금 월 납부액에 매월 가산된다.

2. 행정처리비; 이자: 승인된 상각 계획의 경우, 고객에게 시에서 해당 계획을 개시하고 관리하는 비용으로 시에서 정한 액수의 행정처리비가 수시로 부과된다. 시 담당자 또는 그 피지명인은 몬 하위조항 A(고객이 제 II 조(C)(2) 또는 (E)에 따른 재정적 조건을 충족하지 않는 경우)에 따라 상각될 모든 금액에 대해 재량으로 팔 퍼센트(8%)를 초과하지 않는 연이율을 적용한다.

3. 계획 준수: 고객은 상각 계획을 반드시 준수하여야 하며 이후 청구 기간마다 요금이 발생함에 따라 최신 상태를 유지하여야 한다. 고객은 상각 계획에 따라 연체료를 내는 동안 후속 미납 요금의 추가 상각을 요청할 수 없다. 고객이 달력상 날짜 육십(60)일 이상 상각 계획의 조건을 준수하지 않거나 달력상 날짜 육십(60)일 이상 고객의 현재 서비스 요금을 내지 않으면, 시는 시가 고객의 거주지에 서비스 중단 의사를 최종 통지한 후 영업일 최소 오(5)일이 지난 후 고객의 부동산에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있다.

B. 대체 납부 일정: 시에서 이 대안을 선택하는 경우, 고객은 다음 사항에 따라 미납 금액에 대한 대체 납부 일정에 돌입할 수 있다.

1. 재납부 기간: 고객은 미지급 비용을 아래 세칙(2)에서 정한 행정처리비 및 이자를 시 담당자 또는 그 피지명인이 결정한 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간 내에 지급하여야 한다. 단, 시 담당자 또는 그 피지명인이 고객의 과도한 경제적인 어려움을 방지하기 위해 합리적인 재량에 따라 십이(12)개월 이상의 기간 재납부 기간을 연장할 수 있다.
2. 행정처리비; 이자: 승인된 대체 납부 일정의 경우, 고객에게 시에서 해당 계획을 개시하고 관리하는 비용으로 시에서 정한 액수의 행정처리비가 수시로 부과된다. 시 담당자 또는 그 피지명인은 본 하위조항 B(고객이 제 II 조(C)(2) 또는 (E)에 따른 재정적 조건을 충족하지 않는 경우)에 따라 상각될 모든 금액에 대해 재량으로 팔 퍼센트(8%)를 초과하지 않는 연이율을 적용한다.
3. 일정: 고객과 상의 및 고객의 재정적 한계를 고려한 후, 시 담당자 또는 그 피지명인은 고객과 합의할 대체 납부 일정을 마련하여야 한다. 해당 대체 일정은 시의 정해진 납부 날짜와 일치하지 않는 정기적인 일시금 납부를 제공할 수 있으며, 월별 납부보다 빈번하게 낼 수 있거나 또는 월별 납부에 비해 덜 빈번하게 낼 수 있으며, 상기 세칙(1)의 규정에 따라 모든 경우 미지급 비용 및 행정처리비는 납부 일정 수립 후 십이(12)개월 이내에 완납하여야 한다. 합의된 일정은 서면으로 작성되어 고객에게 제공하여야 한다.
4. 계획 준수: 고객은 반드시 합의된 납부 일정을 준수하여야 하며 이후 청구 기간마다 요금이 발생함에 따라 최신 상태를 유지하여야 한다. 고객은 사전에 합의된 일정에 따라 연체료를 내는 동안 후속 미납 요금의 납부 일정 연장을 요청할 수 없다. 고객이 달력상 날짜 육십(60)일 이상 합의된 일정의 조건을 준수하지 않거나 달력상 날짜 육십(60)일 이상 고객의 현재 서비스 요금을 내지 않으면, 시는 시가 고객의 거주지에 서비스 중단 의사를 최종 통지한 후 영업일 최소 오(5)일이 지난 후 고객의 부동산에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있다.

C. 미지급 비용의 감액: 시가 이 대안을 선택하는 경우, 고객은 시의회의 승인 및 조치 없이 고객이 지급해야 하는 미지급 비용의 삼십퍼센트(30%)를 초과하지 않는 범위에서 감액받을 수 있다. 단, 그러한 감액 시 시의 다른 고객에게 추가 비용이 부과되지 않는 출처에서 자금을 조달하여야 한다. 감액 비율은 고객의 재정적 요구, 시의 재정 상태 및 요구, 고객의 미지급 비용 감액을 상쇄할 수 있는 자금의 가용성에 따라 결정된다.

1. 재납부 기간: 고객은 시 담당자 또는 그 피지명인이 정한 기한까지 감액된 비용을 내야 하며, 해당 기한(이하 "감액 납부 일자")은 미지급 비용의 감액 시행일 이후 달력 날짜로 십오(15)일 이상이어야 한다.

2. 감액 납부 일자 준수: 고객은 감액 납부 일자 또는 그 이전에 감액된 비용을 반드시 내야 하며, 이후 각 청구 기간에 발생하는 모든 요금에 대하여 반드시 전액 최신 상태를 유지하여야 한다. 고객이 달력상 날짜 육십(60)일 이상 감액 금액을 내지 못하거나 달력상 날짜 육십(60)일 이상 고객의 현재 서비스 요금을 내지 않으면, 시는 시가 고객의 거주지에 서비스 중단 의사를 최종 통지한 후 영업일 최소 오(5)일이 지난 후 고객의 부동산에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있다.

D. 일시적 납부 연기: 시에서 이 대안을 선택하는 경우, 고객은 미지급 비용의 지급 기한이 지난 후 최대 육(6)개월 동안 일시적으로 미지급 비용의 납부를 연기할 수 있다. 시는 재량에 따라 고객에게 어느 정도의 기간 연장을 제공할지를 결정하여야 한다.

1. 재납부 기간: 고객은 시 담당자 또는 그 피지명인이 결정한 연기일(이하 "연기된 납부 일자")까지 미지급 비용을 내야 한다. 연기된 납부 일자는 미지급 비용이 연체된 날로부터 십이(12)개월 이내여야 한다. 단, 시 담당자 또는 그 피지명인은 고객의 부당한

어려움을 피하기 위하여 해당 십이(12)개월을 초과하여 연기된 납부 일자를 결정할 수 있다.

2. 감액 납부 일자 준수: 고객은 연기된 납부 일자 또는 그 이전에 감액된 비용을 반드시 내야 하며, 이후 각 청구 기간에 발생하는 모든 요금에 대하여 반드시 전액 최신 상태를 유지하여야 한다. 고객이 달력상 날짜 육십(60)일 이상 미지급 비용을 내지 못하거나 달력상 날짜 육십(60)일 이상 고객의 현재 서비스 요금을 내지 않으면, 시는 시가 고객의 거주지에 서비스 중단 의사를 최종 통지한 후 영업일 최소 오(5)일이 지난 후 고객의 부동산에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있다.

#### **IV. 이의 제기**

주거용 수도 서비스 청구서에 명시된 금액에 대해 이의를 제기하기 위하여 사용되는 절차는 다음과 같다.

A. 최초 이의 제기: 고객은 수도 서비스에 대한 청구서를 받은 후 십(10)일 이내에 시에서 제공한 청구서 또는 요금에 대해 이의를 제기하거나 재심을 요청할 권리가 있다. 그러한 재심 요청은 반드시 서면을 통해 2175 Cherry Ave., Signal Hill, CA 90755에 소재한 시의 회계 부서로 전달하여야 한다. 고객의 이의 제기 및 그에 따른 조사가 보류 중인 한, 시는 고객에 대한 수도 서비스를 중단할 수 없다.

B. 중단 경고에 대한 이의 제기: 상기 하위조항 A에 따라 제공되는 이의 제기 권리 외에도, 고객이 해당 청구서에 기재된 물 소비량에 오류가 있어 이의를 제기하려는 경우, 중단 경고를 받은 고객은 중단 경고를 받은 날로부터 최소 오(5) 영업일 후 관련 청구서에 대한 이의 제기 또는 재심을 요청할 수 있다. 단, 상기 A 항에 따른 이의 제기 또는 재심 요청에 대해서는 해당 이의 제기 또는 재심 청구권이 적용되지 않는다. 본 하위조항 B에 따른 이의 제기 또는 재심 청구는 반드시 서면으로 이루어져야 하며, 해당 이의 제기 또는 재심 청구 사유를 뒷받침하는 문서를 포함하여야 한다. 이의 제기 또는 재심 요청은 반드시

오(5)영업일 이내에 2175 Cherry Ave., Signal Hill, CA 90755 에 소재한 시의 회계부서로 전달하여야 한다. 고객의 이의 제기 및 그에 따른 조사가 보류 중인 한, 시는 고객에 대한 수도 서비스를 중단할 수 없다.

C. 이의 제기 청문 절차: 상기 A 조 또는 B 조에 따른 이의 제기 또는 재심 청구서를 접수한 후, 시 담당자 또는 그 피지명인(이하 “청문 주재자”)은 즉시 변론기일을 설정하여야 한다. 고객이 제공한 증거 및 문제의 수도 요금과 관련하여 시에 등록된 정보를 평가한 후, 청문 주재자는 청구서에 명시된 수도요금의 정확성에 관한 결정을 내린 후, 해당 고객에게 결정된 내용을 간략히 요약하여 제공하여야 한다.

1. 수도 요금이 부정확하다고 판단될 경우, 시는 청구서의 수정안을 제공하며, 개정된 청구서의 요금은 본 제 IV 조의 요건에 따라 시의회에 적시에 이의를 제기하지 않는 한, 개정된 청구서의 납기일로부터 달력상 날짜 십(10)일 이내에 내야 한다. 개정된 요금이 청구서 제출 후 육십(60)일 이상 미납된 경우, 해당 달력 날짜 육십(60)일의 기간이 만료된 후, 다음 정기 근무일에 수도 서비스가 중단됩니다. 단, 시는 본 정책에서 요구하는 이에 필요한 중단 경고 및 기타 해당 통지를 제공하여야 한다. 수도 서비스는 모든 미납된 수도 요금, 과징금 및 해당하는 모든 재연결 비용을 완납한 후에만 복원된다.

2. 이의가 제기된 수도 요금이 옳은 것으로 판단될 경우, 수도요금은 본 제 IV 조의 요건에 따라 시의회에 적시에 제소되지 않는 한, 청문 주재자의 결정이 내려진 날로부터 달력상 날짜 십(10)일 이내에 내야 한다.

(a) 상기 세칙 A에 따른 최초 이의 제기에서 고객이 시의회에 적시에 이의 제기를 하지 않을 경우, 최초 청구일로부터 달력상 날짜 육십(60)일 이내 또는 청문 주재자의 결정이 내려진 후 달력상 날짜 십(10)일 이내에 요금이 전액 납부되지 않을 경우(어느 쪽이든 나중에 해당하는 날짜) 시는 중단 경고 및 본 정책에서 요구하는

해당 통지를 제공하여야 하며, 잠재적으로 고객의 부동산에 대한 서비스 중단 절차를 진행할 수 있다.

(b) 상기 세칙 B 에 따른 중단 경고에 대한 이의 제기에서 고객이 시의회에 적시에 이의를 제기하지 않을 경우, 대상 부동산에 대한 수도 서비스는 다음 사항이 발생한 후 최소 이십사(24)시간 후에 서면 또는 전화 통지에 의해 중단될 수 있다. (i) 중간 경고에 명시된 기준 달력상 날짜 육십(60)일간의 통지 기간이 만료; 또는 (ii) 청문 주재자의 결정 이후 십(10)일간의 기간이 만료된 경우.

3. 상기 세칙 (1) 또는 (2)에 따라 청문 주재자의 결정이 내려지는 시점에, 고객은 시의회에 이의를 제기할 수 있는 권리가 발생한다. 이러한 이의 제기는 이의 제기 또는 재심이 상기 세칙 A에 따른 최초 이의 제기인 경우, 청문 주재자의 결정 후 달력상 날짜 칠(7)일 이내, 또는 상기 세칙 B에 따른 중단 경고에 대한 이의 제기인 경우 달력상 날짜 삼(3)일 이내에 반드시 서면으로 신청하여야 한다. 시의회로 서면 이의 제기 신청서를 제출받으면 시는 다가오는 시의회 회의에서 심리하여야 할 사항을 정한 후, 고객에게 해당 청문회가 시작하기 최소 십(10)일 전 청문회 시간과 장소를 서면으로 통지한다.

4. 시의회에 청문회를 요청하는 경우, 그러한 요청은 서면으로 작성하여 시 사무실로 전달하여야 한다. 고객은 시의회에 직접 출석하여 해당 청구서의 수도 요금이 정확하지 않은 사실에 대한 증거와 그 이유를 제시하여야 한다. 시의회는 고객이 제시한 증거와 해당 수도 요금과 관련하여 시에 등록된 서류상 정보를 평가하여 부과된 해당 요금의 정확성을 판단하여야 한다.

a) 시의회에서 해당 수도 요금이 부정확하다고 판단하는 경우, 고객은 수정된 요금을 청구받는다. 개정된 요금이 청구서 제출 후 육십(60)일 이상 미납된 경우, 해당 달력 날짜 육십(60)일의 기간이 만료된 후, 다음 정기 근무일에 수도

서비스가 중단됩니다. 단, 시는 본 정책에서 요구하는 이에 필요한 중단 경고 및 기타 해당 통지를 제공하여야 한다. 수도 서비스는 모든 미납된 수도 요금 및 모든 적용 가능한 재연결 비용을 완납한 후에만 복원된다.

- b) 이의가 제기된 수도 요금이 옳은 것으로 판단되는 경우, 수도 요금은 시 청문회의 결정이 내려진 날로부터 이(2) 영업일의 기한 안에 내야 한다. 최초 청구일로부터 달력상 날짜 육십(60)일 이내에 요금이 전액 납부되지 않는 경우, 시는 고객에게 중간 경고 및 본 정책에 필요한 기타 적용 가능한 통지를 제공하여야 하며, 잠재적으로 고객의 부동산에 대한 서비스 중단 절차를 진행할 수 있다.
- c) 모든 초과 요금은 시의회의 재량에 따라 고객에게 다음 정기 청구서에 이월금으로 반영되거나 고객에게 직접 환급된다.
- d) 시 또는 시의회에 대한 고객의 이의 제기 절차가 보류 중인 동안에는 고객에 대한 수도 서비스를 중단하여서는 안 된다.
- e) 시 의회의 결정은 최종적이며 구속력이 있다.

## V. 서비스 복구

미납으로 인해 시가 중단한 서비스를 재개하거나 계속 이용하려면, 고객은 제 II 조(E)(1)에 명시된 제한에 따라 시에서 설정한 보증 비용과 재연결 수수료를 반드시 내야 한다. 시는 고객에게 편의를 제공하기 위해 최대한 이를 시일 내에 재연결을 할 수 있도록 노력한다. 시는 고객의 요청 및 해당 연결 수수료의 납부에 따라 다음 정기 영업일의 종료 전까지 재연결을 실시하여야 한다.