

**RUBIDOUX 지역 서비스 사업소
요금 미납으로 인한 거주 지역
수도 서비스 해지 정책**

1. **정책 적용.** 본 요금 미납으로 인한 거주 지역 수도 서비스 해지 정책(이하 “정책”)은 사업소내 모든 거주 지역 수도 서비스 계정에 적용되지만, 어떠한 비거주 지역 서비스 계정에도 적용되어서는 안됩니다. 본 정책의 범위가 수도 및 수자원 사용자에게 관한 루비도 지역 서비스 사업소(이하 "사업소")의 기존 규정, 결의 및 정책의 조항과 상충되는 경우에는, 본 정책이 우선권을 갖습니다.
2. **연락처 정보.** 수도 요금과 관련하여 질문이나 도움이 필요한 경우, 사업소의 고객 서비스 직원에게 (951) 684-7580으로 문의하십시오. 또한 사업소 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지 오전 8시부터 오후 5시까지 사업소의 고객 서비스 센터를 방문할 수도 있습니다.
3. **청구 절차.** 수도 요금은 매달 한 번씩 사업소에 납부해야 합니다. 수도 서비스에 대한 모든 청구서는 청구서 수령 이후 납부 가능하며 청구일로부터 10 일 이내에 납부하지 않으면 연체로 간주됩니다.
4. **요금 미납으로 인한 수도 서비스 해지.** 청구서가 60일 이상 연체된 경우, 사업소는 서비스 주소로의 수도 서비스를 해지할 수 있습니다.

4.1 고객에 대한 서면 통지. 사업소는 수도 서비스 해지 15일 전에 기록 고객에게 서면 통지를 제공합니다. 통지에는 다음 내용을 포함합니다:

- (a) 고객 성명 및 주소;
- (b) 연체 금액;
- (c) 수도 서비스 해지를 피하기 위해 납부 또는 납부 협정이 이루어져야 하는 날짜; 및
- (d) 고객이 아래 제 6 항에 설명된 대체 납부 협정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명.

4.2 거주자 또는 세입자에 대한 서면 통지.

(a) 사업소가 단독 주택, 다세대 주택 구조, 이동 주택 공원 또는 농장 노동자 숙소에 개별 계량 서비스를 제공하고 재산 소유자 또는 관리자가 기록 고객이거나 기록 고객의 우편 주소가 서비스 주소와 동일하지 않은 경우, 사업소는 수도 서비스 해지

15 일전에 서비스 주소에 거주하는 거주자에게 통지를 보냅니다. 통지는 상기 제 4.1 항에 필요한 정보를 포함하여 “거주자”에게 전달되며, 실제 거주자에게 체납 계정으로 인한 금액을 지불하지 않고도 사업소의 고객이 될 권리가 있음을 안내합니다. 거주자가 사업소의 고객이 되기 위한 이용 약관은 아래 제 8 항에 제공되어 있습니다.

(b) 사업소가 중앙 계량기를 통해 거주지에 수도를 공급하는 경우, 사업소는 서비스 해지 최소 15 일 전에 거주자에게 계정이 연체되었고 통지서에 명시된 날짜에 서비스가 종료될 것임을 알리기 위해 최선의 노력을 기울일 것입니다. 사업소는 다음 중 한 가지 방법으로 통지를 제공합니다 : (i) 개별 주거 단위로 통지를 우편 발송; (ii) 개별 주거 단위의 출입문에 통지를 게시. (iii) 개별 주거 단위에 통지를 제공 할 수 없거나 실행 불가능한 경우, 건물의 각 접근 가능한 공동 영역 및 각 출입 지점에 통지 사본 2 부를 게시; 또는 (iv) 거주자에게 서면 통지를 제공하기 위해 다른 성실하고 합리적인 노력을 다함. 이 통지는 “거주자”에게 보내질 것이며, 위 제 4.1 항에서 요구되는 정보를 포함할 것입니다. 그리고 실제 거주자에게 체납 계정으로 인한 금액을 지불하지 않고도 사업소의 고객이 될 권리가 있음을 안내합니다. 거주자가 사업소의 고객이 되기 위한 이용 약관은 아래 제 8 항에 제공되어 있습니다.

4.3 방문 혹은 전화 통지. 사업소는 또한 서비스를 해지하기 최소 7 일 전에 직접 방문 또는 전화로 서비스 주소에 거주하는 기록 고객이나 성인에게 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 사업소는 본 정책의 사본을 서면으로 제공하고 아래 제 6 항에 설명된 대체 납부 협약 가능성을 포함하여 요금 미지급으로 인한 수도 서비스 해지를 피할 수 있는 선택에 대해 논의 할 것입니다.

4.4 서비스 주소에 통지 게시. 사업소가 방문 또는 전화로 서비스 주소에 거주하는 고객 또는 성인과 연락할 수 없는 경우, 사업소는 거주지 수도 서비스 해지 임박했음을 알리는 통지와 본 정책의 사본을 서비스 주소의 눈에 띄는 곳에 게시하기 위해 성실히 노력할 것입니다. 본 정책의 통지 및 사본은 서비스 해지 최소 48시간 이전에 거주지에 게시됩니다. 본 통지에는:

- (a) 고객 성명 및 주소;
- (b) 연체 금액;
- (c) 수도 서비스 해지를 피하기 위해 납부 또는 납부 협정이 이루어져야 하는 날짜;
- (d) 고객이 아래 제 6 항에 설명된 납부 연장을 포함한 대체 납부 협정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명.

4.5 연체 요금. 사업소 조례 번호 제 104에 명시된 대로, 연체 요금은 서비스 해지에 대한 최초 서면 통지가 생성되기 전에 해당 계정에 부과된 금액이 납부되지 않은

경우 고객 계정의 미결제 잔액으로 평가 및 추가됩니다. 이 요금은 통지의 준비 및 배달과 관련된 비용의 일부를 복구하기 위해 부과됩니다.

4.6 서비스 해지 마감일. 수도 서비스 요금 지불은 서비스 해지 통지에 명시된 날짜의 오후 5 시 전까지 사업소 사무소에서 수령해야 합니다. 우편 소인은 허용되지 않습니다.

4.7 서비스가 해지되지 않는 상황. 사업소는 다음과 같은 상황에서는 요금 미납으로 인한 주거용 수도 서비스를 해지하지 않습니다:

- (a) 아래 제 5.1항 및 5.2항에 따른 고객 분쟁 또는 이의 제기에 대한 사업소의 조사중인 경우;
- (b) 아래 제 5.3항에 따라 사업소 이사회에 민원이 계류중인 경우; 또는
- (c) 고객의 요금 납부가 아래 제 6항에 따라 사업소에서 승인한 대체 납부 협정의 적용을 받으며 고객이 승인된 납부 협정 내용을 준수하는 경우.

4.8 서비스 해지가 이루어지지 않는 특별한 의료 및 재정적 상황.

- (a) 다음의 모든 조건이 충족되는 경우 사업소는 수도 서비스를 해지하지 않습니다:
 - (i) 고객 또는 고객의 임차인이 수도 서비스 해지가 거주 서비스가 제공되는 곳의 거주자의 건강과 안전에 대한 생명을 위협하거나 심각한 위험을 초래할 수 있다는 면허를 소지한 1차 진료 제공자의 인증서를 사업소에 제출합니다;
 - (ii) 고객은 아래 제 7.2항의 자격 요건에 따라 사업소의 일반 요금 청구 주기 내에서 주거용 수도 서비스에 대해 재정적으로 납부할 수 없음을 입증합니다; 및
 - (iii) 고객은 연체 요금과 관련하여 아래 제 6항에 설명된 대체 납부 협정을 기꺼이 받아들일 용의가 있습니다. 사업소의 소장 또는 그 지명인은 고객이 제공한 정보 및 문서를 고려하여 가장 적절한 납부 방식을 선택합니다.
- (b) 고객은 (a)의 조건이 충족되었음을 입증할 책임이 있습니다. 고객이 서비스 해지 날짜로부터 최소 48시간 전에 사업소에 제출해야 하는 문서를 수령하면 사업소는 7일 이내에 문서를 검토하고 다음을 수행합니다. (1) 검토 기간 동안 수도 서비스를 해지하지 않습니다.

(2) 사업소가 선택한 대체 납부 협정을 고객에게 알리고 고객이 대체 협정에 참여하기로 합의한 서명을 요청합니다. (3) 고객에게 추가 정보를 요청할 수 있습니다. 또는 (4) 고객에게 (a)의 조건을 충족하지 않는다고 알립니다. 사업소는 재량에 따라 고객의 문서 제출 기간을 연장할 권리를 보유합니다

- (c) 이 항목에 따라 대체 납부 협정을 받은 고객이 60일 이상 기간 중 다음의 하나라도 이행하지 않을 경우 사업소는 수도 서비스를 해지할 수 있습니다: (a) 대체 납부 협정에 따른 요금을 납부; 또는 (b) 수도 서비스의 후속 청구서에 대한 현재 요금을 납부. 사업소는 서비스 해지 최소 5 일(업무일 기준) 전에 서비스 주소에서 현저하게 눈에 잘 보이는 위치에 서비스 해지를 알리는 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지는 고객이 사업소에 조사 또는 검토를 요청할 권한을 부여하지 않습니다.

4.9 서비스 해지 시기. 본 사무소는 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 사무소의 고객 센터가 일반에게 공개되지 않은 시간에 요금 미납으로 인한 수도 서비스 해지를 실시하지 않습니다.

4.10 서비스 재연결. 수도 서비스가 해지된 고객은 서비스 재연결에 대해 전화 또는 사업소 방문을 통해 문의 할 수 있습니다. 서비스 재연결은 다음과 같은 납부 내용을 요구합니다: (a) 해당 이자 또는 과태료를 포함한 모든 연체 금액; (b) 적용되는 경우 제 7.1항의 제한을 받는 2021년 1월 1일부터 모든 도시 소비자에 대한 노동 통계국 소비자 물가 지수 (CPI-U) 변경에 대한 연간 조정과 함께, 정상 근무 시간 동안 \$ 50.00, 근무 시간 이외의 시간 동안 \$ 100.00의 재연결 수수료; (c) 사무소에서 요구하는 경우 안전 보증금. 납부는 현금 또는 신용 카드로 이루어져야 합니다. 수표 납부는 허용되지 않습니다.

5. 수도 청구서에 이의를 제기하는 절차.

5.1 이의 제기 혹은 조사 요청 기간. 고객은 이의가 있는 청구서 수령 후 15 일 이내에 청구 금액에 관한 이의를 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 본 제 5.1항의 목적에 한하여, 청구서는 우편 발송 후 5 일, 그리고 이메일은 발송 즉시 고객이 수령한 것으로 간주됩니다.

5.2 사업소에 의한 검토. 요청 기간내 접수 받은 이의 제기 혹은 조사 요청은 사업소 관리자가 검토해야하며, 해당 관리자는 고객에게 서면 결정을 제공해야 합니다. 검토에는 고객이 아래 제 6 항에 설명된 대체 납부 협정을 받을 수 있는지에 대한 고려가 포함됩니다.

5.3 민원 청문회. 본 제 5 항에 따라 요청 기간내 이의를 제기하거나 조사를 요청한 고객은 사업소가 내린 고객에게 불리한 결정에 대해 민원을 청구할 수 있습니다.

사업소가 결정서를 발송한 날로부터 10 일 (업무일 기준)이내에 사업소가 서면으로 민원 청구 통지를 받아야합니다. 민원 청구 또는 재검토 요청 접수 후, 청문회 날짜는 사업소 소장 또는 그 지명인 ("청문관")에 앞서 신속하게 결정되어야 합니다. 고객이 제공한 증거와 문제가 되는 수도 요금과 관련하여 사업소가 제출한 정보를 평가한 후, 청문관은 법안에 명시된 수도 요금의 정확성에 대한 결정을 내려야 하며 결정 사항에 대한 간단한 서면 요약은 민원 고객에게 제공해야 합니다.

5.4 이사회에 민원 제기. 본 제 5 항에 따라 요청 기간내 민원 청문회를 요청한 고객은 청문관이 내린 고객에게 불리한 결정에 대해 사무소가 결정문을 우편 발송한 후 10 일(영업일 기준) 이내에 사무소 장관에게 민원 통지서를 작성하여 제출하거나 정기 이사회 기간에 직접 방문하여 구두로 이사회에 민원을 직접 청구할 수 있습니다. 민원 청구 통지를 받으면, 사무소 장관은 다가오는 이사회 회의에서 그 문제에 대한 청취를 예정하고 최소 회의 10 일 전에 청문회 시간과 날짜를 서면으로 고객에게 통지합니다. 고객은 이사회에 직접 출두해야 하며 해당 청구서의 수도 요금이 정확하지 않은 이유에 대한 서면 또는 구두 증거 또는 이유를 제시해야 합니다. 이사회는 고객이 제시한 증거와 해당 수도 요금에 관해 사업소에서 제출한 정보를 평가하고 상기 요금의 정확성에 대한 결정을 내려야합니다. 이사회의 결정은 최종 결정입니다.

6. 대체 납부 협정.

6.1 대체 납부 협정 요청 기간. 정상적인 요금 납부 기간 동안 고객이 청구된 금액을 납부할 수 없는 경우 본 제 6항에 설명된 연장 또는 다른 대체 납부 협약을 요청할 수 있습니다. 사업소가 서비스 해지에 대한 서면 통지를 우편으로 보낸 후 13일 이내에 요청을 제출하면 사업소의 관리자가 요청을 검토합니다. 연장 및 기타 대체 납부 협정에 관한 사무소의 결정은 최종적이며 사무소 이사회에 항소 할 수 없습니다.

6.2 대체 납부 일정. 사업소가 승인한 경우, 고객은 사업소 소장 또는 그 지명인의 재량에 따라 결정된 12개월을 초과하지 않는 대체 납부 협약에 따라 미납 잔액을 지불할 수 있습니다. 대체 납부 협약 기간 동안 고객은 이후 청구 기간 동안 발생하는 모든 수도 요금을 최신 상태로 유지해야합니다. 대체 납부 일정 및 납부 금액은 서면으로 제시되며 계약 및 일정 준수를 나타내기 위해 고객의 서명을 요청합니다.

6.3 이행 미준수. 고객은 합의된 납부 일정을 준수해야하며 이후의 각 청구 기간에 요금이 발생할 때 최신 상태를 유지해야합니다. 고객은 이전에 합의된 일정에 따라 연체료를 지불하면서 이후의 미납된 청구에 대해 다른 납부 일정을 요청할 수 없습니다. 고객이 60일 이상 연체된 청구서에 대해 합의된 납부 일정 조건을 준수하지 않는 경우, 사업소는 고객의 건물에 대한 수도 서비스를 해지 할 수 있습니다. 사업소는 서비스 해지 최소 5 일(업무일 기준) 전에 서비스 주소에서 현저하게 눈에 잘 보이는 위치에 서비스 해지를 알리는 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지는 고객이 사업소에 조사 또는 검토를 요청할 권한을 부여하지 않습니다.

6.4 요금 감면 또는 면제. 현재 수도 서비스 요금의 감면 또는 면제는 제공되지 않습니다.

7. 저소득 고객을 위한 특별 프로그램.

7.1 재연결 수수료 한도 및 이자 면제: 연방 빈곤 수준 200% 미만의 가구 소득을 보이는 거주 고객을 위해 사업소는 다음을 수행합니다:

- (a) 정상 근무 시간 동안 \$50.00, 근무 시간 이외의 시간 동안 \$100.00로 재연결 비용을 제한. 이 제한은 사업소의 재연결 비용이 실제로 이 금액을 초과하는 경우에만 적용됩니다. 이 한도는 2021년 1월 1일부터 모든 도시 소비자에 대한 노동 통계국 소비자 물가 지수 (CPI-U)의 변경에 대해 매년 조정됩니다.
- (b) 12개월마다 한 번씩 연체 청구서에 대한 이자 비용을 면제. 사업소는 고객의 요청 시 미지급된 이자 비용에 면제를 적용합니다

7.2 자격 요건. 다음과 같은 경우 고객은 연방 빈곤 수준의 200% 미만의 소득을 가진 것으로 간주됩니다. (a) 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충 안전 소득 / 주 보충 보조금 프로그램, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수령인, 또는 (b) 고객은 위증 시 처벌을 받을 것을 서약한 이후 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 신고한 경우.

8. 사업소의 고객이 되기 위한 거주자 또는 세입자를 위한 절차.

8.1 지원 자격. 본 제 8항은 거주 서비스 주소의 부동산 소유자, 집주인, 관리자 또는 운영자가 기록 고객으로 표시되고 요금 미납으로 인해 수도 서비스를 해지하겠다는 통지를 받은 경우에만 적용됩니다.

8.2 수도 서비스에 대한 사업소의 이용 약관 동의. 각 거주자가 사업소의 이용 약관에 동의하고 사업소 규칙 및 규정의 요구 사항을 충족하는 경우 사업소는 거주자에게 수도 서비스를 제공합니다. 그러나 최소 1명의 거주자가 모든 후속 청구에 대해 책임을 지게 되거나 사무소의 규칙 및 요구 사항을 충족하지 않는 탑승자에게 서비스를 중단 할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우 사업소는 요구 조건을 충족하는 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다.

8.3 임차 증명. 연체 계정에 부과된 요금에 대한 납부 없이 고객이 되기 위한 자격요건을 갖추기 위해서는, 거주자는 연체 계정의 기록 고객이 임대인, 관리자 또는 대리인인지/였는지 증명해야 합니다. 증명에는 임대차 계약서, 임차 영수증, 거주자가

부동산을 임차하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 사업소의 재량에 따라 민법 1962항에 따라 공개된 정보가 포함될 수 있습니다.

8.4 신용 확립 방법. 특정 기간 동안의 사전 서비스가 사무소의 신용도를 확립하기 위한 조건인 경우, 해당 기간 동안의 거주지 및 임차료의 신속한 지불 증거는 만족할 만한 등가성을 지닙니다.

9. **특정 서면 통지를 위한 언어**. 본 정책 제 4항 및 제 6항하에 발행된 모든 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 사업소 서비스 지역 내 인구의 10% 이상이 사용하는 기타 언어로 제공됩니다.

10. **다른 구제책**. 수도 서비스 해지와 더불어, 사업소는 수도 서비스 요금 미납에 대해 다음을 포함하되 이에만 국한되지 않는 방법으로 법률 또는 법규로 제공되는 다음과 같은 다른 구제책을 추구할 수 있습니다: 부동산에 대한 유치권을 제출하여 연체 금액 확보, 청구 또는 법적 조치 제출, 또는 미납 금액을 징수액에 회수. 사업소에 유리한 법적 조치가 결정될 경우, 사업소는 변호사 비용 및 누적 비용을 포함한 모든 비용과 지출에 대해 청구 권리가 있습니다.

11. **다른 고객 위반에 대한 수도 서비스 해지**. 사무소는 요금 미납 이외에 사무소 조례, 규칙 또는 규정에 따른 위반에 대해 수도 서비스를 해지할 권리를 보유하고 있습니다.

12. **사무소의 직원이 내린 결정**. 본 정책하에 사무소 소장이 내릴 수 있는 결정은 그 지명인이 결정할 수 있습니다.

13. **연례 서비스 해지 통지**. 매년 사업소는 납부 불능으로 인한 주거용 수도 서비스 해지의 총 횟수를 웹사이트 (www.rcsd.org)에 게시하고, 이사회에 통지해야 합니다.