

시티매니저 실 행정 명령 번호 :

070 발행 : 1/20/2020



승인 : 개렛 에반스, 시티매니저

제목: 연체 계정의 미납에 대한 주거용 수도공급 중단

목적:

2018 년에 제정되어 2020 년 2월 1일발효된 상원 법안 제 998호 수도중단보호법에 따라 연체 계좌의 미납에 대한 주거용 수도 공급 중단에 대한 정책 설정 지침을 수립하기 위함.

절차:

1. 요금고지서의 전달 및 납부 :

수도 공급에 대한 요금고지서는 매월 각 수도계정 고객에게 전달합니다. 수도요금은 받는 즉시 납부해야 하며 요금고지일로부터 30 일 내에 납부하지 않을 경우 벌금이 부과됩니다.

2. 연체 계정 :

전달된 요금고지서에 대한 납부가 고지서 날짜 후 60일 이전에 이루어지지 않은 경우, 중단가능성 (핑크 노티스)을 서면 통지로 거주자 / 세입자 및 / 또는 계정 주인 / 부동산 소유주에게 발송합니다. 통지서는 납기일까지 요금을 납부할 수 없는 고객에게 업무 시간 중 (925) 252-4940로 시 공과금 요금고지 사업부로 연락하여 미납으로 인한 수도 공급 중단을 피하는 방법을 논의하라고 안내합니다. 서면 통지서는 민법 제 1632조에 열거된 언어(영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어)로 제공될 것이며, 또한 피츠버그 서비스 지역에 거주하는 사람들의 적어도 10 % 가 사용하는 기타 언어로 제공됩니다. 핑크 노티스는 수도공급중단 가능일 최소한 7 (7) 일 전으로 납기일을 정합니다. 동시에, 시는 또한 고객에게 전화로 연락하여 음성 메일 메시지를 남겨 연체 계정 상태를 알리고 시에 연락하라고 안내합니다.

3. 수도 공급 중단 방지 조건 :

a) 요금고지서 납부 연기 - 기록상 고객은 핑크 노티스의 기한 이전에 연체요금 납부기한을 연기해달라고 직접 신청할 수 있습니다. 고객은 30 일 이내에 연체 요금을 납부하겠다는 시와의 서면 계약을 집행해야 합니다. 고객은 이전의 납부 약정일로부터 6 개월에 한

번씩 납부약정이 허용됩니다. 준수하지 않고 미납이 되면 납부약정을 위반한 것으로 간주하며

이 행정 명령의 규정에 따라 수도 공급을 중단하게 됩니다.

b) 거주 임차인 / 입주자 - 임차인 / 입주자가 계좌 주인이 아닌 경우, 이후 요금에 대해 기꺼이 책임을 지겠다면 체납 계정에 대한 납부금액을 납부하라는 요청을 받지 않고 시의 고객이 될 권리가 있습니다. 시는 새로운 고객 신청 요건을 충족하는 거주자에게 수도공급을 해야 합니다.

c) 대안적 납부 약정 :

시는 다음 조건이 모두 충족될 경우 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

- 건강 상태 - 고객 또는 고객의 임차인이 복지 및 기관 법 조항 14088 (b) (1)에 정의된 대로 물 공급 중단이 생명을 위협할 수 있거나 또는 그 곳에 거주하는 사람의 건강과 안전에 심각한 위협을 가한다는 "일차 진료 제공자"의 인증을 시에 제출합니다.

- 재정적 무능 - 고객이 시의 정상적인 납기일까지 수도요금을 재정적으로 지불할 수 없음을 입증합니다.

재정적으로 지불 불가능 하려면, 고객 또는 고객의 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, 보충 안전 소득 / 주 보충 보조금 프로그램, 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램을 현재 수령하고 있어야 하거나, 고객이 가구의 연간 소득이 캘리포니아에 적용되는 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 공술해야 합니다. [https :
/www.healthforcalifornia.com/covered-California/income-limits](https://www.healthforcalifornia.com/covered-California/income-limits)

- 대안적 납부 약정 - 고객이 지연 또는 삭감 납부 계획 또는 대안적 / 분할 납부 일정에 기꺼이 참여합니다. 시에서는 고객에 대한 상환 옵션을 선택하고 매개 변수를 설정할 수 있습니다.

기술한 조건을 준수할 책임은 고객에게 있습니다. 고객은 서비스 중단 예상 날짜 이전에 가능한 한 빨리 건강 상태, 재정적 무능력을 설명하고 납부약정을 기꺼이 체결할 의사를 보이는 필요한 문서를 제공하는 것이 좋습니다. 시에서는 서류를 수령한 후 고객이 모든 조건을 충족하는 지 판단합니다. 고객은 시의 추가 정보 요청에 대한 응답을 영업일 기준 2 일 이내에 제공해야 합니다. 시는 고객이 조건을 충족하지 않으면 서면으로 통지하고 영업일 5 일 내에 임박한 수도공급 중단을 통지해야 합니다. 시는 서면 통지가 배달 불가로 우편으로 반환된 경우 전화로 고객에게 연락하기 위해 성실히 노력해야 합니다.

4. 이의제기 / 요금고지서 항의 :

고객은 요금고지서를 수령한 후 5 일 내에 요금에 대한 이의제기 또는 검토를 시작할 권리가 있습니다. 이러한 요청은 서면으로 작성하여 시청의 납부 센터로 전달해야 합니다. 고객의 이의제기와 그에 따른 조사가 계류 중인 동안은,시는 수도 공급을 중단하지 않습니다. 고객의 이의 제기 실패는 12 개월 동안 2 번으로 제한됩니다.

5. 수도 공급 중단 :

다음과 같은 상황에서는 수도공급이 중단됩니다.

- 고객이 핑크 통지 마감일 이전에 총 금액을 전액 납부하지 않거나 시에 납부방법을 논의하기 위해 연락하지 않은 경우.
- 고객이 60 일 이상 연체 계정에 대한 기존 서면 납부약정을 준수하지 않는 경우.
- 대안적 납부 약정에 참여하는 고객이 기존의 서면 납부 약정 일정을 따르지 않거나 60 일 이상 현재 요금고지서를 납부하지 않는 경우. 시에서는 그 건물에 영업일 기준 5 일 이내에 수도공급 중단 의사의 최종 통지를 게시합니다.

6. 중단 후 수도공급 복원 :

미납으로 인해 서비스가 중단된 경우,시는 서비스 복원 방법에 대한 정보를 제공할 것입니다. 모든 연체 요금과 재개 수수료가 지불될 때까지 수도공급은 복원되지 않습니다. 시는 또한 수익 회수를 보장하기 위해 적절하다고 간주되는 경우 보증금을 요구합니다.

7. 재 연결 수수료 :

재 연결 수수료는 시의 마스터 수수료 일정에 게시된 최신 채택 요금을 기준으로 부과됩니다. 오후 2시 30 분까지 납부하지 않고 납부 센터에 보고하지 않으면 추가로 시간외 재 연결 요금이 부과될 수 있습니다.

대안적 납부 약정 프로그램의 자격을 갖춘 고객의 경우, 주법에 의해 승인되고 수시로 개정되는 바에 따라, 재 연결 요금은 정상 근무 시간 (오전 7시 30 분-오후 2시 30 분) 동안 \$ 50이고 근무 시간 외에는 (오전 7시 30 분 전 및 오후 2시 30분 후)에는 \$ 150입니다. 수수료 금액은 2021 년부터 소비자 물가 지수에 의해 매년 조정될 것입니다. 수수료는 실제 재 연결 비용을 초과하지 않습니다.

시에서는 소득이 연방 빈곤선의 200 % 미만인 가구에 대해 12 개월마다 1 번 연체
요금고지서에 대한 이자 비용을 면제합니다.

8. 연례 보고 요건 :

시는 매년 시의 인터넷 웹 사이트와 주 수자원 관리국에 지불 불능으로 인한 주거용 수도공급 중단 횟수를 보고합니다.