



管理方針マニュアル

第1条：目的

遮水保護法（カリフォルニア州保健及び安全法令集 § § 116900– 116926）の規定に基づき、当市は、ここに、不払いを理由として住宅用水道供給サービスを打ち切る前に踏むべき一定の手続を含む書面化された手順を採用するものです。また、あるアカウントが打ち切りの対象となる前に、住宅用水道供給サービスについて少なくとも六十（60）日間滞納状態に陥っていなければならないものとなります。

第2条：方針

ある住宅用水道供給サービスアカウントが六十（60）日間以上の滞納状態に陥っているとき、当市は、遮水保護法の規定が適用される場合は、それら遵守したうえで、水道供給サービスを打ち切るものとなります。この方針は、滞納したアカウントの滞納状態を解消するとともに、滞納による住宅用水道供給サービスの打ち切りを回避する選択肢について、当市のお客様に通知する際のガイドとして機能することになります。この方針が他の市の規則、規制、又は方針と抵触する場合は、この方針が優先するものとなります。この方針は、非住宅用サービスのアカウントには適用されないものとなります。

第3条：支払協定

お客様は、打ち切り通知の送達を受けてから、初めて、アカウントの支払の延長を要請することが認められるものとなります。当市は、その独自の裁量に基づき、延長を認めることができるものとなります。このような延長は、打ち切り通知に記載されている最終支払期日から七（7）日間を超えることはないものとなります。未払いの請求書を4通以上抱えている口座については、延長は認められないものとなります。

お客様は、打ち切り通知の送達を受けてから、分割払いプランを要請することも認められますものとなります。お客様に対して、過度の難儀を科すことを避けるため、当市は、その独自の裁量に基づき、分割払いプランを認めることができるものとなります。そのような支払いプランでは、12か月間を超えない期間中に滞納額の全額を支払うべきものとなります。この第3条の規定に基づき、延長又は支払いプランを認められたお客様が延長後の支払日又は払いプランに基づく支払日までに支払いを怠った場合、当市は、水道供給サービスを打ち切ることができるものとなります。

第4条：水供給サービスが打ち切られない特別な医療及び金銭上の状況。

A. 条件

当市は、次の三（3）条件のすべてが満たされる場合は、水道供給サービスを打ち切らないこととなります：

1. お客様、又はお客様の店子が当市に対し、免許保有者である医療従事者による住宅用水道供給サービスを打ち切ることが当該住宅用水道供給サービスが提供されている施設の居住者の生死に係わり、又はその健康及び安全に深刻な脅威をもたらす旨の証明書を提出すること。
2. お客様が当市の通常の請求書送付期間中に住宅用水道供給サービスの料金を支払えないこと。次の場合、お客様は、通常の請求書送付期間中に経済的な事情から支払えないものと見なされます：
 - a. 現在、お客様の世帯の構成員の何れかがカルワークス（CalWORKs）、カルフレッシュ（CalFresh）、一般的な扶助、メディ・カル（Medi-Cal）、カリフォルニア（California）SSI / SSP、又は女性、幼児、若しくは小児のためのカリフォルニア特別栄養プログラム（California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children）の受給者であること。
 - b. お客様が、偽証罪の罰則の適用を受ける可能性があることを承知のうえで、その世帯収入が連邦政府の定める貧困レベルの200パーセント（200%）未満である旨を明言すること。お客様には言明を行うための証明書の様式が提供されることとなります。
3. お客様が当市との間で滞納料金について延期その他の支払いプランに係る合意書を締結する意図を有すること。当市が合意書に規定される支払いプランに係る諸条件を選択するものとします。いかなる状況下においても、当該合意書が十二（12）か月間を超えて延長されることはないものとします。

B. お客様による資格の証明及び当市による資格の検証

お客様は、上述の第4条に規定されている資格条件が満たされていることを証明する責任を有されるものとします。当市は、お客様から書面を受領したうえで、七（7）日間以内にその書面を検討し、次の何れかを行うものとします：（a）当市が選択した諸条件をお客様に通知するとともに、支払いプラン合意書にお客様が署名されるよう求めること、（b）お客様に追加情報を提供頂くよう要請すること、又は（c）お客様が資格条件を満たされていない旨を通知すること。

C. 遵守の懈怠

この第4条の規定に基づき支払協定を認められたお客様が、次の何れかを実施することを60日間以上怠った場合、当市は、水道供給サービスを打ち切ることができるものとします。

- (i) 支払いプランに基づく支払期限が到来した金額を支払うこと、又は（
- ii) 支払いプランの有効期間中、水道供給サービスに係る経常的な料金を支払うこと。当市は、供給サービスの打ち切りの少なくとも五（5）業務日前に当該サービスを打ち切る旨の最終通知を供給サービスの提供先の住所の目立つ場所にはっきり見えるように掲示するものとします。この最終通知は、第5条に基づく、当市による捜査又は検証を求める権利を顧客に賦与するものではありません。

第5条：請求書に係る異議の申立又は争訟の手続

A. 請求書に係る異議の申立又は争訟の手続

水道供給サービスに係る請求書の正確性が疑われる場合、登録されているお

お客様は、対象となる請求書を受領してから10日間以内に、その請求額について書面による争訟を開始し、又は調査を要求することができるものとし、書面による争訟の申立には、裏付けとなる情報又は証拠を含むべきものとし、

財務又は会計マネージャーは、適時に提起された争訟又は調査の要請のすべてを検討することになります。この検討には、当該お客様が未払いの残高について後払い又は分割払いのプランを受け入れる可能性があるか否かの考慮が含まれるものとし、この争訟の調査が係属中、又は上訴中、水道供給サービスが滞納のために打ち切られることはないものとし、本市は、独自の裁量により、時宜に遅れた争訟又は調査の要請を検討することができるもの、そのような争訟又は要請は、上訴の対象とはならないものとし、

B. 財務局に上訴する

申立人が会計又は財務マネージャーの決定に満足しない場合、当該申立人は、財務マネージャーの決定から10日間以内に財務ディレクターに対し、書面により上訴することができます。この上訴の提出後、当該財務ディレクターは、この上訴申立について申立人に対し、10日間以内に書面で回答するものとし、

お客様が委員会の書面による回答に満足しない場合、当該お客様は当該書面による回答の日付から十（10）日間以内に同委員会との会議を要請することにより、当該回答について上訴を申し立てることができます。この会議は、可能な限り迅速に設定されるものとし、申立人は会議の時刻及び場所について書面で通知を受けるものとし、この会議終了後、委員会は10日間以内に同委員会の決定に対する不服申立てについて、申立人に書面で報告するものとし、

第6条：市の連絡先に係る情報

滞納による水道供給サービスの打ち切り回避するための選択肢を含め、水道料金請求書に係る質問又は支援については、本市のカスタマーサービススタッフに通常の業務時間中に電話番号626-580-2024にご連絡頂くか、又は water@elmonteca.gov に電子メールを送付頂くことが可能です。平常の業務時間は、月曜日から木曜日までの午前8時から午後5時30分までであり、金曜日及び祝日は休業となります。