

주거용수 서비스 중단에 관한 정책

2019 년 **12** 월 **3** 일 샌 재신토 (**San Jacinto**) 시의회 결의안 **3783** 에서 채택되어 **2020** 년 **2** 월 **1** 일부터 시행.

1. **정책의 적용.** 주거용수 서비스 중단에 관한 이 정책(이하 본 "정책")은 샌 재신토 시 조례 13.08.090 절에 따라 채택되었습니다. 본 정책은 모든 시 주거용수 서비스 계정에 적용되지만 비 주거용수 서비스 계정에는 적용되지 않습니다. 본 정책이 시 조례 13.04 또는 13.08 장이나 다른 규칙, 규정 또는 정책과 상충되는 경우 본 정책이 우선합니다.

2. **연락처 정보.** 수도 요금에 관한 질문이 있거나 도움이 필요한 경우 시 고객 서비스 직원(전화 (951) 537-6386)에게 연락하시기 바랍니다. 또한 시 공휴일을 제외하고 월요일부터 목요일 오전 8시부터 오후 5시까지 시 고객 서비스 데스크를 방문하실 수 있습니다.

3. **청구 절차.** 수도 요금은 매월 1 회 또는 시 의회에서 정한 다른 빈도로 비 정기적으로 시에 납부하실 수 있습니다. 수도 서비스에 대한 모든 청구서는 시에서 우편 또는 이메일을 보낸 후 7 일이 기한이며 이 기간 내에 납부하셔야 합니다. 이 기간 내에 납부되지 않는 모든 청구서는 체납된 것으로 간주됩니다.

4. **미납에 대한 수도 서비스 중단.** 청구서가 60 일 이상 체납될 경우 시는 서비스 대상 주소에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

4.1 **고객에 대한 서면 통지.** 시는 수도 서비스를 중단하기에 앞서 최소 15 일 전에 기록상의 고객에게 우편으로 통지할 것입니다. 통지에는 다음이 포함됩니다.

- (a) 고객의 이름과 주소
- (b) 체납 금액
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 납부를 하거나 납부 방식 약정을 준비해야 할 기한
- (d) 고객이 불만을 제기하거나 서비스 또는 청구에 대한 조사를 요청하거나 이의를 제기할 수 있는 절차
- (e) 고객이 연장, 할부 납부 또는 대체 납부 일정이 포함될 수 있는 대체 납부 방식 약정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명

- (f) 해당되는 경우 고객이 재정 지원에 대한 정보를 얻을 수 있는 절차
- (g) 고객이 납부 방식 약정을 요청하거나 시로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호

4.2 거주자 또는 세입자에 대한 서면 통지.

(a) 시가 단독 주택, 다세대 주택, 이동식 주택 공원 또는 농장 노동자 숙소에 개별적으로 계량되는 서비스를 제공하고 주택, 구조물 또는 공원의 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록상의 고객인 경우, 또는 기록상의 고객의 우편 주소가 서비스 주소와 동일하지 않은 경우, 시는 수도 서비스를 중단하기에 앞서 최소 10 일 전에 서비스 주소에 거주하는 거주자에게 통지를 보냅니다. 통지는 “거주자”의 주소로 전달되고, 위의 4.1 절에서 요구되는 정보를 포함하며, 체납 계좌의 납부액을 납부하도록 요청받지 않고 시의 고객이 될 수 있는 권리가 있음을 거주자에게 알립니다. 거주자가 시의 고객이 되는 조건은 아래 8 절에 제시되어 있습니다.

(b) 시가 다세대 주택, 이동식 주택 공원 또는 노동자 숙소의 영구 주거 구조물의 마스터 계량기를 통해 수도를 공급하고 주택, 구조물 또는 공원의 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록상의 고객인 경우, 시는 서비스 종료에 앞서 최소 15 일 전에 각 거주지의 문에 서면 통지를 게시하여 계정이 체납되어 있으며 통지에 명시된 날짜에 서비스가 종료됨을 거주자에게 알리기 위해 성실히 노력할 것입니다. 각 거주지의 문에 통지를 게시하는 것이 합리적이지 않거나 실용적이지 않은 경우, 시는 각 접근 가능한 공동 구역과 구조물의 각 접근 지점에 통지의 사본 2 부를 게시할 것입니다. 통지는 체납 계좌의 납부액을 납부하도록 요청받지 않고 시의 고객이 될 수 있는 권리가 있음을 거주자에게 알립니다. 통지는 또한 서비스의 종료를 방지하거나 서비스를 재개하기 위해 거주자가 해야 할 일, 예상 월 서비스 비용, 서비스가 계속될 수 있도록 거주자를 도울 수 있는 시 담당자의 직함, 주소 및 전화번호 및 지역 카운티 변호사 협회에서 추천한 적격한 법률 서비스 프로젝트의 주소 또는 전화 번호를 명시합니다. 거주자가 시의 고객이 되는 조건은 아래 8 절에 제시되어 있습니다.

4.3 직접 또는 전화 통지. 시는 또한 서비스를 중단하기에 앞서 최소 7 일 전에 직접 또는 전화로 서비스 주소에 거주하는 기록상의 고객 또는 성인에게 연락을 하기 위해 합리적으로 성실히 노력할 것입니다.

4.4 서비스 주소에 통지 게시. 직접 또는 전화로 서비스 주소에 거주하는 고객 또는 성인에게 연락을 할 수 없는 경우, 시는 주거용 서비스의 중단이 임박했음을 알리는 통지와 본 정책의 사본을 서비스 주소지의 눈에 잘 띄는 곳에 남기기 위해 성실히 노력할 것입니다. 통지와 본 정책의 사본은 서비스가 중단되기에 앞서 최소 **48** 시간 전에 거주지에 남겨집니다. 통지에는 다음이 포함됩니다:

- (a) 고객의 이름과 주소
- (b) 체납 금액
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 납부를 하거나 납부 방식 약정을 준비해야 할 기한
- (d) 해당되는 경우 고객이 재정 지원에 대한 정보를 얻을 수 있는 절차
- (e) 고객이 납부 방식 약정을 요청하거나 시로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화 번호

4.5 서비스가 중단되지 않는 상황. 시는 다음과 같은 상황에서는 미납에 대해 주거용수 서비스를 중단하지 않습니다.

- (a) 아래 5.1 절에 따른 고객 분쟁 또는 불만에 대한 조사가 이루어지는 동안
- (b) 아래 5.3 절에 따른 시의회 항소가 계류 중인 동안
- (c) 아래 6 절에 따라 고객의 납부에 시가 승인한 연장, 할부 납부 또는 대체 납부 일정의 대상이 되고 고객이 승인된 납부 방식 약정을 계속 준수하는 기간 동안

4.6 마스터 계량기를 통한 서비스가 중단되지 않는 상황. 시가 다세대 주택, 이동식 주택 공원 또는 노동자 숙소의 영구 주거 구조물에서 마스터 계량기를 통해 수도를 공급하고 주택, 구조물 또는 공원의 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록상의 고객인 경우, 시는 다음과 같은 상황에서 미납에 대해 주거용수 서비스를 중단하지 않습니다.

(a) 고객의 채무가 다른 공공 기관에 빚진 것이거나 체납 계좌 또는 채무로 나타나는 의무가 시의 수도 사업자가 아닌 다른 공공 기관과 발생한 경우

(b) 체납 계좌가 고객이 소유, 관리 또는 운영하는 다른 자산과 관련된 경우

(c) 서비스를 종료하면 거주자 또는 대중의 건강 또는 안전에 중대한 위협이 초래될 것이라고 공중 보건 또는 건축 책임자가 증명하는 경우.

4.7 서비스가 중단되지 않는 특수한 의료 및 재정 상황.

(a) 다음 조건이 충족될 경우 시는 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

(i) 수도 서비스가 중단되면 주거용 서비스가 제공되는 구내 거주자의 생명을 위협하거나 건강 및 안전에 심각한 위협이 될 수 있다는 1 차 진료 제공자의 증명을 고객 또는 고객의 세입자가 시에 제출합니다.

(ii) 시의 정상적인 청구 주기 내에 주거용 서비스 요금을 납부할 재정적 능력이 없음을 고객이 증명합니다. 다음과 같은 경우 고객은 정상적인 청구 주기 동안 납부를 할 재정적 능력이 없는 것으로 간주됩니다. (a) 고객 가정의 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, 생활 보조금(SSJ)/주 지불 보조(SSP) 프로그램 또는 캘리포니아 주 여성 및 영유아 그리고 어린이를 위한 특별 보조 영양 지원(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 수혜자이거나 (b) 고객이 위증 시 처벌을 받는 조건 하에 연간 가구 소득이 연방 빈곤 수준의 200 퍼센트 미만임을 선언한 경우

(iii) 고객이 체납 청구액과 관련하여 연장, 할부 납부 또는 대체 납부 일정을 포함한 대체 납부 방식 약정을 기꺼이 체결하려는 경우

- (b) 위의 모든 조건을 충족하는 고객의 경우, 시는 시의 재량으로 선택하게 될 다음 옵션 중 하나를 해당 고객에게 제공해야 합니다. (1) 납부 기한의 연장, (2) 체납 잔액의 할부 납부 또는 (3) 대체 납부 일정. 시의 재무 책임자는 고객이 제공한 정보 및 서류와 시의 지불 요구를 고려하여 가장 적절한 납부 방식 약정을 선택할 것입니다. 본 섹션에 따라 체결된 모든 납부 방식 약정에는 6 절의 약관, 조건 및 구제책이 적용됩니다.

- (c) 고객은 (a) 항의 조건이 충족되었음을 입증할 책임이 있습니다. 고객으로부터 서류를 수령하면 시는 7 일 이내에 서류를 검토하고 다음을 수행합니다. (1) 시에서 선택한 대체 납부 방식 약정을 고객에게 알리고 해당 대체 약정에 참여하도록 고객의 서명된 동의를 요청하거나, (2) 고객에게 추가 정보를 요청하거나 또는 (3) (a) 항의 조건을 충족하지 않음을 고객에게 통지합니다.

4.8 서비스 중단 시간. 시는 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 시의 사무실이 일반에 개방되지 않는 시간에는 체납을 이유로 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

4.9 서비스의 복구. 수도 서비스가 중단된 고객은 서비스 복구와 관련하여 전화를 통해 또는 직접 시에 연락할 수 있습니다. 복구를 위해서는 다음을 지불해야 합니다. (a) 해당 이자 또는 과태료를 포함한 모든 체납 금액, (b) 해당되는 경우 7.1 절의 제한이 적용되는 모든 재 연결 비용 및 (c) 시에서 요구하는 경우 보증금.

5. 청구서에 대한 항의 또는 항소 절차.

5.1 불만을 제기하거나 조사를 요청할 시기. 고객은 지불을 하지 않으려는 청구서를 받은 후 5 일 이내에 청구 금액에 대해 불만을 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 본 5.1 절의 목적에 한해, 청구서는 우편 발송 후 및 이메일 발송 직후 5 일 후에 고객이 수령한 것으로 간주됩니다.

5.2 시의 검토. 시의 관리자는 적시에 이루어진 불만 제기 또는 조사 요청을 검토해야 하며, 고객에게 서면 결정을 제공해야 합니다. 검토에는 고객이 6 절에 따라 연장, 할부 납부 또는 대체 납부 일정을 받을 수 있는지의 여부에 대한 고려가 포함됩니다.

5.3 시의회에 항소. 본 5 절에 따라 적시에 불만을 제기하거나 조사를 요청하였으나 불리한 결정을 받은 모든 고객은 시가 결정을 우편으로 발송한 날로부터 영업일 기준 10 일 이내에 시 서기관에게 항소 서면 통지를 제출함으로써 시의회에 해당 결정을 항소할 수 있습니다. 항소 통지를 받은 시 서기관은 다가오는 시의회 회의에서 해당 사안을 거론하며 적어도 회의 10 일 전에 청문회의 시간과 장소에 대한 서면 통지를 고객에게 우편으로 발송합니다. 시의회의 결정은 최종적입니다.

6. 연장 및 기타 대체 납부 방식 약정.

6.1 연장 또는 기타 대체 납부 방식 약정을 요청할 시기. 정상적인 납부 기간 동안 청구서를 납부할 수 없는 경우 고객은 본 6 절에 설명된 연장 또는 기타 대체 납부 방식 약정을 요청할 수 있습니다. 시가 서비스 중단에 대한 서면 통지를 우편으로 보낸 후 13 일 이내에 고객이 요청을 제출하면 시의 관리자가 해당 요청을 검토합니다. 연장 및 기타 대체 납부 방식 약정에 관한 시의 결정은 최종적이며 시의회에 항소할 수 없습니다.

6.2 연장. 시가 승인한 경우 고객의 체납 잔액 납부는 잔액의 원래 기한으로부터 3 개월을 초과하지 않는 기간 동안 일시적으로 연장될 수 있습니다. 시의 재무 책임자는 재량에 따라 고객에게 제공한 연장 기간을 결정해야 합니다. 고객은 시가 정한 날짜까지 체납 잔액 전액을 납부해야 하며 이후의 모든 청구 기간 동안 발생하는 모든 수도 서비스 요금에 대해 최신 상태를 유지해야 합니다. 연장된 납부일은 서면으로 명시되어 고객에게 제공됩니다.

6.3 할부 납부. 시가 승인한 경우 고객의 체납 잔액 납부는 시의 재무 책임자가 재량에 따라 결정한 대로 6 개월을 초과하지 않는 기간 동안 분할 상환될 수 있습니다. 할부 납부가 승인되면 체납 잔액이 할부 납부 기간의 개월 수로 나뉘어지고 해당 금액이 전액 납부될 때까지 고객의 수도 서비스 월 청구서에 추가됩니다. 할부 납부 기간 동안 고객은 이후 청구 기간 동안 발생하는 모든 수도 서비스 요금에 대해 최신 상태를 유지해야 합니다. 할부 납부 일정 및 금액은 서면으로 명시되어 고객에게 제공됩니다.

6.4 대체 납부 일정. 시가 승인한 경우 고객은 시의 재무 책임자가 재량에 따라 결정한 대로 6 개월을 초과하지 않는 대체 납부 일정에 따라 체납 잔액을 납부할 수 있습니다. 승인된 경우 대체 납부 일정은 시가 정한 납부일과 일치하지 않는 정기적인

일시불 지불을 허용하거나 시의 정규 납부일보다 더 자주 또는 덜 자주 납부를 하도록 할 수 있습니다. 대체 납부 일정 기간 동안 고객은 이후 청구 기간 동안 발생하는 모든 수도 서비스 요금에 대해 최신 상태를 유지해야 합니다. 대체 납부 일정 및 금액은 서면으로 명시되어 고객에게 제공됩니다.

6.5 미준수. 본 6 절에 따라 납부 방식 약정을 받은 고객이 납부 방식 약정을 준수하지 않고 납부 방식 약정에 따른 최초 청구서가 60 일 이상 체납된 경우 시는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 시는 서비스 중단에 앞서 영업일 기준 최소 5 일 전에 서비스 중단 최종 통지를 서비스 주소지의 눈에 잘 띄는 곳에 게시합니다. 최종 통지는 고객에게 시의 조사 또는 검토에 대한 권한을 부여하지 않습니다.

7. 저소득 고객을 위한 특별 프로그램.

7.1 재 연결 요금 제한. 가구 소득이 연방 빈곤선 200% 미만임을 시에 입증한 주거 고객의 경우, 시는 재 연결 요금을 정상 운영 시간 동안 50 달러, 비 운영 시간 동안 150 달러로 제한합니다. 이 제한은 시의 재 연결 요금이 실제로 이러한 금액을 초과하는 경우에만 적용됩니다. 이러한 제한은 2021 년 1 월 1 일부터 노동 통계국의 CPI-U(Consumer Price Index for All Urban Consumers) 변화에 따라 매년 조정됩니다.

7.2 자격. 시는 다음과 같은 경우 주거 고객의 가구 소득이 연방 빈곤선 200% 미만인 것으로 간주합니다. (a) 가정의 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, 생활 보조금(SSI)/주 지불 보조(SSP) 프로그램 또는 캘리포니아 주 여성 및 영유아 그리고 어린이를 위한 특별 보조 영양 지원(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 수혜자이거나 (b) 고객이 위증 시 처벌을 받는 조건 하에 연간 가구 소득이 연방 빈곤 수준의 200 퍼센트 미만임을 선언한 경우.

8. 거주자 또는 세입자가 고객이 되기 위한 절차.

8.1 시 서비스 약관에 대한 동의. 각 거주자가 서비스 약관에 동의하고 시의 규칙 및 규정의 요구 사항을 충족하는 경우 시는 실제 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다. 상기 사항에도 불구하고, 한 명 이상의 거주자가 이후의 청구에 대해 시를 만족시킬 수 있을 정도로 납부 책임을 기꺼이 질 의향과 능력이 있거나 시의 규칙 및

규정의 요구 사항을 충족하지 않는 거주자에게 서비스를 선택적으로 중단할 수 있는 물리적 수단을 시가 합법적으로 이용할 수 있는 경우, 시는 이러한 요구 사항을 충족한 거주자에게 서비스를 제공해야 합니다.

8.2 주택 임차 확인. 단독 주택의 경우 체납 계좌의 체납 금액이 면제되기 위해서는 기록상의 체납 계좌 고객이 해당 주택의 임대인, 관리자 또는 대리인이거나 그러한 사람이었음을 고객이 된 거주자가 확인해야 합니다. 확인에는 임대차 계약서, 임대료 영수증, 거주자가 해당 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 시의 재량에 따라 민법 1962 절에 의거하여 공개된 정보가 포함될 수 있으며 이에만 국한되지 않습니다.

8.3 신용 확립 방법. 이전에 특정 기간 동안 서비스를 이용한 사실이 시와의 신용 확립을 위한 조건인 경우, 해당 기간 동안의 거주 증명 및 임대료의 적시 지불 증거가 만족스러운 방법이 될 수 있습니다.

8.4 임대료에서 공제. 정부법 60371(d)에 의거, 본 8 절에 따라 시의 고객이 되고 임대료 지불과 같은 정기적 지불에 주거용수 서비스 요금이 포함되는 거주자는 해당 요금이 별도로 명시되지 않은 경우 이전 납부 기간 동안 해당 서비스에 대해 시에 납부한 모든 합리적인 요금을 각 납부 기간마다 정기적 납부에서 공제할 수 있습니다.

9. 노인 및 피부양 성인을 위한 제 3자 통지 서비스. 시는 65 세 이상이거나 복지 및 시설법(Welfare and Institutions Code) 15610(b)(1)에 정의된 피부양 성인인 주거 고객에게 고객의 계정이 체납되어 종료될 때 고객이 지정한 사람이 통지를 받도록 시가 통지를 시도하는 제 3자 통지 서비스를 제공합니다. 통지에는 서비스 종료를 방지하는데 필요한 정보가 포함됩니다. 시는 서비스를 종료하기에 앞서 최소 10 일 전에 지정된 제 3 자에게 우편으로 통지를 발송합니다. 참여하려면 고객은 시가 제공한 양식에 제 3자 통지에 대한 요청을 제출해야 하며, 지정된 제 3자의 서면 동의를 포함해야 합니다. 통지 서비스는 제 3자가 체납된 요금을 납부하도록 의무를 부과하지 않으며, 서비스의 종료를 방지하거나 지연시키지 않습니다.

10. 특정 서면 통지의 언어. 본 정책의 4 절 및 6.6 절에 따른 모든 서면 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 시의 서비스 지역 내에서 10% 이상의 사람들이 사용하는 기타 언어로 제공되어야 합니다.

11. **구제책.** 수도 서비스의 중단 외에도 시는 수도 서비스 요금 체납에 대해 부동산에 대한 유치권 신청, 청구 또는 법적 소송 제기 또는 체납액의 징수 기관 회부를 통한 체납액 확보를 포함하되 이에 국한되지 않는 방법으로 법률 또는 형평법에서 이용 가능한 다른 구제책을 추구할 수 있습니다. 법적 소송에서 승소하는 경우 시는 변호사 비용 및 누적 이자를 포함한 모든 비용과 경비를 지불받을 권리가 있습니다.

12. **기타 고객 위반에 대한 수도 서비스 중단.** 시는 체납 이외에 시의 조례, 규칙 또는 규정 위반에 대해 수도 서비스를 중단할 권리가 있습니다.

13. **시 직원에 의한 결정.** 본 정책에 따라 시의 재무 책임자가 내릴 수 있는 모든 결정은 피지명자가 내릴 수 있습니다.