

주거용 수도 서비스 중단에 관한 정책

1. **정책의 적용.** 본 주거용 수도 서비스 중단 정책(이하 “본 정책”)은 시의 모든 주거용 수도 서비스 계정에 적용되나, 비주거용 서비스 계정에는 적용되지 않습니다. 본 정책이 시의 다른 규칙, 규정 또는 정책과 상충하는 경우에는, 본 정책이 우선합니다.

2. **연락처 정보.** 수도 요금 고지서에 관한 문의나 도움을 원하시는 경우, 시의 고객 서비스 부서 담당 직원에게 (760) 768-2120 또는 (760) 768-2122번으로 연락하실 수 있습니다. 또한 고객은 시의 공휴일을 제외하고, 월요일부터 목요일까지 그리고 격주 금요일에, 오전 8시부터 오후 5시까지 시의 고객 서비스 데스크 창구를 직접 방문하실 수도 있습니다.

3. **요금 고지서 발급 절차 및 연체료.**

3.1 **요금 고지서 발급 절차.** 수도 요금은 매월 한 번 또는 시의회가 수시로 정하는 다른 주기로 시에 납부해야 합니다. 모든 수도 요금 고지서는 시에서 우편으로 또는 이메일로 발송한 날로부터 30일 이내에 납부해야 합니다. 그 기간 내에 납부되지 않은 요금 고지서는 연체된 것으로 간주됩니다.

3.2 **연체료.** 연체된 요금 고지서는 연체된 전기·가스·수도 요금의 5%에 해당하는 연체료가 부과됩니다. 연체료는 요금 고지서에 포함된 연체된 전기·가스·수도 요금 부분에만 적용되며, 기타 수수료나 요금에는 적용되지 않습니다. 요금 고지서가 최소 30일간 연체될 때까지는 연체료가 부과되거나 징수되지 않습니다. 또한, 다음의 경우에도 연체료가 부과되지 않습니다: (1) 고객이 납기일까지 요금 고지서에 대해 \$10.00 이상을 납부하는 경우; (2) 고객이 납기일 전에 제6조에 따른 납부 계획을 요청하고 세우는 경우; (3) 고객이 누수 또는 기타 구내 급수 문제로 인해 지난 12개월 동안 평균 고지서 요금의 최소 5배 이상이 되는 비정상적으로 많은 요금 고지서를 받았는데 이 문제가 시에 제출된 증빙 자료를 통해 입증된 바와 같이 확인되고 적시에 해결된 경우.

4. **요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단.** 고객의 요금 고지서 중 수도 서비스 부분에 대한 연체액이 최소 \$150 이상이고, 최소 90일 이상 연체된 경우, 시는 해당 서비스 주소의 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

4.1 **고객에 대한 서면 통지서.** 시는 수도 서비스 중단 최소 15일 전에 등록 고객에게 우편으로 통지서를 제공합니다. 통지서에는 다음 사항이 포함됩니다:

- (a) 고객의 성명 및 주소;
- (b) 연체 금액;
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 약정을 체결해야 하는 기일;
- (d) 고객이 서비스 또는 요금에 관해 민원을 제기하거나 조사를

요청하거나 이의를 제기할 수 있는 절차;

- (e) 고객이 대체 납부 약정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명, 이 약정에는 납기 연장, 분할 납부, 또는 대체 납부 일정, 또는 가능한 경우, 향후 요금 고지서에 쓰이는 고정 요금 납부 계획이 포함될 수 있음;
- (f) 연체된 요금 고지서 또는 서비스 차단에 대한 시의 표준 수수료 및 요금, 이에는 연체료, 차단 수수료, 및 재연결 수수료가 포함됨;
- (g) 해당되는 경우, 고객이 재정 지원에 대한 정보를 얻을 수 있는 절차; 그리고
- (h) 고객이 납부 약정을 요청할 수 있거나 시로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호

4.2 입주자 또는 세입자에 대한 서면 통지서.

(a) 또한 다음 상황에 처한 경우에도, 시는 수도 서비스 중단 최소 10일 전에 당해 서비스 주소에 거주하는 입주자에게 통지서를 송부합니다: (1) 시가 단독 주택, 다세대 주택, 이동 주택 단지 또는 농장 노동자 숙소에 개별 계량 수도 서비스를 제공하고 당해 소유자, 관리자, 또는 운영자가 등록 고객인 경우; 또는 (2) 등록 고객의 우편 주소가 서비스 주소와 동일하지 않은 경우. 이 통지서는 “입주자” 앞으로 발송되고, 상기 제4.1항에서 요구된 정보를 포함하며, 주택 입주자에게 연체된 계정의 미납 금액을 납부할 필요 없이 시의 고객이 될 권리가 있다는 것을 통보합니다. 입주자가 시의 고객이 되기 위한 약관은 아래 제7조에 규정되어 있습니다.

(b) 시가 다세대 주택, 이동 주택 단지, 또는 농장 노동자 숙소의 영구 건축물에 마스터 계량기를 통해 수도를 공급하고 당해 소유자, 관리자, 또는 운영자가 등록 고객인 경우, 시는 입주자들에게, 수도 서비스 중단 최소 15일 전에 각 거주 세대의 출입문에 서면 통지서를 게시하는 방식으로, 해당 계정이 연체된 상태이고 통지서에 명시된 날짜에 서비스가 중단될 것이라고 선의의 노력을 하여 통보합니다. 각 세대의 출입문에 통지서를 게시하는 것이 합당하지도 않고 실행할 수도 없는 경우, 시는 접근 가능한 각 공용 구역에 그리고 건축물 또는 건축물들의 각 출입 지점에 통지서를 두(2) 부씩 게시합니다. 이 통지서는 주택 입주자에게 연체된 계정의 미납 금액을 납부할 필요 없이 시의 고객이 될 권리가 있다는 것을 통보합니다 또한, 통지서에는 입주자가 서비스를 중단을 방지하거나 서비스를 재개하기 위해 취해야 할 조치; 추정 월 서비스 비용; 서비스를 지속하는 데 있어서 입주자에게 도움을 줄 수 있는 시 담당자의 직함, 주소, 및 전화번호, 그리고 지역 카운티 변호사 협회가 추천한 적격 법률 서비스 지원 단체의 주소 또는 전화번호도 포함됩니다. 입주자가 시의 고객이 되기 위한 약관은 아래 제7조에 규정되어 있습니다.

4.3 서비스 주소지에 통지서 게시. 시는 주거용 수도 서비스의 임박한 중단 통지서 및 본 정책의 사본을 서비스 중단 최소 48시간 전에 서비스 주소지의 눈에 잘 띄는 장소에 남겨둡니다. 이 통지서에는 다음 사항이 포함됩니다:

- (a) 고객의 성명 및 주소;
- (b) 연체 금액;
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 약정을 체결해야 하는 기일;
- (d) 연체된 요금 고지서 또는 서비스 차단에 대한 시의 표준 수수료 및 요금, 이에는 연체료, 차단 수수료, 및 재연결 수수료가 포함됨;
- (e) 해당되는 경우, 고객이 재정 지원에 대한 정보를 얻을 수 있는 절차; 그리고
- (f) 고객이 납부 약정을 요청할 수 있거나 시로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호

4.4 서비스가 중단되지 않는 상황. 시는 다음 상황에 처한 경우에는 요금 미납을 이유로 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

- (a) 요금 고지서 중 수도 서비스 부분에 대한 연체액이 \$150 미만이거나 90일 미만으로 연체된 경우;
- (b) 아래 제5.1항에 따라 고객이 적시에 제기한 이의 또는 민원 사항에 대해 시가 조사를 진행 중인 경우;
- (c) 아래 제5.3항 또는 제5.4항에 따른 적시의 이의 신청이 계류 중인 경우; 또는
- (d) 고객의 납부가 제6항에 따라 시가 승인한 납기 연장, 분할 납부, 또는 대체 납부 일정의 적용을 받는 기간 동안, 그리고 고객이 승인된 납부 약정을 성실히 이행하고 있는 경우.

4.5 마스터 계량기를 통한 서비스가 중단되지 않는 상황. 시가 다세대 주택, 이동 주택 단지, 또는 노동자 숙소의 영구 거주 건축물에 설치된 마스터 계량기를 통해 용수를 공급하고 당해 주택, 건축물, 또는 단지의 소유자, 관리자, 또는 운영자가 등록 고객인 경우, 시는 다음 상황에서는 요금 미납을 이유로 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다:

- (a) 고객의 채무가 다른 공공기관에 빚진 경우, 또는 연체 계정 또는 채무를 나타내는 의무가 시의 수도사업부가 아닌 다른 공공 기관과 관련하여 발생된 경우;
- (b) 연체 계정이 고객이 소유, 관리 또는 운영하는 다른 건물과 관련된 경우;
- (c) 공중 보건 또는 건축물 담당 공무원이 서비스 중단은 입주자 또는 일반 대중의 건강 또는 안전에 상당한 위협을 초래할 것이라고 확인하는 경우.

4.6 서비스가 중단되지 않는 특별한 의료적 상황 및 재정적 상황.

- (a) 다음 조건들이 모두 충족되는 경우, 시는 수도 서비스를 중단하지 않습니다:
 - (i) 고객, 또는 고객의 세입자가, 수도 서비스의 중단은 주거 서비스가 제공되는 구내의 거주자에게 생명을 위협하거나, 그 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협을 야기할 것이라는 유면허 일차 진료 제공자의 확인서를 시에 제출합니다;
 - (ii) 고객이 시의 정상적 요금 고지서 발급 주기 내에 주거용 수도 서비스 요금을 납부할 재정적 능력이 없다는 것을 실증합니다. 고객이 정상적 요금 고지서 발급 주기 내에 요금을 납부할 재정적 능력이 없는 것으로 간주되는 경우는 다음과 같습니다: (a) 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, 보충적 보장 소득/주정부 보충적 지급 프로그램(Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), 또는 캘리포니아 주 여성, 영유아 및 아동을 위한 특별 보충적 영양 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 현재 수혜자인 경우, 또는 (b) 고객이 자신의 가구 연간 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 위증 시 처벌을 감수하고 선언하는 경우; 그리고
 - (iii) 고객이 연체 요금에 대한 납기 연장, 분할 납부, 또는 대체 납부 일정이 포함된 대체 납부 약정을 체결할 의향이 있는 경우.
- (b) 위 모든 조건을 충족하는 고객의 경우, 시는 자신의 재량에 따라 다음 옵션들 중 하나를 선택하여 고객에게 제공해야 합니다: (1) 납부 기간 연장; (2) 미납 잔액의 분할 납부; 또는 (3) 대체 납부 일정. 시의 재무 국장은 고객이 제공한 정보와 관련 서류, 그리고 시의 재정적 필요를 고려하여 가장 적절한 납부 약정을 선택할 것입니다.

- (c) 고객은 위 (a)항의 조건이 충족되었음을 실증할 책임이 있습니다. 고객으로부터 관련 서류를 접수하는 대로, 시는 7일 이내에 관련 서류를 검토하고 (1) 고객에게 시가 선택한 대체 납부 약정을 통보하고 그러한 대체 납부 약정에 참여하겠다는 고객이 서명한 동의서를 요청하거나; (2) 고객에게 추가 정보를 요청하거나; (3) 고객이 (a)항의 조건을 충족하지 못했음을 고객에게 통지할 것입니다.
- (d) 본 조항에 따라 대체 납부 약정을 승인받은 고객이 다음 각 호 중 어느 하나라도 60일 이상 이행하지 않은 경우, 시는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다: (a) 연장된 납부 기일까지 미납 요금을 납부하지 않은 경우; (b) 분할 납부 일정에 따라 납부해야 하는 금액을 납부하지 않은 경우; (c) 대체 납부 일정에 따라 납부해야 하는 금액을 납부하지 않은 경우; 또는 (d) 현재 수도 서비스 요금을 90일 이상 납부하지 않고 연체 금액이 150달러를 초과하는 경우. 시는 서비스 중단 최소 5업무일 전에 서비스 주소지의 두드러지고 눈에 잘 띄는 장소에 서비스를 차단하겠다는 취지의 최종 통지서를 게시합니다. 이 최종 통지서가 고객에게 시의 추가 조사나 재검토를 요청할 권리를 주는 것은 아닙니다.

4.7 서비스 중단 시간. 시는 목요일, 금요일, 토요일, 일요일, 법정공휴일, 또는 시의 사무실이 일반 대중에게 개방되지 않은 시간에 미납을 이유로 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

4.8 서비스 복구. 수도 서비스가 중단된 고객은 서비스 복구에 관해 시에 전화로 또는 직접 문의할 수 있습니다. 서비스 복구는 다음 금원의 납부를 조건으로 합니다: (a) 연체료를 포함한, 모든 연체 금액; (b) 해당되는 경우, 차단 및 재연결 수수료; (c) 그리고 시가 요구하는 경우, 보증금. 위 내용에도 불구하고, 고객이 제6항에 따른 납부 계획을 세우기로 동의하고, 그 납부 계획에 따라, 고객이 납부해야 하는 금액의 최소한 12분의 1을 즉시 납부하며, 나머지 금액을 이후 11개월 동안, 또는 고객과 시가 합의한 다른 일정에 따라 납부하기로 한 경우에는, 시는 미납을 이유로 수도 서비스를 중단한 후에 고객에게 서비스를 복구해 줍니다. 고객은 12개월 기간 중단 한 번만 서비스 복구를 위한 납부 계획을 받을 권리가 있습니다.

5. 요금 고지서에 대해 이의 제기를 하거나 이의 신청을 하는 절차.

5.1 이의 제기가 된 요금 고지서. 고객은 고지 요금이 연체되는 기일 전에 요금 고지서의 금액에 관해 민원을 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 상기 분쟁의 해결을 기다리는 동안 고객이 보류한 금액은 상기 금액이 납기일이 되었던 이후에 보류되는 경우에 한하여 연체된 것으로 간주되어야 합니다.

그럼에도 불구하고, 고지서 요금이 연체되기 전에 시가 적시에 접수한 민원이나 조사 요청에 대해 시의 조사가 진행되는 동안에는, 또는 적시의 이의 신청이 있는 동안에는 시는 미납으로 이유로 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

5.2 시의 검토. 적시의 민원 또는 조사 요청은 시의 행정 담당관이 검토하며, 그 담당관은 고객에게 서면 결정문을 제공합니다. 검토에는 고객이 납기 연장, 분할 납부, 또는 대체 납부 일정을 받을 수 있는지 여부에 대한 고려가 포함됩니다. 시는, 자신의 재량에 따라, 불시의 민원 또는 조사 요청을 검토할 수 있지만; 그러한 민원이나 요청은 이의 신청의 대상이 아닙니다. 이의 제기가 된 요금 고지서 검토 후, 시는 다음 조치 중 하나를 취합니다:

- (a) 정정된 요금 고지서를 발급하거나 이후의 요금 고지서 발급 기간에 요금 고지서에 해당 정정 사항을 반영합니다; 또는
- (b) 요금 고지서가 제시된 대로 정확하다는 것을 고객에게 통보하며, 이 경우 고객은 자신의 비용으로 계량기를 분리해 내어 검사하도록 선택할 수 있거나, 시의 결정에 대해 이의 신청을 할 수 있습니다.

5.3 시 행정 담당관에게 이의 신청. 고객이 적시에 제기한 민원 또는 조사 요청이 불리한 결정으로 이어진 경우, 고객은 시 행정 담당관 또는 그 담당관이 지정한 대리인에게 그 결정에 대해 이의 신청을 할 수 있습니다. 이로써 시 행정 담당관 또는 그 지정 대리인은 수도 요금 고지서에 관한 이의 신청을 심리하고 상황에 따라 공정하고 적절하다고 판단하는 경우 부과금이나 요금을 정정할 권한을 가집니다. 이의 신청은 시의 최초 결정서 우편 발송일로부터 10업무일 이내에 서면 이의 신청 통지서를 시 서기에게 제출함으로써 할 수 있습니다.

5.4 시 의회에 이의 신청을 함. 주거 고객이 적시에 제기한 민원 또는 조사 요청이 시 행정 담당관 또는 그 지정 대리인이 내린 불리한 결정으로 이어진 경우, 고객은 시 행정 담당관 또는 그 지정 대리인의 결정서 우편 발송일로부터 10업무일 이내에 서면 이의 신청 통지서를 시 서기에게 제출함으로써 시 의회에 그 결정에 대해 이의 신청을 할 수 있습니다. 이의 신청 통지서를 접수하는 즉시, 시 서기는 시 의회 회의에서 해당 사안이 심의될 일정을 잡고 회의 개최 최소 10일 전에 고객에게 회의 시간과 장소를 알리는 서면 통지서를 우편으로 발송합니다. 시 의회의 결정은 주거 고객에 대하여 최종적인 것입니다.

6. 납기 연장 및 기타 대체 납부 약정.

6.1 납기 연장 또는 기타 대체 납부 약정을 요청할 수 있는 시점. 고객이 정상 납부 기간 내에 요금을 납부할 수 없는 경우, 고객은 본 제6조에 명시된 납기 연장 또는 기타 대체 납부 약정을 요청할 수 있습니다.

고객이 시에서 서비스 중단 서면 통지서를 우편으로 발송한 날로부터 13일 이내에 상기 요청서를 제출한 경우, 시의 행정 담당관이 그 요청을 검토합니다. 납기 연장 및 기타 대체 납부 약정에 관한 시의 결정은 최종적인 것이며 시 의회에 이의 신청을 할 수 없습니다.

6.2 납기 연장. 시에서 승인한 경우, 고객의 미납 잔액 납부는 원래 납기일로부터 6개월을 초과하지 않는 기간 동안 일시적으로 연장될 수 있습니다. 시의 재무 국장은, 자신의 재량에 따라, 고객에게 제공되는 연장 기간을 결정합니다. 고객은 시에서 정한 날짜까지 미납 잔액 전액을 납부해야 하며 그 이후 요금 고지서 발급 기간 동안 발생하는 모든 수도 요금에 대해서도 연체 없는 납부 상태를 유지해야 합니다. 연장된 납부기한은 서면으로 명시되어 고객에게 제공됩니다.

6.3 분할 납부. 시의 승인을 받은 경우, 고객의 미납 잔액은 시의 재무 국장의 재량에 따라 12개월을 초과하지 않는 기간 동안 분할 납부할 수 있습니다. 분할 납부가 승인되면, 미납 잔액은 분할 납부 기간의 개월 수로 나누고, 그 금액이 전액 납부될 때까지 고객의 월별 수도 요금 고지서에 추가됩니다. 분할 납부 기간 동안, 고객은 이후 요금 고지서 발급 기간에 발생하는 모든 수도 요금에 대해서도 연체 없는 납부 상태를 유지해야 합니다. 분할 납부 일정 및 납부 금액은 서면으로 명시되어 고객에게 제공됩니다.

6.4 대체 납부 일정. 시의 승인을 받은 경우, 고객은 시의 재무 국장의 재량에 따라 12개월을 초과하지 않는 대체 납부 일정에 따라 미납 잔액을 납부할 수 있습니다. 승인된 경우, 대체 납부 일정에 따라 시의 납부 기일과 일치하지 않는 주기적인 일시불 납부를 허용할 수 있거나, 시의 정기적 납부 기일보다 더 자주 또는 덜 자주 납부하는 것을 허용할 수 있습니다. 대체 납부 일정 기간 동안 고객은 이후 요금 고지서 발급 기간에 발생하는 모든 수도 요금을 계속 정상적으로 납부해야 합니다. 대체 납부 일정 및 납부 금액은 서면으로 명시되어 고객에게 제공됩니다.

6.5 불이행. 고객이 본 제6조에 따른 납부 약정을 승인받았음에도 불구하고 (1) 연장된 기일까지 미납 요금을 납부하지 않거나; (2) 분할 납부 일정에 따른 납부 금액을 납부하지 않거나; (3) 대체 납부 일정에 따른 납부 금액을 납부하지 않고, 해당 금액이 최소 30일 이상 연체된 상태로 남아있는 경우, 시는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 또한, 고객이 본 제6조에 따라 납부 약정을 승인받았음에도 불구하고 현재 수도 요금을 납부하지 않아 그 연체금이 \$150를 초과하는 경우에도 시는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 시는 서비스 중단 최소 5영업일 전에 서비스 주소지의 두드러지고 눈에 잘 띄는 장소에 서비스를 차단하겠다는 취지의 최종 통지서를 게시합니다. 이 최종 통지서가 고객에게 시의 추가 조사나 재검토를 요청할 권리를 주는 것은 아닙니다.

7. 입주자 또는 세입자가 시의 고객이 되는 절차.

7.1 적용 범위. 본 제7조는 주거 서비스 주소의 건물 소유자, 집주인, 관리자 또는 운영자가 등록 고객으로 등재되어 있고 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하겠다는 취지의 통지서를 발급받은 경우에만 적용됩니다.

7.2 시의 서비스 약관에 대한 동의. 각 입주자가 시의 서비스 약관에 동의하고 시의 규칙 및 규정의 요건을 충족하는 경우, 시는 실제 주택 입주자에게 수도 서비스를 제공합니다. 그럼에도 불구하고, 만약 한 명 이상의 입주자가 상기 계정의 후속 요금에 대해 시가 만족할 정도로 책임을 질 의사와 능력이 있는 경우, 또는 시에서 시의 규칙 및 규정의 요건을 충족하지 않은 입주자들에게만 선별적으로 적법하게 서비스를 중단할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 시는 당해 요건을 충족한 입주자에게 수도 서비스를 제공합니다.

7.3 입차 사실의 확인. 연체 계정의 미납 금액을 납부하지 않고 고객이 될 자격이 있으려면, 입주자가 해당 연체 계정의 등록 고객이 당해 주택의 집주인, 관리자, 또는 대리인의 지위에 있거나 있었다는 것을 입증해야 합니다. 입증 자료에는 시의 재량에 따라, 임대차 계약서, 임대료 영수증, 입주자가 당해 건물을 임차하고 있다는 것을 나타내는 정부 문서, 또는 민법 제1962조에 따라 공개된 정보가 포함될 수 있으나, 이에 국한되지 않습니다.

8. 특정 서면 통지서에 쓰이는 언어. 본 정책의 제4조 및 제6.6항에 따른 모든 서면 통지서는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어, 및 시의 서비스 지역 내에서 10% 이상의 사람들이 사용하는 기타 언어로 제공되어야 합니다.

9. 기타 구제책. 시에서는 수도 요금 미납에 대한 조치로 수도 서비스 중단 외에도, 법률상 또는 형평법상 허용되는 다른 구제책을 병행하여 취할 수 있습니다. 이에는 부동산에 대한 유치권 설정을 통한 연체 금액 확보, 배상 청구 또는 법적 소송 제기, 또는 미납 금액의 추심 기관 이관이 포함되지만, 이에 국한되지 않습니다. 법적 소송의 결과가 시의 승소로 판결되는 경우, 시는 변호사 수임료 및 누적 이자를 포함한 모든 비용 및 경비를 지급받을 권리를 가집니다.

10. 기타 고객 위반을 이유로 한 수도 서비스 중단. 시는 요금 미납 외에도, 시 조례, 규칙 또는 규정 위반이 있는 경우 수도 서비스를 중단할 권리를 보유하고 있습니다.

11. 발생한 수수료 및 요금. 본 정책에 명시적으로 달리 규정된 경우를 제외하고, 고객이 시의 기타 규칙, 규정 또는 정책에 따라 부담하게 된 모든 수수료 및 요금은 당해 규정에 명시된 바에 따라 납부해야 합니다.

12. 시 직원의 결정. 본 정책에 따라 시의 재무 국장이 내릴 수 있는 모든 결정은 그 지정 대리인이 대신 내릴 수 있습니다.