행정 정책 및 절차

제목: 요금 미납으로 인한 주택용 수도 서비스 중단 절차 및 통지
요건

발효: 2020년 2월 1일

I. 목적:

요금 미납으로 인한 주택용 수도 서비스 중단을 위해 따라야 할 일률적 절차를 수립하기 위해.

II. 정책:

캘리포니아 주 상소법원 사건의 판결에 따라, “시”는 특히 차터 시티를 포함하여, 시 법인 소유의 공익사업체 운영에 적용되는, 공공 유틸리티 법(Public Utilities Code) 제 5부 제 10001 항 이하에 명시된 종료 절차를 따라야 합니다.¹ 여기에 명시된 절차는 공공 유틸리티 법 제 10010 항, 10010.1 항, 및 SB 998 - 수도 차단 보호법에 명시된 최소 법정 요건을 준수합니다(캘리포니아 보건안전법 116900 이하 참조).

캘리포니아 주 보건안전법 제 116908(a)(1)(A)항에 따라, 요금 미납으로 인해 주택용 수도 서비스를 중단하기 전에, “시”는 계정에 이름이 등록된 고객에게 전화로 또는 서면 통지로 연락해야 합니다. “시”는 고객에게 서면 통지로 연락하기로 선택했습니다.

III. 절차:

A. 요금 고지서 발부 및 연체 벌금 부과

¹ *캘리포니아 주 공동주택 조합 대 스톡턴 시*(2000) 80 Cal. App.4th 699

1. 재정부는 매월 각 고객에게 수도 서비스 요금 고지서를 우송합니다. 요금은 요금 고지서 수령 즉시 납부해야 합니다.
2. 고객은 연체 벌금이 부과되기 전에 요금 고지서에 명시된 날짜로부터 20 역일의 유예기간 내에 요금을 납부해야 합니다.
3. 유예기간 동안 (즉, 20 번째 역일의 종료 때까지) 납부금이, 전액, 수령되지 않으면, 요금 고지서에 명시된 날짜부터 요금이 연체된 것으로 간주되고 연체 금액에 대해 10%의 연체 벌금이 부과됩니다.
4. 가구 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라는 것을 실증하는 거주자 고객에 대해서는, 12 개월마다 한 번씩 연체 요금에 대한 이자가 있는 경우, 그 이자는 면제되어야 합니다.

B. 요금 납부 연체 및 요금 미납으로 인해 임박한 서비스 중단에 대한 의례상의 첫 통지서

1. 유예기간 동안 납부금이 수령되지 않으면, 첫 고지서에 명시된 날짜로부터 21 번째 역일 이후에, 요금 납부 연체 및 요금 미납으로 인해 임박한 서비스 중단에 대한 의례상의 첫 통지서(“첫 통지서”)가 주택용 수도 서비스가 제공되는 거주지의 고객에게 우송되어야 합니다.

C. 연체 및 요금 미납으로 인해 임박한 서비스 중단에 대한 이차 통지서

1. 첫 통지서에 명시된 날짜로부터 14 역일 내에 납부금이 수령되지 않으면, 연체 및 요금 미납으로 인해 임박한 서비스 중단에 대한 이차 통지서(“이차 통지서”)가 주택용 수도 서비스가 제공되는 거주지의 고객에게 우송되어야 합니다.

D. 연체 및 요금 미납으로 인한 서비스 중단에 대한 최종 통지서

2020년 2월 1일

1. 이차 통지서에 명시된 날짜로부터 14 역일 내에 납부금이 수령되지 않으면, 연체 및 요금 미납으로 인한 서비스 중단에 대한 최종 통지서(“최종 통지서”)가 주택용 수도 서비스가 제공되는 거주지의 고객에게 우송되어야 합니다.
2. 캘리포니아 주 보건안전법 제 116908(a)(1)(C)항에 따라, 최종 통지서에는 아래의 정보가 모두가 포함되어야 합니다.
 - a. 고객의 성명 및 주소.
 - b. 연체 금액.
 - c. 주택용 수도 서비스의 중단을 피하기 위해 납부해야 하거나 납부 협정을 체결해야 하는 기일.
 - d. 연체 요금을 납부해야 하는 시간의 연장을 위해 적용하는 과정의 설명.
 - e. 요금 고지서의 요금에 대한 검토 및 이의 제기 신청 절차의 설명
 - f. 연체된 주택용 수도 서비스 요금의 분할 납부가 포함된, 연기된, 감액된, 또는 대안의 납부 일정을 고객이 요청할 수 있는 절차의 설명.
 - g. 해당되는 경우, 고객이 민간, 지역, 주, 또는 연방 재원의 재정 보조를 받을 수 있는지에 관한 정보를 입수하는 절차.
 - h. 제시된 서비스 중단 날짜는 첫 요금 고지서에 명시된 날짜로부터 적어도 60 역일 그리고 최종 통지서 날짜로부터 적어도 7 근무일이 경과되어야 합니다.

2020년 2월 1일

3. 최종 통지서는 영어, 민법 제 1632 항에 열거된 언어들, 및 “시”의 수도 시스템 서비스 지역 고객들 중 10% 이상이 사용하는 언어로 되어 있어야 합니다.
4. 고객의 주소가 수도 서비스가 제공되는 건물의 주소가 아닌 경우, 최종 통지서는 주택용 수도 서비스가 제공되는 건물의 주소로도, “거주자” 앞으로 송부되어야 합니다.
5. 거주자는 연체 계정에 대해 지불해야 할 수 있는 금액을 납부해야 할 의무 없이, 서비스에 대해 요금 고지서가 발부 되는 고객이 될 권리가 있다는 것을 거주자에게 통보합니다.

E. **의례상의 추가 통지**

1. 최종 통지서가 우송되는 당일에, 고객에게 자신의 유틸리티 계정 상태에 관하여 재정부에 전화하라고 지시하는 자동 고객 관리 전화가 걸려옵니다.

F. **요금 미납으로 인한 주택용 수도 서비스 중단**

1. 연체 고객이 납부해야 할 요금 납부를 하지 않거나, 이의 제기를 신청하지 않거나, 미납 요금에 대해 납부 협정을 요청하지 않으면, 공공사업부는 최종 통지서에 명시된 날짜에 수도 서비스를 중단해야 합니다.
 - a. 서비스 중단 날짜는 첫 고지서에 명시된 날짜로부터 적어도 60 역일 그리고 최종 통지서 날짜로부터 적어도 7 근무일이 경과되어야 합니다.

G. **요금 미납으로 인한 주택용 수도 서비스 중단 금지**

1. 다음과 같은 경우에는 요금 미납으로 인한 주택용 수도 서비스 중단이 금지됩니다:
 - a. 이의 제기가 계류 중인 동안

- b. “시”가 고객 불만을 조사하는 동안.
- c. 고객이 요금 고지서에 명시된 요금 납부 기간을 연장 받았을 경우.
- d. 당해 건물 거주자의 생명에 위협이 되거나 그 거주자의 건강 및 안전에 심각한 위협이 된다는 일차 진료 기관의 확인서.
 - (1) 고객, 또는 고객의 세입자가, 주택용 수도 서비스를 중단하면 수도 서비스가 제공되는 당해 건물 거주자의 생명에 위협이 되거나, 그 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협을 야기할 것이라고 하는, 일차 진료 기관의 확인서를 제출합니다. 그리고
 - (2) 고객이 정상적 요금 고지 주기 내에 서비스에 대해 재정적으로 납부할 수 없다는 것을 실증하고, 고객이 모든 연체 요금에 대해 분할 납부 약정, 대안의 납부 일정, 또는 연기되거나 감액된 납부 계획을 체결할 의향이 있습니다.
- i. 고객의 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, 사회보장 생활 보조금/주 생활 보조금 지급 프로그램, 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 현재 수혜자이거나, 또는 고객이 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우, 고객은 정상적 요금 고지 주기 내에 주택용 수도 서비스에 대한 요금을 재정적으로 납부할 수 없는 것으로 간주됩니다.
- (3) 조건 d.1. 및 d.2 가 충족되는 경우, “시”는 다음 중 하나를 제공해야 합니다:
 - i. 미납 잔액의 분할 납부.

- ii. 대안의 납부 일정을 체결.
- iii. 다른 요금 납부자들에게 추가 요금을 부담시키지 않고 재정적으로 처리된 미납 잔액의 부분 또는 전부 감액.
- iv. 일시적 납부 연기.
- v. “시”는 고객이 납부 옵션 중 어느 것을 약속할 수 있는지를 선택할 수 있고 개별 사례의 상황에 따라 고객에게 미치는 과도한 어려움을 피하기 위해 더 긴 기간이 필요하지 않는 한 12개월 내에 상환하는 그 납부 옵션에 대한 한도를 정합니다.
- vi. 수도 서비스는 다음 상황들 중 어느 경우든 건물에서 눈에 잘 띄는 곳에 최종 통지서를 게시하고 최소한 5 근무일이 지난 후에야 중단할 수 있습니다.
 - (a) 고객이 분할 납부 약정, 대안의 납부 일정, 또는 연체 요금에 대한 연기 또는 감액 납부 계획을 60일 이상 준수하지 못하는 경우; 또는
 - (b) 분할 납부 약정, 대안의 납부 일정, 또는 연체 요금에 대한 연기 또는 감액 납부 계획의 의무를 지는 동안, 고객이 자신의 현재 주택용 수도 서비스 요금을 60일 이상 납부하지 않는 경우.
- vii. 토요일, 일요일, 법정 공휴일, 또는 재정부 사무실이 일반인에게 개방되지 않는 때는 언제든지.

H. 다세대 또는 다가구 임대 주거용 건축물

2020년 2월 1일

1. 마스터 계량기를 통해 수도 서비스가 제공되는 다세대 또는 다가구 임대 주거용 건축물 또는 이동식 주택 지역은 단독 거주 고객과 동일한 연체 프로세스가 적용됩니다.
2. 다세대 고객은 모두 3 가지 통지서, 즉 연체 통지서, 서비스 종료 통지서/중단 통지서를 받습니다. 공공사업부는 실제로 서비스를 종료하기 최소한 14 일 전에 각 거주자의 문에 연체 및 임박한 종료 추가 통지서를 게시해야 합니다.
3. 위의 제 2 항에 따라 각 거주 세대의 문에 통지서를 게시하는 것이 합당하지 않거나 가능하지 않는 경우, 공공사업부는 접근하기 쉬운 각 공동 구역에, 그리고 그 건축물 또는 건축물들의 각 접근 지점에 연체 및 임박한 종료 통지서 사본을 5 부 게시합니다.
4. 다세대 및 다가구 임대 주거용 건축물 또는 이동식 주택 지역에 대한 연체 및 임박한 종료 통지서에는 다음 정보가 추가로 포함되어야 합니다.
 - a. 계정이 연체 시.
 - b. 서비스가 명시된 날짜에 종료됩니다.
 - c. 거주자가 고객이 될 수 있고, 그럴 경우에는, 거주자에게 수도 서비스에 대한 요금 고지서가 발부됩니다. 그렇게 하려면, 거주자는 서비스 약관에 동의해야 하고 “시”의 규칙 및 요금제의 요건을 충족해야 합니다.
 - d. 거주자가 연체 금액을 납부해야 하는 것은 아닙니다.
 - e. 거주자가 서비스 종료를 방지하거나 서비스를 복구하기 위해 해야 하는 것.
 - f. 서비스를 지속하는 데 있어서 거주자를 지원할 수도 있는 재정부 담당자의 직함, 주소 및 전화번호.

2020년 2월 1일

1. 수도 서비스가 종료되는 경우, 서비스를 복구하기 위해서는 최대 \$75의 서비스 수수료를 납부해야 합니다. 보증금이 계정에 현재 없는 경우, 3개월 보증금이 납부되어야 할 수 있습니다.

J. 주택용 수도 서비스 중단을 피하기 위한 옵션

1. 주택용 수도 서비스 중단을 피하는 데 있어 고객을 지원하기 위해, “시”는 아래의 옵션에 대해 기꺼이 논의합니다.
 - a. 대안의 납부 일정.
 - b. 연기된 납부.
 - c. 최소 납부금.
 - d. 미납 잔액의 분할 납부.

승인필:

시 행정 담당관