

주거용 수도 서비스 중단 정책

1. **정책의 적용.** 이 요금 미납에 따른 주거용 수도 단수 정책(이하 "정책")은 시의 모든 주거용 수도 서비스 이용자에게 적용되지만 비주거용 서비스 이용자에게는 적용되지 않습니다. 이 정책이 시의 다른 규칙, 규정 또는 정책과 충돌하는 경우, 이 정책이 적용됩니다.
2. **연락처 정보.** 수도 요금에 관해 궁금한 점이 있거나 도움이 필요하시면 시의 고객 서비스 담당자에게 연락하십시오[(626) 254-2700]. 또한 고객은 시 휴일을 제외하고는 월요일부터 목요일까지, 오전 9시부터 오후 5시까지 시청을 방문하실 수 있습니다.
3. **청구 절차.** 수도 요금은 두 달에 한 번 또는 시의회가 때때로 결정하는 다른 납부 주기로 시에 납부해야 합니다. 모든 수도 요금은 청구되었을 때 납부해야 하며, 우편 발송일로부터 15일이 지나면 연체가 됩니다.
4. **요금 미납에 따른 수도 서비스 중단.** 수도 요금이 최소 60일 동안 연체되면 시는 서비스 주소로 공급되는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

4.1 고객에 대한 서면 통지. 시는 수도 서비스를 중단하기 최소 15일 전에 기록상의 고객에게 우편 통지서를 보낼 것입니다. 이 통지서에는 다음 내용이 포함됩니다.

- (a) 고객의 이름과 주소
- (b) 연체 금액
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 약정이 이루어져야 하는 시한(날짜)
- (d) 고객이 서비스 또는 요금에 관해 불만을 제기하거나 조사를 요청하거나 이의 제기할 수 있는 절차

- (e) 고객이 대체 납부 약정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명. 여기에는 연장, 분납, 대체 납부 일정 또는 감액이 포함될 수 있습니다.
- (f) 고객이 (적용 가능한 경우) 금융 지원에 대한 정보를 얻는 절차
- (g) 고객이 납부 약정을 요청하거나 시로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호

4.2 거주자 또는 세입자에 대한 서면 통지.

(a) 시가 단일 가구 주거지, 다중 단위 주거용 건물, 이동 주택 주차장 또는 농장 노동 캠프 등에 개별적으로 계량된 서비스를 제공하며, 주택·건물·주차장의 소유주·관리자·운영자가 기록상의 고객이거나 기록상의 고객의 우편 주소가 서비스 주소와 동일하지 않은 경우, 시는 수도 서비스를 중단하기 최소 10일 전에 서비스 주소에 살고 있는 거주자에게도 통지서를 발송합니다. 이 통지서는 '거주자'에게 보내지며, 위의 4.1절에서 요구하는 정보가 담깁니다. 그리고 연체 이용자가 납부할 금액을 납부하지 않고도 시의 고객이 될 권리가 있다는 사실을 거주자에게 알려줍니다. 거주자가 시의 고객이 될 수 있는 조건은 아래 8절에서 기술합니다.

(b) 시가 노동 캠프의 다중 단위 주거용 건물, 이동 주택 주차장 또는 영구적 주거 건물의 주 계량기를 통해 물을 공급하며, 주택·건물·주차장의 소유주·관리자·운영자가 기록상의 고객인 경우, 시는 종료하기 최소 15일 전에 각 주거 단위의 현관문에 서면 통지서를 게시하여 해당 이용자가 연체 상태이며, 수도 서비스가 통지서에 명기된 날짜에 종료될 것임을 거주자에게 알려 주기 위해 성실한 노력을 기울일 것입니다. 각 주거 단위의 현관문에 통지서를 게시하는 것이 합리적이거나 실행 가능하지 않으면 시는 접근 가능한 각 공동 구역 및 건물의 각 통로에 통지서의 사본 2부를 게시할 것입니다. 이 통지서는 연체 이용자가 미납 금액을 납부할 필요 없이 시의 고객이 될 수 있는 권리가 있다는 사실을 거주자에게 알려줍니다. 이 통지서는 또한 거주자가 서비스의 종료를 방지하거나 서비스를 복구하기 위해 해야 하는 것; 서비스의 예상 월간 비용; 거주자가 서비스를 계속 받도록 하는 데 도움을 줄 수 있는 공공 사업 서비스 부서(Public Works Services Department) 담당자의 직위,

주소, 전화번호도 제공합니다. 거주자가 시의 고객이 될 수 있는 조건은 아래 8절에서 기술합니다.

인편으로 또는 전화 통지. 시는 또한 서비스를 중단하기 최소 7일 전에 서비스 주소에 거주하는 기록상의 고객이나 성인에게 인편으로 또는 전화로 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다.

4.3 서비스 주소에 통지서 게시. 시가 서비스 주소에 거주하는 고객이나 성인에게 인편으로 또는 전화로 연락할 수 없는 경우, 시는 주거용 서비스의 중단이 임박했음을 알리는 통지서와 본 정책의 사본을 서비스 주소의 눈에 잘 띄는 곳에 남겨 놓기 위해 성실한 노력을 기울일 것입니다. 통지서 및 본 정책의 사본은 서비스가 중단되기 최소 48시간 전에 거주지에 남겨 놓을 것입니다. 통지서에는 다음의 내용이 포함됩니다.

- (a) 고객의 이름과 주소
- (b) 연체 금액
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 약정이 이루어져야 하는 시한(날짜)
- (d) 고객이 (적용 가능한 경우) 금융 지원에 대한 정보를 얻는 절차
- (e) 고객이 납부 약정을 요청하거나 시로부터 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호

4.4 서비스가 중단되지 않는 상황. 시는 다음과 같은 상황에는 요금 미납을 이유로 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

- (a) 아래의 5.1항에 따라 공공사업 서비스 부서가 고객의 분쟁 또는 불만을 조사하는 동안.
- (b) 아래 5.3항에 따라 시의회로 이의 제기가 진행되는 동안. 또는

- (c) 고객의 납부가 공공사업 서비스 부서가 아래 6조에 따라 승인한 연장, 분납, 대체 납부 일정 또는 감액이 적용되며, 승인된 납부 약정을 고객이 준수하는 기간 동안.

4.5 주 계량기를 통한 서비스가 중단되지 않는 상황. 공공사업 서비스 부서가 다중 단위 주거용 건물, 이동 주택 주차장 또는 노동 캠프의 영구적 주거용 건물의 주 계량기를 통해 물을 공급하며, 주택·건물·주차장의 소유주·관리자·운영자가 기록상의 고객인 경우, 공공사업 서비스 부서는 다음과 같은 상황에서 요금 미납을 이유로 주거용 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.

- (a) 연체 계정이 고객이 소유, 관리 또는 운영하는 다른 자산과 관련이 있는 경우.
- (b) 공중 보건 또는 건물 책임자가 서비스 종료가 거주자나 대중의 건강이나 안전에 중대한 위협을 초래할 것이라고 입증하는 경우.

4.6 서비스가 중단되지 않는 특별한 의료 및 재정 상황.

- (a) 다음 조건들이 모두 충족되면 시는 가정용 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.
 - (i) 고객 또는 고객의 임차인이 수도 서비스가 중단될 경우 주거용 서비스가 제공되는 건물의 거주자의 생명 또는 건강 및 안전에 심각한 위협이 될 것이라는 내용의 일차 의료 제공자의 인증서를 시에 제출합니다.
 - (ii) 고객이 주거용 수도 요금을 시의 정상적인 청구 주기 내에 재정적으로 납부할 수 없음을 증명합니다. 다음과 같은 경우 고객은 정상적인 청구 주기 중에 요금을 재정적으로 납부할 수 없는 것으로 간주됩니다. (a) 고객의 가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금(Supplemental Security Income)/주 생활 보조금 프로그램(State Supplementary Payment Program) 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보조 영양

프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 수급자입니다. 또는 b) 고객이 위증 시 처벌 받을 것을 전제로, 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 확인합니다.

(iii) 고객이 연체 요금에 대하여 연장, 분납, 대체 납부 일정 또는 감액을 포함한 대체 납부 약정을 체결할 의향이 있습니다.

(b) 고객이 위의 조건을 모두 충족시키는 경우, 시는 재량에 따라 다음 옵션 중 하나를 선택하여 그 고객에게 제안할 것입니다. (1) 납부 기간의 연장, (2) 미납 잔액의 분납, (3) 대체 납부 일정 또는 (4) 감액. 공공사업소장(Public Works Director)이나 공익시설 관리자(Utilities Superintendent)는 고객이 제공한 정보와 서류 및 시의 납부 요구 사항 등을 고려하여 가장 적절한 납부 약정을 선택하게 됩니다. 이 조항에 따라 체결되는 모든 납부 약정은 6조의 기간, 조건 및 구제책의 적용을 받습니다.

(c) 고객은 (a)항의 조건이 충족되었음을 입증할 책임이 있습니다. 고객으로부터 서류를 수령하면 시는 7일 이내에 그것을 검토하고, 다음과 같이 합니다. (1) 시에서 선택한 대체 납부 약정을 고객에게 통지하고, 그 대체 약정에 참여하겠다는 동의서에 고객의 서명을 받습니다. (2) 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 또는 (3) 고객에게 그가 (a)항의 조건을 충족하지 않음을 통지합니다.

(d) 이 조에 따라 대체 납부 약정을 체결한 고객이 다음 중 하나를 60일 이상 이행하지 않으면 시는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. (a) 연장된 납부 시한까지 미납된 요금을 납부; (b) 분납액을 분납 일정에 따라 납부; (c) 대체 납부 일정에 따라 납부할 금액을 납부; (d) 감액된 납부액을 납부 시한까지 납부; 또는 (e) 현재 수도 서비스 요금을 납부. 시는 서비스를 중단하겠다는 최종 통지서를 서비스를 중단하기 최소 5일(업무일 기준) 전에 서비스 주소의 눈에

잘 띄는 위치에 게시할 것입니다. 이 최종 통지는 시의 조사나 검토에 대한 권리를 고객에게 부여하지 않습니다.

4.7 서비스 중단 시기. 시는 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 시 사무실이 일반에게 공개되지 않는 시간에는 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.

4.8 서비스 복구. 수도 서비스가 중단된 고객은 서비스 복구에 관해 전화로 연락하거나 직접 시를 방문할 수 있습니다. 복구 시 다음을 납부해야 합니다. (a) 관련 이자 또는 연체료를 포함한 모든 연체 금액; (b) 7.1항의 제한에 따른 재연결 비용(적용되는 경우); (c) 보증금(시에서 요구하는 경우).

5. 청구서에 대하여 이의 제기하는 절차.

5.1 불만을 제기하거나 조사를 요청하는 기간. 고객은 불만이 있는 청구서를 받은 후 10일 이내에 청구 금액에 대해 불만을 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 본 5.1항의 목적상 청구서는 우편 발송 후 5일이 지나면 고객이 수신한 것으로 간주됩니다.

5.2 시의 검토. 적시에 이루어진 불만 제기 또는 조사 요청은 공공사업소장이나 공익시설 관리자가 검토하여 결정 사항을 서면으로 고객에게 제공합니다. 이런 검토에는 6조에 따라 고객이 연장, 분납, 대체 납부 일정 또는 감액을 받을 수 있는가에 대한 고려가 포함됩니다.

5.3 시의회로의 이의 제기. 이 5조에 따라 적시에 불만을 제기하거나 조사를 요청했으나 불리한 결정이 나온 고객은 시가 그런 결정을 우편 통지한 날로부터 10일(업무일 기준) 이내에 시청 공무원에게 서면으로 이의서를 제출함으로써 그 결정에 대하여 시의회로 이의 제기할 수 있습니다. 이의서를 받은 시청 공무원은 다음 시의회 회의에서 해당 사안에 대한 청문회가 이루어질 수 있도록 조치하고, 청문회 시간과 장소에 대한 서면 통지를 최소한 회의 10일 전에 고객에게 우편 발송할 것입니다. 시의회의 결정은 최종적입니다.

6. 연장 및 기타 대체 납부 약정.

6.1 연장 또는 기타 대체 납부 약정을 요청하는 기간. 정상적인 납부 기간 중에 요금을 납부할 수 없는 경우, 고객은 6조에 설명된 연장이나 기타 대체 납부 약정을 요청할 수 있습니다. 시가 서비스 중단에 대한 서면 통지를 우편 발송한 후 13일 이내에 고객이 요청서를 제출하면 공공사업소장 또는 공익시설 관리자가 그 요청서를 검토합니다. 연장 및 기타 대체 납부 약정에 관한 시의 결정은 최종적이며, 시의회에 이의 제기할 수 없습니다.

6.2 연장. 시에서 승인하는 경우, 고객의 미납액 납부는 그 미납액의 당초 납부 시한으로부터 6개월을 초과하지 않는 기간 동안 임시로 연장될 수 있습니다. 공공사업소장이나 그의 대리인은 고객에게 제공될 연장 기간을 재량에 따라 결정합니다. 고객은 시가 정한 날짜까지 전체 미납액을 납부해야 하며, 이후의 청구 기간 중에 발생하는 모든 수도 요금은 연체하지 않아야 합니다. 연장된 납부 시한은 서면에 명기되어 고객에게 제공됩니다.

6.3 분납. 시가 승인하는 경우, 고객은 미납액을 공공사업소장이나 그의 대리인이 재량에 따라 결정한 대로 12개월을 초과하지 않는 기간에 걸쳐 분납할 수 있습니다. 분납이 승인되면 미납액을 분납 기간의 개월수로 나누고 완납될 때까지 그 금액이 고객의 월 수도 요금 청구서에 추가됩니다. 분납 기간 동안 고객은 이후의 청구 기간 중에 발생하는 모든 수도 요금을 연체하지 않아야 합니다. 분납 일정 및 납부 금액은 서면에 명기되어 고객에게 제공됩니다.

6.4 대체 납부 일정. 시가 승인하는 경우, 고객은 공공사업소장 또는 공익시설 관리자가 그의 재량에 따라 결정한 대로 12개월을 초과하지 않는 대체 납부 일정에 따라 미납액을 납부할 수 있습니다. 승인되는 경우, 대체 납부 일정은 시의 기존 납부일과 겹치지 않는 주기적 일괄 납부를 허용하거나 시의 정규 납부일보다 더 또는 덜 빈번하게 설정될 수 있습니다. 대체 납부 일정 기간 중에 고객은 이후의 요금 청구 기간 중에 발생하는 모든 수도 요금을 연체하지 않아야 합니다. 대체 납부 일정 및 납부액은 서면에 명기되어 고객에게 제공됩니다.

6.5 감액. 공공사업소장 또는 공익시설 관리자의 재량에 따라 고객은 미납 수도 요금을 감액 받을 수 있습니다. 공공사업소장 또는 공익시설 관리자는 그의

재량으로 감액을 승인할 것인지를 결정합니다. 감액된 금액과 납부 시한은 서면에 명기되어 고객에게 제공됩니다.

6.6 불이행. 고객이 이 조항에 따라 시가 승인한 납부 약정을 준수하지 않거나 그의 현재 수도 요금을 납부하지 않고, 당초 납부액이 60일 이상 연체되는 경우, 행정구는 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 시는 서비스를 중단하겠다는 최종 통지서를 서비스를 중단하기 최소 5일(업무일 기준) 전에 서비스 주소의 눈에 잘 띄는 위치에 게시할 것입니다. 이 최종 통지는 시의 조사나 검토에 대한 권리를 고객에게 부여하지 않습니다.

7. 저소득 고객을 위한 특별 프로그램.

7.1 재연결 비용 한도 및 이자 면제. 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 시에 입증하는 거주 고객에 대하여 시는 다음과 같이 합니다.

- (a) 재연결 비용의 한도를 정상 운영 시간 중에는 50달러, 비운영 시간 중에는 150달러로 제한합니다. 이 한도는 시의 재연결 비용이 이 금액을 실제로 초과하는 경우에만 적용됩니다. 이 한도는 2021년 1월 1일부터 노동통계국의 도시 지역 소비자물가지수(CPI-U)의 변화에 따라 매년 조정됩니다.
- (b) 12개월마다 한 번씩 연체 청구서에 대한 이자 비용을 면제합니다. 시는 고객의 요청 시 미납 이자 비용에 대하여 면제를 적용합니다.

7.2 자격. 시는 다음과 같은 경우에 거주 고객의 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만인 것으로 간주합니다. (a) 가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금(Supplemental Security Income)/주 생활 보조금 프로그램(State Supplementary Payment Program) 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 수급자입니다. 또는 b) 고객이 위증 시 처벌을 받을 것을 전제로, 가구의 연간 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 확인합니다.

8. 거주자 또는 세입자가 시의 고객이 되기 위한 절차.

8.1 시의 서비스 약관에 동의. 각 거주자가 서비스 약관에 동의하고, 시의 규칙 및 규정의 요구 사항을 충족하는 경우, 시는 서비스를 실제 거주자가 이용할 수 있게 할 것입니다. 그럼에도 불구하고 한 명 이상의 거주자가 이후의 수도 요금에 대한 책임을 수용할 의향이 있고 시가 만족할 수 있는 수준으로 이행할 수 있거나, 시의 규칙 및 규정의 요구 사항을 충족하지 않은 거주자에 대한 서비스를 선택적으로 중단하기 위해 시가 합법적으로 이용할 수 있는 물리적인 수단이 있는 경우, 시는 그런 요구 사항을 충족한 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다.

8.2 임차 여부 확인. 분리된 단일 가구 주거지인 경우, 연체 계정의 미납 금액을 면제 받으려면 고객이 되는 거주자는 기록상의 연체 고객이 주거지의 현재 또는 과거의 임대인, 관리자 또는 대리인임을 확인해야 합니다. 이런 확인에는 리스 또는 임대 계약서, 임대료 영수증, 거주자가 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 시의 재량에 따라 민법 1962조에 의거하여 공개된 정보가 포함될 수 있습니다.

8.3 임대료에서 공제. 정부 규정(Government Code Section) 60371(d)항에 의거할 때, 이 8조에 따라 시의 고객이 되며 임대료 납부와 같은 정기적인 납부금에 주거용 수도 요금(해당 요금이 별도로 명기되지 않는 경우)이 포함되는 거주자는 이전 납부 기간 중의 해당 서비스에 대해 시에 납부한 모든 합리적인 비용을 각 납부 기간마다 정기 납부액에서 공제할 수 있습니다.

9. **노인 및 피부양 성인을 위한 제삼자 통지 서비스.** 시는 65세 이상인 거주 고객이나 피부양 성인(Welfare and Institutions Code Section 15610(b)(1)에 정의됨)에게 제삼자 통지 서비스를 제공할 것이며, 이로써 시는 고객의 계정이 납부 기한이 지나서 종료될 때 통지서를 받을 수 있도록 고객이 지정한 사람에게 통지를 시도할 것입니다. 이 통지에는 서비스 종료를 막기 위해 필요한 것들에 대한 정보가 포함됩니다. 시는 서비스가 종료되기 최소 10일 전에 지정된 제삼자에게 통지서를 우편 발송할 것입니다. 이 서비스를 이용하려는 고객은 시에서 제공한 양식으로 제삼자 통지 요청서를 제출해야 하며, 지정된 제삼자의 서면 동의를 포함시켜야 합니다. 이 통지 서비스는 연체 요금을 납부할 의무를 제삼자에게 지우거나 서비스 종료를 방지 또는 지연시키지 않습니다.

10. **특정 서면 통지서의 언어.** 본 정책의 4조 및 6.6조에 따른 모든 서면 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 그리고 시의 서비스 지역 내에서 10% 이상의 사람들이 사용하는 기타 언어로 제공됩니다.
11. **다른 구제책.** 수도 서비스의 중단 외에도 시는 부동산에 대하여 유치권을 신청하거나 청구 또는 법적 소송을 제기하거나 미납액을 채권 추심에 위탁함으로써 연체 금액을 확보하는 것을 포함하여 수도 서비스 비용의 미납에 대해 법률이나 형평법에서 이용할 수 있는 다른 구제책을 이행할 수 있습니다. 법률 소송에서 시가 승소하는 경우, 시는 변호사 비용 및 누적 이자를 포함하여 모든 비용과 경비를 보상 받을 권리가 있습니다.
12. **다른 고객의 위반으로 인한 수도 서비스 중단.** 시는 미납 이외에도 시의 조례, 규칙 또는 규정을 위반했을 때 수도 서비스를 중단할 권리가 있습니다.
13. **시 직원에 의한 결정.** 이 정책에 따라 공공사업소장이 내릴 수 있는 모든 결정은 공익시설 관리자나 그의 대리인이 결정할 수 있습니다.

채택: 2020년 3월 10일 - 결의안 번호 3050