

절	FIN-5 재정	승인일	
정책	FIN-5.10 주택용 수도 서비스 미납 시 공급 차단 정책	최근 개정	

## FIN-5.10 주택용 수도 서비스 미납 시 공급 차단 정책

### 5.10.1 일반 규정

#### A. 적용

이 정책은 미납으로 인한 주택용 수도 서비스의 공급 차단에만 적용됩니다. 사업소의 기존 규정, 결정, 정책 및 절차는 비주택용 수도 서비스 계정 및 기타 사유로 인한 주택용 수도 서비스의 공급 차단에 계속 적용되며, 여기에는 고객의 다른 조례, 규칙, 규정 또는 정책 위반으로 인한 사업소의 공급 차단이 포함됩니다. 본 정책과 사업소의 다른 조례, 규칙, 규정 또는 정책이 상충하는 경우 본 정책이 우선합니다.

#### B. 고객의 책임

해당 사업소 조례에 따라, 수도 요금 고지서는 2개월마다 각 고객에게 제공되며, 이에 따라 요금을 납부해야 합니다. 수도 요금 고지서는 고지서 날짜로부터 60일 이내에 납부하지 않으면 연체됩니다. 사업소가 적시에 요금을 수령할 수 있도록 하는 것은 고객의 책임입니다. 사업소 사무실, 온라인 또는 우편 납부 송금 주소를 이용하여 납부할 수 있습니다.

#### C. 정책 내용 제공

사업소는 본 정책 및 본 정책에 따라 제공된 모든 서면 통지를 영어, 민법 1632항에 열거된 언어 및 사업소 서비스 지역에 거주하는 사람의 10% 이상이 사용하는 언어로 제공해야 합니다. 이 정책은 사업소의 인터넷 웹사이트에 게시 및 유지됩니다.

#### D. 전화번호

사업소의 고객 서비스 부서 (916)791-0115로 연락하면 수도 요금 납부에 관련된 지원을 제공하며 미납으로 인한 주택용 서비스 차단을 막기 위한 옵션에 대해 논의할 수 있습니다.

### 5.10.2 주택용 수도 서비스 미납 시 공급 차단

#### A. 60일간의 연체 기간

사업소는 고객의 납부가 60일 동안 체납될 때까지 서비스 청구서의 미납으로 인해 주택용 수도 서비스를 차단하지 않습니다.

## B. 10일 전 통지

사업소는 미납으로 인한 주택용 서비스 차단에 앞서 10영업일 전까지 전화 또는 서면 통지로 계정에 명시된 고객에게 연락합니다.

- i. 사업소가 본 절에 따라 서면 통지서를 통해 계정에 명시된 고객에게 연락할 때, 주택용 서비스가 제공되는 거주지의 고객에게 서면 납부 연체 통지 및 단수 임박 통지서를 우편으로 보냅니다. 고객의 주소가 주택용 서비스가 제공되는 장소의 주소가 아닌 경우, 통지서는 주택용 서비스가 제공되는 장소의 주소의 "점유자" 앞으로 발송됩니다.
- ii. 서면 통지서에는 다음 정보가 모두 명확하고 읽기 쉬운 형식으로 포함되어야 합니다.
  1. 고객 성명 및 주소.
  2. 연체 요금에 적용할 모든 연체료 및 이자의 항목별 기재를 포함하는 연체 금액.
  3. 단수를 피하기 위한 납부 또는 납부 조정 날짜 및 시간.
  4. 연체 요금을 납부하기 위해 기한 연장을 신청하는 절차에 대한 설명.
  5. 고지서 검토 및 이의 제기 절차에 대한 설명.
  6. 체납된 주택용 서비스 요금의 할부 상환 등 고객이 본 정책에 따라 연기, 감면 또는 대체 납부 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명.
  7. 사업소의 전화번호, 사업장 주소 및 고객 서비스 데스크 운영 시간.
- iii. 사업소는 서비스 중단이 임박했음을 전화로 고객에게 통지할 수도 있습니다. 전화로 통지를 제공하는 경우, 사업소는 고객에게 본 정책의 사본을 제공할 수 있으며 대체 납부 옵션과 고객 청구서 검토 및 이의 신청 절차에 대해 논의할 수 있다는 것을 알립니다.
- iv. 사업소가 전화를 통해 고객 또는 거주지에 거주하는 성인과 연락을 할 수 없고 서면 통지서가 우편 배달 불가로 반송된 경우, 사업소는 신의성실의 원칙에 의거하여 거주지를 방문하여 미납으로 인한 주택용 서비스의 즉각적인 차단 통지서 및 본 정책의 사본을 남기거나 눈에 잘 띄는 곳에 둡니다.

## C. 48시간 전 통지서 게시

사업소는 서비스가 종료되기 최소 48시간 전에 전화로 또는 직접 고객의 구내에 거주하는 성인에게 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울여야 합니다. 전화로 또는 직접적으로 연락을 할 수 없을 때는 종료 48시간 전까지 우편으로 또는 구내의 눈에 띄는 위치에 게시하여 서비스 종료에 대한 통지를 합니다. 서비스 종료 통지에는 다음 정보가 모두 포함됩니다.

- i. 고객 성명 및 주소.
- ii. 연체 요금에 적용할 모든 연체료 및 이자의 항목별 기재를 포함하는 연체 금액.
- iii. 서비스 종료를 피하기 위한 납부 또는 납부 조정 날짜 및 시간.

- iv. 해당되는 경우, 고객이 개인, 지역, 주 또는 연방의 자원을 포함하여 재정 지원의 가용성에 대한 정보를 얻을 수 있는 절차.
- v. 추가 정보 또는 기관의 납부 조정을 제공할 수 있는 사업소 담당자의 전화번호.

#### D. 서비스 복원 정보

단수가 되면, 사업소는 주택용 서비스를 복원하는 방법에 대한 정보를 고객에게 제공합니다.

### 5.10.3 수도 서비스 차단의 제한

A. 사업소는 다음 상황에서 주택용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

- i. 사업소가 본 정책의 8절에 따라 고객 분쟁 또는 이의 신청을 조사하는 동안.
- ii. 고객에게 고지서 납부 기간이 연장된 경우.

B. 사업소는 상기 (a)항에 서술된 상황 외에도 다음 조건이 모두 충족되는 경우 주택용 서비스를 중단하지 않습니다.

- i. 복지 및 기관 규정 14088절 (b)(A)(1)의 정의에 따라, 주택용 서비스의 중단이 주택용 서비스를 받는 장소의 거주자에게 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있다는 내용으로 고객 또는 고객의 임차인이 1차 의료 제공자의 확인서를 사업소에 제출합니다.
- ii. 고객이 해당 도시 및 지역 수도 공급 체계의 정상적인 납부 주기 내에 주택용 서비스 비용을 납부할 경제적 능력이 없음을 입증합니다. (1) 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금/주 보조 납부 프로그램, 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 지원을 현재 받고 있는 경우, 또는 (2) 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우, 해당 도시 및 지역 수도 공급 체계의 일반 납부 주기 내에 주택용 서비스 비용을 재정상 납부할 수 없는 것으로 간주됩니다.
- iii. 고객이 본 정책의 4절에 따라 대체 납부 조정을 이행합니다.

C. 사업소는 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 정상 운영 시간 외의 시간에 고객 또는 고객의 임차인에게 수도 서비스를 종료할 수 없습니다.

### 5.10.4 대체 납부 계약

#### A. 옵션

고객이 위의 3(b) 절에 열거된 세 가지 조건을 충족하는 경우 사업소는 고객에게 다음 옵션 중 하나 이상을 제공합니다.

- i. 미납액의 분할 상환
- ii. 대체 납부 일정
- iii. 다른 납부자에게 추가 요금이 없는 자금 조달로 미납액의 부분 또는 전체 감면
- iv. 임시 납부 연기.

#### B. 사업소 관리

사업소 총 관리자 또는 그 대리인은 상기 4(a) 절에 설명된 납부 옵션 중 고객이 이용할 수 있는 납부 옵션을 선택하고 해당 납부 옵션의 변수를 설정할 수 있습니다. 제공되는 상환 옵션은 일반적으로 12개월 이내에 고객의 모든 미납 금액을 상환해야 합니다. 사업소는 개별 사례의 상황에 따라 고객의 과도한 어려움을 피하기 위해 더 오랜 기간이 필요한 경우 상환 기간을 연장할 수 있습니다. 사업소는 이 조항에 따라 대체 납부 관리 비용에 대해 관리 수수료를 청구할 수도 있습니다.

#### C. 고객의 의무

고객은 차후의 각 청구 기간에 새 수도 서비스 요금이 청구될 때 납부를 계속 유지해야 합니다. 고객은 대체 납부 조정에 따라 연체 요금을 납부하는 동안 후속 청구서에 대해 미납된 요금의 추가 분할 상환 또는 감면을 요청할 수 없습니다.

- D. 첫 번째 납부 조정이 체결된 날 이후, 합의된 납부 조정을 준수하지 않는 고객은 법으로 달리 금지된 경우를 제외하고는 12개월 동안 향후 납부 조정을 체결할 수 없습니다.

### 5.10.5 대체 납부 조정 불이행 후 단수

- A. 사업소는 다음 상황에서 서비스를 중단하겠다는 최종 통지서를 확실하게 눈에 잘 띄는 장소에 게시하고 5영업일 후에 서비스 연결을 끊을 수 있습니다.
  - i. 고객이 60일 이상 연체 요금에 대해 분할 상환, 대체 납부 일정, 납부 연기 또는 감면 계획을 준수하지 않은 경우
  - ii. 고객이 연체 요금에 대해 분할 납부, 대체 납부 일정, 납부 연기 또는 감면 계획을 준수하는 중에, 고객이 60일 이상 현재 발생된 주택용 서비스 요금을 납부하지 않은 경우.
- B. 고객이 상기 5(a)(i) 항에 따른 분할 상환 계약을 준수하지 않을 경우에도, 사업소는 고객에게 해지를 피하기 위해 충족해야 하는 조건을 통지하지 않은 상태에서 서비스를 종료하지 않습니다. 이 통지는 고객이 사업소의 대체 납부 조정을 추가 조사하거나 제공 받을 권한을 부여하지는 않습니다.

### 5.10.6 마스터 계량기 집주인-임차인 상황의 단수

#### A. 적용 범위

이 절은 집주인, 관리자 또는 운영자가 장부상 고객이고 거주자와 건물의 소유자, 관리자 또는 운영자 사이에 집주인-임차인 관계가 있는 경우에만, 개별 계량기를 통해 단독

주택, 다가구 주택, 이동 주택 또는 영구적 합숙소에 공급되는 사업소 서비스에 적용됩니다.

#### B. 유의 사항

사업소는 계정이 체납되는 경우 서비스가 종료되기 최소 10일 전에 서비스가 종료 될 것이라고 서면 통지로 거주자에게 알리기 위해 최선을 다합니다. 이 통지서는 주택 거주자에서 장부상 고객이 아닌 거주자는 연체 계정에 납부해야 할 금액을 납부하지 않아도 고객이 될 권리가 있고 이 경우 거주자에게 요금이 청구된다는 사실도 알립니다.

#### C. 거주자에게 서비스 제공

각 거주자가 수도 서비스 약관에 동의하고 법률 및 사업소의 조례, 규칙, 규정 및 정책의 요건을 만족하지 않는 한, 사업소는 거주자에게 서비스를 제공할 필요가 없습니다. 하지만 거주자 중 한 명 이상이 사업소가 만족할 수 있도록 계정에 발생할 요금 청구에 책임을 질 의지와 능력이 있거나, 사업소가 사업소 조례, 규칙, 규정 및 정책의 요건을 만족하지 않은 거주자에게 합법적으로 선택적 서비스 종료를 할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 사업소는 해당 요건을 만족하는 거주자에게 서비스를 제공합니다.

#### D. 신용 증명

특정 기간 동안의 이전 서비스가 사업소와의 신용을 확립하기 위한 조건인 경우, 해당 기간 동안 사업소가 수용할 수 있는 주택, 임차료 또는 기타 신용 의무의 즉시 납부 증명이 동등한 증빙이 됩니다.

#### E. 단독 주택 거주지

단독 주택의 경우, 사업소는 다음 항목 중 하나를 수행할 수 있습니다.

- i. 제시된 단수 날짜보다 최소 10일 전에 단수를 통지합니다.
- ii. 체납 계정으로 인한 금액이 면제되려면 고객이 되는 거주자는 먼저 장부상 체납 계정 고객이 집주인, 관리자 또는 주택의 관리인인 것을 확인해야 합니다.

### 5.10.7 재정난에 대한 추가 고려 사항

A. 고객의 가계 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 사업소에 입증할 경우, 사업소는 다음 두 가지 항목을 수행합니다.

- i. 정상 업무 시간 동안의 재연결은 50달러, 업무 외 시간 동안의 재연결은 150달러로 서비스 재연결 요금을 설정합니다. 이 비용이 더 적을 경우 실제 재연결 비용을 초과하지 않아야 합니다. 재연결 요금은 2021년 1월 1일부터 소비자 물가 지수 변경에 따라 매년 조정됩니다.
- ii. 12개월마다 한 번씩 연체 청구서에 대한 이자 비용을 면제합니다.

B. 다음 경우에 사업소는 고객의 가계 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만이라고 간주합니다.

- i. 고객의 가구 구성원 중 누구라도 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금/주 보조 납부 프로그램, 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램의 지원을 현재 받고 있는 경우, 또는
- ii. 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우.

### 5.10.8 고지서 이의 신청 절차

주택용 수도 서비스 고지서에 명시된 금액에 이의를 신청하기 위한 절차는 다음과 같습니다.

#### A. 일반적 이의 신청

고객은 수도 서비스 고지서를 수령한 후 5일 이내에 사업소의 고지서 또는 요금에 대한 이의를 신청하거나 검토를 요청할 권리가 있습니다. 요청은 반드시 서면으로 작성하여 사업소 사무실로 전달해야 합니다. 고객의 이의 신청과 그에 따른 조사가 진행되는 동안, 사업소는 고객에 수도 서비스를 중단할 수 없습니다.

#### B. 10일 전 통지 이의 신청

상기 (a)항에 따른 이의 신청 권리 외에, 본 정책의 3(c)에 설명된 10일 전 통지서를 받은 고객은 통지서 날짜로부터 5일 내에 통지서에 관련된 고지서에 대한 이의 신청 또는 검토를 요청할 수 있습니다. 하지만 위 (a)항에 따라 이의 신청 또는 검토 요청이 제기된 모든 청구에는 그러한 이의 신청 또는 검토 권리가 적용되지 않습니다. 이 항에 따른 모든 이의 신청 또는 검토 요청은 반드시 서면이어야 하며, 이의 제기를 뒷받침하는 문서 또는 검토 사유를 포함해야 합니다. 이의 신청은 5일 이내에 사업소 사무실로 전달되어야 합니다. 고객의 이의 신청과 그에 따른 조사가 진행되는 동안, 사업소는 고객에 수도 서비스를 중단할 수 없습니다.

#### C. 이의 신청 절차.

- i. 위의 (a) 또는 (b) 항에 따라 이의 신청 또는 검토 요청을 받은 후, 사업소의 총 관리자 또는 그의 대리인은 고객이 제공한 검토 요청 및 증거와 해당 수도 요금에 관한 사업소 보유 정보를 평가합니다. 고객의 검토 요청을 접수한 후 10영업일 이내에 총 관리자 또는 그의 대리인은 청구서에 명시된 수도 요금의 정확성에 대한 결정을 하고 이의 신청 고객에게 간단한 서면 요약본을 제공합니다.
- ii. 수도 요금이 잘못되었다고 판단되면, 사업소는 수정된 청구서를 제공하며, 수정된 요금은 수정된 요금에 대한 청구서 날짜로부터 10일 이내에 납부해야 합니다. 수정된 청구서가 제공된 후 수정된 요금이 미납 상태로 60일을 초과하면 수도 서비스가 중단됩니다. 사업소는 단수에 앞서 상기 3(c) 절에 따라 고객에게 10일 전 통지를 제공해야 합니다. 수도 서비스는 모든 미납 수도 요금, 위약금, 이자 및 해당 재연결 요금을 전액 납부한 경우에만 복원됩니다.
- iii. 해당 수도 요금이 정확한 것으로 판단되면, 요금은 총 관리자 또는 그의 대리인이 결정하여 고객에게 발송한 후 3영업일 이내에 납부해야 합니다. 결정 시에 고객은 사업소 이사회 전에 추가로 이의를 신청할 권리를 통지 받습니다. 이러한 이의 신청은 총 관리자 또는 그 대리인의 결정이 내려진 후 5일 이내에 서면으로 제출해야 합니다. 항소 심리는 고객과 총 관리자 또는 그 대리인이 나중의 날짜로 합의하지 않는 한, 다음 정기 이사회에서 시행됩니다.

- iv. 고객이 적시에 사업소 이사회에 이의를 신청하지 않는 경우, 해당 수도 요금은 즉시 납부해야 합니다. 원래 청구일로부터 60일 이내에 전액 납부하지 않은 경우, 사업소는 상기 3(c) 항에 따라 고객에게 10일 전 통지를 제공해야 하며, 미납 고지서가 적시에 납부되지 않은 경우 고객 장소에 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.
  - v. 이사회 이전에 심리가 요청되면, 고객은 이사회에 직접 출두해야 하며 해당 청구서의 수도 요금이 정확하지 않은 이유와 증거를 제시해야 합니다. 이사회는 고객이 제시한 증거와 해당 수도 요금 및 직원 제시 내용과 관련된 사업소의 정보(총 관리자/대리인의 결정 포함)를 평가하고 정확성에 대한 결정을 해야 합니다. 이사회는 결정이 최종적이며 구속력이 있습니다.
  - vi. 위원회에서 해당 수도 요금이 잘못되었다고 판명될 경우, 수정된 요금이 고객에게 청구됩니다. 수정된 청구서가 제공된 후 60일 이상 미납인 경우, 해당 기간 만료 후 다음 정규 업무일에 수도 서비스가 중단됩니다. 사업소는 상기 3(c) 절에 따라 고객에게 10일 전 통지를 제공해야 합니다.
  - vii. 해당 수도 서비스 요금이 정확한 것으로 판단되면, 요금은 이사회가 결정하여 고객에게 발송한 후 3영업일 이내에 납부해야 합니다. 원래 청구일로부터 45일 이내에 전액 납부하지 않은 경우, 사업소는 상기 3(c) 항에 따라 고객에게 10일 전 통지를 제공해야 하며, 미납 고지서가 적시에 납부되지 않은 경우 고객 장소에 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.
- D. 사업소의 초과 청구분은 총 관리자 또는 이사회는 단독 재량에 따라 고객에게 다음 정기 청구서의 납부분으로 반영되거나 고객에게 직접 환불됩니다.
- E. 고객에 대한 수도 서비스는 총 관리자 또는 이사회에 대한 고객의 이의 신청이 진행되는 동안 중단되지 않아야 합니다.

**개정 이력:**

개정일	개정 내용	요청자