

수도 요금 미납으로 인한 급수 서비스 중단

조례 제 2019002 조, 7117.01 항 요약서

이 규정은 www.pphcsd.org 및 각 지역 수도국에서 제공되고 있습니다

고지서 일정표

통보/조치	신규 일정
1 차 고지서 발부	매월 1 일 - 1 일이 주말 또는 공휴일이면 고지서는 그 전 달 마지막 근무일에 발송
고지서 납부 마감일	매월 15 일 - 납부 마감일이며 이날까지 입금되지 않으면 계좌 연체 시작
연체 통보 (해당 없으면 생략)	1 차 고지서 발급일로부터 19 일 이상, 또는 매월 20 일 또는 그 부근
2 차 고지서 발부	다음 달 1 일 - 이 고지서에 연체 금액 추가 기록
3 차 고지서 발부	다음 달 1 일 - 이 고지서에 수돗물 단수에 해당하는 연체 금액 추가 기록
연체 요금 납부 마감일	매월 3 번째 또는 4 번째 월요일
단수 계획 안내 전화	단수 7 일 전
단수 알림 전화	단수 전날
단수	고지서 납부 마감일로부터 60 일, 1 차 고지서 발급일로부터 75 일 이상 경과 후

납부할 시간이 더 필요하세요?

저희가 도와드리겠습니다. 지역 수도국에서 제공하는 아래 옵션을 참조하십시오.

1. **요금 납부 연기** - 각 계정은 연 2 회까지 요금 지급을 연기할 수 있습니다.
2. **납부 일정 변경** - 납부 일정에 대한 동의를 받으시려면 지역 수도국으로 연락하십시오.

3. **분할 납부** - 요건을 갖춘 고객은 12 개월 미만 기간으로 나누어서 납부하실 수 있습니다.
4. **납부금 삭감** - 각 계정은 전체 급수 서비스 동안 1 번의 단수 비용 면제와 1 번의 연체료 면제를 받을 수 있습니다.
5. **고지서 금액에 대한 이의 제기** - 모든 고지서 금액에 대한 이의는 수도국장이 검토합니다.

질문이 있으시면 언제든지 지역 수도국 전화, 760-868-1212 로 연락하십시오.

조례 No. 2019-02에 따른 단수 규정

7117.01 **수도 요금 미납으로 인한 단수** – 수도 요금 연체가 시작된 날짜로부터 달력 날짜를 기준으로 육십(60) 일 안에 납부되지 않으면, 급수 서비스가 중단됩니다. 급수 중단 전 적어도 사십 팔(48) 시간 전에 지역 수도국에서는 전화 또는 직접 방문 같은 합리적인 수준으로 가능한 노력을 기울여 해당 거주지의 입주자에게 연락을 시도할 것입니다. 어떤 경우에도, 지역 수도국은 해당 수도국이 근무하지 않는 시간, 또는 토요일이나 일요일, 또는 법정 공휴일(정부 법규 제 60374조)에는 단수 절차를 시작하지 않습니다. 수도 요금 미납으로 인한 급수 서비스 중단에 관한 서면 규정은 다음과 같습니다.

7117.01.1 **서면 규정** – 이 규정의 제7117.01항은 수도 요금 미납에 대한 수도국의 서면 규정으로 사용된다. (HSC 116906(a))

7117.01.2 **번역** – 수도 요금 미납으로 인한 급수 서비스 중단에 관한 수도국의 서면 규정 및 모든 서면 통지서 내용의 번역은 영어와 함께 지역 수도국의 민법 1632조에 수록된 언어로써, 수도국 웹사이트에서 제공되며, 요구되는 바와 같이 통지서와 함께 제공된다. (HSC 116922)

7117.01.3 **요금 미납으로 인한 단수** – 수도국은 계정이 적어도 육십(60) 일 이상 연체되기 전까지는 급수 서비스를 해제/차단/중단하지 않는다. (HSC 116908 (a) (1) (A)).

7117.01.4 **고객 연락** – 수도국이 고객 또는 거주 주택의 성인과 전화로 연락할 수 없고, 발송한 우편물이 배달 불가로 반송되는 경우, 수도국은 가능한 선의의 노력을

통해 거주 주택을 방문하여 요금 미납으로 인해 임박한 급수 서비스 중단에 관한 통지서와 함께 요금 미납으로 인한 급수 서비스 해제/중단에 관한 수도권 규정 사본을 직접, 다른 방법을 통해 눈에 띄는 장소에 둔다. (HSC 116908 (a) (2)).

7117.01.5 **급수 서비스 재개** - 급수 서비스가 중단된 고객은 급수 재개를 위해 전화나 방문을 통해 수도권에 연락할 수 있다. 급수 서비스의 속개는 해당 계정의 모든 연체 금액과 단수 및 재개 과정에서 발생하는 비용, 그리고 수도권에서 요구하는 모든 보증금 등이 납부되면 가능하다. (HSC 116912)

7117.01.6 **통보**

7117.01.6.1 **정부 법규 60373조에 따른 연체료의 통보**

(a) 수도권은 수도국이 먼저 우송료를 미리 지불한 통지서를 통해 적어도 단수 예정일 십(10) 일 전에 고객에게 연체 상황과 임박한 단수를 알린 경우가 아니면, 계정 연체를 이유로 가정용 수도 서비스를 중단하지 않는다. 이때, 고객의 고지서는 수도권에서 서비스 고지서를 우편으로 발송한 날로부터 십구(19)일 이내가 아니어야 하고, 십(10) 일의 기간은 통지서가 발송일로부터 오(5)일이 지날 때까지는 시작되지 않는다. (정부 조례 제60373 (a)항).

(b) 수도권은 합리적인 수준의 선의 노력으로 전화 또는 직접 방문을 통해, 전화 또는 직접 방문이 불가능한 경우를 제외하고는, 우편 또는 거주지의 눈에 띄는 곳에 모든 급수 서비스 중단 통지서를 단수 시작 적어도 사십 팔(48) 시간 전에 고객의 집에 거주하는 어른에게 연락하는 노력을 기울여야 한다. (정부 조례 제60373 (b)항)

(c) 위 세부 조항 (a)에 따른 모든 급수 서비스 종료 통지서는 명확하고 읽기 쉬운 형식으로, 다음 정보를 포함해야 한다. (정부 조례 제60373 (c)항):

(1) 계정이 연체된 고객의 이름과 주소.

(2) 연체 금액.

(3) 단수를 피하기 위한 요금 납부의 마감일 또는 납부 방법이 조정된 마감 날짜.

(4) 연체 금액을 납부할 시간 연장에 적용할 절차에 관한 설명.

(5) 고지서 이의 검토 및 승인 신청 절차에 대한 설명.

(6) 고객이 서비스 또는 요금에 대한 불만 제기 또는 조사의 신청을 시작하는 절차.

(7) 제7117.01항에서 설정된 서면 규정에 따라 고객이 미납 요금의 할부 상환을 포함한, 납부 금액에 대한 연장, 금액 경감, 또는 납부 일정 변경 등을 요청하는 절차에 대한 설명.

(8) 해당하면, 고객이 개인, 지역, 주(State), 또는 연방 자원을 포함한 재정 지원 가능성에 대한 정보를 구할 절차.

(9) 추가 정보를 제공하거나 납부 방법을 조정할 수 있는 수도국 대표자 전화번호.

(d) 개인 고객이 분할 납부 조건을 지키지 않는 경우, 그 고객이 단수 상황을 피하고자 충족할 조건을 마치기 전 적어도 사십 팔(48) 시간 이전에 수도국에서 통보하지 않고는 급수 서비스를 중단할 수 없지만, 그 통지서는 수도국의 추가 조사 권한을 고객에게 제공하지는 않는다. (정부 조례 제60373(d)항)

(e) 7117.01.6.1항을 따르지 않고는, 어떤 급수 서비스도 중단될

수 없으며, 오류로 중단된 모든 급수 서비스는 서비스 재개 비용 없이 재개되어야 한다. (정부 조례 제60373 (e)항)

7117.01.6.2 **HSC 116916에 따른 임박한 급수 서비스 중단 통보**

(a) 임박한 급수 서비스의 중단 통보는 전화로 제공한다.

요금 미납으로 인한 급수를 중단하기 전에 근무일 기준으로 적어도 칠(7)일 전에, 수도국은 연체 계정 고객에게 전화로 연락하여 연체 금액과 임박한 급수 서비스의 중단에 대해 통보해야 한다. 또한, 수도국은, 고객에게 서면으로, 요금 미납으로 인한 급수 중단 규정을 제공해야 한다. 추가로, 수도국은 납부 일정 변경, 납부 연기, 최소 납부 금액, 잔금의 분할 납부 요청, 그리고 고지서 검토 및 상고 등을 포함하지만, 이에 제한되지 않는 단수 상황을 피할 수 있는 옵션에 대한 상담 기회도 제공해야 한다. (HSC 116908 (a) (1) (A) 및 (B))

(b) HSC 116916에 따라 제공되는 모든 서면 통지서는 영어와 민법 제1632항에 수록된 언어, 또는 수도국의 서비스 지역 안에서 십(10)% 이상 사용되는 다른 언어로도 제공되어야 한다.

7117.01.7 **집주인/세입자 관계** – 이 섹션은 거주지의 입주자와 집주인, 관리자, 또는 운영에 적용됩니다. (HSC 116916 (a) 및 정부 조례 제60371조).

7117.01.7.1 **통보** – 단독 주택의 개별 미터기, 마스터 미터기, 또는 개별 단독 주택, 연립 주택 구조, 모빌 홈 파크, 또는 17008항에서 정의된 노동 수용소의 영구 거주용 구조물, 그리고 주택, 건물 또는 파크가 등기상 고객인 집주인, 관리자, 또는 운영자에게 제공되는 급수 서비스에 대해서는 수도국은 서면 통보 방법으로 거주지 입주자에게 합리적으로 가능한 최선의 노력을 통해 그 계정의 요금 미납으로 인해 급수 서비스가 중단되기 최소 십(10) 일 전에 통보해야 한다. (HSC 116916 (b) 및 정부 조례 제60371조).

7117.01.7.2 **입주자가 고객이 될 권리** – 수도국은, 연체 계정에 대해 어떤

액수의 금액도 지급할 필요 없이, 거주지 입주자에게 서비스 고지서가 발행되는 고객이 될 권리가 있다고 알려져 한다. (HSC 116916 (b) 및 정부 조례 제60371조)

7117.01.7.3 **조건** - 수도국은 각 거주 입주자가 서비스 약관에 동의하고 법률 및 수도국 규정과 요금 요건을 충족하지 않는다면, 그 서비스를 제공할 의무가 없다. 하지만, 1명 또는 그 이상의 거주 입주자가 추후 계정에 청구되는 요금에 대해 수도국 요건을 충족할 의지가 있고 책임을 지겠다고, 또는 수도국의 규정과 요금에 관한 요건을 충족하지 못하는 거주 입주자에 대해 선택적으로 서비스를 중단할 수 있는 물리적 방법이 수도국에 있다면, 수도국은 그 요건을 충족하는 입주자에게는 서비스를 제공해야 한다. (HSC 116916 (c) 및 정부 조례 제60371 (b)항).

7117.01.7.4 **법적 거주권** - 수도국 규칙 및 규정에 추가되는 서비스 약관의 한 조건으로써, 세입자는 월세 계약서, 임대 계약서, 등기상 집주인에게 지급한 취소된 수표, 및/또는 건물 등기상의 소유주의 공증 문서 같은 법적 거주 증명 문서를 제출하여 신청인의 급수 서비스에 대해 적절성을 확인해야 한다. (HSC 116916).

7117.01.8 **고객 지원**

7117.01.8.1 **고객 불만**

(a) 모든 고객은 자신의 수도 요금 고지서에 대해 불만을 제기하거나 조사를 요청할 수 있다. (이 규정의 제7116조)

(b) 불만 대상 고지서를 받은 후 오(5)일 안에 불만을 제기하거나 조사를 요청한 모든 고객, 또는 우편으로 단수 예정 통보를 발송한 십삼(13)일 기간 동안 정상적인 납부 기간 안에 전체 금액을 납부할 방법이 없다고 확인되어 납부 기간의 연장을 요청한 고객은 수도국의 검토 담당 매니저에 의한 불만 내용의 검토, 조사 또는 요청 기회를 가질 수 있다.

(c) 이 검토에는 고객이 십이(12) 개월을 넘기지 않는 기간 안에 급수 서비스를 재개하는데 필요한 모든 요금을 분할해서 납부할 수 있는지에 대한

고려가 포함된다.

(d) 수도국은 고객의 분쟁 또는 불만에 대한 조사가 계속되는 동안에는 급수 서비스를 중단할 수 없다.

7117.01.8.2 항소

(a) 고객 불만 조항에 따라 자신의 불만을 제기하거나 조사를 요청하여 사무국장 또는 그 지정인에 의해 불리한 결과를 받은 모든 고객은 그 결정 사항을 이사회에 항소할 수 있다. (이 규정의 7102.12항 및 7116.04항)

(b) 해당 고객은 반드시 자신이 참석을 원하는 날짜와 분쟁 내용을 적어서 이사회 회의 칠(7)일 전에 수도국 비서관에게 서면으로 항소 통지서를 접수해야 한다. 고객은 불만에 관해 설명하고 자신의 입장을 지지하는 모든 증거를 제시한 후 이사회 결정을 요청할 수 있다.

(c) 이사회 결정은 최종 결정이다. 같은 고지서에 대한 추후 분쟁이나 불만은 이사회 항소 대상이 될 수 없다.

7117.01.8.3 다른 납부 옵션 (HSC 116906(a)(1)-(2))

(a) 납부 지연(최대 2주)은 매년 같은 고객에 대해 2번까지 허용된다. 연장 기간에 대해서는 해당 과태료가 적용된다.

(b) 고객이 요청하면 1회의 단수 요금 수수료 면제와 1회의 연체 수수료 면제가 제공된다. 이 면제 조건은 해당 계정의 전 기간에 한 번 제공된다.

(c) 수도국장 또는 그 지명인이 승인하는 경우 납부 일정 변경이 허용될 수 있다.

(d) **분할 납부의 승인** - 이 규정의 7117.01.10항을 충족하는 모든 고객은, 고객이 요청하면, 정상적인 납부 기간 안에 고객이 납부할 수 있는 능력 범위 밖으로 확인된 미납 금액에 대해서 십이(12) 개월을 넘지 않는 기간의 분할 납부가 허용되어야 한다.

(1) 이 규정의 7117.01.09항 요건을 충족하는 모든 고객이 제출한 증빙 자료를 받으면, 수도국은 근무일 기준으로 칠(7)일 안에 분할 상환에 관한 세부 조건을 통보하고, 고객이 분할 납부 방식에 참여하겠다는 고객이 서명한 동의서를 요청하거나, 고객에게 분할 납부 자격이 없음을 알려야 한다.

(2) 수도국은 이 조항의 분할 납부 방식이 허용된 고객이 이를 준수하지 않고 분할 납부 동의서의 조건과 일정에 따라 내야 할 납부금을 내지 않아 추후 납부 기간 고지서에 계속 납부금이 더해지는 경우 급수 서비스를 중단할 수 있다.

(3) 수도국은 급수 서비스 중단 전 적어도 칠(7)일 전에 단수 예정을 알리는 최종 통보를 전화로 고객에게 알린다. 최종 통지서는 고객에게 어떤 조사나 수도국의 검토에 대한 권한을 제공하지 않는다.

7117.01.9 수도 요금 미납에 대한 단수 예외 상황

7117.01.9.1 - 수도국은 다음 조건이 모두 충족되는 경우 급수 서비스를 중단하지 않는다. (HSC 116910)

(a) 고객 또는 고객의 세입자는 수도국에 복지 및 기관 규범(Welfare and Institutions Code)의 14088항 세부 (b)항의 (1)절 (A)호에 정의된 조건대로 가정용 수도 서비스를 중단하면 생명에 위협이 있거나, 가정용 서비스가 제공되는 주거지의 입주자에 대해 건강 또는 안전상 심각한 위협이 초래된다는 일차 보건 관리 제공자의 증명서를 제공한다.

(b) 고객이 수도국의 정상 고지서 발송 주기 안에서 거주용 서비스에 대한 비용을 낼 능력이 없음을 밝힌다. 고객 가족 중 누구라도 현재 CalWORK, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충적 소득 보장 수입(Supplemental Security Income)/주 정부 보충 지급 프로그램, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특수 영양 프로그램의 수혜자이거나, 고객이 가족의 연간 총수입이 연방 빈곤 수준의 200% 안에 든다고 선언하면, 그 고객은 수도국의

정상 고지서 발송 주기 안에서 거주용 서비스에 대한 비용을 낼 능력이 없는 것으로 판정된다.

(c) 고객이 모든 연체 금액에 대해 이 규정의 7117항에서 제공된 서면 규정에 따라 분할 납부에 동의하거나, 납부 일정의 변경, 상환 연기, 또는 요금 감소 등을 체결할 의지가 있는 경우.

7117.01.9.2

(1) 7117.02.9.1항에 수록된 조건이 충족되는 경우, 수도국은 다음 중 하나 또는 그 이상 옵션을 고객에게 제공한다.

(a) 미납 잔금에 대한 분할 납부.

(b) 납부 일정 변경 계획에 참여.

(c) 다른 지방세 납부자에 대한 추가 징수 없이 미납 잔금에 대한 일부 또는 전체 금액 삭감.

(d) 일시적 납부 연기.

(2) 수도국은 (1)절에 설명된 납부 옵션 중 고객이 어떤 옵션을 취해야 되는지를 선택하고, 그 납부 방법에 대한 조건을 설정할 수 있다.

일반적으로, 제공되는 상환 방법은 십이(12) 개월 기간 안에 남은 잔액을 모두 갚는 방법이어야 한다. 수도국은 케이스별 상황에 따라 고객에게 너무 심한 경제적 곤란을 피하고자 더 긴 기간이 필요하다고 판단하면, 더 긴 상환 기간을 허락할 수도 있다.

(3) 가정용 서비스는 수도국이 다음 상황 중 하나에서 눈에 아주 잘 띄는 위치에 최종 고지서를 게시하고 난 후 근무일 기준으로 오(5)일보다 빨리 서비스를 중단할 수 없다.

(a) 고객이 육십(60)일 이상 연체된 금액에 대한 분할 납부, 납부 일정 변경, 또는 납부 연기 또는 납부금 감축 등 약속을 지키지 않은 경우.

(b) 고객이 분할 납부, 연체 금액에 대한 변경 납부 일정이나 납부 연기 또는 납부금 감축 계획 등에 참여하는 동안 고객이 현재 가정용 서비스 요금을 육십(60)일 또는 그 이상 납부하지 않는 경우.

7117.01.10 저소득 조항

7117.01.10.1 - 거주용 서비스 고객 중 수도권과 도시 및 지역사회 급수 시스템 가족 소득이 연방 빈곤 기준의 이백(200)% 아래라고 증명한 고객에 대해서 도시 및 지역사회 급수 시스템은 다음 둘 모두를 수행한다.

(a) 일반 업무 시간 중의 서비스 재연결 요금을 오십(40) 달러로 설정하지만, 실제 요금이 그보다 적으면 실제 요금을 초과하지는 않는다. 재연결 요금은 2021년 1월에 시작되는 소비자 물가 지수의 연례 조정을 받는다. 비 업무 시간 중의 거주용 서비스 재연결에 대해서는 도시 및 지역사회 급수 시스템이 백 오십(150) 달러의 서비스 요금을 책정하였지만, 실제 요금이 그보다 적으면 실제 요금을 초과하지는 않는다. 재연결 요금은 2021년 1월에 시작되는 소비자 물가 지수의 연례 조정을 받는다.

(b) 매 십이(12) 개월에 대해 1회 수도국이 징수하는 연체 요금에 대한 이자를 면제한다.

7117.01.10.2 - 수도권은 고객 가족 중 누구라도 현재 CalWORK, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충적 소득 보장 수입(Supplemental Security Income)/주 정부 보충 지급 프로그램, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특수 영양 프로그램의 수혜자이거나, 고객이 가족의 연간 총수입이 연방 빈곤 수준의 200% 아래라고 선언하면, 수도권은 그 주거용 고객의 가족 수입이 연방 빈곤 수준의 200% 아래라고 간주한다.

7117.01.11 기타 구제책 - 수도 서비스를 차단하는 방법 이외에, 수도권은 다음을 포함하지만, 이제 제한되지 않는 방법으로 법이나 자산을 통해 납부하지 않은 수도 서비스 요금에 대한 다른 구제책을 강구한다.

(a) **유치권** - 부동산에 대한 유치권을 설정하여 연체 요금 확보

(b) **클레임** - 클레임 또는 법적 소송 제기.

(c) **미수금 추심 절차** - 미납 금액에 대한 추심 절차 접수. 법적 소송이 수도권에 유리한 것으로 판정되면 수도권은 변호사 비용을 포함한 모든 요금과 비용을 받을 수 있다.

7117.01.12 **보증금** - 수도 요금 미납으로 인해 서비스를 중단하면, 보증금 중 수도권에 내야 할 금액까지는 수도권에 납부된다. 보증금을 내는 요건은 수도권장 또는 그 지정인이 결정하는 신청자의 신용 점수에 의해 전적으로 결정된다.

7117.01.13 **양도의 종료** - 요금 미납으로 인해 수도 서비스가 종료된 고객 계정의 양수인은 더는 그 계정에 대한 양수인 자격이 없다. 고객 계정의 양도는 종료되며 고객 계정은 다시 소유주에게 귀속된다.

7117.01.14 **단수 및 재연결 서비스 요금**

(a) **단수 비용** - 수도 서비스가 중단될 때는 고객에게 단수 비용이 청구된다. 수도 서비스는 수도국이 근무하지 않을 때는 중단되지 않는다.

(b) **재연결 비용** - 요금 미납으로 인한 서비스를 재개하기 위해서는 고객 계정에 재연결 비용이 청구된다. 그 비용은 정상 근무 시간 후 재연결 비용의 최대 3배까지가 된다. 이 비용은 이 규정의 7117.01.10.1(a)항을 따르며, 2021년 1월에 시작되는 소비자 물가 지수의 연례 조정을 받는다.

7117.01.15 **게재 의무** - 이 규정의 7117.01항에 설정된 내용은 수도권 웹사이트 및 수도권 사무실에서 제공된다.

7117.01.16 **보고 의무** - 수도권은 인터넷 웹사이트와 이사회에 지급 능력이 없어 서비스가 중단된 연간 가정용 서비스 라인 숫자를 보고해야 한다. 이사회는 보고된 내용을 그 웹사이트에 게재해야 한다.

7117.01.17 **중복 및 불일치** - 기존 법률 조항 중 이 규정의 7117.01 항과 중복되는 경우, 한 조항과 일치하면 다른 조항과도 일치하는 것으로 간주한다. 그 조항이 일치하지 않는 경우에는, 7117.01항이 적용된다. 이 섹션의 어떤 조항도 2018년 12월 31일을 기준으로 제공되는 중인 가정용 수도 서비스에 대한 절차적 보호 기준을 제한 또는 제약하는 것으로 해석될 수 없다.

7117.01.18 **무단 행동 및 서비스 종료** - 이 규정의 7117.01항은 고객의 무단 행동으로 인해 수도국이 서비스의 연결을 중단하는 경우에는 적용되지 않는다.