

No. 26.3

유효: 2020-02-01

개정: 2022-10-18

## 캘리포니아주 밀피타스시

### 표준 운영 절차

#### 제목: 수도 서비스 중단 정책

- 정책 적용.** 이 수도 서비스 중단 정책(이 "정책")은 수도 서비스에 대한 모든 시 계정에 적용되지만, 비주거 서비스에 대한 계정에는 적용되지 않습니다. 이 정책이 시의 다른 규칙, 규정 또는 정책과 충돌하는 범위에 한해 이 정책이 통제합니다.
- 문의 정보.** 수도 요금에 대한 문의나 지원은 (408) 586-3100으로 시 고객 서비스 직원에게 문의할 수 있습니다. 또한 시 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지 오전 8시부터 오후 5시까지 시 고객 서비스 데스크를 직접 방문할 수도 있습니다.
- 요금 청구 절차.** 수도 서비스 요금은 2개월에 한 번 또는 시의회가 수시로 정하는 바에 따라 시에 납부해야 합니다. 수도 서비스에 대해 청구된 모든 요금은 시에서 우편 또는 이메일 발송 후 21 일 이내에 납부해야 합니다. 그 기간 내에 지불되지 않은 모든 청구 요금은 연체된 것으로 간주됩니다.
- 미납으로 인한 수도 서비스 중단** 63 일 이상 요금 납부가 이행되지 않으면 시는 해당 서비스 주소에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

4.1 고객에게 서면 통지. 시는 수도 서비스가 중단되기 최소 15 일 전에 고객에게 우편으로 알림 통지를 보내드립니다. 알림 통지에는 다음 정보가 포함됩니다.

- 고객의 이름 및 주소
- 체납액
- 서비스 중단을 피하기 위해 지불 또는 지불 약정을 해야 하는 날짜
- 수도 요금 청구서에 포함된 경우가 아니면, 고객이 불만을 제기하거나 서비스 또는 요금에 대한 조사 또는 항소를 요청할 수 있는 절차

- (e) 고객이 연장 또는 대체 지불 일정을 포함하여, 대체 지불 약정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명
- (f) 고객이 금융 지원에 대한 정보를 얻기 위한 절차(해당되는 경우)
- (g) 고객이 지불 약정을 요청하거나 시에서 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호

#### 4.2 고객에게 보내는 최후 통지 및 입주자 또는 세입자에게 보내는 서면 통지.

- (a) 시는 수도 서비스가 중단되기 최소 10 일 전에 기록의 고객에게 최후 통지를 보냅니다.
  - (b) 또한 (1) 시가 단독주택, 공동주택, 이동식 주택 주차장 또는 농장 노동자 합숙소에 개별적으로 계량된 서비스를 제공하고 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록의 고객인 상황이거나, (2) 기록의 고객이 가진 우편 주소가 서비스 주소와 동일하지 않은 상황에서도 수도 서비스가 중단되기 최소 10 일 전에 서비스 주소에 거주하는 입주자에게 통지를 보냅니다. 통지는 "입주자"에게 발송되고, 위의 섹션 4.1에서 요구하는 정보를 포함하며, 입주자들에게 연체 계정에 미수 금액을 지불하지 않아도 시의 고객이 될 권리가 있음을 알립니다. 입주자가 시 고객이 되기 위한 이용약관은 아래 섹션 8에 제공되어 있습니다.
  - (c) 시가 공동주택, 이동식 주택 주차장 또는 노동자 합숙소의 영구 주거 구조물의 마스터 계량기를 통해 수도를 공급하고 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록의 고객인 경우, 시는 종료되기 최소 15 일 전에 각 주택 단지의 출입문에 사전 통지를 게시하는 방식으로 성실하게, 계정에 미납액이 있고 통지에 지정된 날짜에 서비스가 종료될 것임을 입주자들에게 알리도록 노력할 것입니다. 시는 각 단지의 출입문에 통지를 게시하는 것이 타당하지 않거나 실행 가능하지 않을 경우 시는 각 단지의 출입 가능한 공용 구역과 구조물의 각 출입 지점에 통지의 복사본 2 부를 게시할 것입니다. 통지는 입주자들에게 연체 계정에 미수 금액을 지불하지 않아도 시의 고객이 될 권리가 있음을 알립니다. 또한 통지는 서비스 종료를 막거나 복구하려면 입주자들이 어떻게 해야 하는지, 추정된 월 서비스 비용, 서비스 지속에서 입주자에게 도움을 줄 수 있는 시 담당자의 전화

번호, 그리고 지역 변호사 협회에서 추천한 적격한 법률 서비스 프로젝트의 주소 또는 전화 번호를 지정합니다. 입주자가 시 고객이 되기 위한 이용약관은 아래 섹션 8에 제공되어 있습니다.

(d) 시는 알림 통지 발생 시 5%의 벌금을 평가하고 최후 통지 발생 시 5%의 추가 벌금을 평가합니다.

4.3 직접 방문 또는 전화 통지. 또한 시는 서비스가 중단되기 최소 7 영업일 전까지 직접 방문하거나 전화로 고객의 구내에 거주하는 기록 또는 성인의 고객에게 연락을 취하기 위해 타당한 노력을 성실히 노력할 것입니다. 시는 이 정책의 사본을 서면으로 제공하고 연장 또는 기타 지불 약정의 가능성은 포함하여 지불 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 방지하기 위한 옵션을 논의하려고 노력할 것입니다.

4.4 서비스 주소에 통지 게시. 시는 서비스 주소에 거주하는 고객 또는 성인과 직접 또는 전화로 연락할 수 없을 경우, 서비스 주소에서 눈에 잘 뛰는 곳에 주거 서비스 중단이 임박했음을 알리는 통지와 이 정책의 사본을 남길 수 있도록 성실히 노력할 것입니다. 통지와 이 정책의 사본은 서비스가 중단되기 최소 48 시간 전까지 거주지에 남겨질 것입니다. 시는 이 통지에 대한 서비스 요금을 평가합니다. 통지에는 다음 정보가 포함됩니다.

- (a) 고객의 이름 및 주소
- (b) 체납액
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 지불 또는 지불 약정을 해야 하는 날짜
- (d) 고객이 금융 지원에 대한 정보를 얻기 위한 절차(해당되는 경우)
- (e) 고객이 지불 약정을 요청하거나 시에서 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호

4.5 서비스가 중단되지 않을 상황. 시는 다음 상황에서는 지불 미납으로 인한 주택 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.

- (a) 아래 섹션 5.1에 따라 시에서 고객 분쟁 또는 불만을 조사하는 동안
- (b) 아래 섹션 5.3에 따라 시의회에 제기한 항소가 계류되는 동안
- (c) 고객의 지불이 아래 섹션 6에 따라 시에서 승인한 연장 또는 대체 지불 일정을 따르고 고객이 승인된 지불 약정을 계속 준수하는 동안.

4.6 마스터 계량기를 통한 서비스가 중단되지 않는 상황. 시는 공동주택 건물, 이동식 주택 주차장 또는 노동자 합숙소의 영구 주거 건물에 있는 마스터 계량기를 통해 수도를 공급하고, 주택, 건물 또는 주차장의 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록의 고객인 경우, 시는

- (a) 고객의 채무가 다른 공공 기관에 지워지거나, 연체 계정 또는 채무로 대표되는 의무가 시의 수도사업자가 아닌 다른 공공기관에서 발생된 상황에서는 지불 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 하지 않습니다.
- (b) 연체 계정이 고객이 소유하거나 관리 또는 운영하는 다른 건물과 관계된 경우
- (c) 공중 보건 또는 건물 관리인이 서비스 종료 시 입주자 또는 공공의 건강이나 안전에 중대한 위협을 가하게 됨을 증명할 경우.

#### 4.7 서비스가 중단되지 않을 특별한 의료 및 재무 상황.

- (a) 시는 다음 조건이 모두 충족될 경우에는 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.
  - (i) 고객 또는 고객의 세입자가 수도 서비스 중단이 주거 서비스가 제공되는 구내 거주자의 생명에 위협이 되거나 건강과 안전에 심각한 위협을 가할 것이라 면허 일차 진료 의사의 승인을 시에 제출함

- (ii) 고객이 도시의 정상적인 청구 주기 내에 재정적으로 주거 서비스 비용을 지불할 수 없음을 입증함 고객이 정상적인 요금 청구 주기 동안 재정적으로 지불할 수 없는 것으로 간주되는 경우: (a) 고객의 가구원이 현재 CalWORKS, CalFresh, 일반 지원(GA), Medi-Cal, SSI(Supplemental Security Income)/SSP(State Supplementary Payment: 생활 보조금) 프로그램 또는 WIC(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children: 캘리포니아 여성, 유아 및 어린이를 위한 특별 추가 영양 프로그램)의 수령자이거나, (b) 고객이 위증죄 처벌에 따라 가구의 연소득이 연방 빈곤선(FPL)의 200% 미만이라고 선언합니다.
- (iii) 고객은 연체료와 관련하여 연장 또는 대체 지급 일정을 포함한 대체 지급 약정을 체결하려고 할 것입니다.
- (b) 위 조건을 모두 충족하는 고객의 경우, 시는 시 재량으로 고객에게 (1) 지불 기간 연장 또는 (2) 대체 지불 일정 중 하나를 선택할 수 있는 선택권을 제공할 것입니다. 시 재무국장은 고객이 제공한 정보와 문서뿐만 아니라, 시의 지불 필요성 등을 고려하여 가장 적절한 지불 약정을 선정합니다.
- (c) 고객은 하위 섹션 (a)의 조건이 충족되었음을 입증해야 합니다. 시에서는 고객에게 문서를 받고 7 일 내에 문서를 검토하고, (1) 시에서 선정한 대체 지불 약정을 고객에게 알리고 해당 대체 약정에 참여하도록 고객의 서명을 요청하며, (2) 고객에게 고객이 하위 섹션 (a)의 조건을 충족하지 않음을 통지합니다.
- (d) 시는 이 섹션에 따른 대체 지불 약정이 부여된 고객이 60 일 이상 (a) 연장된 지불일까지 미납 요금 지불, (b) 대체 지불 일정에 따라 지불액 지불 또는 (c) 수도 서비스에 대한 현재 요금 지불 중 어떤 조치도 이행하지 못할 경우 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 시는 서비스

중단 최소 5 영업일 전까지 서비스 주소지에 눈에 띠는 곳에 서비스 중단 의사 경고문을 게시할 것입니다. 최종 통지가 게시되면 고객은 시에 조사 또는 검토를 요청할 수 없습니다.

4.8 서비스 중단 및 복구 시점. 시는 영업 시간에만 수도 서비스를 중단합니다.

4.9 서비스 복구. 수도 서비스가 중단된 고객은 전화 또는 직접 방문으로 시에 서비스 복구에 대하여 문의할 수 있습니다. 복구 시 지불해야 하는 비용: (a) 적용될 수 있는 벌금을 포함한 연체 금액, (b) 해당되는 경우 섹션 7.1 의 제한사항에 따라 마스터 요금 일정의 채택을 통해 시의회가 승인한 재연결 수수료, (c) 시가 요구하는 경우 보증금.

## 5. 청구 이의 제기 또는 항소 절차

5.1 불만을 제기하거나 조사를 요청하는 시간. 고객은 고객에게 제시하거나 우송한 후 15 일 이내에 서면으로 작성된 불만이나 조사 요청을 제출하여 청구서의 금액에 이의를 제기할 수 있습니다.

5.2 시 주도 검토. 적시의 불만이나 조사 요청은 재무부의 관리자가 검토하여 고객에게 결정사항을 서면으로 제공해야 합니다. 검토 시 섹션 6 에 따라 고객이 연장 또는 대체 지불 일정을 받을 수 있는지 여부를 고려합니다. 시는 시 재량으로 때에 맞지 않는 불만이나 조사 요청을 검토할 수 있지만, 이러한 불만이나 요청은 항소 대상이 되지 않습니다.

5.3 시 의회에 항소 제기. 이 섹션 5 에 따른 적시의 불만이나 조사 요청에서 불리한 결정을 받은 고객은 시의 결정을 우편 발송한 지 10 영업일 내에 시 사무직원과 서면으로 항소 통지를 작성하여 시의회에 결정에 항소할 수 있습니다. 시 사무직원이 항소 통지를 접수하면 예정된 시의회 회의에서 심리할 사안을 정하고 고객에게 회의가 열리기 최소 10 일 전에 심리 시간과 장소를 알리는 서면 통지를 우편 발송합니다. 시의회의 결정이 최종 결정이 됩니다.

## 6. 연장 및 기타 대체 지불 약정

6.1 연장 또는 기타 대체 지불 약정을 요청하는 시기. 고객이 정상적인 지불 기간 동안 청구서를 지불할 수 없는 경우, 고객은 이 섹션 6에 설명된 연장 또는 기타 대체 지불 약정을 서면으로 요청할 수 있습니다. 시에서 서비스 중단에 대한 최후 사전 통지를 우편 발송한 후 13 일 이내에 고객이 자신의 요청을 제출할 경우, 요청은 재무부 관리자가 검토합니다. 연장 및 기타 대체 지불 약정에 대한 시의 결정은 최종적이며 시의회에 항소할 수 없습니다.

6.2 연장. 고객 시, 고객의 미납금 지불은 당초 미납금의 지불 기한 이후 3 개월을 초과하지 않는 범위까지 한시적으로 연장될 수 있습니다. 시 재무국장 또는 피지명자는 재량껏, 고객에게 연장이 제공될 기간을 결정해야 합니다. 고객은 시가 정한 날짜까지 미납금 전액과 벌금을 납부해야 하며, 이후 청구 기간 동안 발생하는 모든 수도 요금을 현행대로 유지해야 합니다. 섹션 6.2에 따른 연장은 24 개월 연속 기간 내에 계정당 한 번만 연장이 허용됩니다. 고객이 지불 연장을 사용했는데 지불할 수 없거나 미납되지 않도록 하지 못하면 섹션 6.3에 정의된 대로 고객이 적격 고객인 경우 대체 지불 계약을 포함한 지불 조건을 사용할 수 있습니다.

6.3 대체 지불 일정. 적격 고객은 시의 재무국장이 자신의 재량으로 결정한 대로, 12 개월을 초과하지 않는 대체 지불 일정에 따라 미납금과 벌금을 지불할 수 있습니다. 대체 지불 일정은 승인될 경우 시가 정한 지불일과 일치하지 않는 정기 일시 지급을 허용하거나 시의 정기 지불일보다 더 길거나 짧은 간격으로 지불할 수 있습니다. 대체 지불 일정 기간 동안 고객은 후속 청구 기간 동안 발생하는 모든 수도 요금에 대해 미납하지 않아야 합니다. 대체 지불 일정과 납부액은 서면으로 명시되어 고객에게 제공될 것입니다.

이 섹션의 목적을 위한 적격 고객은 다음 조건을 모두 충족하는 고객입니다.

- a. 고객 또는 고객의 세입자는 복지 및 기관법의 섹션 14088의 하위 (b), 단락 (1) 하위 단락 (A)에 정의된 조건에 따라, 주거 서비스 중단이 주거 서비스가 제공되는 건물 거주민의 생명을 위협하거나 이들의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 것이라는 일차 진료 의사의 인증을 도시 및 지역사회 수도계에

제출함.

- b. 고객의 가구원이 현재 CalWORKS, CalFresh, 주 또는 지방 일반 지원(GA) 프로그램, Medi-Cal, SSI(Supplemental Security Income)/SSP(State Supplementary Payment: 생활 보조금) 프로그램 또는 WIC(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, Children: 캘리포니아 여성, 유아 및 어린이를 위한 특별 추가 영양 프로그램)의 수령자이거나, 고객이 가구의 연소득이 연방 빈곤선(FPL)의 200% 미만이라고 선언함.
- c. 고객이 여기에 정의된 대로 대체 지불 계약을 체결하려고 함.

6.4 계약 불이행. 고객에게 섹션 6에 따라 지불 약정이 부여된 경우: (1) 연장 날짜까지 미납금을 지불하지 못하거나, (2) 대체 지불 일정에 따라 미납금을 지불하지 못하면 시는 수도 서비스를 종료할 수 있습니다. 시는 서비스 중단 최소 5 영업일 전까지 서비스 주소지에 눈에 띠는 곳에 서비스 중단 의사 최후 통지를 게시할 것입니다. 최종 통지가 게시되면 고객은 시에 조사 또는 검토를 요청할 수 없습니다.

## 7. 저소득 고객을 위한 구체적인 프로그램.

7.1 재연결 요금 제한. 시에 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 제시하는 주거 고객의 경우, 시는 2020년 정상 운영 시간에는 서비스 복구 비용을 50 달러, 비운영 시간에는 150 달러로 제한합니다. 제한은 시의 서비스 복구 비용이 실제로 이러한 금액을 초과하는 경우에만 적용됩니다. 이러한 제한은 2021년 1월 1일부터 노동 통계국의 소비자 물가지수(CPI-U)의 변경에 따라 매년 조정됩니다.

7.2 자격. 시는 다음과 같은 경우 주거 고객을 가구의 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만이라고 간주합니다. (a) 가구원이 현재 CalWORKS, CalFresh, 일반 지원(GA), Medi-Cal, SSI(Supplemental Security Income)/SSP(State Supplementary Payment: 생활 보조금) 프로그램 또는 WIC(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, Children: 캘리포니아 여성, 유아 및 어린이를 위한 특별 추가 영양 프로그램)의 수령자이거나, (b) 고객이 위증죄 처벌에 따라 가구의 연소득이 연방 빈곤선(FPL)의 200% 미만이라고 선언한 경우.

## 8. 입주자 또는 세입자가 시의 고객이 되는 절차

8.1 적용성. 이 섹션 8은 주거 서비스 주소의 건물 소유자, 임대주, 관리자 또는 운영자가 기록의 고객으로 등재되어 있고 미납으로 인하여 수도 서비스를 중단하려고 한다는 통지를 받았을 때만 적용됩니다.

8.2 시 서비스 약관에 동의. 시는 각 입주자가 서비스 약관에 동의하고 시 법령의 요건을 충족할 경우 실제 주거 입주자에게 서비스를 제공합니다. 다만, 입주자 중 한 사람 이상 시의 요건을 충족시키기 위해 계정에 지불해야 하는 후속 요금을 책임지려고하거나 할 수 있는 경우 또는 시의 규칙 및 규정의 요건을 충족하지 않은 입주자들에게 시가 법적으로 사용할 수 있는 물리적 수단으로, 선택적으로 서비스를 중단할 수 있는 경우, 시는 이러한 요건을 충족시킨 입주자들에게 서비스를 제공합니다.

8.3 임차 확인. 입주자는 연체 계정에 미납액을 지불하지 않고 고객이 될 수 있으려면 기록의 연체 계정 고객이 주거지의 임대주, 관리자 또는 대리인이거나 이었음을 확인시켜야 합니다. 확인에는 시의 재량에 따라 임대차 계약 또는 임대료 계약, 임대료 영수증, 입주자가 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 민법 섹션 1962에 따라 공개된 정보를 포함할 수 있지만, 이에 국한되지는 않습니다.

9. **노인 및 부양 가족 성인을 위한 제 3 자 알림 서비스**. 시는 (복지 및 기관법 15610(b)(1)에 정의된 대로) 65 세 이상 또는 도움이 필요한 성인인 주거 고객에게 고객의 계정이 연체되고 종료 예정될 때 알림 수령자로 고객이 지정한 사람에게 알립니다. 알림에는 서비스 종료 방지를 위해 필요한 정보가 포함될 것입니다. 시는 서비스가 종료되기 최소 10 일 전에 지정된 제 3 자에게 알림을 우편 발송합니다. 참여하려면 고객은 시에서 제공하는 양식으로 제 3 자 알림 요청을 제출해야 하고 지명된 제 3 자의 서면 동의를 포함해야 합니다. 알림 서비스는 제 3 자에게 연체 요금을 납부해야 하는 의무를 부여하지 않고, 서비스 종료를 방지하거나 지연시키지 않습니다.

10. **특정 서면 통지에 대한 언어**. 이 정책의 섹션 4 및 섹션 6.6에 따른 모든 서면 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 시의 서비스 구역 내에서 10% 이상의 사람들이 사용하는 다른 언어로 제공되어야 합니다.

11. **기타 해결책.** 시는 수도 요금 미납에 대하여 수도 서비스 중단뿐만 아니라, 부동산에 대한 선취특권, 청구 또는 법적 소송 제기, 미납금액 징수 등을 포함하여(이에 국한되지 않음), 법적 또는 형평상 이용 가능한 다른 해결책을 추구할 수 있습니다. 법적 조치가 시에 유리하게 결정된 경우, 시는 변호사비 및 적립이자를 포함하여 모든 비용과 경비를 지불할 수 있습니다.
12. **기타 고객 위반으로 인한 수도 서비스 중단** 시는 미납이 아닌 다른 시 조례, 규칙 또는 규정 위반에 대해 수도 서비스를 중단할 수 있는 권리를 보유합니다.
13. **수수료 및 비용 발생.** 이 정책에 명시되어 있는 경우를 제외하면, 연체료를 포함하여(이에 국한되지 않음), 시의 다른 규칙, 규정 또는 정책에 따라 고객이 발생시킨 수수료 및 비용을 납부해야 하고 여기에 명시된 대로 지불할 수 있습니다.
14. **시 직원들에 의한 결정.** 이 정책에 따라 시 재무국장이 내릴 수 있는 결정은 피지명자가 감당할 수 있습니다.