

정책명: 거주용 수도 서비스 차단 정책	당국: 임페리얼 시(City of Imperial)
적용: 요금 미납으로 인한 거주용 수도 서비스 차단 관련 상원법안 제 998 호 준수를 보장하기 위해.	승인 날짜: 2020 년 3 월 18 일 법원 명령: F18

## 거주용 수도 서비스 차단 정책

### I. 목적

본 거주용 수도 서비스 차단 정책("정책")의 목적은 상원법안 제 998 호에 따라 요금 미납으로 인한 거주용 수도 서비스 차단에 대한 지침을 마련하는 것입니다. 본 정책은 거주용 수도 서비스 고객의 요청에 의한 서비스 종료 또는 거주용 고객 또는 상업 계정과 같이 비거주용 고객의 무단 조치로 인한 임페리얼 시("시")의 서비스 종료에는 적용되지 않습니다.

해당 정책은 시의 인터넷 웹사이트([www.cityofimperial.org](http://www.cityofimperial.org))를 통해 일반 시민에게 공개될 것이며 요청 시 서면으로 제공될 것입니다. 본 정책은 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 시 거주민 중 최소 10%가 사용하는 기타 언어로 이용할 수 있습니다.

거주 고객은 시 공공요금 청구 부서에 (760) 355-1247 번으로 연락하여 본 정책의 약관에 따라 요금 미납으로 인한 거주용 수도 서비스 차단을 피하기 위한 옵션을 논의할 수 있습니다.

### II. 절차

1. 거주용 수도 서비스 차단 요건: 시는 다음과 같은 경우 거주용 수도 서비스를 차단할 수 없습니다.
  - A. 고객이 연속하여 60 일 미만으로 요금을 체납한 경우.
  - B. 아래 제 3 조에 규정된 대로 공공요금에 대한 적시의 상소 절차 중.
  - C. 4.A.(i)의 조건인 경우, 1 차 의료 제공자 증명 또는 4.A.(ii). 저소득 가구 고지(Low Income Household Declaration) 요건이 충족되고 고객이 납부 예정일에 현재 청구서 지급을 포함하여 대안적인 지급 협정 요건을 준수한

경우.

2. 시가 고객에게 연락:

- A. 시 행정 서비스부 담당자가 요금 미납으로 인한 서비스 차단 전 근무일 기준 7일 이전에 계정에 지명된 고객에게 전화 또는 서면 통지서로 연락할 것입니다.
- B. 체납 및 임박한 서비스 차단에 대한 서면 통지서, "체납 통지서"는 계정에 지명된 고객에게 우편으로 발송될 것입니다. 고객 우편 주소가 서비스가 제공되는 부동산의 주소가 아닌 경우, 체납 통지서는 "점유자"를 수신인으로 하여 서비스가 제공되는 부동산의 주소로도 발송될 것입니다.
- C. 시 담당자가 계정에 지명된 고객에게 전화로 연락하는 경우 해당 고객에게 시 정책을 제공하고 요금 미납으로 인한 서비스 차단을 피하기 위한 옵션을 논의하도록 제안할 것입니다.
- D. 시 담당자가 고객 또는 해당 거주지를 점유하고 있는 성인에게 전화로 연락할 수 없으며 서면 통지서가 배달 불가로 반송된 경우, 시 담당자가 해당 거주지를 방문하여 (고객이 사용하는 언어로 된) 본 정책 및 체납 통지서를 문고리에 놓아 눈에 띄는 장소에 게시하도록 "선의의 노력"을 다할 것입니다.

3. 기존 계정상 지불금에 대해 상소 또는 이의 제기하기 위한 공식 절차

- A. 부정확한 사용 및/또는 서비스 부과 금액으로 인해 공공요금 지불에 대해 이의 제기하는 성인 거주 고객은 해당 공공요금에 대해 상소할 수 있습니다. 해당 금액이 체납된 경우에도 상소를 제기할 수 있습니다. 상소를 제기하는 고객은 해당 문서에 "공공요금 상소"를 표기하여 서면으로 제출하고 다음 사항을 포함해야 합니다: 날짜, 고객명, 계정번호, 위치 주소, 우편 주소, 체납 금액, 체납 통지서 날짜, 상소 절차를 시작한 상소 이유. 상소에 대한 수수료는 없습니다. 해당 문서에 모든 청구서 또는 기타 증거를 부착해야 하며 해당 계정 지불에 책임이 있는 성인이 서명해야 합니다.
- B. 상소문은 체납 통지서 날짜 또는 청구서 수령일(둘 중 적용 가능한 날짜)로부터 역일 기준 15일 이내 제출해야 합니다.

- C. 행정 서비스 과장 또는 그 지명인이 상소 요청서를 검토할 것입니다. 행정 서비스 과장은 해당 상소를 승인 또는 기각할 것이며 완료된 상소 접수일로부터 역일 기준 10 일 이내로 지불 기간을 설정할 것입니다. 행정 서비스 과장의 결정은 최종적인 것입니다.
- D. 시 당국은 상소가 계류 중인 동안 요금 미납으로 인해 거주용 서비스를 차단하지 않을 것입니다. 상소 제기로 인해 상소가 제기되지 않은 수도 요금 징수가 중단되지 않습니다.
- E. 상소가 기각되고 지불 기간이 설정되지 않은 경우, 지불 기한은 행정 서비스 과장의 서면 결정으로부터 역일 기준 30 일 이내입니다.

4. 요금 미납으로 인한 거주용 서비스 차단 연기:

- A. 다음 조건 모두가 충족될 경우 시는 거주용 서비스를 차단하지 않을 것입니다:
  - (i). 1 차 의료 제공자 증명: 고객 또는 고객의 임차인이 시에 거주용 서비스 차단이 생명을 위협하거나 거주용 서비스가 제공되는 부동산 거주인의 건강 및 안전에 심각한 위협을 야기할 1 차 의료 제공자 증명서(복지 기관 코드 제 14088 조에 정의된 대로)를 제출한 경우.
  - (ii). 저소득 가구 고지(Low Income Household Declaration): 고객 가구 내 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원금, Medi-Cal, 보충 안전 소득(Supplemental Security Income)/주 보충 지불 프로그램(State Supplementary Payment Program), 여성, 유아, 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 수령자이거나 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준(제 7 조 참조)의 200% 미만이라고 고지한 경우 해당 고객은 재정적으로 거주용 서비스 요금을 지불할 수 없는 것으로 간주됩니다.
  - (iii). 대안적 또는 기타 재지불 협정: 고객이 본 정책에 부합하게 할부 상환 협정, 지연되거나 삭감된 지불금에 대한 대안적 지불 일정 또는 계획을 체결할 의향이 있고 서명된 "대안적 지불금" 요청을 서면으로 제공하는 경우.

B. 상기 제 4.A 조 내 모든 조건이 충족되는 경우 행정 서비스 과장은 다음 옵션 중 하나 이상을 선택하여 고객에게 제안할 것입니다: 미지불 잔액의 분할 상환, 대안적 지불 일정 참여, 미지불 잔액의 부분 또는 전체 삭감, 지불의 일시적 연기.

C. 시 당국은 다음과 같은 경우 문고리를 이용하여 해당 부동산의 눈에 띄는 장소에 "서비스 차단 최종 통지서"를 게시한 후 근무일 기준 5일 후 거주용 수도 서비스를 차단할 수 있습니다.

- (i). 고객이 연속하여 역일 기준 60일 이상 동안 지불 옵션을 준수하지 못한 경우.
- (ii). 지불 옵션을 수락하면서 고객이 현재 거주용 서비스 부과금을 역일 기준 60일 이상 지불하지 않은 경우.

5. 대안적 지불 협약:

A. 분할 상환 협약:

- (i). 다음 청구 기간까지 연장된 지불 협약은 분할 상환 계획으로 간주되며 이는 고객이 서면으로 서명해야 합니다.
- (ii). 재지불 옵션은 원 청구일자로부터 12개월 이내 미결제 금액을 재지불해야 합니다. 개별 사건의 상황에 기초하여 고객에게 과도한 어려움을 초래하지 않도록 필요한 경우 행정 서비스 과장은 재지불 기간을 더 길게 부여할 수 있습니다.
- (iii). 일반적으로 분할 상환금 또는 기타 재지불금은 고객의 정규 청구서의 납부일자와 결합되어 해당 일자가 적용될 것입니다.

B. 고객은 현재 수도 요금을 지불할 뿐만 아니라 재지불금 옵션 조건을 준수해야 합니다.

- (i). 고객은 분할 상환 계획에 따라 체납된 부과금을 지불하면서 추가적인 비지불 부과금의 추가 분할 상환을 요청할 수 없습니다.
- (ii). 역일 기준 60일 이상 동안 현재 거주용 서비스 부과금을 지불하지

않는 경우 고객은 체납한 것이며 상기 제 2 조 통지서 조항이 차단 전 적용되지 않습니다.

(iii). 부도 수표로 한 지불은 해당 수표 일자 기준 지불을 실패한 것으로 간주됩니다.

- C. 대안적 지불 일정: 정상적인 지불 기간 내 수도 서비스 비용을 지불할 수 없는 고객은 연체료 또는 서비스 중단을 피하기 위해 임시로 "대안적 지불 일정"을 요청할 수 있습니다. 행정 서비스 과장은 해당 요청사항을 검토하여 완전한 요청을 받은 날로부터 역일 기준 10 일 이내 지불 협정을 허가할지 결정할 것입니다. 행정 서비스 과장의 결정은 최종적인 것입니다.
- D. 연기 또는 삭감된 지불 계획: 거주 고객은 체납된 부과금을 지불하거나 지불 불능으로 인해 연체될 수 있는 부과금을 해결하기 위해 시간 연장을 신청할 수 있습니다. 지불 연장은 시 공공요금 청구 부서에 서면 또는 전화로 요청할 수 있습니다. 본 요청서는 연체일 전 행정 서비스 과장에게 제출되어야 합니다. 승인된 연장은 체납 통지서가 생성된 달의 다음 달 15 일까지 또는 행정 서비스 과장이 승인한 특정일에 유효할 것입니다. 연체료 \$50 가 적용될 수 있습니다. 전체 계정 잔액 더하기 \$50 연체료 전액을 서비스 차단을 피하기 위해 연장이 승인된 날짜 당일 또는 그전까지 지불해야 합니다.
- E. 연체료: 해당 고객이 연체일까지 수도요금을 지불하지 못한 것이 고객이 통제할 수 없는 사유로 인한 것이었다는 선의의 충분한 이유를 제시한 경우 행정 서비스 과장은 연체료를 면제할 수 있습니다.

#### 6. 임대인-임차인 수도요금 지불:

거주하는 임차인과 거주인의 소유자, 매니저 또는 대리인 간에 임대인-임차인 관계가 있고 해당 소유자, 매니저 또는 대리인이 수도 서비스 고객이며 수도 서비스 요금을 지불하지 않았거나 지불할 수 없는 경우 다음과 같은 지침이 적용됩니다.

- A. 시 당국이 임대인에게 개별 계량 거주용 서비스를 제공하는 경우, 시 당국은 임대인 계정이 체납되었을 때 서비스가 종료될 것임을 종료 최소 10 일 전 임차인에게 알리기 위해 선의의 모든 노력을 기울여야 합니다. 또한 본 통지서는 임차인에게 그들이 고객이 될 권리가 있으며 그러한 서비스 협약의 세부사항(누구에게 서비스 요금이 청구될 것인지)을 알려야 합니다. 이때

연체된 계좌에서 지불해야 하는 금액을 지불할 필요는 없습니다. 본 통지서는 문고리로 배달될 것입니다.

B. 각 점유자가 서비스 약관에 동의하고 법률 및 시 규칙 및 조세 요건을 충족하지 않는 한 시 당국은 거주하는 임차인이 서비스를 이용할 수 있게 할 의무는 없습니다. 그러나, 거주하는 임차인 중 한 명 이상이 시 당국이 만족할 수준으로 해당 계정의 이후 부과금에 대한 책임을 질 의향이 있으며 그러한 능력이 있는 경우 또는 시 규칙 및 조세 조건을 충족하지 않은 임차인에게 선별적으로 서비스를 중단할 시 당국이 법률적으로 이용할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우 시 당국은 그러한 조건을 충족하는 임차인이 서비스를 이용할 수 있게 할 수 있습니다.

(i). 일정 기간 동안의 이전 서비스가 시 당국과의 신용을 확립하기 위한 조건인 경우 거주 및 임대료 지불 증명 또는 해당하는 기간 동안 시 당국이 수용할 수 있는 기타 신용 의무가 만족스러운 등가물입니다.

(ii). 리스 또는 임대료가 거주용 수도 서비스 요금을 포함하여 시의 고객이 되는 거주하는 임차인은 그러한 요금이 별도로 명시되지 않는 경우 그러한 서비스에 대해 시 당국에 지불하는 모든 합리적인 부과금에 대한 각각의 지불금액을 리스 또는 임대료로부터 공제할 수 있습니다.

C. 소유주가 수도 서비스 고객인 분리된 단독 세대 거주인 경우 시 당국이 임차인에 대해 다음 중 하나를 할 수 있습니다:

(i). 수도 서비스 요금 미지불로 인한 종료 전 역일 기준 최소 7 일 전 종료 통지.

(ii). 임차인에 의한 연체료 지불을 피하기 위하여 행정 서비스부는 고객이 되는 임차인에게 연체 계정 기록 고객이 해당 부동산 소유주, 매니저 또는 거주 대리인이거나 또는 해당하는 자이었는지를 확인하도록 요구할 것입니다. 확인서는 리스 또는 임대 계약서, 임대료 영수증 또는 점유자가 해당 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서를 포함하되 이에 국한되지 않습니다. 임차인이 이러한 요건을 만족하는 경우 점유자는 연체 계정상

지불해야 하는 금액을 지불할 책임을 피할 것입니다.

7. 거주용 수도 서비스 재확립:

- A. 요금 미납으로 인해 중단된 수도 서비스를 재개하기 위하여 고객은 재연결 수수료 더하기 모든 연체료를 지불하거나 승인된 지불 계약을 제출해야 합니다. 시 당국은 실행 가능한 한 빨리 서비스를 재개할 것입니다.
- B. 시 직원 이외의 자가 작동한 수도 서비스는 벌금 또는 추가 부과금 또는 수수료의 대상이 될 것입니다. 무단으로 서비스를 복원한 결과 발생한 손해는 고객의 책임입니다.
- C. 저소득 고객: 고객이 행정 서비스 과장에게 세대 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 증명한 경우, 시는 다음 조치를 수행해야 합니다:
  - (i). 공공 서비스국 근무시간에는 작동을 위한 서비스 재연결 수수료를 \$50 로, 비영업 시간에는 \$125 로 설정. 재연결 수수료는 2021 년 1 월 1 일 개시되는 소비자 가격 지수(Riverside, 모든 도시 소비자)의 변경에 대한 연간 조정의 대상이 됩니다.
  - (ii). 12 개월마다 한 번 체납 청구서에 대한 이자를 면제.
  - (iii). 저소득 가구 고객: 추가 조항. 세대 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원금, Medi-Cal, 보충 안전 소득(Supplemental Security Income)/주 보충 지불 프로그램(State Supplementary Payment Program), 여성, 유아, 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 수령자이거나 고객이 해당 세대의 연간소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 고지한 경우 해당 거주 고객은 세대 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만인 것으로 간주됩니다.

8. 보고하기: 시는 요금 미납으로 인한 거주용 서비스의 연간 중단 수를 시 인터넷 웹사이트 및 주 수도 자원 통제국(State Water Resources Control Board)에 보고할 것입니다.

