

# COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 1

## 1. 목적

본 방침의 목적은 체납으로 인한 불량 고객계정에 대하여 주거용 수도 서비스 중단 지침을 확립하는 데 있습니다.

## 2. 방침

### 2.1 적용가능성

본 방침은 Senate Bill(상원 법안) 998호(“SB998”), 주거용 수도 서비스 중단 조항에 대한 고수 방침을 규정합니다. SB998은 2018년 9월 28일자로 승인되어 2020년 2월 1일자로 발효될 예정이며, 체납으로 인한 불량 고객계정에 대하여 주거용 수도 서비스를 중단하는 요건이 그 골자입니다.

## 3. 요건

### 3.1 방침

시 당국에는 체납으로 인한 불량 고객계정의 주거용 수도 서비스 중단에 관한 서면 방침이 영문, Civil Code(민법전) 1632절에 수록된 언어, 및 시의 서비스 구역에 거주하는 주민의 최소 10%가 사용하는 기타 언어들로 작성되어 있습니다. 본 방침은 시 당국의 인터넷 웹사이트에서 참고할 수 있습니다. 본 방침에서는 다음과 같은 사항 전체를 기술하고 있습니다:

#### 3.1.1 자연이나 감액된 납부 계획

3.1.1.1 Director of Finance and Information Systems(재정정보국장)은 납부하기로 하는 구두 약속을 받고 고객의 납부 시한 연장을 제안할 수도 있습니다. 납부 시한 연장이 현재의 청구서 마감 일자를 지날 수는 없습니다. (Brentwood Municipal Code(브렌트우드 지자체 규정 “BMC”) 3.26.310절 참조).

#### 3.1.2 대체 납부 일정

3.1.2.1 Director of Finance and Information Systems(재정정보국장)은 대체 납부 일정 또는 분할 납부 합의를 제안할 수 있습니다(BMC 3.26.130 및 3.26.310 참조).

#### 3.1.3 고객이 청구서에 대한 이의 제기나 신청을 하기 위한 공식 절차

3.1.3.1 고객은 BMC 3.26.170절에 규정되어 있는 절차를 따라 청구서에 대한 이의 제기가 가능합니다.

#### 3.1.4 체납에 따른 주거용 수도 서비스의 중단을 피하기 위해 선택 방안을 논의할 연락처 전화번호

3.1.4.1 Utility Billing(공과금 청구담당부서) 전화번호가 청구내역서, 지불요청 통지, 중단 통고, 문자 메시지 및 도어 행거에 인쇄되어 있습니다. Utility Billing(공과금 청구담당부서)가 전화 메시지를 통하여 고객에게 연락하는 경우에는 Utility Billing 전화번호가 주어집니다.

### 3.2 중단 기간 및 통고

## COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 2

3.2.1 시 당국은 고객이 청구일자로부터 최소 60일간 연체 상태가 되기까지는 체납에 따른 주거용 수도 서비스의 중단을 실시하지 않습니다.

3.2.2 체납에 따른 주거용 수도 서비스의 중단 전 7 영업일 후, 시 당국에서는 전화나 서면 통지를 통해 해당 계정의 고객에게 연락을 취합니다.

3.2.2.1 해당 계정에 지정된 성명의 고객에게 전화로 연락하는 경우, 시 당국에서는 체납에 따른 주거용 수도 서비스의 중단에 관한 본 방침을 해당 고객에게 서면으로 제공합니다. 시 당국은 또한 본 방침의 3.1 절에 심도 있게 기술되어 있는 바와 같이 중단을 피하기 위한 고객의 선택방안을 가지고 논의할 것을 제안합니다.

3.2.2.2 해당 계정에 지정된 성명의 고객에게 서면 통지로 연락하는 경우, 체납 및 임박한 중단에 관한 서면 통지는 서비스가 제공되는 거주지의 고객에게 우송됩니다. 고객의 주소가 서비스 대상 건물의 주소가 아닌 경우, 해당 통지는 또한 해당 건물의 주소, 즉 “입주자” 앞으로도 발송하게 됩니다. 통지 내용은 다음과 같습니다.

- 고객의 성명 및 주소
- 체납액
- 주거용 서비스 중단을 피하기 위하여 납부 또는 납부 합의가 필요한 마감 일자
- 체납 요금을 납부할 시간의 연장 신청을 위한 절차 설명
- 청구서의 검토 및 이의 제기를 위한 청원 절차의 설명
- 고객이 연기, 감액, 대체 또는 분할 납입 일정을 요청할 수 있는 절차의 설명

3.2.2.3 만일 시 당국이 해당 고객이나 해당 주거지에 입주한 성인과 전화로 연락할 수 없을 경우, 서면 통지는 인도 불능건으로서 우편물을 통해 발송되며, 시 당국은 최대한 선의의 노력을 기울여 주거지를 방문하고 눈에 잘 띄는 곳에 체납과 본 방침에 근거한 주거용 수도 서비스 중단이 임박함을 알리는 통지문을 남겨 둡니다.

3.2.2.4 해당 거주지의 성인이 수도 요금 청구서를 놓고 시 당국에 이의 제기를 할 경우, 시 당국은 해당 이의 제기권이 계류 중인 동안에는 주거용 서비스를 중단하지 않습니다. (BMC 3.26.170 절 참조).

3.2.3 다음 조건 전체가 충족되는 경우, 시 당국은 체납으로 인한 주거용 서비스를 중단하지 않습니다.

3.2.3.1 고객이나 고객의 세입자는 해당 조항이 Welfare and Institutions Code(복지시설법: WIC) 14088 (1) (A)에 규정된 바와 같이, 주거용 수도 서비스의 중단이 주거용 서비스가 제공되는 건물 구내 거주인의 생명에 위협이 되거나 거주인의 건강과 안전에 심각한 위협을 가한다는 “주치의(PCP)”의 증명서를 시 당국에 제출합니다.

3.2.3.2 해당 고객은 자신이 재정적으로 시 당국의 정상적인 청구 주기 안에 주거용 서비스 요금을 납부할 수 없음을 입증합니다. 재정적으로 시 당국의 정상적인 청구 주기 안에 주거용 서비스 요금을 납부할 수 없는 상황으로 간주되려면, 고객이나 고객 가구의 어느 구성원이 반드시 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, Supplemental Security Income(생활보조금: SSI)/State

## COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 3

Supplementary Payment Program(주정부 지원금 프로그램 SSP), 또는 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children(여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아주 특별영양보충 프로그램 WIC)의 현행 수급자이거나 해당 고객이 가구의 연수입이 연방빈곤기준(FPL)의 200% 아래라는 점을 신고합니다.

3.2.3.3 고객은 연체되거나 감액된 납부 계획(본 방침 3.1.1절 참조), 대체 또는 분할 납부 일정(본 방침 3.1.2절 참조)에 착수할 용의가 있습니다.

3.2.3.4 본 방침 3.2.3.1절부터 3.2.3.3절까지 충족될 경우, 시 당국은 본 방침 3.1.1절 또는 3.1.2절에 일치하는 대체 결제계획, 또는 기타 금리 지급자에 대한 추가 청구 없이 자금을 융통한 미납 잔액의 부분 감액(연체료 면제)을 제안합니다. 시 당국은 고객이 동의할 최상의 납부 선택방안을 고르며, 해당 납부 방안의 핵심 범위를 설정할 수 있습니다.

3.2.4 주거용 서비스는 시 당국이 다음 어느 하나의 조건에 따라 고객의 건물 내에서 눈에 잘 띄는 위치에 최종적인 서비스 중단 예정 통보서를 게시한 후 5 영업일 이후에 중단에 들어갈 수 있습니다.

3.2.4.1 고객이 체납에 대한 분할 납부 합의, 대체 납부 일정, 또는 납부일정의 연기나 감액을 60일 이상 준수하지 못하는 경우.

3.2.4.2 고객이 체납에 대한 분할 납부 합의, 대체 납부 일정, 또는 납부일정의 연기나 감액을 합의한 기간 동안에 현행 주거용 서비스 요금을 60일 이상 납부하지 않는 경우.

### 3.3 서비스 중단 이후 수도 서비스의 복구

3.3.1 미납으로 인하여 서비스가 중단되면 시 당국에서는 해당 서비스의 복구방법에 관한 정보를 제공합니다. 서비스 복구에 필요한 체납 요금 및 수수료 전액이 납부되기까지는 서비스가 복구되지 않습니다. 고객은 현금, 자기앞 수표 또는 우편환에 한하여 납부해야 합니다(BMC 3.26.290절 참조).

3.3.1.1 State Health and Safety Code(주 보건안전기준: H&S Code) 116914절 (a) (1)에 의하여, 정상 근무시간(7:30 AM -2:30 PM)에 재연결하는 수수료는 \$50 (H&S Code 116914절 (a) (1)에 의하여 연간 조정이 가능한 바와 같이) 또는 시 당국의 비용 배분계획에 제시된 바와 같이 재연결 실비만큼 저렴합니다.

a. 재연결 비용은 2021년 1월 1일에 시작하는 연간 조정에 따라 다를 수 있습니다. 조정률은 캘리포니아 지역의 San Francisco-Oakland-Hayward에 대한 소비자물가지수(CPI)에 근거합니다.

3.3.1.2 H&S Code(보건안전기준) 116914절 (1)에 의하여, 근무시간외(7:30 AM 전 및 2:30 PM 후)에 재연결하는 수수료는 \$150 (H&S Code 116914절 (a) (1)에 의하여 연간이 조정 가능한 바와 같이) 또는 시 당국의 비용 배분계획에 제시된 바와 같이 재연결 실비만큼 저렴합니다.

## COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 4

- a. 재연결 비용은 2021년 1월 1일에 시작하는 연간 조정에 따라 다를 수 있습니다. 조정률은 캘리포니아 지역의 San Francisco-Oakland-Hayward에 대한 소비자물가지수(CPI)에 근거합니다.

### 3.4 수도 서비스의 중단 임대주-세입자 관계

- 3.4.1 H&S Code 116916절 (a)에 명시되어 있는 소유주, 관리책임자, 또는 거주 구조물의 운영사업자가 기록상 고객일 경우, 시 당국에서는 최대한 선의의 노력을 기울여 거주자에게 서면 통지로서 해당 계정이 채납 상태 시점에 최소한 종료 10일 전에 서비스가 종료될 예정임을 알려 드립니다. 서면 통지를 사용하여 거주자들은 고객이 되는 권리가 있어 채납 계정에 지급기일이 될 수 있는 금액을 납부할 필요없이 자신들에게 해당 서비스의 청구서가 발송된다는 사실을 보다 자세히 알려 드립니다.
- 3.4.2 시 당국은 H&S Code 116916절 (a)에 명시되어 있는 주거용 구조물의 거주자 각인이 시 당국의 서비스 약정에 합의하고 법률, 시 당국의 규칙 및 요금표의 요건을 충족하기 전에는 거주자들이 서비스를 이용할 수 있도록 조치할 필요가 없습니다. 그러나, 1인 이상의 거주자가 시 당국이 만족할 수 있도록 해당 계정에 대한 차후의 요금을 부담할 용의와 능력이 될 경우 또는 시 당국의 규칙 및 요금표의 요건을 충족하지 못한 해당 거주자들에 대하여 서비스를 선택적으로 종료시키는 시 당국에 법적으로 가능한 실질적 수단이 있을 경우, 시 당국은 이들 요건을 충족한 거주자들이 서비스를 이용할 수 있도록 조치합니다.
- 3.4.3 한동안 이전의 서비스가 시 당국과의 신용을 확고히 하기 위한 조건일 경우, 해당 기간 동안의 시 당국이 용인 가능한 거주 및 신속한 임차료 납부 증명 또는 기타 신용 의무는 변제의 의무를 다한 바와 동일합니다.
- 3.4.4 H&S Code 116916절 (e)에서는 본 절에 따라 시 당국의 고객이 되는 어느 거주자로서 임차료 납부와 같은 정기 납부액에 주거용 수도요금도 포함되는 경우에는 어느 거주자에게든 인가하고, 정기 납부액에서 전번 납부기간 중에 이들 서비스에 대해 시 당국에 납부한 적정 요금 전액을 각 납부기간에 공제하기 위하여 이들 요금은 별도로 기재되지 않습니다. 시 당국은 언급한 공제분에 대한 책임을 지지 않으며, 해당 공제분은 거주자 및 우선적으로 납부하는 대상자 사이에 문제로 남습니다.
- 3.4.5 1가구 단독주택의 경우, 채납 계정에 지불기일이 된 금액이 면제되기 위해서는, 시 당국이 고객이 되는 입주자에게 공식 기록상 해당 채납 계정 고객이 임대주, 관리책임자, 또는 주택 대리인이거나 임대주, 관리책임자, 또는 주택 대리인이었던 사실을 확인하도록 요구할 수도 있습니다. 확인 내용에는 이에만 국한되지는 않으나, 리스 또는 렌탈 임대차 계약서, 임대료 영수증, 해당 입주자가 건물을 임차하고 있음을 나타내는 정부 발급 서류, 또는 Civil Code(민법전) 1962절에 의하여 공개된 정보를 포함할 수 있습니다.

### 3.5 연차 보고

- 3.5.1 시 당국은 시의 인터넷 웹사이트에서 State Water Resources Control Board(주 수자원 관리위원회)에 요금 납부 능력이 없음에 따른 주거용 서비스의 중단 건수를 연례 보고합니다.

### 3.6 분리 가능성

- 3.6.1 본 방침의 제목, 절 관(하위 절), 항(단락), 문장, 조항 및 문구는 분리가 가능합니다. 법원에서 그

## COUNCIL/ADMINISTRATIVE POLICY

Subject: Residential Water Service Discontinuation for Nonpayment of a Delinquent Account	Policy No: 10-24	Date: November 12, 2019
	Resolution No.: 2019-133	Page 5

어느 항목이라도 헌법에 위배되거나, 무효이거나 집행이 불가능한 사항으로 선고할 경우, 해당 결정사항은 나머지 조항에 영향을 미치지 않습니다.

### 3.7 비인가 행위

- 3.7.1 본 방침은 고객의 비인가 행위로 인한 시 당국의 서비스 연결 종료에 적용되지 않습니다. (BMC 3.26.230절 참조).