

## CITY POLICY ON DISCONTINUATION OF RESIDENTIAL WATER SERVICE (주거용 수도 서비스 중단에 관한 시 정책)

### I. 목적

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

### II. 정책

본 정책에서는 6 장을 Health and Safety Code(보건안전법)의 디비전(부) 104 의 파트 12(“Water Shutoff Protection Act: 단수보호법”)에 6 장(116900 절로부터 시작)을 추가하는 Senate Bill(상원 법안) 998 호(“SB998”), 주거용 수도 서비스 중단 조항에 대한 고수 방침을 규정합니다. SB998 은 2018년 9월 28 일자로 승인되어 체납으로 인한 불량 고객계정에 대하여 주거용 수도 서비스를 중단하는 요건이 그 골자입니다. 본 정책은 시 당국의 인터넷 웹사이트에서 참고할 수 있으며 영어, California Civil Code(캘리포니아주 민법)의 섹션(절) 1632 에 나오는 언어들, 그리고 해당 서비스 구역 거주민의 최소 10%가 사용하는 기타 언어로도 이용이 가능합니다.

### III. 대체효과

본 정책의 약관 및 조항과 일치해야 할 Water System(수도 시스템) 규정에 대하여 향후 수정하며 그렇게 함으로써, SB 998 에 따라 수립된 어느 요건에 수도 시스템 규정의 부적합성 일체를 피하려는 시 당국의 취지입니다. 언급한 수정작업이 이루어지고 발효되기까지, 본 정책이 수립된 날짜의 기존 시의 수도 시스템 규정 일체와 실제 충돌하거나 불일치할 정도로 본 정책은 대체 및 통제를 가합니다.

### IV. 서비스 중단 통지

청구일자로부터 최소 60 일간 및 다음 단락의 어느 경우에 따라서든 통지서가 전달된 서비스 중단일자 최소 7 영업일 전에 수용가의 납부 연체가 되기까지는 시 당국이 체납으로 인하여 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다(본 정책의 목적을 보면, “연체(채무 불이행)”는 청구서 만기일자까지 수도 서비스 청구액 전액이 체납된 경우를 말함):

A. 구두 통지. 시 당국이 전화로 해당 계정에 거명한 수용가에 연락할 경우, 시 당국은 본 정책을 서면상으로 제공하고 수용가가 본 정책의 약관에 따른 서비스 중단사태를 피하기 위한 옵션을 놓고 논의해야 하며, 여기에는 아래에 제시한 대안 납부계획 및 재검토/이의제기 조항을 포함합니다.

B. 서면 통지. 시 당국에서 서면 통지서로 해당 계정에 거명된 수용가에 연락할 경우, 서면 통지서는 서비스가 공급되고 있는 거주지 주소로 해당 계정에 거명된 수용가에 우송됩니다. 수용가의 주소가 서비스가 공급되고 있는 거주지 주소와 동일하지 않을 경우, 통지서는 또한 주거용 서비스가 제공되고 있는 건물 구내의 주소로 우송하며 “입주자”의 주소로 보냅니다. 통지서에는 명료하고 판독 가능한 형식으로 다음의 정보 전체를 포함하나, 반드시 이에만 국한되지는 않습니다:

- (1) 수용가 고객의 성명 및 주소,
- (2) 체납액,
- (3) 아래에 설명한 대안 납부계획을 제공할 기회에 대한 신청 과정의 설명,

(4) 아래에 설명한 청구서 재검토 절차 및 이의제기의 기회의 설명, 및

(5) 체납에 대한 주거용 서비스 통지 관련 시 당국의 수도 시스템 규정에 따라 필요한 추가 정보 일체이나, 그 자체로 본 정책과 정보가 충돌하거나 불일치하는 경우는 제외함.

C. 연락 불능. 만일 시 당국이 해당 고객이나 해당 주거지에 입주한 성인과 전화로 연락할 수 없을 경우, 서면 통지는 인도 불능건으로서 우편물을 통해 반송되며, 시 당국은 최대한 선의의 노력을 기울여 주거지를 방문하고 눈에 잘 띄는 곳에 체납과 본 방침에 근거한 주거용 서비스 중단이 임박함을 알리는 통지문을 남기거나 기타 조정방안을 제기합니다.

## V. 대안 납부계획

시 당국에는 다음 대안 납부계획 가운데 어느 방안을 체납된 수도요금 전액을 납부할 재정적 수단(경제력)이 없는 수용가에 제의할 수 있는 고유한 자유재량권이 있습니다. 섹션 VI의 요건을 충족하는 수용가의 경우, 시 당국은 다음 계획 중 하나를 제의합니다:

### A. 분할 납부

체납된 수도요금 전액을 납부할 재정적 수단(경제력)이 없는 수용가는 누구나 시 당국의 서면상 요구가 가능하며, 시 당국은 12개월을 넘지 않도록 적정한 기간에 걸쳐 미납 지불잔액을 분할 납부하기로 합의할 기회에 대한 요청건을 승인할 것을 결정할 수 있습니다. 분할 납부 합의문은 당국의 양식을 사용하여 12개월에 한하는 기간 내에 전액 납부해야 하는 체납액 전액에 대한 납부 일정 전체를 제시합니다. 분할 납부 합의에 대한 서명 요청건은 수용가가 금전적으로 수도요금 전액을 납부할 수 없는 사유(섹션 VI에 따라 수혜자격을 입증하는 수용가의 경우는 제외)와 함께 소비자를 위한 분할 납부 합의의 가능성을 놓고 시 당국이 결정하기에 앞서 시 당국에 제출해야 합니다. 수용가에서 차후의 청구기간마다 부담금이 누적되는 대로 유지도 하는 경우, 서비스 중단으로 분할 납부 합의를 잘 지키는 모든 수용가에는 아무런 영향이 없습니다. 주거용 서비스는 시 당국이 다음 어느 하나의 조건에 따라 고객의 건물 내에서 눈에 잘 띄는 위치에 최종적인 서비스 중단 예정의 취지가 담긴 통지서를 전달한 후 5영업일 이후에 중단에 들어갈 수 있습니다:

1) 수용가에서 60일 이상의 기간 동안 대한 체납액의 분할 납부 합의를 준수하지 못할 경우, 또는 2) 60일 이상 수용가가 자신의 현재 주거용 서비스 부담금을 납부하지 않는 경우.

### B. 대안 납부 일정

시 당국이 해당 수용가에 구체적으로 이 대안 납부 일정을 제공하기로 결정할 경우, 어느 수용가든 결국 지불해야 할 체납액 전액을 12개월이 넘지 않는 기간에 걸쳐 납부해야 할 미납 지불잔액의 대안 납부 일정에 들어갈 수 있습니다. 재정적 한계를 고려한 뒤, 시 당국이 이 옵션을 선택할 경우에는 대안 납부 일정을 개발해 수용가와 합의해야 합니다. 그 대안 일정이란 체납액 전액을 12개월이 넘지 않는 기간에 걸쳐 납부하는 경우, 설정한 납부일자와 동시에 일치하지 않는 정기적 일시불을 허용할 수 있으며, 월별보다 빈도가 낮게 납부할 수 있도록 합니다. 합의된 일정은 서면으로 제시하고 수용가에 제공해야 합니다. 수용가에서 차후의 청구기간마다 부담금이 누적되는 대로 유지도 하는 경우, 서비스 중단으로 분할 납부 합의를 잘 지키는 모든 수용가에는 아무런 영향이 없습니다. 주거용 서비스는 시 당국이 다음 어느 하나의 조건에 따라 고객의 건물 내에서 눈에 잘 띄는 위치에 최종적인 서비스 중단 예정의 취지가 담긴 통지서를 전달한 후 5영업일 이후에

중단에 들어갈 수 있습니다: 1) 수용가에서 60 일 이상의 기간 동안 체납액의 대안 일정 합의를 준수하지 못할 경우, 또는 2) 60 일 이상 수용가가 자신의 현재 주거용 서비스 부담금을 납부하지 않는 경우.

### C. 미납 지불잔액의 감액

시 당국에서 해당 수용가에 대하여 이 옵션을 구체적으로 선택할 경우, 수용가는 누구나 전체 체납 지불잔액의 90%를 넘지 않도록 미납된 지불잔액의 감액된 금액을 납부할 수 있습니다. 수용가에서는 시 당국에서 결정한 마감일자까지 감액된 지불잔액을 납부하며, 일자는 달력일로 미납 지불잔액의 유효일자 후 달력일로 최소 15 영업일입니다. 수용가에서 차후의 청구기간마다 부담금이 누적되는 대로 유지도 하는 경우, 마감일자까지 감액된 미납 지불잔액에 따라 납부하는 수용가에는 서비스 중단이 발효되지 않습니다. 주거용 서비스는 시 당국이 다음 어느 하나의 조건에 따라 고객의 건물 내에서 눈에 잘 띄는 위치에 최종적인 서비스 중단 예정의 취지가 담긴 통지서를 전달한 후 5 영업일 이후에 중단에 들어갈 수 있습니다: 1) 수용가에서 60 일 이상의 기간 동안 대한 체납 부담액의 분할 납부 합의를 준수하지 못할 경우, 또는 2) 60 일 이상 수용가가 자신의 현재 주거용 서비스 부담금을 납부하지 않는 경우.

### D. 일시적 납부 유예

시 당국에서 해당 수용가에 대하여 이 옵션을 적용하기로 결정할 경우, 어느 수용가든 미납 지불잔액의 납부를 납부기한 후 최장 6 개월간 일시적으로 유예할 수 있습니다. 시 당국이 해당 수용가에 이 대안을 제의할 경우, 시 당국은 재량권을 가지고 제공할 유예기간을 결정합니다. 수용가에서 차후의 청구기간마다 부담금이 누적되는 대로 유지도 하는 경우, 마감일자까지 감액된 미납 지불잔액이 일시적으로 납부유예가 되면, 적기 납부하는 수용가에는 서비스 중단이 발효되지 않습니다. 주거용 서비스는 시 당국이 다음 어느 하나의 조건에 따라 고객의 건물 내에서 눈에 잘 띄는 위치에 최종적인 서비스 중단 예정의 취지가 담긴 통지서를 전달한 후 5 영업일 이후에 중단에 들어갈 수 있습니다: 1) 수용가에서 60 일 이상의 기간 동안 체납 부담액의 합의된 금액을 납부하지 못할 경우, 또는 2) 60 일 이상 수용가가 자신의 현재 주거용 서비스 부담금을 납부하지 않는 경우.

## VI. 의료상 및 경제적 어려움이 있는 사정에 따른 중단

시 당국은 이 섹션(절)의 해당 단락 안에 제시한 요건에 따라 수용가에서 다음 사항 전체를 설정하면, 체납을 이유로 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다: 1) 주거용 서비스가 제공되고 있는 주거지의 거주자 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협이 대두됩니다, 2) 수용가는 정상 청구주기 내에 서비스에 대한 부담금을 지불할 재정적 능력이 없으며, 3) 수용가에는 시 당국이 체납 요금 전액에 관하여 해당 수용가에 결정한 대안 납부계획에 들어갈 의사가 있습니다.

하지만, 주거용 서비스는 시 당국이 다음 어느 하나의 여건에 따라 고객의 건물 내에서 눈에 잘 띄는 위치에 최종적인 서비스 중단 예정의 취지가 담긴 통지서를 전달한 후 5 영업일 이후에 중단에 들어갈 수 있습니다: 1) 수용가에서 60 일 이상의 기간 동안 체납된 부담금에 대하여 위의 섹션 V 내에 설명한 바, 합의된 대안 납부계획을 준수하지 못할 경우, 또는 2) 60 일 이상 수용가가 자신의 현재 주거용 서비스 부담금을 납부하지 않는 경우.

### A. 생명의 위협/건강 또는 안전에 대한 심각한 위협

생명의 위협/건강 또는 안전의 심각한 위협임을 입증하기 위하여, 수용가 또는 수용가의 세입자는 Welfare and Institutions Code(복지시설법) 섹션(절) 14088 의 서브디비전(하위 부) (b)의

(1)항의 (A)호에 정의된 바와 같이, 주거용 서비스를 중단함에 따라 주거용 서비스가 제공되고 있는 건물 구내의 거주인의 생명에 위협이 되거나 건강 및 안전에 심각한 위협이 대두될 것이라는 “주치의(PCP)” 증명서를 반드시 제출해야 합니다.

#### B. 재정적 납부 능력의 부재

수용가의 가구 성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, Supplemental Security Income(생활보조금: SSI)/State 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 수용가 가구의 연수입이 연방빈곤기준(FPL)의 200% 미만이라는 점을 시 당국에서 제공한 양식으로 신고할 경우, 시 당국의 정상적인 청구 주기 안에 재정적으로 주거용 서비스 요금을 납부할 수 없는 상황으로 간주됩니다.

### VII. 재검토/이의제기

수용가에서는 위의 섹션(절) IV 에 설명한 통지일자로부터 5 영업일 이내에 시 당국이 제공한 양식의 요구서를 제출함으로써 수도요금 청구서에 관한 이의제기에 착수하거나 조사를 요구할 수 있습니다. 조사가 미결상태에 있는 기간 동안에는 수용가의 수도 서비스가 중단되지 않아야 합니다. 수용가의 서면 이의제기에서는 이의제기를 일으키는 사실들을 반드시 세부적으로 기술하고, 수용가는 자신의 주장을 증명하는 것으로 판단하는 증빙서류 일체를 첨부해야 합니다. 시 당국에서는 수용가의 이의제기를 조사하고, 요구서를 접수한 날짜로부터 10 영업일 이내에 이의제기의 이점에 관한 서면 결정문을 수용가에 제공합니다. 수용가는 시 당국에서 반대 결정문을 우송한 날짜로부터 10 일 이내에 항소의 서면 통지서를 접수함으로써 시 의회의 반대 결정에 항소가 가능합니다. 시 당국은 언급한 일체의 항소나 이의제기가 미결 상태인 동안에 수용가의 주거용 수도 서비스를 종료하지 않습니다.

### VIII. 기타 조항

#### A. 연락처 정보

수용가는 누구나 시 당국 전화 925-372-3575 번 또는 이메일 주소 [waterbilling@cityofmartinez.org](mailto:waterbilling@cityofmartinez.org) 를 이용하여 본 정책에 따른 대안 납부계획에 들어가는 것을 포함, 체납으로 인한 주거용 수도 서비스의 중단을 피하기 위한 옵션에 대하여 논의가 가능합니다.

#### B. 체납 청구서의 이자 부담금

수용가가 재정적으로 위 섹션의 납부능력이 없는 것으로 간주되는 경우마다, 체납 청구서의 이자 부담금은 12 개월에 1 회씩 감면됩니다.

#### C. 다가구 건물의 체납으로 인한 주거용 서비스의 중단

다가구 건물의 체납으로 인한 주거용 서비스의 중단에 대한 시의 Water System(수도 시스템) 규정(섹션(절) 5.3.3) 안에 제시된 이들 절차는 본 정책에 따른 다가구 건물에 적용합니다.

#### D. 기타 사유로 인한 주거용 서비스의 중단

본 정책의 어느 조항도 수용가의 위임사항이 아닌 조치 또는 체납이 아닌 일체의 사유로 인한

주거용 서비스의 중단에 적용되지 않습니다.

E. 서면 통지서는 다국어로 제공합니다

S.B. 998 에 따라 요구되는 모든 서면 통지서는 **Civil Code(민법)**의 섹션(절) **1632** 에 열거된 언어 및 해당 시의 서비스 구역에 거주하는 주민의 **10%** 이상이 사용하는 기타 일체의 언어들로 작성, 제공합니다.

F. 보고

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.