

## 정책/절차

| 주제                      | 발행              |                 |
|-------------------------|-----------------|-----------------|
| 요금 미납에 따른 주거용 수도 서비스 중단 | 최초 작성일          | 시행일             |
|                         | 2024 년 7 월 15 일 | 2024 년 7 월 15 일 |
|                         | 최신 수정일          | 시행일             |
|                         | 2024 년 7 월 15 일 | 2024 년 7 월 15 일 |
| 분류                      | 정책 번호           | 대체 사항           |
| 공공 사업                   | PW-07152024     | 해당 없음           |

### 관리 정책/절차

#### 제 1 조. 목적

단수 보호법(캘리포니아 보건안전법 §§ 116900 ~ 116926) 및 샌 페르난도 시 조례 제 94 장 ( 유틸리티 ) 제 I 부 제 III 절(수도) 제 94~151 조부터 94~164 조에 따라, 샌 페르난도 시는 요금 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단 전에 필요한 절차를 명시한 서면 정책을 채택합니다. 또한, 주거용 수도 서비스는 60 일 이상 요금이 연체되어야 해당 계정의 단수 조치가 가능합니다.

#### 제 2 조. 정책 설명

주거용 수도 서비스 계정이 60 일 이상 연체될 경우, 샌 페르난도 시는 관련 법률인 '단수 보호법'을 준수한 뒤 단수 조치를 시행할 수 있습니다. 본 정책은 샌 페르난도 시 고객들에게 연체 계정을 정상화하고 요금 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단 방지를 위한 다양한 옵션을 안내하기 위한 지침 역할을 합니다. 본 정책이 샌 페르난도 시의 다른 규칙, 규정 또는 정책과 상충하는 경우, 이 정책이 우선합니다. 본 정책은 비주거용 서비스 계정에는 적용되지 않습니다.

#### 제 3 조. 납부 계획

고객은 단수 통지서를 받은 후에만 계정 납부 기한 연장을 요청할 수 있습니다. 샌 페르난도 시는 고유의 재량에 따라 연장을 승인할 수 있습니다. 이러한 연장은 단수 통지서에 명시된 최종 기한으로부터 최대 30 일을 초과할 수 없습니다. 이러한 연장 또는 면제는 1년(1월 1일~ 12월 31일)에 한 번만 허용됩니다. 단, 행정 서비스 처장(Administrative Services Director)이 판단한 어려운 상황에서는 예외로 허용될 수 있으며, 행정 서비스 처장은 승인 사유를 기록으로 남겨야

합니다. 연장이 승인되더라도 연체료와 벌금은 부과됩니다. 네 건 이상의 미납 요금이 있는 계정에는 연장이 허용되지 않습니다.

고객은 단수 통지서를 받은 후에도 분할 납부 계획을 요청할 수 있습니다. 고객에게 과도한 부담이 가지 않도록 하기 위해, 시에서는 고유의 재량에 따라 분할 납부 계획을 승인할 수 있습니다. 이러한 분할 납부 계획은 12 개월 이내에 연체 금액을 전액 납부하도록 해야 합니다. 서면 계약은 12 개월을 초과하지 않는 기간으로 체결되어야 하지만, 고객에게 과도한 부담이 가지 않도록, 행정 서비스 처장은 합리적인 수준의 재량에 따라 12 개월보다 긴 기간을 적용할 수도 있습니다. 샌 페르난도 시는 제 3 조에 따라 납부 연장 또는 분할 납부 계획을 승인받은 고객이 연장된 납부 기한 또는 분할 납부 계획에 따른 납부 기한까지 요금을 납부하지 않을 경우, 수도 공급을 중단할 수 있습니다.

#### 제 4 조. 단수가 적용되지 않는 특수한 의료적 및 재정적 상황

##### 조건

다음 세 가지 조건을 모두 충족하는 경우, 시에서 수도 공급을 중단하지 않습니다 .

1. 고객 또는 고객의 세입자가 서비스가 제공되는 부지의 거주자에게 단수 조치가 생명에 위협이 되거나 건강과 안전에 심각한 위협을 초래할 수 있다는 내용이 포함된, 면허를 소지한 1 차 진료 제공자의 증명서를 시에 제출하는 경우.
2. 고객이 샌 페르난도 시의 일반적인 요금 청구 기간 내에 수도 요금을 납부하기 어려운 경우 . 고객의 가구 구성원 중 한 명이라도 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 보조금, Medi-Cal, California SSI/SSP 또는 캘리포니아 영유아 및 여성을 위한 특별 영양 보조 프로그램의 수혜자인 경우, 해당 고객은 요금을 납부할 능력이 없는 것으로 간주됩니다. 또는, 고객이 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만임을 위증 시 법적 처벌을 받을 수 있음을 확인하고 신고하는 경우에도 동일하게 간주됩니다. 신청에 필요한 서류는 제공해 드립니다 .
3. 고객은 체납된 요금에 대한 납부 기한 연장 또는 다른 납부 계획과 관련하여 시와 서면 계약을 체결하고자 할 수 있습니다. 납부 계획의 조건은 시에서 선택하며 이는 서면 계약에 명시될 것입니다. 서면 계약은 12 개월을 초과하는 기간으로 체결될 수 없습니다. 단, 고객에게 과도한

어려움이 발생하지 않도록 행정 서비스 처장은 합리적인 재량에 따라 12 개월보다 긴 기간을 적용할 수 있습니다.

### **고객의 자격 요건 입증 및 시의 검토**

고객은 앞서 제 4 조 A 항에 명시된 자격 요건을 충족함을 입증해야 합니다. 시는 고객으로부터 관련 서류를 접수한 날로부터 7 역일 이내에 해당 서류를 검토하고 다음과 같은 조치를 취합니다. (1) 시에서 선택한 조건을 고객에게 알리고 납부 계획 합의서에 서명할 것을 요청합니다.(2) 고객에게 추가 자료를 요청합니다. 또는 (3) 고객이 자격 요건을 충족하지 못했음을 알립니다.

### **불이행 시 조치**

고객이 본 제 4 조에 따라 납부 계획을 승인받았지만 다음 중 어느 하나라도 60 일 이상 이행하지 않을 경우, 시는 단수 조치를 시행할 수 있습니다. (1) 납부 계획에 따라 지불해야 할 금액을 납부하지 않은 경우, 또는 (2) 납부 계획이 유효한 동안 현재 수도 요금을 납부하지 않을 경우, 시는 단수 최소 7 영업일 전에 해당 주소지의 잘 보이는 위치에 최종 단수 통지서를 게시합니다. 이 최종 통지서 발송 이후에는 제 5 조에 따른 시의 조사나 검토를 요청할 수 없습니다.

## **제 5 조. 청구서 이의 제기 또는 분쟁 절차**

### **청구서 이의 제기 또는 분쟁 절차**

수도 요금 청구서의 정확성에 이의가 있는 경우, 명의 고객은 청구서를 받은 날로부터 10 일 이내에 서면으로 이의를 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 서면 이의 제기에는 이를 뒷받침할 수 있는 정보나 증거가 포함되어야 합니다. 공공 사업 부서(Public Works Department)에서 기한 내에 접수된 모든 이의 신청 또는 조사 요청을 검토합니다. 이 검토 과정에서 고객의 미납 잔액에 대한 분할 납부 가능성도 함께 고려합니다. 조사가 진행 중이거나 항소 절차가 진행 중인 동안에는 요금 미납으로 인해 수도 서비스가 중단되지 않습니다. 시 고유의 재량에 따라 기한이 지난 이의 신청 및 조사 요청을 검토할 수 있지만, 이러한 검토 결과에 대해서는 항소할 수 없습니다.

### **행정 서비스부에 이의 제기**

공공사업부의 결정에 만족하지 않을 경우, 민원인은 공공사업부의 결정일로부터 10 일 이내에 행정 서비스부에 서면으로 이의를 제기할 수 있습니다. 이의 제기가 접수되면 행정 서비스 처장은 10 일 이내에 민원인에게 서면으로 답변해야 합니다. 시 측의 서면 답변에 만족하지 못하는 경우, 민원인은

해당 답변을 받은 날로부터 10 일 이내에 시에 회의를 요청함으로써 다시 이의를 제기할 수 있습니다. 회의는 최대한 신속하게 진행되어야 하며, 민원인은 회의 시간과 장소에 대한 서면 통지를 받게 됩니다. 회의 후, 시는 10 일 이내에 결정 내용을 민원인에게 서면으로 통보해야 합니다.

## 제 6 조. 샌 페르난도 시 연락처

요금 미납으로 인한 단수를 방지하는 방법을 포함하여 수도 요금에 대한 문의나 도움이 필요할 경우, 시의 수도 고객 서비스 담당 부서에 업무 시간 중 (818) 898-1245 을 통해 연락하실 수 있습니다. 업무 시간은 월요일부터 목요일까지는 오전 7 시 30 분부터 오후 5 시 30 분까지, 금요일은 오전 8 시부터 오후 5 시까지이며, 법정 공휴일에는 휴무이거나 업무 시간이 변경될 수 있습니다.

