

요금 미납에 따른 상수도 급수중단에 관한 AWA 정책

1. 일반규정

a. 적용. 본 정책은 요금 미납에 따른 상수도 급수중단의 경우에 한하여 적용합니다. 당 기관의 현행 조례, 결정, 정책 및 절차는, 당 기관의 여타 조례, 내규, 규정 또는 정책에 대한 고객의 위반에 기인하여 당 기관이 급수중단 조치하는 경우를 비롯하여, 비-가정용수 고객과 여타 사유에 기인한 상수도 급수중단의 경우에 대해서도 적용합니다. 본 정책과 당 기관의 여타 조례, 규칙, 규정, 또는 정책에 명시된 규정간에 상충되는 경우, 본 정책을 적용합니다. 본 정책과 주법이 상충되는 경우, 주법을 적용합니다.

b. 고객의 책임. 적용되는 당 기관의 조례, 결정, 정책 및 절차에 따라, 상수도 요금청구서는 매월 각 고객에게 전달되며, 전달 시점에 납기가 도래하며, 이에 따라 납부해야 합니다. 상수도 요금청구서에 대하여 청구일로부터 30일 내에 납부하지 않을 경우 체납 상태가 됩니다. 납부 금액을 당 기관의 사업소에 적시적으로 납부할 책임은 고객에게 있습니다. 납부 금액은 당 기관의 사업소에 직접 납부, 온라인 또는 전화를 통한 납부, 또는 명시된 납부금 송금 주소로 우편 결제 방식으로 납부할 수 있습니다.

c. 정책 제공. 당 기관에서는 본 정책을 제공하는 외에, 모든 서면 통지 사항을 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어 외에, 당 기관이 사업을 영위하는 지역에 거주하는 10% 이상의 주민들이 사용하는 여타 언어와 민법 제1632조에 규정된 언어로 본 정책의 아래 부분에 제공하고 있습니다. 본 정책은 당 기관의 인터넷 웹사이트에 게시되어 제공하고 있습니다.

d. 전화 연락처. 청구 대금 및 요금 미납에 따른 상수도 급수중단 해제 옵션 협의와 관련한 지원 요청은 당 기관의 고객서비스 부서(전화: 209-223-3018)로 연락하시기 바랍니다.

2. 요금 미납에 따른 상수도 급수중단

a. 체납기간 60일 경과. 고객이 요금을 60일 이상 체납하지 않은 경우, 당 기관에서는 급수중단 조치를 취하지 않습니다.

b. 독촉장. 상수도 요금이나 폐수처리 요금고지서 발급일로부터 30일(역력)째 되는 업무 종료시간 전까지 요금을 납부하지 않은 고객에 대하여 체납 상태인 것으로 간주합니다. 당 기관에서는 체납 요금에 대하여 \$10의 연체료를 부과하며, 체납 금액과 독촉장에 명시된

일자로부터 15일 이내의 납기 기한을 명시한 독촉장을 고객에게 우편 발송하게 됩니다.

c. 10일전 통지. 요금 미납에 따른 상수도 급수중단 조치 예정 시점으로부터 최소한 10일 이전에, 당 기관에서는 관련 고객에게 전화 또는 서면으로 연락을 취하고 있습니다.

i. 당 기관에서 본 항에 따라 고객에게 서면 통지한 경우, 요금 체납 내역과 급수중단 예정임을 명시한 통지서를 상수도가 공급되는 고객의 거주지로 우편을 발송합니다. 고객의 거주지가 상수도가 공급되는 재산이 소재한 주소가 아닌 경우, 통지서는 또한 “사용자”를 수신인으로 하여 상수도가 공급되는 재산이 소재한 주소로 발송하고 있습니다.

ii. 통지서에는 아래와 같은 정보를 명확하고, 판독이 용이하게 명시합니다:

1. 고객의 성명과 주소;
2. 체납 요금에 적용되는 연체료와 이자를 세분화한 정보를 비롯한 체납 요금;
3. 급수중단 조치를 피하기 위한 요금 납부 또는 납부 관련 조치를 요하는 일자와 시한;
4. 체납 요금에 대한 납부 연장을 요청하는 절차에 대한 설명;
5. 고객의 요금 재검토 요청, 청원 제기나 이의제기, 또는 관련 서비스나 요금에 관한 조사를 요청하는 절차에 대한 설명;
6. 체납된 상수도 요금에 대한 분할납부를 비롯하여, 본 정책에 따라 고객이 연기, 감축, 또는 대체 납부 일정을 요청하는 절차에 대한 설명;
7. 해당되는 경우에 따라, 개인, 지역, 주 또는 연방 지원의 경우를 비롯하여, 고객이 재무적 지원 가능성에 관한 정보를 입수할 수 있는 절차에 대한 설명;
8. 당 기관의 전화번호, 사업장 주소를 비롯하여, 추가 정보나 납부 조치 안내 담당 고객서비스 팀의 근무시간.

iii. 통지서가 수신 불가로 반송된 경우, 당 기관에서는 거주지를 방문하여 요금 미납에 따른 급수중단 예정 통지서와 본 정책의 사본을 눈에 잘 띄는 장소에 남기거나 또는 비치하는 조치를 취하는 등 가능한 제반 노력을 다하고 있습니다.

d. 48시간 전 게시 통지. 당 기관에서는 서비스 중단 예정 시점으로부터 최소한

48시간 전에 고객이 거주하는 주택으로 전화하거나 또는 인편을 통하여 성인과 접촉(전화나 인편을 통하여 접촉이 이루어지지 않은 경우 제외)하여 연락할 수 있도록 성실히 노력하고 있습니다. 당 기관에서는 급수중단 예정 시점으로부터 최소한 48시간 전에 급수중단 예정 통지서를 우편 발송하거나 또는 고객 건물의 눈에 잘 띄는 위치에 게시하는 방법으로 전달하고 있습니다. 이러한 급수중단통지서에는 아래와 같은 정보가 포함됩니다:

- i. 고객의 성명과 주소;
 - ii. 체납 요금에 적용되는 연체료와 이자를 세분화한 정보를 비롯한 체납 요금;
 - iii. 급수중단 조치를 피하기 위한 요금 납부 또는 납부 관련 조치를 요하는 일자와 시한;
 - iv. 해당되는 경우에 따라, 개인, 지역, 주 또는 연방 지원의 경우를 비롯하여, 고객이 재무적 지원 가능성에 관한 정보를 입수할 수 있는 절차에 대한 설명;
 - v. 당 기관의 전화번호, 사업장 주소를 비롯하여, 추가 정보나 납부 조치 안내 담당 고객서비스 팀의 근무시간.
- e. 급수중단 복원 관련 정보. 급수를 중단시킨 경우, 당 기관에서는 급수중단 복원 방법에 관한 정보를 고객에게 전달하고 있습니다.

3. 급수중단 제한

- a. 고객이 요금을 60일 이상 체납하지 않은 경우, 당 기관에서는 급수중단 조치를 취하지 않습니다.
- b. 당 기관에서는 아래와 같은 상황에서는 급수중단 조치를 취하지 않습니다:
 - i. 당 기관에서 고객이 이의를 제기하거나 또는 불만사항을 제기한 것에 대하여 본 정책의 8항에 따른 조사를 진행되는 동안;
 - ii. 고객이 요금납부 기간에 대하여 당 기관으로부터 연장 동의를 구한 경우.
- c. 아래 제반 조건이 모두 충족된 경우, 당 기관에서는 급수중단 조치를 취하지 않습니다:
 - i. 고객이나 고객 관련 임차인이 복지기관법의 14088(b)(1)(A)항에 규정된 1차 의료기관에서 상수도 급수중단으로 급수 대상 재산에 거주하는 거주인의 생명을

위험하거나, 건강과 안전에 중대한 위협을 받게 되는 상황에 노출될 수 있다는 증명서를 발급받아 당 기관에 제출한 경우;

ii. 고객이 재정적인 어려움으로 도시 및 지역 상수도시스템의 통상적인 요금청구 주기 내에 요금 납부가 어렵다는 점을 입증한 경우. 아래와 같은 고객들은 재정적인 어려움으로 지역상수도시스템의 통상적인 요금청구 주기 내에 요금 납부가 어려운 점이 인정됩니다: (1) 고객의 가족 구성원 중 누구든 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, 메디컬, 사회보장연금/주정부 보조금 지급 프로그램, 또는 캘리포니아 여성, 태아, 어린이를 위한 특별영양섭취지원프로그램의 수혜자인 경우; 또는 (2) 고객의 가족 연간소득이 연방 빈곤수준의 200%에 미달한 것으로 신고한 경우.

iii. 고객이 본 정책의 4항에 명시된 요건에 따른 대체 납부 조치를 강구하고자 하는 경우.

고객이 위 (c)항에 명시된 세 가지 요건과 부합되는 경우, 당 기관에서는 아래 4항에 명시된 한 가지 이상의 납부 옵션을 고객에게 제시하고 있습니다. 그러한 요건을 충족시키는 고객은, 요청 시, 통상적인 납부기간 내에 납부할 수 있는 고객의 능력을 벗어나는 것으로 주장하는 미납 요금 잔액에 대하여 12개월이 넘지 않은 기간에 걸쳐 분할납부가 허용됩니다.

d. 당 기관에서는 토요일, 일요일, 법정공휴일을 비롯하여, 당 기관의 정상적인 근무시간 이외 시간에는 고객이나 고객의 임차인에 대한 급수중단 조치를 금지하고 있습니다.

4. 대체 납부조치

a. 옵션. 당 기관에서는, 요청 시, 체납 고객에 대하여 요금이 미납되는 경우를 피할 수 있도록 아래와 같은 옵션을 검토하게 됩니다:

i. 미납 요금 잔액에 대한 분할 상환;

ii. 대체 납부조치 참여;

iii. 미납 요금 잔액 전체 또는 일부에 대하여 다른 지방세 납세자에 대한 추가 부과 조치 없이 탕감; 또는.

iv. 임시적 납부 연기.

(이하에서 통칭하여 “납부방안”이라 함)

b. 당 기관의 행정관리. 당 기관의 총괄매니저나 그의 피지명자는 위 4(a)항에 명시된 고객 지원을 위한 납부방안을 선택하고, 그러한 납부 옵션 관련 변수를 결정할 수 있습니다. 통상적으로, 그러한 제안 납부방안은 미납된 요금 잔액이 12개월 내에 납부되는 결과를 가져와야 합니다. 당 기관에서는 고객의 개인별 상황에 기초하여 고객에게 과중한 부담이 되지 않도록 더 장기간의 납부기간을 요하는 것으로 판단한 경우, 더 장기간의 납부기간을 부여할 수 있습니다. 당 기관에서는 본 항에 따른 납부방안에 대한 행정 비용으로 대체 수수료를 부과할 수 있습니다. 총괄매니저나 그의 피지명자는 본 4항에 명시된 요건과 부합되는 고객과 납부방안약정을 체결 및 승인할 수 있는 권한이 있습니다.

c. 고객의 의무. 당 기관과 고객이 본 4항에 따른 납부방안약정을 체결한 경우, 그러한 고객은 관련 약정 사항이나 여타 조치 방안을 준수하고, 그러한 고객이 매 후속 청구기간 동안에 청구 받은 새로운 제반 상수도 요금에 대해서는 당시 현재의 납부 상황을 유지해야 합니다. 대체 납부방안에 따른 체납 요금을 분할 납부 중에 있는 고객은 후속 미납 요금에 대하여 추가 분할납부나 삭감 조치가 허용되지 않을 수 있습니다. 납부방안이 적용되는 첫날부터 시작하여, 합의한 납부방안의 어떠한 요건을 준수하지 않은 고객은, 법률에 달리 금지된 경우를 제외하고, 24개월 동안 향후 납부방안을 신청할 자격을 잃게 됩니다.

5. 대체 납부조치 요건 불이행 후의 급수중단

a. 당 기관과 고객이 위 4항에 따른 납부방안에 합의한 경우, 당 기관에서는 아래 어느 한 가지 상황에서, 급수 대상 재산의 눈에 잘 띄는 장소에 급수중단 예정 최종 통지서를 게시한 날로부터 5 근무일 경과 후에 급수중단 조치를 취할 수 있습니다.:

- i. 고객이 납부방안을 60일 이상 준수하지 않은 경우;
- ii. 납부방안이 적용되는 동안, 고객이 현행 상수도 요금을 60일 이상 체납한 경우;

b. 본 5항에 따른 급수중단통지서에는 아래와 같은 정보가 모두 명시됩니다:

- i. 고객의 성명과 주소;
- ii. 고객의 납부방안 불이행 고지 내역;

iii. 고객이 급수중단 조치를 피하기 위하여 준수해야 하는 납부방안이나 기타 상황;

iv. 당 기관의 전화번호, 사업장 주소를 비롯하여, 추가 정보나 납부 조치 안내 담당 고객센터 팀의 근무시간.

이러한 통지로 인하여 추가 조사나 당 기관에 의한 대체 납부조치 제공 등의 권리가 고객에게 부여되지는 않습니다.

6. 마스터 계량기의 임대인-임차인 상황에서의 급수중단

a. 적용 가능성. 본 항은, 소유주, 관리자 또는 사업자가 등록 고객이며, 거주 사용자(들)과 건물의 소유주, 관리자 또는 사업자간 임대인-임차인 관계에 있는 경우에 한하여, 개별 계량기를 통과하여 독립된 단독가구 주거지, 다가구 주택, 이동식 주택, 또는 이주 노동자 숙소의 영구 주택에 공급되는 당 기관의 급수서비스에 대하여 적용됩니다.

b. 통지. 당 기관에서는 고객이 요금 체납으로 10일 전에 사전 고지되는 급수중단 예정 통지된 상태에 있는 거주 사용자(들)에게 서면 통지가 가능할 수 있도록 최선의 노력을 다하고 있습니다. 그러한 통지는 연체 계정의 납기 도래 금액에 대한 납부를 요건으로 하지 않고 당 기관의 고객이 될 수 있으며, 사용량에 따라 요금을 납부할 권리가 있다는 점을 거주 사용자(들)에게 추가 고지하는 데 목적이 있습니다.

c. 점유자에 대한 급수서비스. 각 점유 거주자가 당 기관의 급수서비스 관련 제반 조건에 동의하고, 관련 법률과 당 기관의 조례, 내규, 규정 및 정책에 명시된 요건을 준수한 경우를 제외하고, 당 기관에서는 점유 거주자(들)에 대한 급수서비스 제공을 의무로 하지 않습니다. 다만, 1인 이상의 점유 거주자(들)이 후속 사용 요금에 대하여 책임을 감수하고자 하며, 그러한 능력을 수임할 수 있다는 점에 대하여 당 기관에서 인정할 수 있는 경우, 또는 당 기관의 조례, 내규, 규정 및 정책에 명시된 요건을 준수하지 않은 점유 거주자들에 대하여 당 기관이 선택적으로 급수서비스를 중단시킬 수 있는 법적으로 이용할 수 있는 물리적 수단이 존재하는 경우, 당 기관에서는 그러한 요건을 준수한 점유 거주자들에게 급수서비스를 이용할 수 있게 하고 있습니다.

d. 신용 증명. 특정 기간 동안의 기존 서비스 이용 상황이 당 기관과의 신용 확립 조건에 해당되는 경우, 그러한 기간 동안의 거주 및 임대료 즉시 납부 또는 당 기관이 인정할 수 있는 여타 신용의무 준수 입증 여부 등이 인정할 수 있는 고려 요소입니다.

e. 독립된 단독가구 주택. 독립된 단독가구 주택인 경우, 당 기관에서는 아래 중 어떠한 조치든 취할 수 있습니다:

i. 7일 전 사전 고지를 통한 급수중단 조치 통지;

ii. 체납 요금 면제를 위하여, 연체된 등록 고객이 거주자인 임대인, 관리자 또는 대리인이거나 거주자인 임대인, 관리자 또는 대리인이었다는 점을 입증할 수 있도록 고객등록을 해야 합니다.

7. 재정적 어려움 관련한 추가 고려요소

a. 고객이 연방 빈곤계층의 200% 수준에 미달한다는 점을 당 기관에 입증한 경우, 당 기관에서는 아래와 같은 두 가지 조치를 모두 취하게 됩니다:

i. 정상 근무시간 동안 재-급수 조치를 위한 재급수 서비스 수수료는 \$50으로 적용하며, 비-근무시간 동안의 재-급수 조치를 위한 재급수서비스 수수료는 \$150로 적용; 이러한 수수료는 조치 비용에 미달하더라도, 재-급수 조치에 소요된 실제 비용을 초과하지 않아야 합니다. 재급수 서비스 수수료는 2021년 1월 1일에 시작되는 소비자 물가지수 변동에 따라 연 단위로 조정됩니다.

ii. 체납 요금에 대한 연체료를 매 12개월마다 면제 조치.

b. 당 기관에서는 아래와 같은 고객에 대하여 가계소득이 연방 빈곤계층 200%에 미달하는 거주자 고객으로 간주합니다:

i. 가족 구성원 중 누구든 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, 메디컬, 사회보장연금/주정부 보조금 지급 프로그램, 또는 캘리포니아 여성, 태아, 어린이를 위한 특별영양섭취지원프로그램의 수혜자인 경우, 또는

ii. 고객의 가족 연간소득이 연방 빈곤수준의 200%에 미달한 것으로 신고한 경우.

c. 고객이 65세 이상인 거주자이거나 복지기관법 15610.23항에 명시된 피부양 성인인 경우. 고객 계정이 연체 상태이고, 급수중단 조치의 대상이 될 경우, 당 기관이 지정된 제3자에게 관련 내용을 통지하도록 요구할 수 있습니다.

8. 요금청구서에 대한 다툼이나 이의제기 절차

고객은 상수도 요금청구서에 명시된 금액에 대하여 아래 절차에 따라 이의를 제기할 수 있습니다:

a. 일반적 이의제기. 고객은, 요금청구서를 전달받은 시점으로부터 5일 내에, 당 기관이 전달한 요금청구서나 요금에 대하여 이의를 제기하거나 또는 검토를 요구할 수 있는 권리가 있습니다. 그러한 요청은 서면으로 작성하여 당 기관의 사업소로 제출해야 합니다. 고객이 이의를 제기한 후, 조사가 진행되는 동안, 당 기관에서는 고객에 대한 급수중단 조치를 취하지 않습니다.

b. 10일전 이의제기 통지. 위 (a)항에 명시된 이의제기 권리 외에, 본 정책의 위 2(c)항에 설명된 바와 같이 10일 전에 통지를 받은 고객은 요금청구서를 전달받은 시점으로부터 5일 내에 해당 요금청구서에 대하여 이의를 제기하거나 또는 검토를 요구할 수 있습니다. 다만, 그러한 이의제기나 검토를 요구할 수 있는 권리는 위 (a)항에 따른 이의가 제기되거나 검토가 요구된 관련 청구서에는 적용되지 않습니다. 본 항에 따른 제반 이의제기 또는 검토 요구는 이의제기 또는 검토 요구와 관련한 입증서류를 첨부하여 반드시 서면으로 제출해야 합니다. 이의신청 요청서는 5일 내에 당 기관의 사업소에 반드시 전달되어야 합니다. 고객이 이의를 제기한 후, 조사가 진행되는 동안, 당 기관에서는 고객에 대한 급수중단 조치를 취하지 않습니다.

c. 이의제기 절차.

i. 위 (a)항이나 (b)항에 따른 이의제기 또는 검토 요청서가 접수됨에 따라, 당 기관의 고객서비스 담당 매니저는 검토 목적상 고객이 제출한 그러한 요청서와 입증자료, 그리고 상수도 요금과 관련하여 당 기관에 제출한 정보를 평가하게 됩니다. 고객의 검토요청서를 접수한 날로부터 10일 내에, 고객서비스 담당 매니저는 청구서에 명시된 요금의 정확성 여부를 판단하여, 이의를 제기한 고객에게 약식 결정서를 전달해야 합니다.

ii. 상수도 요금이 부정확한 것으로 결정된 경우, 당 기관에서는 수정된 요금으로 명시된 청구서를 전달하게 되며, 수정된 요금은 명시된 청구일로부터 10일(역일) 내에 납부해야 합니다. 수정된 요금청구서가 전달된 시점으로부터 60일(역일) 내에 그러한 수정된 요금을 납부하지 않은 경우, 급수중단 조치를 취하게

됩니다. 급수중단 조치를 취하기 전에, 당 기관에서는 10일 전에 위 2(c)항에 따른 통지서를 고객에게 전달합니다. 급수중단 조치는 미납 요금, 제재금, 이자 및 적용되는 재-급수 비용을 전액 납부한 경우에 한하여 원상회복됩니다.

iii. 상수도 요금이 정확한 것으로 결정된 경우, 관련 요금은 고객센터 담당 매니저의 결정서가 전달된 날로부터 3 근무일 내에 납부해야 합니다. 결정서가 전달된 시점에, 고객은 연체일로부터 30일 내 또는 고객센터 담당 매니저가 그러한 기각 결과 통지일로부터 10일 내, 이 중 나중 시점까지 총괄매니저에게 추가 이의제기를 할 수 있는 권리가 있다는 점을 고지 받게 됩니다. 총괄매니저는 15일 내에 결정서를 발급하게 됩니다. 총괄매니저가 이의제기를 기각한 경우, 고객은 당 기관의 이사회에 이의를 제기할 수 있습니다. 그러한 이의제기서는 총괄매니저의 결정서가 전달된 날로부터 10 근무일 내에 제출해야 합니다. 이의제기 청문회는, 고객과 총괄매니저나 그의 지정인 간에 나중 일자로 달리 합의한 경우를 제외하고, 당 기관 이사회의 후속 정기회의 중에 개최하게 됩니다.

iv. 고객이 당 기관의 이사회에 적시적으로 이의를 제기하지 않은 경우, 관련 상수도 요금은 즉시 납기가 도래하여 납부해야 합니다. 그러한 요금을 원래 청구일로부터 60일(역일) 내에 납부하지 않은 경우, 이에 당 기관에서는 위 2(c)항에 따른 10일 전 급수중단 예정 통지서를 고객에게 전달하고, 미납 요금이 적시적으로 납부되지 않은 고객의 급수 대상 재산에 대한 급수서비스를 중단 조치하게 됩니다.

v. 이사회 청문회가 요청에 따라 개최되는 경우, 관련 고객은 그러한 이사회에 직접 출두하여, 관련 요금청구서 상의 요금이 정확하지 않은 점에 대한 입증 자료와 관련 근거자료를 제출해야 합니다. 이사회에서는, 관련 상수도 요금(총괄매니저/그의 지정인 결정서 포함)과 관련하여 당 기관에 제출된 관련 정보 및 관련 직원의 프레젠테이션을 비롯하여, 고객이 제출한 입증자료를 평가한 후, 요금의 정확성에 대하여 결정하게 됩니다. 이사회의 결정은 최종적인 것으로, 구속력을 가집니다.

vi. 이사회에서 관련 상수도 요금에 부정확한 점을 발견한 경우, 관련 고객은 수정된 요금으로 명시된 청구서를 발급받게 됩니다. 수정된 요금청구서가 전달된 시점으로부터 60일(역일) 내에 그러한 수정된 요금을 납부하지 않은 경우, 납기 만료 시점의 후속 근무일 중에 급수중단 조치를 취하게 됩니다. 당 기관에서는 위 2(c)항에

다른 10일 전 급수중단 예정 통지서를 고객에게 전달합니다.

vii. 이사회에서 관련 상수도 요금이 정확한 것으로 판단한 경우, 해당 요금은 이사회 결정일로부터 3 근무일 내에 납부해야 합니다. 원래 청구일로부터 45일(역일) 내에 해당 요금을 납부하지 않은 경우, 이에 당 기관에서는 위 2(c)항에 따른 10일 전 급수중단 예정 통지서를 고객에게 전달하고, 미납 요금이 적시적으로 납부되지 않은 고객의 급수 대상 재산에 대한 급수서비스를 중단 조치하게 됩니다

d. 당 기관에서 과다 부과한 요금에 대해서는, 총괄매니저나 이사회에 전적인 판단에 따라, 해당 고객의 후속 청구서에서 차감 처리하거나, 고객에게 직접 환급하는 조치를 취하게 됩니다.

e. 고객의 이의 신청 건이 총괄매니저나 이사회에 계류 중인 동안에는 해당 고객에 대한 급수중단 조치는 취하지 않습니다