



주택 급수 중단 정책

부문: 재정

채택 일자: 2024년 11월 25일

최종 수정 일자: 2024년 7월 22일

CA 검토 완료

본 정책은 솔뱅시 법령 9-3C-5절에 따른 주택 급수 중단 정책이며, 수도차단보호법(보건안전법 116902 절 이하) 및 공공 유틸리티 법령 10010 및 10010.1절의 조항을 준수 및 이행합니다.

주택 고객의 수도 요금, 청구 금액, 수수료 또는 과태료 미납으로 인해 급수를 중단하기에 앞서 솔뱅시(“시”)에서는 본 정책의 절차 및 요건을 준수해야 합니다. 본 정책은 비용 미납으로 인한 주택 고객 계좌의 사용 중단에만 적용되지만, 기타 승인되지 않은 고객의 행위에 대해 시에서 공급을 중단에는 경우도 배제하지 않습니다.

1. 문의처. 주택 고객은 정상 영업 시간 동안 다음 번호로 전화하여 급수 중단을 멈출 방법에 대해 논의하실 수 있습니다. 805-688-5575, x202.
2. 계좌 연체. 시 법령에 명시된 바와 같이 고객은 본인에게 부과된 상/하수도 요금을 납부해야 합니다. 서비스가 공급된 다음 달 25일까지 계좌 잔액으로 요금이 전액 납부되지 않으면 본 정책 및 솔뱅시 법령 9-3C-4 조항에 따라 해당 서비스의 공급이 중단될 수 있습니다.
3. 연체 기간으로 인한 사용 중단. 본 정책의 다른 조항에 따라 고객의 비용 납부가 육십(60) 일 이상 연체된 경우, 비용 미납으로 인해 주택의 급수가 중단될 수 있습니다. 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 시의 사업 기관이 시민들에게 개방되지 않는 시간에는 급수가 중단되지 않습니다.
4. 미납으로 인한 서비스 공급 중단 절차.
 - a. 미납으로 인한 고객 서비스 중단을 시행하기에 앞서 최소 십(10) 영업일 전 및 공과금 청구서를 발송한 날로부터 십구(19) 일 이내에 시는 서면 통지를 통해 곧 서비스가 중단된다는 내용을 고지하고 본 정책의 약관을 소개 및 설명하며 서비스 중단을 멈출 수 있는 방법을 논의하는 동시에 법에서 규정한 기타 정보를 제공합니다. 서면 통지가 발송된 후 오(5) 일이 지난 후부터 십(10) 일의 기간이 계산되기 시작합니다.
 - i. 시는 65세 이상의 주택 고객 또는 복지 및 기관법 15610.23절에서 규정한 성인 부양 가족에게 제삼자 통지 서비스를 제공하며, 고객의 계정이 연체되어 서비스 공급이 중단될 예정일 경우, 해당 통지 서비스를 통해 고객이 지정한 사람이 통지서를 수령할 수 있도록 합니다. 통지서에는 서비스 중단을 막기 위해 필요한 사항에 대해 명시한 정보가 포함되어 있어야 합니다. 주택 고객은 시에서 제공한 양식에 따라 제삼자 통지를 요청해야 하며 해당 요청서에는 지정된 제삼자의 동의 여부도 포함되어 있어야 합니다. 제삼자 통지서 발송으로 해당 제삼자에게 연체 비용의 납부 의무가 전가되지 않으며, 서비스 중단이 취소 또는 종료되지 않습니다.
 - b. 시에서 서면 통지로 고객에게 연락을 취할 경우, 해당 서면 통지서는 서비스가 제공되는 주택의 고객에게 발송됩니다. 주택 서비스가 제공되는 부동산의 주소가 고객의 주소와 다른 경우, 해당 서비스가 제공되는 부동산의 주소로도 '점유인(Occupant)'으로 주소를 지정하여 통지서가 함께 발송됩니다. 서면 통지서에는 다음과 같은 정보가 포함되어야 합니다.
 - i. 고객명 및 주소
 - ii. 연체 금액
 - iii. 서비스 중단을 피하기 위한 납부 또는 분할 납부 마감일
 - iv. 연체금, 청구 비용 또는 수수료 납부 마감일의 연장 신청 절차

- v. 청구서 검토 및 이의제기 신청 절차, 그리고
 - vi. 본 정책에 부합하는 고객의 연기, 감액 또는 대체 납부 일정(연체된 주택 서비스 청구 비용의 분할 납부 등 포함) 신청 절차
- c. 또한, 시에서는 서비스 중단 최소 이십사(24) 시간 전에 전화로 고객에게 연락을 취할 수 있도록 합리적인 시도를 해야 합니다. 시에서 고객에게 전화로 연락을 취할 경우, 본 정책의 내용을 서면으로 제공해야 합니다. 시에서는 미납으로 인한 주택 서비스 공급 중단을 막을 수 있는 다양한 방법을 제안합니다. 여기에는 대체 납부 일정, 납부 연기, 최소 납부, 미납금 분할 납부 신청 절차, 청구서 검토 및 이의제기 신청 등이 포함됩니다.
- d. 고객이나 해당 주택을 점유하는 성인 거주자와 전화로 연락이 닿지 않고 서면 통지서가 ‘송달 불능’으로 반송된 경우, 시는 서비스 공급 중단 최소 사십팔(48) 시간 전에 해당 부동산의 눈에 잘 띄는 장소에 서비스 공급 중단 통지서와 본 정책 내용을 게시해야 합니다.
5. 청구서 검토 및 이의제기. 이전에 동일한 연체금, 청구 비용, 수수료와 관련한 이의제기가 접수되어 그에 대한 결정이 내려진 경우를 제외하고, 서비스 중단 예정 통지서를 수령한 모든 고객은 서비스 중단 통지의 원인이 된 연체금, 청구 비용, 수수료 또는 벌금에 대해 이의를 제기할 수 있습니다. 이의제기 양식은 시청 홈페이지 (<https://www.cityofsolvang.com/DocumentCenter/View/5391/Appeal-of-Disputed-Utility-Bill-Form->)에서 확인하거나 행정재무과에 요청하실 수 있습니다. 고객은 연체 통지서를 수령한 날로부터 오(5) 영업일 이내에 이의제기 근거(문제가 있다고 주장하는 시청 청구 관행, 이의를 제기하는 청구서의 청구 일자, 이의를 제기하는 청구 금액 등)를 설명한 서면 이의제기 신청서를 제출하여 이의제기를 접수해야 합니다. 이의제기의 검토, 심리, 결정 절차는 다음과 같습니다.
- a. 시청 관리자, 또는 시청 관리자의 지명인은 이의제기 양식, 이의제기를 뒷받침하기 위해 함께 제출된 자료, 기타 관련 정보를 검토한 후, 이의제기 접수 일자로부터 십(10) 영업일 내에 이의제기에 관한 결정을 내립니다.
 - b. 시청 관리자 또는 시청 관리자의 지명인은 확인 가능한 정보, 및 이의제기의 뒷받침 자료에 근거하여 결정을 내릴 때, 다음 중 하나 이상의 상황에 해당하는 경우 이의제기를 승인하고 연체금, 청구 비용 또는 수수료를 조정하거나 철회할 수 있습니다.
 - i. 연체금, 청구 비용, 수수료 또는 벌금의 계산이 잘못되어 잘못된 금액이 청구된 경우
 - ii. 고객이 이용하는 상수도 연결 시설에서 누수가 발생하여 ‘일반적인 사용량’에 비해 물 소비량이 크게 증가했으며, 해당 누수 문제가 이제 해결된 경우
 - 1. 본 문서에서 언급되는 고객의 ‘일반적인 사용량’은 지난 5년간 이의를 제기한 청구서와 동일한 기간의 수도 청구 비용을 검토한 후 결정됩니다. 5년의 청구 기록이 존재하지 않을 경우, 유사한 수도 서비스를 제공받으며 5년의 기록이 있는 계정의 동일 기간 수도 요금 청구서를 검토하여 판단합니다.
 - 2. 시청 관리자 또는 시청 관리자 지명인이 누수가 있다고 판단한 청구 기간의 청구서는 시청 관리자 또는 시청 관리자 지명인이 판단한 최저 사용 요금을 반영하여 조정되어야 합니다.
 - 3. 누수로 인한 조정이 승인된 날로부터 십오(15) 일 이내에 고객은 누수 조정 승인서에 서명하고 누수 수리 완료를 증명하기 위한 청구서 및 결제 증명서 제출한 후 조정된 청구 금액을 납부해야 합니다. 고객이 이를 이행하지 않을 경우, 누수 조정은 거부되며, 고객은 원래 청구된 수도 요금 전액과 함께 납부일까지 부과된 모든 추가 수수료 및 비용을 지불해야 합니다.
 - iii. 시청 관리자 또는 시청 관리자의 지명인이 해당 주택의 계량기가 오작동하여 5% 이상 초과 계량된 사실을 발견한 경우, 시청 관리자 또는 시청 관리자 지명인이 계량기 오작동이 있었다고 판단한 청구 기간의 청구서는 일반적인 평균 사용량을 반

영해야 하며 정상적인 사용량과 잘못 계량된 사용량의 차이로 인해 발생한 비용을 감액해야 합니다.

- c. 시청 관리자 또는 시청 관리자의 지명인은 해당 결정을 이의제기 신청자에게 발송해야 합니다.
 - d. 고객은 시청 관리자 또는 시청 관리자 지명인의 불리한 결정에 대해 시청 관리자 또는 시청 관리자 지명인의 결정일로부터 십(10) 영업일 이내에 이의제기를 접수하여 시의회에 항소할 수 있습니다. 시의회는 상기 기준에 따라 이의제기 건을 평가하거나 특수 상황에 따른 솔벤시 법령 9-3A-5.C절의 조항에 의거하여 구제를 결정할 수 있습니다.
6. 납부 연기, 감액 및 대체 납부 일정. 시는 본 조항에 따라 고객이 연체금, 청구 비용, 수수료 또는 벌금의 납부를 연기, 감액, 분할 납부하거나 대체 납부 일정에 따라 납부하도록 허용합니다.
- a. 연체금, 청구 비용, 수수료 또는 벌금의 감액은 본 정책 5(b)절 조항에 열거된 사유에 한해 승인됩니다.
 - b. 연체료 및 벌금은 1년에 1회에 한해 면제가 가능합니다.
 - c. 다음에 부합하는 대체 납부 일정을 사용하여 연체금, 청구 비용 또는 수수료의 납부를 연기하거나 분할 납부할 수 있습니다.
 - i. 납부 연기, 분할 납부 또는 대체 납부 일정에 대한 신청은 반드시 서면으로 이루어져야 하며, 본 정책 4절에서 규정한 통지서에 명시되어 있는 중단일로부터 이(2) 영업일 전까지 시에 접수되어야 합니다.
 - ii. 어떠한 납부 계획에서든 연체 금액의 상환은 십이(12) 개월 이내에 이루어져야 합니다. 납부 연기의 경우, 이(2) 개월 이하여야 하며, 연기 기간을 포함한 분할 납부의 기간은 십이(12) 개월 이하여야 합니다.
 - iii. 고객이 합의된 계획 일정을 위반하거나 현재의 주택 서비스 비용을 납부하지 않을 경우, 시는 고객의 부동산 내 잘 보이고 눈에 띄는 곳에 공급 중단을 알리는 최종 통지서를 게시한 후 그로부터 칠(7) 영업일 이후에 서비스를 중단할 수 있습니다. 납부 계획을 준수하지 않은 '필요 기반 면제' 고객의 급수 서비스는 8.c절 조항에 따라 중단됩니다.
 - iv. 본 정책의 7(e)절 조항에 부합하는 경우를 제외하고, 매 십이(12) 개월 내 2회를 넘는 분할 납부, 납부 연기 또는 대체 납부 일정 적용은 불가합니다.
7. 공급 중단 금지. 다음 상황에 해당하는 경우 미납으로 인한 급수 중단을 시행하지 않습니다.
- a. 시의 서비스 중단 결정에 대한 이의제기가 진행되고 있는 기간
 - b. 고객과의 분쟁 또는 고객의 불만 사항에 대해 시청의 조사 절차가 진행 중인 기간
 - c. 본 정책 6절에 명시된 조항에 따라 공식적으로 승인된 대체 납부 일정 또는 납부 연기 또는 감액 납부 계획을 준수하고 있는 경우
 - d. 공중 보건 또는 건축 담당자가 보건안전법 170009절에 규정된 다세대 주택 건축물, 이동식 주택 공원 또는 노동자 합숙소의 영구 주택 건축물의 급수 중단이 주택 거주자 또는 대중의 건강 또는 안전에 중대한 위협이 될 수 있음을 인정한 경우
 - e. 고객이 시에서 제공한 양식에 명시되어 있는 다음의 세 가지 조건을 모두 충족하는 경우('필요 기반 면제'):

- i. 고객 또는 고객의 임차인이 1차 의료 제공자의 보증서를 제출하여 연체 계좌를 통해 서비스를 받는 부동산의 거주인이 급수 중단으로 인해 건강 및 안전이 심각하게 위협받거나 심각한 위협을 받을 수 있다는 사실을 증명한 경우.
- ii. 고객이 다음 조건 중 하나를 충족하여 정상적인 청구 주기 내에 주택 수도 서비스 비용을 재정상 지불할 수 없다는 점을 서면 진술로 입증한 경우: 고객의 가족 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program(추가 보안 소득/주 보조 지불 프로그램), 또는 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children(여성, 유아, 어린이를 위한 캘리포니아 특별 영양 보충 프로그램)의 수혜자이거나 고객의 연간 가구 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 진술한 경우. 이러한 상황 중 하나 이상에 해당하는 것으로 입증되어 해당 고객이 '저소득층 고객'으로 간주되는 경우. 또한,
- iii. 고객이 본 정책 6절에 명시된 내용에 따라 모든 연체 금액에 대한 분할 납부 계약, 대체 납부 일정 또는 납부 연기 또는 감액 납부 계획을 진행할 의향이 있는 경우.

8. '필요 기반 면제'에 대한 특별 고려사항.

- a. 시는 '필요 기반 면제' 조건에 부합하는 고객에게 다음 중 하나 이상의 연체금, 청구 비용 또는 수수료 상환 방법을 제공할 수 있습니다. (i) 미납 잔액의 분할 납부 (ii) 대체 납부 일정에 참여 또는 (iii) 이(2) 개월 이내의 일시적 납부 연기. 시에서 고객이 선호하는 납부 방법을 고려할 수는 있지만 납부 방법의 결정은 시의 단독 재량으로 이루어집니다.
- b. 납부 방법의 조건은 본 정책 6절을 따라야 하며, 십이(12) 개월(납부 연기 기간 포함) 내에 상환해야 합니다. 단 과도한 무리를 피하기 위해 추가 기간 연장이 필요한 상황이며, 시청 관리자가 이를 승인한 경우는 예외로 합니다.
- c. '필요 기반 면제'를 받은 고객이 납부 방법의 조건을 육십(60) 일 이상 준수하지 않거나, 위에 명시된 결제 옵션 중 하나에 해당하는 기간에 현재 주택 서비스 요금을 육십(60) 일 이상 납부하지 않을 경우, 시는 고객의 부동산 내 잘 보이고 눈에 띄는 장소에 공급 중단을 알리는 최후 통지서를 게시한 후, 그로부터 칠(7) 영업일 이후에 공급을 중단할 수 있습니다.

9. 임대인과 임차인의 관계. 본 절의 조항은 시에서 마스터 계량기를 통해 서비스를 제공하거나 개별적으로 계량되는 주택 서비스를 통해 캘리포니아 보건안전법 17008절에 규정된 단독 주택, 다세대 주택 건축물, 이동식 주택 공원 또는 노동자 합숙소의 영구 주택 건축물의 거주 점유자에게 서비스를 제공하며 주택, 건축물 또는 공원의 소유자, 관리자, 운영자가 기록상의 고객일 경우에 적용됩니다. 시는 본 정책 4절에 부합하는 부동산 소유자에게 통지하고 그에 더해 다음과 같은 조치를 시행합니다.

- a. 개별 계량 주택의 서비스 중단 최소 십(10) 일 전 및 마스터 계량 주택의 서비스 중단 최소 십오(15) 일 전까지 시는 해당 주택의 점유인에게 서면을 통해 주택의 요금 납부가 연체 중이며 서비스가 곧 중단될 것임을 알리기 위해 최선을 다해야 합니다.
- b. 마스터 계량을 통해 서비스가 제공되며 보건안전법 17008절의 조항에서 규정한 다세대 주택 건축물, 이동식 주택 공원 또는 노동자 합숙소의 영구 주택 건축물에 해당하는 경우, 각 거주 세대의 문 앞에 통지서를 게시하는 것이 합당하거나 실행 가능한 방법이 아닐 때 시는 통지서 사본 2부를 사람들이 확인 가능한 각 공용 장소 및 단일 건축물 또는 여러 건축물의 각 출입 지점에 게시합니다.
- c. 해당 서면 통지서에는 점유인이 기록상의 고객이 되어 해당 세대의 수도 서비스 요금 청구서를 받을 수 있으며, 기존의 기록상 고객이 연체한 금액에 대해 책임을 지지 않아도 된다는 사실이 명시되어 있어야 합니다. 또한 해당 통지서에는 서비스 중단을 막고 다시 서비스를 받기 위해 해당 점유인이 해야 할 일, 예상되는 월 서비스 요금, 점유인이 계속 서비스를 받을 수 있도록 도울 수 있는 시청 담당자 정보(직함, 주소 및 전화번호), 업무 및

직업 규범 6213절에서 규정한 적격 법률 서비스 프로젝트의 주소 및 전화번호(지역 카운티 변호사 협회 추천)가 포함되어야 합니다.

- d. 각 주택 점유인이 서비스 약관에 동의하고 관련 법 및 시 규정의 요건을 충족하지 않는 한, 시는 주택 점유인에게 서비스를 제공할 의무가 없습니다. 단, 주택 점유인 중 한 명 이상이 해당 계좌의 후속 서비스 요금에 대해 책임을 질 의사와 능력이 있어 시에서 요구한 조건을 충족할 수 있는 경우, 또는 시에서 선택적으로 시 규정의 요건을 충족하지 않는 주택 점유인의 서비스만 중단할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 시는 해당 요건을 충족한 주택 점유인에게 서비스를 제공해야 합니다.
 - e. 전술한 바와 달리, 해당 주택이 분리된 단독 주택일 경우 시는 다음과 같은 조치를 취합니다: (i) 예정된 서비스 공급 중단일로부터 최소 칠(7) 일 전에 서비스 공급 중단 사실을 점유인에게 통보하고 (ii) 점유인에게 연체 계좌의 고객이 단독 주택의 임대인, 관리자 또는 대리인 중 누구인지 입증하도록 합니다. 해당 입증 서류에는 임대차 계약서, 임대료 영수증 또는 기타 정부 문서가 포함될 수 있습니다.
10. 서비스의 재개. 서비스가 중단되면 시는 고객에게 중단된 서비스를 재개할 수 있는 절차와 관련한 정보를 제공합니다. 해당 정보에는 **SMC 9-3C-5**절 조항에 따른 관련 수수료 납부 등이 포함됩니다. 저소득층 고객의 경우, 시는 시의 요금표에 규정된 운영 시간 및 비운영 시간 동안의 서비스 재연결에 대하여 재연결 수수료를 부과하지, 해당 금액은 실제 재연결 비용을 초과하지 않도록 해야 합니다. 또한 시는 연체 요금에 관한 이자 수수료를 십이(12) 개월에 한 번 면제해야 합니다.
11. 보고. 시는 미납으로 인한 연간 주택 서비스 중단 건수를 시청 웹사이트 및 시청 수자원 관리 위원회에 보고해야 합니다.
12. 언어. 보건안전법 116922에 따라 본 정책 및 본 정책에서 요구하는 모든 서면 통지서는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어로 제공됩니다.

솔방시 주택 급수 중단 정책 사본은 시청(주소: 1644 Oak Street, Solvang, CA 93463)에서 정상 영업 시간 중에 수령하실 수 있으며 시청 웹사이트 (<https://www.cityofsolvang.com/DocumentCenter/View/5393/Solvang-Discontinuation-of-Residential-Water-Service->)에서 확인할 수도 있습니다.