

Sacramento Suburban Water District  
(새크라멘토 근교 수도공급 지구)

## 주택용 수도 서비스 공급 차단 정책

채택일: 2020 년 1 월 27 일

### 100.00 일반 조항

a. 적용. 본 정책은 주택용 수도 서비스 미납 시에만 적용되는 공급 차단 정책입니다. 본 지구의 기존 조례, 결의안, 정책, 및 절차 역시 비주택용 수도 서비스 계정에 적용되며 본 지구의 기타 조례, 규칙, 규정, 또는 정책을 고객이 위반하여 지구가 서비스 연결을 종료하는 등 기타 사유로 주택용 수도 서비스 공급을 차단하는 경우에도 적용됩니다. 본 정책과 본 지구의 기타 모든 조례, 규칙, 규정 또는 정책이 상충하는 경우, 본 정책이 우선합니다. 본 정책과 주 법이 상충하는 경우 주 법이 우선합니다.

b. 고객 책임. 준거 지구 조례, 결의안, 정책, 및 절차에 따라 수도 서비스 청구서는 각 고객에게 월별로 제공되며, 청구서에 납부 기한을 안내합니다. 수도 서비스 청구서에 적힌 날짜로부터 60 일 이내에 납부하지 않으면 연체됩니다. 적시에 지구 사업소에 납부하는 것은 고객의 책임입니다. 지구 사업소 현장 납부, 온라인 납부, 또는 우편 송금용 주소로 송금 납부가 가능합니다.

c. 정책의 접근성. 본 지구는 본 정책과 본 정책에 따라 작성되는 모든 서면 통지를 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어로 제공해야 하며, 본 지구가 서비스하는 지역의 거주자 10% 이상이 사용하는 언어 또는 민법 제 1632 절에서 요구하는 언어로 제공해야 합니다. 본 정책은 본 지구의 인터넷 웹사이트 [www.sswd.org](http://www.sswd.org)에 게시 및 유지해야 합니다.

d. 연락 전화번호. 본 지구의 고객 서비스 부서에 (916) 972-7171 번으로 전화하여 수도 요금 청구서 납부 관련 도움을 받고 주택용 수도 서비스 미납 시 공급 차단을 막을 방법을 논의할 수 있습니다.

## 101.00 주택용 수도 서비스 미납 시 공급 차단 정책

a. 연체 기간 60 일. 본 지구는 주택용 수도 서비스 고객의 납부가 60 일간 연체되기 전에는 청구서 미납에 따른 서비스 공급을 차단하지 않습니다.

b. 사전 통지. 고객에게 사전 통지를 따로 발송하지 않지만, 연체 통지 및 연체 관련 모든 수수료는 익월 청구서에 표시됩니다.

c. 10 일 전 통지. 주택용 수도 서비스 미납 시 본 지구는 공급 차단일로부터 적어도 10 일 이전에 계정상 고객에게 전화 또는 서면 통지로 연락해야 합니다.

i. 본 지구가 본 절에 따라 계정상 고객에게 서면 통지로 연락 시, 납부 연체 및 임박한 공급 차단 서면 통지는 주택용 서비스를 공급받는 거주지의 고객에게 우편으로 발송해야 합니다. 해당 고객의 주소가 주택용 서비스를 공급받는 건물의 주소와 다른 경우, 해당 통지서는 주택용 서비스를 공급받는 건물의 주소에 “입주자” 앞으로도 발송해야 합니다.

ii. 서면 통지에는 명확하고 읽을 수 있는 형식으로 다음 모든 정보를 포함해야 합니다:

1. 고객 이름 및 주소.
2. 연체 요금에 적용되는 모든 연체 벌금 및 이자별 항목을 포함한 연체 금액.
3. 수도 서비스 공급 차단을 피하기 위해 납부 또는 지급 조정이 가능한 기한.
4. 연체 요금 납부 연기에 적용되는 절차 설명.
5. 고객이 청구서 검토 및 항소를 제기하거나 해당 서비스 또는 요금 관련 조사 요청 또는 항의를 개시하기 위한 절차 설명.
6. 고객이 본 정책에 따라 해당 주택용 서비스 연체 요금 할부 상환 등 대체 납부 일정, 유예, 감면 등을 요청하기 위한 절차 설명.

7. 해당하는 경우 민간, 지역, 주, 또는 연방 자금 등 고객이 재정 지원 이용 관련 정보를 얻을 수 있는 절차 설명.

8. 본 지구의 전화번호, 사업장 주소, 및 납부 관련 추가 정보를 제공하거나 조정을 개시할 수 있는 고객 서비스 부서 영업시간.

iii. 서면 통지가 배달되지 않은 채 반송되는 경우, 본 지구는 해당 주택에 방문하여 주택용 수도 서비스 미납으로 인한 공급 차단 임박 통지서 및 본 정책 사본을 눈에 잘 띄는 장소에 남기도록 최선을 다해야 합니다.

d. 48시간 전 통지 게시. 본 지구는 서비스 종료 시점으로부터 적어도 48시간 이전에 고객의 건물 내에 거주하는 성인에게 전화 또는 대면으로 연락하기 위해 성실하게 최선을 다해야 합니다. 단, 전화 또는 대면 연락이 불가능한 경우, 본 지구는 종료 시점으로부터 적어도 48시간 이전에 서비스 중단 통지서를 우편으로 보내거나 해당 건물 내 눈에 잘 띄는 장소에 게시해야 합니다. 서비스 종료 통지서에는 다음 모든 정보를 포함해야 합니다:

i. 고객 이름 및 주소.

ii. 연체 요금에 적용되는 모든 연체 벌금 및 이자별 항목을 포함한 연체 금액.

iii. 종료를 피하기 위한 납부 또는 납부 조정이 가능한 기한.

iv. 해당하는 경우 민간, 지역, 주, 또는 연방 자금 등 고객이 재정 지원 이용 관련 정보를 얻을 수 있는 절차.

v. 본 지구의 전화번호, 사업장 주소, 및 납부 관련 추가 정보를 제공하거나 조정을 개시할 수 있는 고객 서비스 부서 영업시간.

e. 서비스 복구 정보. 공급 차단 시, 본 지구는 고객에게 주택용 서비스 복구 방법 관련 정보를 제공해야 합니다.

## 102.00 수도 서비스 공급 차단의 제한

- a. 본 지구는 주택용 수도 서비스 고객의 납부가 60 일간 연체되기 전에는 청구서 미납에 따른 서비스 공급 차단을 하지 않습니다.
- b. 본 지구는 다음 상황 중 하나라도 해당하면 주택용 서비스 공급을 차단할 수 없습니다:
- i. 본 지구가 본 정책 8 절에 따른 고객 분쟁 또는 항의를 조사하는 기간.
  - ii. 고객이 청구서 납부 기한을 연장받은 경우.
- c. 본 지구는 다음 조건이 모두 충족된 경우 주택용 서비스 공급을 차단할 수 없습니다:
- i. 고객 또는 고객의 세입자가 복지 및 기관 법(Welfare and Institutions Code) 14088(b)(1)(A)절에 정의된 대로 주택용 서비스 공급 차단이 서비스 건물 거주자의 생명을 위협하거나, 보건 및 안전에 심각한 위협이 될 수 있다는 내용으로 1 차 진료 의사가 발급한 증명서를 본 지구에 제출함.
  - ii. 해당 고객이 해당 도시 및 지역 수도 시스템의 일반적인 청구 주기 내에 주택용 서비스 요금 납부가 재정적으로 불가능하다고 입증함. (1) 고객의 가계 구성원 중 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, 생활 보조금(Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), 또는 캘리포니아주 여성, 영아, 어린이를 위한 특별 보조 영양 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 현 수급자가 있는 경우, 또는 (2) 고객이 가계의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우, 해당 고객은 해당 도시 및 지역 수도 시스템의 일반적인 청구 주기 내에 주택용 서비스 요금 납부가 재정적으로 불가능하다고 간주함.
  - iii. 해당 고객이 본 정책 4 절 조항에 따른 대체 납부 조정을 원하는 경우.
- d. 본 지구는 토요일, 일요일, 법정 공휴일, 또는 일반 운영 시간 외에 고객 또는 고객의 세입자의 수도 서비스를 종료할 수 없습니다.

### 103.00 대체 납부 조정

a. 선택 사항. 요청 시, 본 지구는 연체 고객의 주택용 수도 서비스 미납 시 공급 차단을 방지하는 다음 선택 사항을 고려합니다:

- i. 미납 금액 할부 상환;
- ii. 대체 납부 일정 이용;
- iii. 다른 납세자에게 추가 요금 부과 없이 미납 금액 부분 또는 전체 감면; 또는.
- iv. 납부 일시 유예.

(통칭 “납부 조정”.)

b. 지구 관리. 본 지구 국장, 또는 국장의 지명인은 상기 103.00(a)절에 명시한 납부 조정 방식 중 해당 고객이 이용 가능한 옵션을 선택하고 납부 옵션의 한도를 설정할 수 있습니다. 일반적으로, 납부 조정 시 12개월 이내에 남은 연체 금액을 모두 납부해야 합니다. 본 지구는 각 고객의 상황에 따라 과도한 부담을 덜기 위해 기간이 더 필요하다고 판단하는 경우 납부 기간을 연장하여 부여할 수 있습니다. 본 지구는 본 조항에 따라 납부 조정 관리 비용으로 발생한 행정 수수료를 부과할 수 있습니다. 국장 또는 국장의 지명인은 103.00 절에 따라 고객과의 납부 조정 합의를 준비하고 승인할 권한이 있습니다.

c. 고객 의무. 본 지구와 고객이 103.00 절에 따른 납부 조정에 들어가는 경우, 고객은 해당 합의 또는 기타 조정을 준수해야 하며, 차후 청구 기간에 발생하는 새로운 수도 서비스 요금을 연체 없이 납부해야 합니다. 대체 납부 조정에 따라 연체 요금을 납부하는 동안 고객은 차후 청구서의 미납 요금에 대해 추가 할부 상환 또는 감면을 요청할 수 없습니다. 합의한 납부 조정을 준수하지 못한 고객은 법이 금지하지 않는 한 최초 납부 조정이 개시된 날로부터 12개월간 향후 납부 조정을 설정할 자격이 없습니다.

#### 104.00 대체 납부 조정을 준수하지 못한 경우 공급 차단

a. 본 지구와 고객이 103.00 절에 따른 납부 조정에 들어갔으나 다음 상황 중 하나가 발생하는 경우, 본 지구는 건물의 눈에 잘 띄는 장소에 서비스 공급 차단을 알리는 최후 통지서를 게시한 날로부터 영업일 기준 5 일 이후에 서비스 공급을 차단할 수 있습니다:

- i. 고객이 60 일 이상 납부 조정을 준수하지 못한 경우.
  - ii. 납부 조정을 진행하는 동안 새롭게 발생한 주택용 서비스 요금을 고객이 60 일 이상 납부하지 않은 경우.
- b. 104.00 절에 따른 종료 통지서에는 다음 모든 정보를 포함해야 합니다:
- i. 고객 이름 및 주소.
  - ii. 고객의 납부 조정 불응 통지.
  - iii. 납부 조정 또는 종료를 피하기 위해 고객이 반드시 충족해야 하는 기타 조건.
  - iv. 본 지구의 전화번호, 사업장 주소, 및 추가 정보를 제공할 수 있는 본 지구의 고객 서비스 부서 영업시간.

통지는 고객에게 본 지구의 추가 조사 또는 대체 납부 조정 제공 권리를 부여하지 않습니다.

### 105.00 주 계량기 임대주-세입자 상황의 공급 차단

- a. 적용 가능성. 본 절은 지구 서비스가 분리된 단일 세대, 다세대 주택용 건물, 이동식 주택 공원, 또는 인력 합숙소 내 영구 거주용 건물에 개별 계량기를 통해 제공되며 소유자, 관리자, 또는 운영자가 기록상 고객이고 해당 건물의 소유자, 관리자, 또는 운영자와 주택 입주자 간에 임대주-세입자 관계가 있는 경우에 한해 적용됩니다.
- b. 통지. 본 지구는 연체로 인해 계정의 서비스가 종료되는 경우 종료일로부터 적어도 10 일 이전에 서면 통지 방법으로 해당 주택의 입주자에게 알리기 위해 성실하게 최선을 다해야 합니다. 서면 통지를 통해 차후 서비스 요금이 청구될 해당 주택의 입주자에게 연체 계정에 체납된 금액을 납부할 필요 없이 지구의 고객이 될 권리가 있음을 추가로 알려야 합니다.
- c. 입주자 대상 서비스. 본 지구는 주택의 각 입주자가 지구의 수도 서비스 이용약관에 동의하고 법률 및 지구의 조례, 규칙, 규정, 및 정책 요건을 충족하는 경우를

제외하고 해당 주택의 입주자에게 서비스를 공급하지 않아도 됩니다. 단, 해당 주택의 입주자 한 명 이상이 차후 요금에 대하여 지구가 만족할 정도로 책임질 의향이 있고 책임질 수 있는 경우, 또는 지구가 조례, 규칙, 규정 및 정책 요건을 충족하지 않는 해당 주택의 입주자에게 선별적으로 서비스 제공을 종료할 법적 물리적 수단을 가진 경우, 지구는 해당 조건을 충족하는 해당 주택의 입주자에게 서비스를 제공할 수 있습니다.

d. 신용 증명. 일정 기간 서비스 이용 기록이 지구가 요구하는 신용 증명 조건인 경우, 해당 기간 거주 및 신속한 임차료 지급 또는 지구가 허용하는 기타 신용 의무 증명으로 이 조건을 만족할 수 있습니다.

e. 분리된 단일 세대. 분리된 단일 세대의 경우, 지구는 다음 사항을 시행할 수 있습니다:

i. 제시된 종료일로부터 적어도 10 일 이전에 종료 통지 제공.

ii. 연체 계정의 연체 금액을 면제하기 위해, 고객이 되려는 입주자에게 해당 연체 계정의 기록상 고객이 해당 거주지의 임대주, 관리자, 또는 대리인이거나 임대주, 관리자, 또는 대리인이었다는 것을 증명하도록 요청.

#### 106.00 재정적으로 어려운 경우 추가 고려 사항

a. 고객이 가계의 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 입증하는 경우 본 지구는 다음 모두를 시행해야 합니다:

i. 서비스 재공급을 위한 재공급 수수료를 일반 영업시간 중 \$50, 영업시간 외 \$150 에 설정합니다. 재공급에 드는 실제 비용이 더 적은 경우 수수료는 실제 비용을 초과할 수 없습니다. 재공급 수수료는 2021 년 1 월 1 일부터 소비자 물가지수(Consumer Price Index)의 연간 조정 변경 사항에 따라야 합니다.

ii. 12 개월마다 한 번 연체 청구서의 이자 비용을 면제합니다.

b. 본 지구는 다음의 경우 주택용 고객의 가계 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 간주해야 합니다:

- i. 가게 구성원 중 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, 생활보조금(Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), 또는 캘리포니아주 여성, 영아, 어린이를 위한 특별 보조 영양 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 현수급자가 있는 경우, 또는
- ii. 해당 고객이 가게의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우.

### 107.00 청구서 이의 제기 또는 항소 절차

고객은 다음 절차에 따라 주택용 수도 서비스 청구서에 명시된 금액에 대해 항소 또는 이의 제기를 할 수 있습니다:

a. 일반 항소. 수도 서비스 청구서 수령일로부터 5 일 이내에 고객은 지구가 발행한 청구서 또는 요금의 항소 또는 검토를 요청할 권리가 있습니다. 해당 요청은 서면으로 작성하여 지구 사업소로 배달해야 합니다. 고객의 항소가 진행 중이고 조사 결과를 보류 중인 한, 지구는 해당 고객의 수도 서비스 공급을 차단할 수 없습니다.

b. 10 일 전 통지 항소. 상기 세부 항목 (a)에 따른 항소권과 더불어 본 정책 100.01(c)절에 명시된 10 일 전 통지를 받은 고객은 통지일로부터 영업일 기준 5 일 이내에 통지 관련 기관에 청구서 검토 또는 항소를 요청할 수 있습니다. 단, 이미 상기 세부 항목 (a)에 따른 항소 또는 검토 요청을 한 청구서의 경우 이러한 항소권 또는 검토권은 적용되지 않습니다. 본 세부 항목에 따른 항소 또는 검토 요청은 반드시 서면으로 제출해야 하며 해당 검토 사유 또는 항소 증거 서류를 포함해야 합니다. 항소 요청은 반드시 본 지구 사업소에 5 일 이내에 배달되어야 합니다. 고객의 항소가 진행 중이고 조사 결과를 보류 중인 한, 지구는 해당 고객의 수도 서비스 공급을 차단할 수 없습니다.

c. 항소 절차.

- i. 상기 세부 항목 (a) 또는 (b)에 따른 항소 또는 검토 요청을 받은 후, 본 지구의 국장, 또는 국장의 지명인은 해당 검토 요청 및 해당 고객이 제공한 증거 자료 및 분쟁 중인 수도 요금과 관련해 지구가 보관 중인 정보를 평가해야 합니다. 고객의 검토 요청을 받은 날로부터 10 일 이내에 국장 또는 국장의 지명인은 해당



청구서에 명시된 수도 요금의 정확성에 관해 결정을 내려야 하며 항소한 고객에게 결정 요약서를 서면으로 제공해야 합니다.

ii. 수도 요금이 부정확한 것으로 결정되면, 지구는 수정된 청구서를 제공하며 변경된 요금의 납부 기한은 변경된 요금의 청구일로부터 역일로 10 일 이내입니다. 수정된 청구서 제공일 이후 역일로 60 일 넘게 변경된 요금을 미납하는 경우, 수도 서비스 공급을 차단합니다. 공급 차단에 앞서 본 지구는 고객에게 상기 100.01(c)에 따른 10 일 전 통지를 제공해야 합니다. 수도 서비스는 미납 수도 요금, 벌금, 이자, 및 적용되는 재공급 수수료 등 모든 요금을 전체 납부하는 경우에만 복구될 것입니다.

iii. 분쟁 중인 수도 요금이 정확한 것으로 결정되면, 국장 또는 국장의 지명인이 내린 결정을 받은 날로부터 영업일 기준 3 일 이내에 해당 수도 요금을 납부해야 합니다. 결정이 내려진 시점에 고객에게 지구의 이사회를 대상으로 한 추가 항소권이 있음을 안내합니다. 이러한 항소는 국장 또는 국장의 지명인이 내린 결정을 받은 날로부터 반드시 영업일 기준 3 일 이내에 서면으로 제기해야 합니다. 항소 청문회는 이사회의 다음 정기회의 시 열립니다. 단, 고객 및 국장 또는 국장의 지명인이 이후 날짜에 동의하는 경우는 제외합니다.

iv. 해당 고객이 본 지구의 이사회에 적시에 항소하지 않는 경우, 분쟁 중인 수도 요금을 즉시 납부해야 합니다. 요금이 최초 청구일로부터 역일로 60 일 이내에 완납되지 않는 경우, 본 지구는 고객에게 상기 2(c)절에 따른 10 일 전 통지를 제공해야 하며, 미납 요금이 적시에 납부되지 않는 경우 고객 건물의 수도 서비스 공급을 차단할 수 있습니다.

v. 이사회 참석 청문회가 요청된 경우, 고객은 이사회 참석 청문회에 직접 출석하여 분쟁 중인 청구서의 수도 요금이 정확하지 않은 이유 및 증거 자료를 제시해야 합니다. 이사회는 고객이 제시한 증거, 분쟁 중인 수도 요금 관련 지구가 보관 중인 정보(국장/지명인의 결정 포함), 직원 발표 등을 평가한 후 해당 요금의 정확성에 관한 결정을 내립니다. 이사회의 결정은 최종이며 구속력이 있습니다.

vi. 이사회가 해당 수도 서비스 요금이 부정확한 것으로 판단하는 경우, 고객은 변경된 요금의 청구서를 받습니다. 수정된 청구서 제공 이후 역일로 60 일

넘게 변경된 요금을 미납한 경우, 기간 만료일 이후 다음 일반 영업일에 수도 서비스 공급을 차단합니다. 본 지구는 고객에게 상기 100.01(c)에 따른 10 일 전 통지를 제공해야 합니다.

vii. 해당 수도 서비스 요금이 정확한 것으로 결정하는 경우, 이사회의 결정일로부터 영업일 기준 3 일 이내에 납부해야 합니다. 요금이 최초 청구일로부터 역일로 45 일 이내에 완납되지 않는 경우, 본 지구는 상기 100.01(c)절에 따른 10 일 전 통지를 제공해야 하며, 미납 요금이 적시에 납부되지 않는 경우 고객 건물의 수도 서비스 공급을 차단할 수 있습니다.

d. 본 지구가 초과 청구한 금액은 국장 또는 이사회의 단독 재량에 따라 해당 고객의 다음 정기 청구서 잔액에 반영되거나 해당 고객에게 직접 환급됩니다.

e. 고객이 국장 또는 이사회를 대상으로 항소 중인 경우 해당 고객의 수도 서비스 공급을 차단할 수 없습니다.