

증거물 A

City of Buellton	효력일: 2020년 4월 1일
요금 미납에 따른 수도 서비스 중단에 대한 정책	승인자: City Council 승인일: 3/12/2020

**참조:**

상원 법안 제 998번: 주택 수도 서비스의 중단 (SB 998)

캘리포니아 정부 법령 섹션 60370-60375.5

1. **정책:** 본 정책은 통지, 수수료 할당 및 서비스 중단을 포함하는 City of Buellton(“시/도시/시청”)의 미납 계정 수금에 대한 행정 조치를 열거하고 있습니다. 본 정책은 시청 웹사이트를 통해 일반에게 공개됩니다. 본 정책의 조항에 따라 요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 피하기 위한 옵션에 대해 논의하고자 하는 분은 (805) 686-0137로 전화하십시오. 본 정책의 목적 상 “고객”은 수도 서비스 계정 보유자를 뜻합니다. SB 998은 주택 수도 서비스 고객에게만 적용되는 내용이나, 본 정책은 특별히 지정된 내용이 없는 한 모든 유형의 고객(예: 주택, 상업 및 산업)에게 적용됩니다.
2. **효력일:** 공공 전력 위원회의 규제를 받지 않는 도시 또는 지역사회 수도 시스템이자 3,000개 미만의 서비스와 연결된 City of Buellton은 2020년 4월 1일 이후로 반드시 SB 998을 준수해야 합니다.
3. **공시 언어:** 본 정책 및 본 정책에 필요한 서면 통지는 영어로 제공되거나 게시되어야 하며, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 및 한국어를 포함한 민법 섹션 1632의 언어, 그리고 시의 수도 서비스 지역 거주자의 최소 10%가 구사하는 기타 언어로 제공되거나 게시되어야 합니다.
4. **수도 서비스 중단 요건**
  - a. **청구서의 발행, 납기일 및 납부:** 전월 수도 서비스에 대한 요금 청구서는 매달 25일에 각 수도 서비스 고객에게 발행됩니다. 요금은 수도 요금 청구서에 기재된 납기일, 또는 그 전(“납기일”)까지 납부해야 합니다. 요금은 107 West Highway 246, Buellton, CA 93427, mailed to PO BOX 1819, Buellton, CA 93427의 시청 주소로 납부하거나, 805-686-0137로 시청에 전화하거나, [www.cityofbuellton.com](http://www.cityofbuellton.com)에 접속해 시청 공과금 납부 웹사이트에서 납부할 수 있습니다. 요금이 시청에 제때 전달되었음을 확인하는 것은 고객의 책임입니다.

## 증거물 A

- b. 미납 계정: 미납 계정은 이후 “납기일” 영업 마감 시간까지 (납부를 신청하지 않았거나 대안 납부 일정에 대한 합의를 하지 않아) 미납 상태인 계정으로 정의됩니다. 시는 고객이 최소 60일간 요금 미납 상태인 경우에만 요금 미납에 따른 수도 서비스 중단을 시행할 수 있습니다. 다음 규칙은 미납 계정 수금에 적용되는 내용입니다.
- i. 잔액이 적은 계정: 청구 요금에 \$20.00 이하의 잔액이 남은 경우 해당 잔액은 연체 수수료 부과나 추가 징수 조치 없이 다음 청구 기간으로 이월되고 이에 추가될 수 있습니다.
  - ii. 연체 수수료: 청구서 요금이 납기일 영업 마감 시간까지 납부되지 않은 경우 10%의 연체 수수료가 부과되어 고객 계정의 미납 잔액에 추가됩니다. 납기일과 연체 수수료는 청구서에 명확하게 표시됩니다.
    1. 연체 수수료 면제: 시는 정상 참작이 가능한 상황이며 고객에게 기존 12개월 동안 미납 요금에 따른 연체 수수료가 부과된 적이 없는 경우 고객의 요청에 따라 연체 수수료를 면제할 것입니다.
- c. 수도 요금 미납에 따른 수도 서비스 중단 조건
- i. 수도 요금이 최소 60일간 미납 상태인 경우,
  - ii. 계정 보유자 및/또는 거주자가 서비스 중단 영업일 최소 7일 전에 서면으로 본 정책에 대한 통보를 받은 경우, 그리고
  - iii. 계정 보유자가 다음에 해당되는 경우.
    1. 시에 60일 이상 납부 신청 또는 대체 납부 일정 협의를 하지 않았거나 이를 유지하지 않은 경우, 또는
    2. 적시에 수도 요금에 대한 이의를 제기했거나 이에 대한 항소를 하지 않은 경우, 또는
    3. 현 수도 요금이 60일 이상 미납 상태인 경우, 또는
    4. 임대인/세입자 관계는 본 정책의 섹션 9를 참고하시기 바랍니다.
- d. 정책의 통지 요건
- i. 연체 통지: 청구 요금이 납기일 이후 14일간 미납 상태인 경우, 고객의 우편 주소로 요금 연체 통지(“연체 통지”)가 발송됩니다.
  - ii. 서비스 중단 통지: 청구 요금이 납기일 이후 45일간 미납 상태인 경우, 최종 통지에 표시된 서비스 중단 가능 날짜 영업일 최소 7일 전에 수도 서비스 고객에게 서비스 중단 통지(“최종 통지”)가 발송됩니다. 고객의 주소가 서비스가 제공되는 건물의 주소와 같지 않은 경우, 최종 통지는 서비스가 제공되는 건물 주소의 “거주자”에게도 발송됩니다. 최종 통지는 반드시 다음을 포함해야 합니다.
    1. 고객의 이름과 주소,

## 증거물 A

2. 미납 금액.
3. 청구 요금 미납된 날로부터 60일이 지난 후 발생하는 서비스 중단을 피하기 위해 요금을 납부하거나 요금 납부 협의를 해야 하는 날짜,
4. 미납 요금을 납부할 수 있는 기간 연장 신청 과정에 대한 설명,
5. 청구서 검토 및 항소 요청 절차의 설명, 그리고
6. 소비자가 보류, 분할 상환, 또는 대안 납부 일정을 요청할 수 있는 과정의 설명.
7. 시청 전화번호와 시의 서면 정책 웹 링크.

시는 전화로도 고객에게 서비스 중단 예정을 알릴 수 있습니다. 전화로 통지되는 경우 시는 소비자에게 본 정책의 사본 제공을 제안하고 대체 납부 옵션과 소비자의 청구서 검토 및 항소 절차에 대해 논의 할 것을 제안할 것입니다.

- iii. 48시간 전 서비스 중단 통지: 시는 요금 미납에 따른 수도 서비스 중단 48시간 이전에 고객에게 이를 통지하기 위한 합리적인 선의의 노력을 할 것입니다. 통지 수단은 고객이 선택한 통지 기본 설정(문자 메시지나 전화)을 기반으로 합니다. 통지 수단을 선택하지 않은 고객은 전화로 통지를 받게 됩니다. 문자 메시지나 전화로 고객과 연락을 할 수 없는 경우, 시는 거주지를 방문해 서비스 중단 통지서를 전달하기 위한 선의의 노력을 할 것입니다.
- iv. 서비스 중단을 피하기 위한 납부 마감일: 서비스 중단을 피하려면 서비스 중단 통지에 표시된 납부 마감일 오전 11시까지 미납 요금 전체를 온라인으로, 또는 시청에서 직접 납부해야 합니다. 우편 소인은 인정되지 않습니다.
- v. 문고리형 통지서: 서비스 중단 시에는 서비스 주소에 고객 이름, 계정 번호, 미납 금액 및 서비스 재연결 수수료 및 총 납부 금액이 표시된 문고리형 통지서가 서비스 주소에 비치됩니다.
- vi. 반환된 수표에 대한 통지
  1. 반환된 수표 또는 ACH에 대한 통지: 시는 수표가 반환되거나 ACH 지불이 실패한 경우 해당 청구서를 미납 상태로 간주할 것입니다. 이때 시는 고객에게 납부 실패를 알리는 통지를 보내게 됩니다. 납부되지 않은 금액이 납부 실패 통지에 표시된 납기일까지 납부되지 않으면 수도 서비스는 중단됩니다. 납부되지 않은 금액과 반환된 수표/어음 수수료는 반드시 현금이나 공인 자금/보증

## 증거물 A

수표로 지불해야 합니다. 12개월간 3번의 납부 실패가 발생한 경우 해당 고객에게는 1년 동안 수표 납부를 할 수 없다는 표시가 나타납니다.

2. 요금 미납에 따라 중단된 수도 서비스의 재연결을 위해 납부된 수표가 반환된 수표인 경우: 요금 미납에 따라 중단된 수도 서비스의 재연결을 위해 납부된 수표가 반환되거나 부도 상태인 경우, 시는 고객에게 최소 14일 이전에 서면 통지를 한 후 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 해당 고객의 계정은 모든 미납 요금을 현금이나 공인 자금/보증 수표로 지불한 후에만 복원될 수 있습니다. 고객의 계정이 복원된 후 해당 계정에는 1년 동안 고객이 유통할 수 없는 수표를 발행했다는 표시가 남습니다. 위에 설명한 1년의 기간 동안 고객의 계정 서비스가 다시 요금 미납으로 중단되는 경우, 시는 고객이 현금이나 공인 자금/보증 수표로 수도 서비스 복원 금액을 납부하도록 요구할 수 있습니다.

## 5. 선의의 통지 요건

- a. 서면(예를 들어 우편으로 발송된 통지가 배달 불능으로 반송되는 경우) 또는 전화로 고객이나 거주지에 거주하는 성인에게 연락을 할 수 없는 경우, 시는 거주지를 방문해 눈에 잘 띄는 곳에 요금 미납에 따른 서비스 중단 예정 통지와 본 정책의 사본을 남기거나 다른 방식으로 이를 배치할 수 있도록 선의의 노력을 할 것입니다.
- b. 청구서의 검토나 항소를 원하는 고객은 요금 납기일 이전에 시에 연락해야 하며 시는 이를 조사할 것입니다. 조사가 고객이 만족할 수 있는 방식으로 해결되지 않는 경우, 해당 고객은 재무 관리자의 검토를 요청하는 동시에 시 의회에 항소를 진행할 수 있습니다. 시는 시 의회 회의 최소 7일 전에 항소 시간과 장소를 서면으로 통지할 것입니다. 시 의회의 결정은 최종적입니다. 시는 항소가 진행되는 동안은 주택 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.

6. **수도 서비스 복원:** 요금 미납에 따라 수도 서비스를 중단하는 경우, 시는 고객에게 수도 서비스 복원 방법에 대한 정보를 제공해야 합니다. 고객은 요금 미납에 따라 중단된 수도 서비스를 복원하기 위해 반드시 계정 내 총 잔액과 재연결 수수료를 납부해야 합니다.

- a. 일반 영업시간 내 재연결: 재연결 전에는 주법에 따라 재연결 수수료와 적용 가능한 벌금이 부과되고 수금됩니다. 고객은 서비스가 중단된 계정의 요금을 납부하고 동일한 영업일 내에 서비스를 재연결할 수 있게 805-686-0137로 시청에 전화를 할 책임이 있습니다. 시는 가능한 신속하게 재연결 작업을 시행하고자 노력할 것입니다.

## 증거물 A

- b. 영업시간 외 재연결: 월요일-금요일, 주말, 또는 공휴일 오후 5시 이후에 재연결을 요청하면 주법에 따라 영업 시간 외 재연결 수수료가 부과됩니다. 고객은 서비스 재연결을 위해 805-686-0137로 시에 연락할 책임이 있습니다. 서비스는 고객이 영업시간 외 재연결 수수료에 대한 알림을 받았으며 수수료를 인정하는 계약서에 서명을 했고 다음 영업일 오후 12시까지 시청에 연락해 미납 요금과 재연결 수수료를 납부하는 것에 동의할 때까지 재연결되지 않습니다. 재연결 서비스 요청 전화에 응답하는 현장 직원은 요금을 수금할 수 없으나 고객이 다음 영업일 오후 12시까지 시청 직원에게 연락할 수 있게 지시할 것입니다. 영업시간 외 협의 내용을 따르지 않는 경우 동일한 영업일 내 서비스 제공은 중단되며 시는 서비스 재연결 전에 미리 비용을 납부할 것을 요구할 것입니다.
- c. 신규 계정: 시가 아직 신규 고객에 대한 서비스 설정 신청서를 받지 않은 경우, 수도 서비스는 가장 최근 고객의 요청에 따라 중단될 수 있습니다. 고객이 아직 서비스를 설정하지 않아 영업시간 외에 서비스를 재연결해야 하는 경우, 고객은 다음 영업일에 청구 부서에 연락해 서비스를 설정하는 것에 동의하게 됩니다. 이 경우에는 영업시간 외 재연결 수수료가 청구되지 않습니다.
- d. 요금 미납 이외의 사유로 인한 서비스 중단: 본 정책에 명시되지 않은 기타 이유로 서비스가 중단된 경우 Buellton 지방 자치 법령 섹션 13.52.010 재연결-규정 준수 부문을 참고하시기 바랍니다.
- e. 무단 재연결: 시청 직원이 아닌 다른 사람이 다시 수도 서비스를 재연결하는 경우 추가 요금과 수수료가 부과될 수 있습니다. 무단으로 서비스를 재연결한 결과로 발생하는 피해는 모두 고객의 책임입니다. (Buellton 지방 자치 법령 13.32.050 수도 시스템 시설의 훼손).

## 7. 주택 수도 서비스 중단의 금지:

- a. 본 정책의 해당 부분은 주택 수도 서비스에만 적용되는 내용입니다. 시는 다음 조건을 모두 충족하는 경우 주택 수도 서비스를 중단하지 않습니다.
- i. 질환 - 고객이나 고객의 세입자가 수도 서비스 중단이 건물에 거주하는 사람의 (i) 생명을 위협하거나 (ii) 해당 인의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있다는 1차 진료 제공자의 증명서를 제출하는 경우, 그리고
  - ii. 경제적 능력 부족 - 고객이 수도 시스템의 일반 청구 주기 내에 수도 서비스 비용을 납부할 경제적 능력이 없음을 증명하는 경우. 다음과 같은 경우 해당 고객은 “경제적 능력이 부족한” 것으로 간주됩니다. 고객의 가구 구성원 중 한 사람이라도 (i) 현재 다음 혜택의 수혜자인 경우: CalWorks, Cal Fresh, 일반 보조, Medi-Cal, SSI/주 지불 보조

## 증거물 A

프로그램(State Supplementary Payment Program) 또는 California 여성 및 영유아 대상 특별 영양 보조 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children), 또는 (iii) 고객이 가계 연 소득이 연방 빈곤 기준선의 200% 미만으로 선언된 경우, 그리고

- iii. 대체 납부 협의 - 고객이 할부 상환 계약을 체결하거나 대체 납부 일정을 따를 의향이 있을 경우.
    - b. 고객은 위에 설명된 조건을 준수함을 증명할 책임이 있습니다. 시는 위의 하위 섹션(i-iii)에 나열된 조건을 모두 충족하는 고객에게 다음 중 시가 선호하는 옵션을 제공할 것입니다.
      - i. 미납 잔액의 할부 상환.
      - ii. 대체 납부 일정 참여.
    - c. 재무 담당자나 그 대리인은 고객이 섹션 7.b에 설명된 것 중 어느 납부 옵션을 따라야 할지를 결정하고 모든 미납 잔액의 상황이 12개월 내에 진행되는 한 해당 납부 옵션에 대한 범위를 설정할 수 있습니다.
    - d. 주택 수도 서비스는 시가 다음 중 하나의 상황에 따라 건물의 눈에 잘 띄는 장소에 서비스 중단 계획 최종 통지를 게시한 후 영업일 5일이 지난 후에만 중단할 수 있습니다.
      - i. 고객이 60일 이상 할부 상환 계약이나 대체 납부 일정, 또는 미납 요금의 할인 납부 계획의 규정 준수에 실패하는 경우.
      - ii. 고객이 할부 상환 계약이나 대체 납부 일정, 또는 미납 요금의 할인/보류 납부 계획에 착수하는 동안 60일 이상 현 주택 수도 서비스 요금을 납부하지 않는 경우.
8. **대체 납부 협의:** 일반 납부 기간 동안 도시 공과금을 납부할 수 없다고 생각하는 고객은 대체 납부 협의를 요청할 수 있습니다. 고객에게 대체 납부 협의를 허가하기로 결정하는 경우, 시는 하위 부문 (a)에 따라 미납 잔액의 할부 상환을 제안할 것입니다. 시는 극심하고 아주 특별한 상황에서만 아래 하위 부문 (b)에 설명된 협의 내용을 고려할 것입니다. 고객의 대체 납부 협의 허가 여부를 결정하는 것은 시의 완전한 자유 재량에 달려 있습니다.
- a. 할부 상환: 시는 다음 조항에 따른 할부 상환 계획을 허가할 수 있습니다.
    - i. 조항: 고객은 12개월을 초과하지 않는 기간 동안 재무 담당자나 허가된 대리인이 결정한 내용대로 미납 잔액을 납부한다. 미납 잔액은 상환 기간 내 개월 수로 나뉘며 해당 금액은 매달 고객의 차후 공과금 청구서에 추가된다.

## 증거물 A

- ii. 규정 준수: 고객은 할부 상환 계획의 규정을 준수하고 각 청구 기간마다 축적되는 청구 요금을 적시에 납부해야 한다. 고객은 추가 할부 상환 계획을 요청할 수 없다. 고객이 할부 상환 계획 조항 준수에 실패하거나 현 서비스 요금 납부에 실패하는 경우, 시는 고객의 거주지에 서비스 중단 계획 최종 통지를 게시한 후 영업일 5일이 지난 후에 해당 거주지의 수도 서비스를 중단할 수 있다.
- b. 대체 납부 협의: 시는 극심하고 아주 특별한 상황에서 다음 조항에 따라 고객의 미납 잔액에 대한 대체 납부 협의를 허가할 수 있습니다.
  - i. 조항: 고객은 12개월을 초과하지 않는 기간 동안 재무 담당자나 허가된 대리인이 결정한 내용대로 미납 잔액을 납부한다.
  - ii. 일정: 재무 담당자나 허가된 대리인은 고객과 협의해 대체 납부 일정을 개발한다. 해당 대체 납부 일정은 기존의 납부 일자와 다른 주기적 일시불 납부를 허가할 수 있다. 해당 대체 납부 일정은 모든 사례에서 미납 잔액이 위 (i)항에 따라 납부 일정을 수립한 달로부터 12개월 내에 전부 납부되는 한 월 1회보다 더 자주, 또는 덜 자주 납부를 허용할 수 있다. 합의한 일정은 서면으로 작성되어 고객에게 제공된다.
  - iii. 규정 준수: 고객은 대체 납부 일정의 규정을 준수하고 각 추후 청구 기간마다 누적되는 요금을 적시에 납부하는 동시에 기존에 동의한 일정에 따른 미납 요금을 납부해야 한다. 고객이 동의한 납부 일정의 계획 조항 준수에 실패하거나 현 서비스 요금 납부에 실패하는 경우, 시는 고객의 거주지에 서비스 중단 계획 최종 통지를 게시한 후 영업일 5일이 지난 후에 해당 거주지의 수도 서비스를 중단할 수 있다.

## 9. 임대인/세입자 관계를 포함하는 서비스

- a. 시가 독립된 단독 주택, 다세대 주택 구조물, 또는 이동 주택에 개별 미터로 측정되는 주택 수도 서비스를 제공하며 해당 거주지, 구조물, 또는 공원의 주인, 관리자, 또는 운영자가 기록상의 고객인 경우, 시는 서비스 중단 최소 10일 전에 서면 통지로 주택 거주자에게 계정의 요금이 미납 상태이며 서비스가 중단될 것임을 알리기 위한 선의의 노력을 해야 합니다. 해당 서면 통지는 주택 거주자에게 미납 계정의 요금을 납부하지 않고도 서비스 요금이 청구되는 고객이 될 수 있는 권리가 있음을 추가로 알려야 합니다.
  - i. 시는 각 주택 거주자가 서비스 조항에 동의하며 법적 조건 및 시의 법령, 협의 내용, 규칙 및 규정을 충족하는 경우에만 해당 거주자에게 서비스를 제공할 것입니다. 그러나 주택 거주자 중 한 명 이상이 재무 담당자나 그 대리인이 확실하게 주택 수도 서비스 신청인이 서비스 조항을 충족할 수 있다고 생각하는지를 평가할 수 있게 공과금 보증금을 지불하고 시청 서비스 신청서를 작성하는 것을 포함하나 이에 국한되지는 않는 방법으로 시가 만족할 정도로 계정에 차후 청구되는 요금을 부담할 의향이 있으며 부담할 능력이 되는 경우, 또는 시에 선택적으로 시의 요건을 충족하지

## 증거물 A

못한 주택 거주자의 서비스를 중단할 수 있는 법적 및 물리적인 수단이 존재하는 경우, 시는 시가 확실하게 서비스 조향을 충족할 수 있다고 생각하는 주택 거주자에게 서비스를 제공할 수 있습니다.

**10. 보고 요건:** 시는 매년 요금 미납에 따른 주택 수도 서비스 중단 횟수를 시청 웹사이트와 주 수자원 관리 위원회에 보고합니다.

**11. 본 정책의 제한:** 본 정책의 모든 내용은 고객의 허가되지 않은 행위를 포함하나 이에 국한되지는 않는, 본 정책에 명시되지 않은 이유로 고객의 서비스를 중단할 수 있는 시의 능력을 제한하거나, 한정하거나, 기타 방식으로 훼손하지 않습니다.