

곤잘레스시 상수도 공급 중단 정책
(주 보건안전강령 116900에 따름) 2019년 12월

1. 상수도 공급 중단 조치는 캘리포니아주 보건안전강령 116900에서 비롯한 단수 보호법 등 주법을 준수하여 실시합니다.
 - a. 이 정책은 시 웹사이트에 영어, 스페인어 및 민법 제1632조에 기재된 언어(현재 스페인어, 중국어, 한국어, 베트남어, 타갈로그어)로 게시합니다.

2. 자발적인 상수도 단수 처리 과정:
 - a. 정상 업무 시간 동안 4번가 147번지에 직접 방문하거나 (831)675-5000번으로 전화해 시청 소속 직원에게 통지하면 일(1) 영업일 이내에 상수도 공급이 끊어집니다.
 - b. 고객은 단수 청구서 수신을 위해 신뢰할 수 있는 주소를 알려주어야 합니다.

3. 연체로 인한 단수 처리 과정:
 - a. 통례적으로 상수도 공급에 관한 모든 서면 통신은 영어와 스페인어로 제공합니다.
 - b. 연체가 육십(60)일 미만인 체납 상수도 요금에 대해 단수 조치하는 경우는 없습니다.
 - c. 요금 연체로 인한 단수 조치 시행 전에 다음 모든 사항을 적용합니다.
 - i. \$20 이하 청구서의 모든 잔액은 연체료 부과나 추가 수금 조치 없이 이월해 다음 청구 기간에 추가합니다.
 - ii. 단수 임박 통지 - 단수 조치 칠(7)일 전까지 청구서 수신 주소로 임박한 단수에 대한 서면 통지를 발송합니다. 또는 전화로 단수 임박 통지를 알리는 경우도 있습니다. 전화로 통지하는 경우, 시는 이 정책의 사본을 고객에게 제공하며 본 정책에 명시된 대로 고객의 대체 납부 수단 선택과 청구서에 대한 고객의 검토 및 이의제기 절차에 대해 의논합니다. 예를 들어, 우송 통지서가 수신 불명으로 반송되는 등 시가 고객에게 서면 통지서를 전달하거나 전화 통지할 수 없는 경우 시는 관련 거주지를 방문해 출입구 또는 기타 눈에 띄는 장소에 단수 임박 통지서 또는 연체로 인한 조치와 본 정책의 사본을 남기는 선의의 노력을 할 것입니다.
 - iii. 단수 임박 통지서 내용:
 1. 고객 이름과 주소
 2. 연체 금액

3. 단수 조치를 받지 않기 위해 연체금을 납부 또는 납부 조정해야 하는 기한 날짜
 4. 단수 방지 절차 공지사항
 - a. 청구금 이의제기
 - b. 연기 요청
 - c. 대체 납부, 요금 감액, 연체 수수료 요청 절차
 5. 통지서에 상수도 재연결 절차도 포함합니다.
- d. 다음 모두에 해당하는 경우 요금 연체로 단수하지 않습니다.
- i. 캘리포니아 복지 및 기관 강령 14088에서 규정한 1차 진료 제공자(일반의, 산부인과, 소아과의, 가정의, 1차 진료소, 병원, 외래환자 진료소)가 상수도 공급 중단이 상수도 공급 구역 거주자의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협을 가하는 행위가 된다고 증명하는 증명서를 고객이 제출함.
 - ii. 고객이 재정적으로 납부할 수 없음(고객 가구 구성원이 현재 Cal WORKS, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 소득 보조/주 보조금 지급 프로그램 또는 캘리포니아 여성, 유아, 아동을 위한 영양 보조금 프로그램 수령자인지에 따라 결정됨)을 증명하거나 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 이백퍼센트(200%) 미만이라고 신고함.
 - iii. 고객이 할부 상환 계약, 대체 납부 계획, 연기 또는 감축 납부에 대한 계획을 체결할 용의가 있음.
- e. 상기 항목 d에 설명한 조건 준수 여부 증명의 의무는 고객에게 있습니다. 시가 모든 지원 요청 처리에 충분한 시간을 확보할 수 있도록 고객은 가능하면 단수 조치 예정 날짜 이전에 항목 d.i 및 ii의 적용 가능성을 입증하는 문서를 제출하고 항목 d.iii에 동의할 것을 권장합니다. 시가 제출 자료를 검토하고 추가 정보를 요청하거나 고객에게 해당하는 대체 납부 조정 이용 조건을 통지하기 위해서는 달력일 기준으로 칠(7)일이 필요합니다. 시에서 추가 정보를 요청하는 경우, 고객은 요청일로부터 달력일 기준 오(5)일 이내에 제출해야 합니다. 시는 이후 달력일 기준 오(5)일 이내에 고객이 상기 항목 d에 따른 조건을 충족하지 않음을 서면으로 고객에게 통지하거나 고객이 대체 납부 계획 해당 자격이 있음을 알리고 고객이 이용할 수 있는 계획의 약관을 알려줄 것입니다. 항목 d에 설명한 조건을 충족하지 못하는 고객은 다음 중 더

늦은 날짜 안에 모든 과징금 및 기타 수수료를 포함해 연체금을 시에 납부해야 합니다.

- (i) 고객이 조건을 충족하지 않는다고 시가 결정해 통지한 날로부터 이(2) 영업일 또는
- (ii) 연체 통지서에 명시한 단수 조치 날짜.

- f. 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만인 고객은 12개월에 한 번씩 연체 요금에 대한 이자 비용을 면제받을 수 있습니다.

4. 상수도 재연결

- a. 상수도 재연결은 i 또는 ii 및 b 경우에만 가능합니다.

- i. 요금을 전액 납부하지 않는 한 동일 가정 또는 거주자는 상수도를 재연결할 수 없습니다.

- ii. 새로운 상수도 사용자 명의로 최근 새로 임대 계약을 맺거나 최근 부동산을 새롭게 구입한 문서가 있을 경우에만 명의 변경이 가능합니다.

- b. 상수도 보증금은 현재 수준을 유지해야 합니다.

- c. 상기 3.d.항목에 명시한 테스트에 따라 고객의 가구 소득이 연방 빈곤선의 이백퍼센트(200%) 미만이면 정상 운영 시간 동안 고객에게 부과된 재연결 비용은 \$50를 초과할 수 없으며, 비영업 시간 동안의 재연결 비용은 \$150을 초과할 수 없습니다. 비용이 여기에 명시된 한도보다 적은 경우 수수료는 실제 재연결 비용을 초과할 수 없습니다. 또한 이 범주에 해당하는 고객에게는 이자 비용이 부과되지 않습니다.

5. 대체 납부 계획

상기 항목 3.d의 세 가지 조건을 충족하는 고객의 경우, 시는 다음과 같은 대체 납부 조정안을 제공합니다. (i) 미납 잔액 할부 상환 (ii) 대체 납부 일정 (iii) 미납 잔액 일부 또는 전액 삭감 (iv) 납부 임시 연기 시 관리자 또는 그 위임자는 합리적인 재량을 행사하여 고객이 제공한 정보와 문서를 검토하고 고객의 재무 상황과 시의 납부 요구를 고려하여 가장 적절한 대체 납부 조정안을 선택해야 합니다.

A. 할부 상환: 시가 정한 정상 납부 기간 안에 상수도 요금을 납부할 수 없고 상기 항목 3.d의 세 가지 조건을 충족하는 고객은 시가 정한 대로 아래 약관에 따라 시와 할부 상환 계획을 체결할 수 있습니다.

- 1. 약관. 고객은 행정 수수료와 이자를 포함한 미납 잔액을 육(6)개월을 초과하지 않는 기간 안에 납부해야 합니다. 시는 고객이 가질 부담을 피하기 위해 십이(12)개월까지의

할부 상환 기간을 적용할 재량을 가집니다. 해당 행정 수수료와 해당 이자를 더한 미납 잔액은 할부 기간 개월 수로 나누어 해당 금액을 향후 상수도 요금 청구서에 매달 추가합니다.

2. 행정 수수료: 이자. 승인된 할부 상환 계획의 경우, 계획 시작과 행정 관리로 시에 발생하는 비용을 나타내는 시가 정한 행정 수수료를 때에 따라 고객에게 부과합니다. 8%를 초과하지 않는 연이자가 할부 상환액에 발생할 경우도 있습니다.

3. 규정 준수 고객은 할부 상환 계획을 준수해야 하며 이후 각 청구 기간 동안 누적되는 요금은 현행을 유지합니다. 할부 상환 계획에 따라 연체 요금을 납부하는 동안 이후 발생하는 미납 요금의 추가 할부 상환 요청이 불가할 수 있습니다. 고객이 달력일 기준 육십(60)일 이상 상환 계획 약관을 준수하지 않을 경우, 시는 고객 주거지에 단수 의도에 대한 최후 통지를 게시한 오(5)일 이후부터 단수를 시행할 수도 있습니다.

B. 대체 납부 일정. 정상 납부 기간 안에 상수도 요금을 납부할 수 없고 상기 항목 3.d의 세 가지 조건을 충족하는 고객은 시가 정한 대로 아래 사항에 따라 미납 잔액에 대한 대체 납부 일정을 조정할 수 있습니다.

1. 재납부 기간. 고객은 시 관리자 또는 그 위임자가 정한 대로 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 걸쳐 아래 항목 2에서 명시한 바에 같이 행정 수수료와 이자를 포함해 미납 잔액을 납부해야 합니다.

2. 행정 수수료, 이자. 승인된 대체 납부 일정의 경우, 납부 일정 조정 시작과 행정 관리로 시에 발생하는 비용을 나타내는 시가 정한 행정 수수료를 때에 따라 고객에게 부과합니다. 시 관리자 또는 그 위임자의 재량에 따라 연이율 팔퍼센트(8%)를 넘지 않는 이자를 이 항의 조건하에 모든 미납금에 적용할 수 있습니다.

3. 일정 조정. 일반 관리자 또는 그 위임자는 고객과 상담하고 고객의 재정 한계를 고려한 후 고객과 함께 합의할 만한 대체 납부 일정을 마련해야 합니다. 그러한 대체 납부 일정은 시가 정한 지불 날짜와 동일하지 않는 정기 일시불 납부하는 방식, 월1회 납부보다 자주 납부하는 방식, 월1회보다 드물게 납부하는 방식 중 하나 또는 모든 방식을 취할 수 있으며 납부 일정 조정일 결정되면 십이(12)개월 안에 미납 잔액과 행정 수수료를 전액 납부해야 합니다.

4. 계획 준수. 고객은 납부 일정 조정을 준수해야 하며 이후 각 청구 기간 동안 누적되는 요금은 현행을 유지합니다. 고객은 사전에 합의한 일정에 따라 연체료를 지불하는 동안 이후 발생하는 미납 요금에 대해 더 이상 납기 일정 조정을 요청할 수 없습니다. 고객이 달력일 기준 육십(60)일 이상 합의한 조건을 준수하지 않을 경우, 또는 육십(60)일 이상 현재 요금을 납부하지 않을 경우, 시는 고객 주거지에 단수 의도에 대한 최후 통지를 게시하고 오(5) 영업일 이후부터 단수를 시행할 수도 있습니다.

c. 미납 잔액 삭감 시의 정상 지불 기간 내에 상수도 요금을 납부할 수 없고 상기 항목 3.d의 세 가지 조건을 충족하는 고객은 시가 정한 대로 시가 이 대안을 승인하는 경우, 시의회 승인없이 그 잔액의 이십오퍼센트(25%)를 초과하지 않는 범위에서 고객이 납부해야 하는 미납금 잔액을 삭감받을 수 있으며 그러한 삭감액은 다른 고객들에게 추가 비용이 부과되지 않도록 다른 출처로부터 자금을 지원 받아야 합니다. 삭감 비율은 고객의 재정 요구, 시 재무 상태, 고객의 미납 잔액 삭감 상쇄를 위한 자금 가용성에 따라 결정해야 합니다.

1. 재납부 기간: 고객은 시 관리자 또는 그 위임자가 정한 기한까지 삭감된 잔액을 납부해야 하며, 이 날짜("삭감 후 납부 기한")는 미납 잔액 삭감 효력일로부터 달력일 기준 십오(15)일 이후이어야 합니다.

2. 삭감 후 납부 기한 준수: 고객은 삭감 후 납부 기한일까지 삭감 잔액을 납부해야 하며 이후 각 청구 기간 동안 누적되는 요금은 삭감 없이 전액 현행을 유지합니다. 고객이 삭감 후 납부 기한 후 달력일 기준 육십(60)일 이내에 삭감 금액을 납부하지 않을 경우, 또는 육십(60)일 이상 현재 요금을 납부하지 않을 경우, 시는 고객 주거지에 단수 의도에 대한 최후 통지를 게시하고 오(5) 영업일 이후부터 단수를 시행할 수도 있습니다.

d. 납부 임시 연기 정상 납부 기간 안에 상수도 요금을 납부할 수 없고 상기 항목 3.d의 세 가지 조건을 충족하는 고객은 시가 정한 대로 납부 기한일 후 최대 육(6)개월 기간 동안 미납 잔액을 임시로 연기할 수 있습니다. 시는 고객에게 제공할 연기 기간을 재량에 따라 정할 수 있습니다.

1. 재납부 기간. 고객은 시 관리자 또는 그 위임자가 정한 연기 기한("연기 납부 기한")까지 미납 잔액을 납부해야 합니다. 이 연기 납부 기한은 미납 잔액이 발생한 날로부터 십이(12)개월 이내여야 합니다.

2. 연기 납부 기한 준수: 고객은 연기 납부 기한일까지 삭감 잔액을 납부해야 하며 이후 각 청구 기간 동안 누적되는 요금은 삭감 없이 전액 현행을 유지합니다. 고객이 연기 납부 기한 후 달력일 기준 육십(60)일 이내에 미납금을 납부하지 않을 경우, 또는 육십(60)일 이상 현재 요금을 납부하지 않을 경우, 시는 고객 주거지에 단수 의도에 대한 최후 통지를 게시하고 오(5) 영업일 이후부터 단수를 시행할 수도 있습니다.

6. 상수도 요금 이의제기 - 청구서 이의제기

- a. 고객은 상수도 요금 청구서를 수령한 날로부터 십(10)일 이내에 곤잘레스시에 수도 요금에 대해 이의를 제기할 수 있습니다. 또한 “연체 통지”를 받은 고객이 물 사용량과 관련하여 청구서에 오류가 있다고 주장하는 경우 고객은 연체 통지 날짜로부터 영업일 기준 최소 오(5)일 후에 연체 통지와 관련된 청구서에 대해 이의를 제기하고 검토를 시작할 권리가 있습니다. 모든 이의제기 요청은 반드시 서면으로 해야 하며 이의제기 또는 검토 사유를 뒷받침하는 문서를 포함해야 합니다.
- b. 시 관리자 또는 그 위임자는 납부 삭감을 위한 이의제기를 접수하고 그러한 문제를 조사해야 합니다.
- c. 상수도 요금에 이의를 제기하는 동안 단수를 시행할 수 없습니다.
- d. 시 관리자 또는 그 위임자는 영업일 기준 십(10)일 이내에 해당 문제에 대해 조사 결론을 내야 합니다. 관리자 또는 그 위임자가 필요하다고 판단하면 시 관리자 또는 그 위임자가 고객 간의 회의 일정을 잡을 수 있습니다. 시 관리자 또는 그 위임자의 결론을 간단한 결론 요약서로 작성해야 합니다.
 - i. 상수도 요금이 부정확하다고 결론나면 시는 수정 요금 청구서를 제공하고 수정된 요금은 수정 요금 청구일로부터 달력일 기준 십(10)일 이내에 납부해야 합니다. 수정 청구서 발급 후 달력일 기준 육십(60)일 이상 수정 요금을 납부하지 않는 경우, 본 정책에 따라 연체 통지서를 제공한 후 단수 조치를 시행합니다. 상수도 공급은 모든 미해결 수도 요금, 위약금, 모든 해당 재연결 요금을 전액 지불한 경우에만 복원될 수 있습니다.
 - ii. 문제 제기한 요금이 정확한 것으로 결론나면 시 관리자 또는 그 위임자의 결정이 내려진 후 영업일 기준 이(2)일 이내에 해당 상수도 요금을 납부해야 합니다. 시

관리자 또는 그 위임자의 결정이 내려지면 고객은 아래 e항에 설명된 대로 시의회 앞으로 추가 이의제기 권리가 있음을 안내받습니다.

- e. 고객은 다음 정기 회의에서 시 관리자 또는 그 위임자의 결정에 대해 시의회에 이의제기할 수 있습니다. 이러한 이의제기는 시 관리자 또는 그 위임자의 결정이 내려진 후 달력일 기준 칠(7)일 이내에 서면으로 제출해야 합니다. 당사자는 원하는 경우 이후 이의제기 날짜에 동의할 수 있습니다. 시의회에 대한 이의제기 규칙 및 절차는 별도 정책으로 설정합니다.

6. 청구 정보에 관한 고객 문의 번호

- a. 고객 문의 번호는 모든 공공 요금 청구서 및 통지서에 기재되어 있습니다.
- b. (831) 675-5000은 정상 업무 시간 동안 고객 청구 정보 및 프로그램과 관련해 사용할 수 있습니다.
- c. 이 전화 연결은 영어와 스페인어로 이루어집니다. 완전한 소통을 위해 특정 언어가 필요하고 그 언어를 즉시 이용할 수 없는 경우 해당 언어를 구사하는 사람이 이후 영업 시간 기준 24시간 동안 필요한 서비스를 제공하기 위해 적합한 시도를 합니다.

7. 곤잘레스시는 적어도 연 1회 시 웹사이트에 수도 단수 조치 시행수를 게시할 것입니다