

마운틴뷰시

미납에 따른

거주지용 상수도 서비스 중단

1. **목적** 본 정책은 "단수 보호법(Water Shutoff Protection Act)"으로 알려지고 2018년 9월 28일 주지사의 승인을 받은(캘리포니아 보건 및 안전(California Health and Safety) 법규 섹션 116900 이하 참조) 상원 법안 998(SB 998)을 준수하기 위해 제정되었습니다. 본 정책은 비거주지 수도 서비스 고객에게는 적용되지 않으며, 마운틴뷰시 웹사이트에서 확인하실 수 있습니다.
2. **연락처 정보** 시의 공공 서비스 청구 사무소에 650-903-6317 번 또는 이메일 RevenueStaff@mountainview.gov)으로 전화하여 본 정책의 조건에 따라 미납과 관련한 거주지용 상수도 서비스 중단을 피하기 위한 옵션을 논의할 수 있습니다.
3. **게시 언어** 본 정책 및 본 정책에 필요한 서면 통지서는 영어 및 민법 섹션 1632에 따라 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 등 시의 상수도 서비스 지역에 10% 이상 거주하는 주민들이 사용하는 언어로 제공 및 게시됩니다.
4. **거주지용 상수도 서비스 중단 선택 요건**
 - A. 시는 고객 계정이 60일 이상 체납되기 전까지 미납을 이유로 거주지용 상수도 서비스를 중단하지 않습니다. 미납으로 인한 거주지용 상수도 서비스 중단에 앞서 근무일 기준 최소 7일 전에, 시는 계정에 기재된 고객에게 전화나 서면 통지서로 연락을 하기 위한 최선의 노력을 다해야 합니다.
 - B. 시가 법률 (A)호(subparagraph)에 따라 계정에 기재된 고객에게 전화로 연락할 경우, 직원은 본 정책을 서면으로 제공할 것을 제안합니다. 시의 직원은 대체 납부 일정, 지연 납부, 최소 납부, 체납액의 분할 상환 요청 절차, 청구서 심사 청구 및 항소 절차를 포함하되 이에 한정되지 않는 미납으로 인한 상수도 서비스 중단을 피하기 위한 옵션을 논의합니다.
 - C. 시가 법률 (A)호에 따라 계정에 기재된 고객에게 서면 통지서로 연락할 경우, 납부 연체 및 예정된 단수에 대한 서면 통지서가 기록에 있는 고객의 주소로 전달되어야 합니다. 고객의 주소가 거주지용 상수도가 제공되는 건물의 주소와 다른 경우, 거주지용 상수도 서비스가 제공되는 건물 주소의

"입주자" 앞으로도 통지서를 발송합니다. 통지서는 명확하고 읽기 쉬운 형식으로 다음 정보를 모두 포함하여야 하며 국한되지는 않습니다.

- 1) 고객의 이름과 주소
- 2) 체납액
- 3) 거주지용 상수도 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 계획이 필요한 날짜(재무 및 행정 서비스 국장(Finance and Administrative Services Director) 또는 피지명인의 재량에 따라 연장되는 경우를 제외하고 요금이 체납된 날로부터 60 일)
- 4) 체납액 납부 기한 연장을 신청하는 절차에 대한 설명
- 5) 청구서 심사 청원 및 항소 절차에 대한 설명
- 6) 고객이 체납된 주거용 상수도 요금을 분할 상환하는 것을 비롯하여 요금 납부 유예, 감액, 대체 납부 일정 등을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명
- 7) 시 전화번호 및 시의 서면 정책 확인이 가능한 웹사이트 링크

5. 선의의 통지 요건

- A. 시가 고객이나 거주지에 거주하는 성인과 전화로 연락을 할 수 없고 서면 통지가 배송 불가로 반송될 경우, 선의의 노력으로 주택을 방문하고 미납으로 인해 임박한 거주지용 상수도 서비스 중단 통지서 및 미납으로 인한 거주지용 상수도 서비스 중단에 관한 시의 정책 통지서를 남겨 두거나, 눈에 잘 띄는 곳에 게시합니다.
- B. 고객이 자신의 청구서에 대한 심사 또는 항소를 원할 경우, 납기일 전에 시에 연락해야 하며 시는 조사를 하게 됩니다. 조사 결과 고객이 납득할 수 있는 해결책이 나오지 않은 경우, 고객은 재무 및 행정 서비스 국장에게 심사를 의뢰하고, 이후 시 관리자에게 항소할 수 있습니다. 시는 항소가 진행 중인 동안 거주지용 상수도 서비스를 중단하지 않습니다.

6. 거주지용 상수도 서비스 중단 금지

A. 시는 다음과 같은 조건을 모두 충족하는 경우 미납으로 인한 거주지용 상수도 서비스를 중단하지 않습니다.

- 1) 고객 또는 고객의 임차인이 1 차 의료기관 종사자의 증명서를 시에 제출하는 경우(증명서는 법률 복지 및 제도법(Welfare and Institutions Code) 섹션 14088 (b)관(subdivision) (1)항(paragraph) (A)호(subparagraph)에 규정된 대로 주거용 상수도 서비스 중단이 주거용 상수도 서비스가 제공되는 주택 거주민의 생존을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협을 가한다는 내용입니다)
- 2) 고객이 시의 정상 청구 주기 내에 거주지용 상수도 서비스 요금을 납부할 재정적 능력이 없다는 사실을 입증하는 경우 (고객은 가구의 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반부조, Medi-Cal, 생활 보조금/ 주정부 보조금 프로그램 또는 여성, 유아, 이동을 위한 캘리포니아 특별 영양 보충 프로그램의 수혜자이거나, 연간 가구 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만으로 보고하는 경우 시의 정상 청구 주기 내에 거주지용 상수도 서비스 요금을 지불할 수 없는 재정적 무능 상태로 간주됩니다)
- 3) 고객이 모든 체납 비용에 대해 분할 상환 합의, 대체 납부 일정 또는 납부 유예 계획, 감액 납부 의향이 있는 경우

B. 위 하위 섹션 A 에 열거된 모든 조건이 충족될 경우, 시의 선택에 따라 시는 다음 옵션 중 하나 이상을 고객에게 제안합니다.

- 1) 체납액의 분할 상환
- 2) 대체 납부 일정 참여
- 3) 다른 공과금 납부자에 대한 추가요금 없이 지원받은 체납액의 일부 또는 전액 감면
- 4) 일시적인 납부 연기

C. 재무 및 행정 서비스 국장 또는 피지명인은 12 개월 이내에 나머지 체납액 상환이 이루어지고, 나아가 감액 부분에 대해 시의회가 승인하는 기타 수익의 자원을 받아서 명시적으로 이러한 감액 허용 목적을

위해 수도 사업 기금(Water Enterprise Fund) 예산에 이체될 수 있는 경우에만 재무 및 행정 서비스 국장이 체납 잔액의 일부 또는 전액 감액을 승인할 수 있다는 조건 하에 6.B 항에 기술된 납부 옵션 중 고객이 수행하게 될 방법을 결정하고 해당 납부 옵션의 한도를 정할 권한이 있습니다.

- D. 시는 다음 중 하나에 해당하는 상황에서 서비스 중단에 대한 최종 의향 통지서를 두드러지고 눈에 잘 띄는 건물 위치에 게시하고 나서, 근무일 기준 5 일 후에 거주지용 상수도 서비스를 중단할 수 있습니다.
 - 1) 고객이 60 일 이상 체납 요금 납부 계획에 따른 분할 상환 합의, 대체 납부 일정 또는 유예 또는 감액을 이행하지 못하는 경우
 - 2) 체납 요금 납부 계획에 따른 분할 상환 합의, 대체 납부 일정 또는 유예 또는 감액을 시행하는 동안, 고객이 현재 거주지용 상수도 서비스 요금을 60 일 이상 납부하지 않는 경우

7. 상수도 서비스 복구

- A. 시가 미납으로 인한 거주지용 상수도 서비스를 중단할 경우, 고객에게 거주지용 상수도 서비스 복구 방법에 대한 정보를 제공합니다. 시에 연간 가구 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 입증한 거주지 고객에게 시는 다음 두 가지 사항을 모두 이행합니다.
 - 1) 정상 근무 시간 중 서비스 재연결 시 비용은 \$50 를 초과하지 않습니다. 더 적은 경우 실제 재연결 비용을 청구합니다. 정상 근무 시간 외에 거주지용 상수도 서비스를 재연결할 경우, 시의 서비스 재연결 비용은 \$150 를 초과하지 않습니다. 더 적은 경우 정상 근무 시간 외 실제 재연결 비용을 청구합니다. 근무 시간 중 최대 \$50, 비근무 시간 중 최대 \$150 의 서비스 재연결 비용은 2021 년 7 월 1 일부터 소비자물가지수 변동에 따라 연간 조정됩니다. 시는 전년도 2 월부터 당해년도 2 월까지 12 개월 동안 보고된 '소비자물가지수 샌프란시스코 베이 지역 모든 도시 소비자들을 소비자물가지수 상승률 결정에 사용합니다.
 - 2) 12 개월에 한 번 체납된 요금에 대한 이자 부담금을 면제합니다.
- B. 시는 가구의 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반부조, Medi-Cal, 생활 보조금/ 주정부 보조금 프로그램 또는 여성, 유아, 이동을 위한 캘리포니아 특별 영양 보충 프로그램의 수혜자이거나,

고객이 해당 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 보고한 경우 거주지 고객의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만인 것으로 간주합니다.

8. 임대인-임차인 관계를 수반하는 서비스

- A. 시가 개별적으로 계량되는 거주지용 상수도 서비스를 분리된 단독주택, 다세대 주거 건물, 이동주택의 입주인에게 제공하고, 주거지, 구조물, 공원의 임대인, 권리인 또는 운영자가 기록상 고객인 경우, 시는 계정이 체납되면 종료 최소 10 일 전에 서비스가 종료될 것에 대해 서면 통지서로 입주자에게 알리기 위한 선의의 노력을 기울입니다. 서면 통지서는 입주인에게 체납 계정의 체납액을 납부할 필요 없이 서비스요금 청구대상 고객이 될 수 있는 권리에 대해 추가로 알립니다.
- B. 시는 각 입주인이 서비스 약관에 동의하고 법률 및 시의 조례, 결의안, 규정, 규제 요건을 충족하는 경우에만 입주인에게 서비스를 제공합니다. 하지만 한 명 이상의 입주인이 시가 수공하는 계정의 추후 요금을 책임질 수 있으며, 그럴 의사가 있는 경우, 시는 시가 수공하는 이러한 입주인이 서비스의 약관을 충족할 수 있는 서비스를 제공합니다.

9. 보고 요건

시는 납부 능력이 없는 것으로 인해 중단된 거주지용 서비스의 수를 매년 시의 웹사이트 및 주 수자원 통제 위원회(State Water Resources Control Board)에 보고합니다.

10. 본 정책의 제한사항

본 정책의 어떤 조항도 고객의 무단 조치를 포함하되 이에 국한되지 않는 본 정책에 명백히 언급된 경우를 제외한 이유로 고객 서비스를 중단할 수 있는 시의 능력을 방해, 제한 또는 해치지 않습니다.