

## 에스테로 지역개발촉진지구 주거용 수도 요금 징수 및 단수 정책

### 배경:

에스테로 지역개발촉진지구("EMID" 또는 "지구") 법 제8편은 당 지구 고객들에 대한 상하수도 서비스 제공을 관장한다. 동 법 제8.44편에서는 주거용 수도 요금 청구 및 체납 시 단수 조치에 관한 행정 절차를 자세히 다루고 있다.

단수보호법(2018년도 상원 법안 제998호)에 따라 2020년 2월 1일부터 당 지구는 캘리포니아 보건안전법에 의거해 주거용 상수도 요금 미납 시 단수 실시를 관장하는 정책을 제정하는 한편 이의 제기 및 예외 조항을 동 정책에 포함시켜야 한다. 본 정책은 EMID 법 제8.44편에 따라 주거용 수도 요금 청구와 관련한 요금 징수 절차를 관장하고 캘리포니아 보건안전법 준수를 보장한다.

### 적용 범위:

본 정책은 주거용 수도 요금 체납 계정의 징수 및 체납 시 단수 조치에 관한 절차를 관장한다. 단 비주거 고객에 대한 요금 징수 또는 단수 조치 및 주거용 고객의 무단 행위로 인한 단수 조치에는 적용되지 않는다.

### 절차:

#### 체납 계정:

주거용 수도 요금고지서를 받으면 요금을 납부해야 한다. EMID 법 8.44.060에 따라 요금고지서에는 다음과 같은 내용의 문구가 수록된다.

*고지서 우편 발송일로부터 30일 이내에 요금을 납부하지 않을 경우 벌금 및 단수 조치가 따른다.*

체납 계정이란 고지서를 우편 발송한 지 업무일 기준으로 30일이 지나서도 미납액이 있는(대체 납부 방식을 택하거나 대체 납부 일정을 세우지 않은) 계정이다. 체납 계정에 적용되는 사항은 다음과 같다.

1. 소액잔액 계정: 미납 잔액이 \$20 이하인 경우에는 연체료 산정이나 추가 징수 조치 없이 다음번 청구 기간으로 이월되어 당기 청구액에 추가될 수 있다.
2. 연체료 벌금: 고지서가 발송된 지 업무일 기준으로 30일이 지나서도 미납액이 있으면 동 잔액의 10%에 해당하는 기본 연체료가 산정된다. 미납 상태가 지속될 경우에는 미납 요금에 적용되는 기본 연체료 외에도 매월 0.5%에 해당하는 벌금이 추가로 발생한다. 고객이 요금의 일부를 납부할 경우, 체납분에 우선 적용되고 그래도 금액이 남으면 당월 고지서 요금에 적용된다.

전술한 내용에도 불구하고, 고객 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 보조, Medi-Cal, 생활 보조금/주 생활 보조 프로그램 또는 캘리포니아 주 여성 및 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램을 현재 수급 중이거나 가구 연 소득이 연방 빈곤선의 200%에 못 미치는 경우에는 당 지구에서 12개월마다 고지서 연체료를 1회 면제해 준다.

3. 유치권: EMID 법 제8.44.020편에 따라 연체료 벌금 산정 외에도 EMID 관리자의 재량으로 당 지구에서는 체납 계정 건물에 체납 액수에 해당하는 유치권을 신청할 수 있고, 체납 요금 및 벌금 완납 시까지 유치권이 지속된다.
4. 납부 유예/대체 납부 요청: 정상 납부 기간 내에 수도 요금을 납부할 수 없는 고객은 연체료 벌금 및/또는 단수 조치를 피하기 위해 납부 유예 또는 대체 납부를 요청할 수 있다. 지난 12개월간 납부 유예 또는 대체 납부를 허가받은 적이 없다면 고객이 이를 서면으로 요청할 자격이 있고 당 지구에서는 다음 중 하나를 허가한다.
  - a. 정기 고지서 요금을 최대 2개월간 2회 연속으로 납부 유예. 고객이 납부를 유예할 자격이 있다고 판단되면 당 지구에서 고객의 요청을 승인한다는

내용과 함께 유예 대상 1~2개월에 해당하는 요금 및 유예 후 납부 마감일이 표시된 통지서를 고객에게 발송한다. 유예 기간이 끝나고 고객에게 발송되는 첫 정기 고지서 납부 마감일이 유예 후 납부 마감일이 된다. 연체료 벌금이 이미 산정된 고지서에 대해서는 납부 유예를 요청할 수 없다. 고객이 체납액을 마감일 전까지 납부하지 못할 경우, 본 정책 제2항에 따라 기본 연체료 벌금을 산정해 체납액에 적용한다.

- b. 요금 미납분을 고객 본인이 정한 기간(요금 전액이든 일부든 체납된 지 12개월 이하)에 걸쳐 납부하는 분납 일정을 설정한다. 고객은 총 미납액을 대체 납부 일정에 따라 분납해야 하며, 분납액은 고객의 정기 요금납부 마감일에 맞춰 정기 요금과 함께 납부한다. 당 지구에서 고객이 대체 납부 일정을 요청할 자격이 있다고 결정하면 고객의 요청을 승인한다는 내용과 함께 분납 기간 및 분납 금액이 표시된 통지서를 고객에게 발송한다. 상기 분납 기간 동안에는 미납 잔액에 추가 연체료가 발생하지 않는다. 분납 기간 동안에도 정기 요금이 발생하는데 이를 차질없이 납부해야 하고, 만일 그렇지 못할 경우에는 대체 납부 일정이 강제 취소되어 총 미납 요금을 즉시 납부해야 하고 추가 연체료가 부과될 뿐 아니라 단수 조치가 뒤따를 수 있다.

벌금 및/또는 단수 조치를 피하기 위해 상기 납부 옵션에 대해 논의하려는 고객은 당 지구의 정규 업무 시간 중에 전화 (650) 286-3260으로 문의하면 된다.

- 5. 요금 체납에 따른 단수 조치: 고객이 60일간 체납한 경우에는 당 지구에서 단수 조치를 취하지 않는다. 당 지구에서는 요금 체납에 따른 단수 조치를 취할 때 다음과 같은 절차를 준수한다.

- a. 고객이 점유 중인 거주지에 대한 1차 통지: 급수 주소지와 고지서 수령 주소지가 동일하면서 요금을 체납한 고객에게는 단수 조치에 앞서 업무일 기준으로 최소 7일 전에 1차 서면 통지서를 발송한다. 통지서에 수록되는 내용은 다음과 같다.
  - i. 고객 이름 및 주소
  - ii. 체납 금액

- iii. 단수 조치를 피하기 위한 납부 마감일 또는 대체 납부 방식 설정
- iv. 대체 납부 신청 절차에 관한 설명
- v. 요금고지서에 대한 이의 제기에 관한 설명
- vi. 당 지구 전화번호 및 본 정책문이 공개 게시된 곳에 대한 안내문

당 지구에서 우편으로 보낸 단수 통지서가 주소지 불명을 이유로 반송되는 경우에는 선의의 합리적인 노력으로 거주지를 방문해 입주자 눈에 잘 띌 만한 곳에 단수 통지서 사본을 남겨 둔다.

본 제5a항에 따라 통지서를 수령한 입주자는 계정이 체납된 고객이 해당 거주지의 건물주, 관리자 또는 대행인임을 입증할 수 있는데 그 방법은 임대차 계약서, 렌트비 납부 영수증, 본인이 세입자임을 보여 주는 정부 문서, 캘리포니아 민법 제1962절에 따라 공개된 정보, 또는 당 지구를 만족시킬 기타 수단을 제공하는 것이다. 입주자가 이를 보여 주고 앞으로 당 지구의 수도 고객이 될 경우에는 체납 계정의 미납액을 납부할 의무가 없을 뿐 아니라 체납에 따른 벌금 부과나 단수 조치도 없다. 당 지구에서는 가능한 모든 법적 수단을 동원해 체납 기록이 있는 고객의 체납액을 추징할 수 있다.

- b. 비소유 세입자 및 다세대 주택에 대한 1차 통지: 만일 고객의 주소지가 급수 부동산 주소지와 상이한 경우에는 단수 조치를 취하기에 앞서 업무일 기준으로 10일 이내에 고객 및 건물(수취인: "입주자")에 상기 제5a항에 설명된 통지서 사본이 발송된다. 마스터 미터가 설치된 다세대 주택이 고객인 경우, 당 지구에서는 단수 조치를 취하기에 앞서 영업일 기준 10일 이내에 선의의 합리적인 노력으로 고객 및 해당 세대별로 단수 통지서 사본을 보낸다.

제5a항에 따라 상기 통지서에 수록될 사항 외에도 본 항에 따라 발송한 통지서로도 입주자에게 해당 당 지구의 고객이 될 권리가 있음을 알린다. 해당 입주자는 앞으로 수도 요금고지서를 받게 되나 기존 계정의 미납액을 납부할 의무는 없다. 당 지구는 다음 경우에 해당하는 입주자에게는 단수

조치를 취하지 않는다.

- i. 기존 고객 계정을 통해 수도를 이용하는 모든 세대/거주지의 입주자가 당 지구의 고객이 되기로 동의하고 실제로도 고객이 되는 경우
  - ii. 기존 고객 계정을 통해 수도를 이용하는 모든 세대/거주지의 입주자 중 한 명 이상이 당 지구에서 만족할 만큼 앞으로 수도 요금에 대해 부담할 능력이 있음을 입증하는 경우, 또는
  - iii. 수도 제공 관련 요건을 미충족하는 개별 세대/거주지에 한해서만 합법적으로 단수 조치를 취할 합당한 물리적 수단이 갖춰진 경우, 당 지구에서는 당 지구의 고객이 되기로 동의하고 급수 재개 및 유지 요건을 충족하는 세대/거주지에게만 수도를 제공한다.
- c. 선의의 최종 통지: 단수 예정일로부터 업무일 기준으로 2일 전에 당 지구에서는 고객 계정에 연결된 전화번호로 고객과 통화할 수 있도록 선의의 합리적인 노력을 취한다. 고객이 전화를 받지 않아 통화가 되지 않았으나 음성 메시지를 남길 수 있는 전화라면 당 지구 담당자는 단수 예정일 및 고객이 납부 방법을 문의할 수 있는 전화번호를 음성 메시지로 남긴다.
- d. 납부 마감일: 수도 요금 체납액 및 관련 수수료 일체는 서면으로 된 단수 통지서상 납부 마감일 오후 5:00까지 당 지구에 접수시켜야 한다.
- e. 단수: 납부 마감일 다음날, 당 지구에서는 체납 계정 건물의 계량기를 끄거나 일부 경우에는 잠가서 단수 조치를 취한다. 단수 당일에는 급수 재개 방법에 관한 안내문을 급수 대상 건물의 눈에 잘 띄는 곳에 남겨 두고 고객의 고지서 수령지로도 우송한다.
- f. 급수 재개: 체납에 따른 단수를 중단하고 급수를 재개하려면 고객이 체납액과 더불어 급수 재개 수수료를 납부해야 한다. 이에 당 지구에서는 미납액 및 급수 재개 수수료를 전액 납부하는 날 직후 업무일 종료 시까지 급수 재개를 위해 가능한 한 최선의 노력을 기울인다. 고객이 월요일~금요일 오후 5시 이후나 주말 또는 공휴일에 급수 재개를 요청하는

경우에는 담당 직원의 시간 외 근무 댓가를 추산해 부담해야 한다.

고객 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 보조, Medi-Cal, 생활 보조금/주 생활 보조 프로그램 또는 캘리포니아 주 여성 및 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램을 현재 수급 중이거나 가구 연 소득이 연방 빈곤선의 200%에 못 미치는 경우 급수 재개 수수료는 \$50.00를, 담당 직원의 시간 외 근무 댓가를 추산한 비용은 \$150.00를 초과할 수 없다.

6. 단수 예외 상황: 주거용 수도요금 체납과 관련해 다음 상황에 해당할 경우에는 단수 조치를 취하지 않는다.
  - a. 해당 건물에 거주하는 고객 또는 고객의 세입자가 단수 시 해당 주민에게 생명의 위협이 되거나 심각한 위협을 끼친다는 점을 캘리포니아 복지기관법 제14088(b)(1)(A)절에 정의된 제1차 의료기관에서 입증하는 증명서를 제출하는 경우. 이같은 증명서를 제출할 경우에는 해당 고객이 대체 납부 일정을 적용받을 수 있는 자격이 있더라도 당 지구에서는 본 정책 제4b항에 따라 또 다른 납부 일정을 서면으로 고객에게 제시한다. 제시된 일정을 고객이 업무일 기준으로 7일 이내에 거부하거나 응답하지 않을 경우에는 당 지구에서 기존에 시작된 단수 절차를 진행하거나 지속할 수 있다.
  - b. 주거용 고객이 정상적인 요금납부 기간 내에 요금을 납부할 재정 능력이 없다는 사실을 입증하는 경우. 고객 가구 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 보조, Medi-Cal, 생활 보조금/주 생활 보조 프로그램 또는 캘리포니아 주 여성 및 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램을 현재 수급 중이거나 가구 연 소득이 연방 빈곤선의 200%에 못 미치는 경우에는 요금을 납부할 재정 능력이 없는 것으로 간주한다. 이같이 입증할 경우, 해당 고객이 대체 납부 일정을 적용받을 수 있는 자격이 있더라도 당 지구에서는 본 정책 제4b항에 따라 또 다른 납부 일정을 서면으로 고객에게 제시한다. 제시된 일정을 고객이 업무일 기준으로 7일 이내에 거부하거나 응답하지 않을 경우에는 당 지구에서 기존에 시작된 단수 절차를 진행하거나 지속할 수

있다.에는 단수 조치를 취하지 않는다

- c. 당 지구에서 고객에게 납부 유예 또는 대체 납부 일정을 허가했고 고객이 이같은 납부 유예나 대체 납부 계획에 따라 차질없이 요금을 납부하는 경우.

- 7. 부도수표: 고객이 제출한 수표가 어떠한 이유로든 부도 상태인 경우에는 부도수표라는 사실을 당 지구에서 가능한 한 빨리 고객에게 서면으로 알린다. 고객이 정기 납부 마감일까지 정상적으로 납부하지 않을 경우에는 계정의 기존 미납액에 대해 벌금이 발생하는 한편 납부 시도가 없었다고 간주해 해당 계정에 단수 조치를 취한다.

단수를 겪는 고객이 급수 재개를 위해 수표를 제출했는데 부도수표인 경우에는 당 지구에서 사전 통지 없이 즉시 단수 조치를 취할 수 있다. 단수를 겪는 고객이 급수를 재개하거나 이후 12개월 내에 재차 겪게 된 단수를 해결하려면 현금, 신용카드, 지급보증수표 또는 머니오더로 관련 요금을 납부해야 한다.

- 8. 납부 유예/대체 납부 일정 불이행: 납부 유예 계획 또는 대체 납부 일정에 따른 납부 의무를 지키지 못하거나 납부 유예 계획 또는 대체 납부 일정이 적용되는 중에 발생한 정기 요금을 납부하지 않은 경우에는 이같은 계획 또는 일정을 불이행한 것으로 본다. 고객이 60일 이상 불이행 상태를 유지할 경우, 당 지구에서는 불이행 통지문과 단수 실시일을 해당 건물의 눈에 잘 띄는 곳에 게시한다. 상기 통지문 게시일로부터 업무일 기준으로 5일 이내에 단수를 실시한다. 단수와 관련한 정규 절차가 있음에도 불구하고, 단수되기 전에 본 절에 의거해 불이행 상태인 고객에게는 당 지구에서 추가로 통지할 의무가 없다.

### 요금고지 관련 분쟁 및 이의 제기:

계정 거주지에 있는 고객 또는 성인이 요금고지서의 정확성에 대해 이의가 있다면 납부 마감일로부터 10일 이내에 시/지구 관리자에게 이의 신청서를 제출할 수 있다. 서면으로 된 이의 신청서에 이의 제기 사유를 명시하고 모든 관련 정보를 기록해야 한다. 시/지구 관리자는 이의 신청서를 검토한 다음 어떤 결정을 내렸는지를 이의 대상 고지서의 변경 내용에 관한 설명과 함께 서면으로 신청자에게 제공한다.

당 지구에서는 본 절에 따른 이의 건이 계류 중이거나 합법적인 이의 제기 건을 받는 행정 또는 법률 기관에 이의 건이 계류 중인 동안에는 단수 조치를 취하지 않는다.

### 통지:

본 정책에 따라 요구되는 모든 통지는 영어 및 캘리포니아 민법 제1632절에 명시된 모든 언어로 제공된다.

### 무단 급수:

당 지구 담당 직원 외의 사람이 계량기를 켜거나 당 지구의 허가 없이 급수를 재개시킨 경우에는 벌금 또는 추가 부과금 및 수수료가 부과될 수 있다. 무단 급수 재개나 계량기 무단 조작으로 인해 발생하는 모든 피해는 고객의 책임이다.

### 연차보고서:

당 지구는 전년도 2월 1일에서 1월 31일까지 주거용 고객을 대상으로 실시한 단수 조치 건수를 주 수자원관리위원회에 매년 보고한다. 동 보고서는 당 지구 웹페이지에도 게시된다.

### 본 정책문 게시:



본 정책문은 캘리포니아 영어 및 민법 제1632절에 명시된 모든 언어 및 영어로 일반인에게 공개된다. 본 정책문은 수도 정보 및 관련 양식이 게시되어 있는 포스터시티 시 웹사이트에 게시되고 별도 요청 시에도 서면으로 제공된다.

행정 절차: 수도 요금 징수 및 단수, 2020년 2월 1일부터 시행