

브레아 시  
행정서비스부  
관리정책

일반 주제: 공공요금 청구

정책 번호:

특별 주제: 서비스 중지  
주거용 수도물 서비스

효력발생일: 2020년 2월 1일

배포 일자: 2020년 1월 29일

복사본 전송: Cindy Russell, 관리 서비스 이사  
Faith Madrazo, 매출 및 예산 관리자

**정책 선언문:**

상원 법안 998은 미지불에 대한 주거용 수도 서비스 중단에 대한 지침을 제정하고, 200개 이상의 서비스 연결점을 가진 모든 공공 수도 시스템에 영어, 스페인어, 중국어, 한국어, 타갈로그어, 베트남어 및 도시 주민의 10퍼센트 이상이 사용하는 다른 언어로 작성된 정책을 사용할 것을 요구하고 있습니다. 또한 모든 공공 수도 시스템은 매년 웹사이트와 주 수자원 관리 위원회에 미지불에 의한 서비스 중단 개수를 보고해야 한다고 명시되어 있습니다. 주의 수자원 관리 위원회는 해당 정보를 홈페이지에 게시해야 합니다. 시는 2020년 2월 1일까지 SB 998을 준수해야 합니다.

**목적 설명문:**

이 정책은 주거용 수도물 서비스 중단에 대한 브레아 시의 행정 조치를 규정합니다. 이 정책은 타운 웹사이트에서 일반에게 공개될 것입니다. (714)990-7687번으로 브레아 시에 전화로 연락하여 이 정책의 조건에 따라 수도물 서비스 중단을 방지하는 방안을 논의할 수 있습니다. 정책에는 다음이 포함됩니다.

- 지연 또는 축소된 지급 계획
- 대체 지급 일정
- 고객이 청구서에 이의를 제기하거나 항소할 수 있는 공식 절차
- 수도 서비스 중단 방지를 논의하기 위해 고객이 연락할 전화 번호

**일반 안내서**

- 주거용 수도 서비스는 고객의 지불이 최소 60일 이상 연체되어야 미지급에 대해 중단됩니다.
- 고객에게는 체납 계좌의 지불에 대한 선택권이 통지됩니다.
- 고객에게 청구서를 상소하는 안내서가 통보됩니다.
- 의료상 요구와 심각한 경제적 어려움을 논증하는 고객에게는 대체 지불을 위한 특정 수수료와 옵션이 통지됩니다.

**부서 책임**

- 브레아 시는 고객의 지불이 최소 60일 이상 연체될 때까지 미지급에 대한 수돗물 서비스를 중단해서는 안 됩니다. 미지불에 의한 주거용 서비스 중단 전 영업일 기준 7일 이내에 브레아 시는 계좌에 기재된 고객에게 서면 통지 또는 전화로 연락합니다.
- 브레아 시는 고객에게 서면 통지로 연락하는 경우, 지불 체납 및 임박한 중단에 대한 서면 통지를 거주 서비스가 제공되는 거주지의 고객에게 우편으로 발송해야 합니다. 고객의 주소가 주거 서비스를 제공하는 부동산의 주소가 아닌 경우, 이 통지는 또한 "소유자"에게 전달되는 주거 서비스가 제공되는 부동산의 주소로 발송되어야 합니다.

통지에는 다음이 포함되어야 합니다.

- 고객 이름 및 주소
  - 연체액
  - 주거 서비스 중단을 방지하기 위해 지불 또는 지불 약정해야 할 날짜
  - 체납자의 지불 기한의 연장을 신청하는 절차의 설명.
  - 청구서 검토 및 상소를 위한 절차에 대한 설명을 제공하는 제안.
  - 체납된 주거서비스 요금을 상각하는 것을 포함하여 고객이 지연, 감소 또는 대체 지급 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명을 제공하는 제안.
- 브레아 시가 전화로 고객에게 연락할 경우, 브레아 시는 고객에게 미지불에 따른 브레아 시의 주거용 수돗물 서비스 중단 정책을 서면으로 제공할 것입니다. 브레아 시는 또, 대체 지급 일정, 지연 지급, 최소 지급 및 미지급 잔액의 상각 요청 절차, 청구서 검토 및 상고 청원을 포함하되 이에 국한되지 않는 미지불에 따른 주거 서비스 중단 방지 옵션도 논의합니다.
  - 브레아 시가 전화로 거주지를 점유하고 있는 고객이나 어른과 연락이 되지 않고, 우편을 통한 서면 통지가 배달불능으로 반송되는 경우, 브레아 시는 주거지를 방문하여 눈에 잘 띄는 곳에 주거 서비스의 중단이 임박했음을 알리는 선의의 노력을 기울일 것이며, 브레아 시는 미지불에 따른 주거용 수돗물 서비스의 중지 정책을 공지할 것입니다.
  - 최종 통지/중단 통지를 받은 후 고객은 (714)990-7687로 브레아 공공요금 청구 부서에 연락하여 지급 연장이라고도 하는 연체 지불 및 최소 지급 및 상각을 포함할 수 있는 대체 지급 일정(지급약정이라고도 함)을 포함하며 이에 국한되지 않는 주거 서비스 중단을 방지하는 방안을 논의할 수 있습니다.

#### 1. 청구서 지불 연장

- a. 표시표라고도 하는 종료 통지를 받고 만기일까지 지불할 수 없는 고객은 지불 연장을 요청할 수 있습니다. 지급 연장은 미지급 잔액을 다음 달 15일까지 미지급 잔액의 2차 최종 지급으로 2회 이내로 분할할 수 있습니다.
- b. 청구서 금액을 지불하는 데 추가 시간이 필요한 경우, 고객은 아래 설명된 대로 대체 지불 협약을 신청할 수 있습니다.

#### 2. 대체 지급 협정- 청구서가 발행된 후 60일까지 수돗물 요금을 지불할 수 없는 고객은 추가 수수료 또는 서비스 중단을 피하기 위해 대체 지불 협약을 요청할 수 있습니다. 브레아 시는 SB 998을 준수하여 요청과 관련된 모든 상황을 고려하고 대체 지불 협정이 정당하게 되도록 결정합니다.

##### a. 1차 의료 기관 인증서

서비스 중단이 생명을 위협하거나 건강에 심각한 위협이 될 것임을 증명하며 수돗물 서비스가 제공되는 구내 거주자의 안전으로 시 당국에 상각 상환 계획을 의무화할 것임을 명시한 일차 의료 기관,

지역 보건의, 산부인과 의사, 소아과 의사, 가족 진료 의사, 일차 진료 클리닉, 병원 또는 외래 환자 클리닉의 인증서.

b. 재정적으로 지불 불가

고객은 수도물 시스템의 일반적인 청구 주기 내에서 주거 서비스에 대한 비용을 지불할 수 없다는 것을 입증합니다. 고객 또는 고객 가정의 구성원은 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활비 보조금/주정부 보조금 지급 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보조 프로그램의 현재 수혜자여야 하며 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 입증해야 합니다.

c. 대체 지급 일정

다음 청구 기간까지 연장되는 지급 일정은 지급 계획이라고도 하는 상환 방법으로 간주됩니다. 상환 방법은 미지급 잔액을 일정 기간 동안 고정 지급으로 상각하며 승인된 지급 계획일로부터 12개월을 초과해서는 안 됩니다. 브레아 시는 개별적인 사례의 상황에 따라 고객에게 과도한 어려움을 피하기 위해 더 긴 기간이 필요하다고 판단될 경우 더 긴 상환 기간을 부여할 수 있습니다.

상각된 지급은 월 단위로 지불됩니다. 고객은 상환 방법의 조건을 준수해야 하며 이후 청구 기간마다 요금이 부과될 때마다 최신 상태를 유지해야 합니다. 상환 방법의 조건을 준수하지 않을 경우 서면 중단 통지가 발행됩니다.

● **수도물 서비스의 복구**

미지불에 따라 주거용 수도물 서비스가 중단되면, 브레아 시는 고객에게 주거 서비스 복구 방법에 대한 정보를 제공할 것입니다.

- 주거용 수도물 서비스는 이전의 모든 수도 요금, 체납 서비스 요금, 고객 보증금, 분리/재연결 서비스 요금이 전액 지급된 후 복구됩니다. 중지/재연결 서비스 요금은 미지불로 인해 수도물 서비스 중단 시 마다 적용됩니다. 중지/재연결 서비스 요금은 시의 관리 서비스 비용을 충당하기 위해 적용됩니다. 중지/재연결 서비스 요금은 발생한 관리 비용을 초과하지 않습니다. 현재 중지/재연결 수수료는 65달러입니다. 연방 빈곤선의 200% 미만의 가구소득을 입증하는 거주 고객의 경우, 브레아 시는 다음 두 가지 조치를 모두 취해야 합니다.

- 정상 작동 시간 동안 재연결에 대한 서비스 요금의 재연결을 50달러로 설정하되, 재연결 비용이 적을 경우에도 실제 재연결 비용을 초과해서는 안 됩니다. 재연결 수수료는 2021년 1월 1일부터 소비자 물가 지수의 변화에 따라 해마다 조정될 수 있습니다. 정상 작동 시간 중의 현재 재연결 수수료는 2018년 8월 21일 채택된대로 사용자 요금당 65달러입니다.

영업하지 않는 시간 동안 주거 서비스를 다시 연결하는 경우 서비스 요금은 150달러로 설정해야 하지만, 이보다 더 적은 경우에도 재연결한 실제 비용을 초과해서는 안 됩니다. 재연결 수수료는 2021년 1월 1일부터 소비자 물가 지수의 변화에 따라 해마다 조정될 수 있습니다.

- 12개월에 한 번씩 연체료를 지불해야 합니다.  
가정의 구성원이 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활비 보조금/주정부 보조금 지급 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보조 프로그램의 현재 수혜자여야 하며 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 입증하는 경우 브레아 시는 연방 빈곤선의 가계 소득 200% 미만인 주거용 고객으로 간주합니다.
- 개별적으로 계량되는 주거지의 거주 임차인/소유자인 경우:
  - 브레아 시는 수돗물 이용 대금이 체납되고 중단되는 경우 수돗물 서비스가 종료되기 최소 7일 전에 종료된다는 서면 통지를 통해 거주자에게 알리기 위해 합리적이고 선의의 노력을 기울일 것입니다. 서면 통지서는 거주자/소유자가 해당 주소에서 수돗물 서비스에 대한 차후 청구에 대한 재정적 책임을 지려는 경우 체납 계좌에서 지불해야 할 금액을 지불할 필요 없이 시의 고객이 될 권리가 있음을 알려줍니다. 체납 계좌의 지불액이 면제되기 위해서는, 임차인/소유자가 임대 계약서 또는 임대료 지불 증명서 형태로 임차 확인서를 제공해야 합니다.

#### 청구서 상소

거주지의 성인이 브레아 공공요금 청구서 또는 행정 서비스 책임자에게 상소할 경우, 시는 상소가 보류 중인 동안 주거 서비스를 중단하지 않습니다. 공공요금 청구서에 대한 상고 또는 이의 제기를 위해 고객은 이메일 또는 정기 우편으로 상고하고자 하는 의도와 이의 제기에 대한 서면 통지를 해야 합니다. 서면 통지는 [waterbilling@cityofbrea.net](mailto:waterbilling@cityofbrea.net)으로 이메일을 보내거나 다음 주소로 일반 우편을 통해 발송해야 합니다. City of Brea, Attention: Administrative Services Director, 1 Civic Center Circle – 3<sup>rd</sup> floor, Brea, CA 92821.

#### 주의 필수 보고

브레아 시는 [www.cityofbrea.net](http://www.cityofbrea.net) 및 주 수자원 관리 위원회에 지불할 수 없는 주택에 대한 서비스 연간 중단 수를 보고해야 합니다.