

공공사업 기관(Public Works Agency), 수도 및 위생 사업부
벤틀라 카운티 급수 시설 관리국 번호 1, 17, 19, 38
요금 미납에 따른 가정용수 공급 중단에 관한 정책

벤틀라 카운티 급수 시설 관리국 번호 1(무어파크), 17(벨 캐년), 19(소미스), 38(레이크 셔우드)에서는 고객에게 안전하고 접근성이 뛰어나며 적당한 가격으로 물을 공급하는 것을 방침으로 삼고 있습니다. 본 요금 미납에 따른 가정용수 공급 중단에 관한 정책의 목적은 불량 계좌, 청구서 분쟁, 요금 미납에 따른 수도 서비스 공급 중단(정지) 절차 및 수도 서비스 재공급 등과 관련한 명확한 절차와 안전장치를 마련하는 데 있습니다.

제출: _____ 서명 _____ 01/14/2020
Sandy Harrison 날짜
서비스 전문가(Staff Services Specialist) II

정책 승인: _____ 서명 _____ 01/14/2020
Joseph C. Pope 날짜
수도 및 위생 사업부장

요금 미납에 따른 가정용수 공급 중단에 관한 정책

본 정책 전문을 웹문서로 다음 주소에서 열람할 수 있습니다.
https://www.vcpbublicworks.org/wsd/conservation_legislation/
또한 요청 시 본 정책의 사본을 고객에게 제공합니다.

본 정책은 요청 시 다음과 같은 언어로 번역된 버전도 제공합니다.
스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어

벤투라 카운티 급수 시설 관리국 번호 1(무어파크), 17(벨 캐년), 19(소미스), 38(레이크 셔우드)
공과금 계좌 또는 결제 방법 선택 사항에 관한 정보를 알아보고자 하거나 본 정책에 관해
궁금한 점이 있는 경우, 다음 문의처를 이용해주시기 바랍니다.

벤투라 카운티 공공사업 기관(Public Works Agency), 수도 및 위생 사업부
(805) 378-3000
6767 Spring Road, Moorpark CA 93021

직원 근무 시간은 다음과 같습니다(공휴일 제외).
월요일~금요일 오전 8:00~오후 5:00(PST)

-
- 1. 정책의 적용.** 본 요금 미납에 따른 가정용수 공급 중단에 관한 정책(이하 “정책”)은 벤투라 카운티 급수 시설 관리국 번호 1(무어파크), 17(벨 캐년), 19(소미스), 38(레이크 셔우드)(통칭 “관리국”)에 적용되며 가정용수 공급 서비스를 위한 계좌를 다룹니다. 가정용수 외의 수도 서비스에 관련된 계좌는 본 정책의 적용 대상이 아닙니다. 본 정책에서 “가정용수 서비스”, “가정 서비스” 및 “수도 서비스”는 모두 단일 가구 주택, 다가구 주택, 이동식 주택(이동식 주택촌 내에 위치한 이동식 주택 또는 농업 종사자용 가옥 포함) 등의 주택지를 대상으로 제공되는 수도 서비스를 뜻합니다.
 - 2. 청구 절차 및 질문.** 당국에서는 가정용수 서비스 요금을 대략 한 달에 한 번씩 청구합니다. 수도 서비스 요금 청구서는 수령 후 부과된 요금을 납부해야 하며, 청구서 앞면에 기재된 날짜(이하 “청구 날짜”)를 기준으로 22 일 이내에 납부하지 않으면 체납한 것으로 간주합니다. 청구서에 관련하여 궁금한 점이 있거나 본 정책 약관에 따라 요금 미납으로 인한 수도 서비스가 중단되지 않도록 취할 방안에 관해 상의하고자 하시는 경우, 벤투라 카운티 공공사업 기관, 수도 및 위생 사업부에 전화 (805) 378-3000 번으로 문의해주시기 바랍니다(월요일~금요일 오전 8:00~오후 5:00).
 - 3. 불량 계좌: 연체료.** 각종 수도 서비스 요금 청구서는 모두 수령 후 부과된 요금을 납부해야 하며 청구 날짜를 기준으로 22 일 이내에 납부하지 않으면 체납한 것으로 간주합니다. 수도 요금을 부과된 것보다 적게 납부하면 체납한 것으로 간주합니다. 청구된 금액을

청구 날짜로부터 27 일(기한 경과 후 5 일)을 넘어 납부하지 않으면 당 기관에서 연체료 또는 연체금을 부과할 수 있습니다. 이는 기타 요금표에 명시된 금액을 따릅니다. 요금을 납부한 수표가 반환된 경우, 즉 “부도” 수표인 경우 또는 기타 결제 방식이 거부된 경우, 당국에서는 해당 계좌를 불량으로 간주하고 불충분한 자금/부도 수표에 대한 수수료가 적용되며 여기에 해당하는 각종 연체료도 추가됩니다. 당국에서는 전화 또는 이메일을 통해 고객에게 결제가 거부된 사실을 알리기 위해 합당한 수준의 노력을 성실히 다할 것입니다.

4. 납부 기한 연장. 당국의 일반적인 청구 주기 내에 수도 서비스 요금을 납부할 수 없는 고객은 누구나 청구 기한이 다 되기 전에 납부 기한 연장을 요청할 수 있습니다. 요청 시 *역년 기준 한 번만* 가장 14 일까지 기한 연장이 허용됩니다. 연장된 기한 날짜까지 또는 그 전에 전액을 납부하지 않으면 해당 계좌에 연체료가 부과되며 본 정책에서 불량 계좌에 관해 언급한 다른 모든 조항이 적용됩니다.

5. 수도 요금 청구서 이의 제기 또는 검토 요청 권한: 탄원. 당국 고객에게는 고객이 판단하기에 청구서가 잘못되었다고 여겨지거나 자신의 책임이 아닌 금액이 부과되었다고 여겨지는 경우, 청구 명세에 이의를 제기하거나 청구서 검토를 요청할 권한이 있습니다. 고객이 정식으로 청구서에 이의를 제기하고/거나 청구서 검토를 요청하고자 하는 경우, 해당 고객은 벤투라 카운티 공공사업 기관, 수도 및 위생 사업부에서 서면으로 이의 제기 통지서 또는 검토 요청서를 제출해야 합니다. 이메일 wscs@ventura.org 또는 우편 주소 **Customer Service(고객 서비스), Ventura County Public Works Agency, Water and Sanitation Department, 6767 Spring Road, Moorpark, CA 93021** 로 제출이 가능하며, 이러한 서류를 제출할 때에는 청구서 기한을 넘기면 안 됩니다(청구 날짜를 기준으로 22 일 후). (청구 기한이 지난 경우, 당국 고객은 당국에 탄원서를 제출하여 해당 고객이 잘못되었거나 본인의 책임이 아니라고 판단한 청구서 검토를 요청할 수 있습니다. 이 경우 고객이 청구 기한에 앞서 검토를 요청하지 않은 이유를 설명해야 합니다. 그와 같은 탄원서는 당국의 단독 재량에 따라 허용 또는 거부할 수 있습니다.) 당국 직원이 청구서 검토 및/또는 이의 제기 통지서를 서면으로 요청한 것이 접수되면 합당한 시간(보통 3 주) 안에 서면으로 대응합니다.

고객이 청구 검토 또는 이의 제기 통지에 관한 당국의 대응에 만족하지 않는 경우, 해당 고객은 당국의 답변을 받은 날짜로부터 10 일 안에 당국의 대응에 관해 국장(District Director)에게 탄원할 수 있습니다. 그와 같은 탄원은 반드시 서면으로 제기해야 하며, 작성한 서류는 **Director, Ventura County Public Works Agency, Water and Sanitation Department, 6767 Spring Road, Moorpark, CA 93021** 로 보내주시면 됩니다. 국장 또는 국장이 지명한 인물이 그러한 탄원에 대해 합당한 시간(보통 3 주) 안에 서면으로 답변을 보내드립니다.

당국은 청구서 검토 요청, 이의 제기 통지 또는 탄원이 보류 중인 경우 해당 안건에 관해서는 미납에 의해 수도 서비스 공급 중단 조치를 적용하지 않습니다.

- 6. 미납에 따른 수도 서비스 공급 중단.** 계좌가 불량(미납) 상태인 채로 60 일 이상이 지나면 당국은 가정용수 서비스 공급을 중단, 즉 요금 미납에 의해 수도 서비스를 차단할 수 있으며 이는 본 정책과 기타 관련 법률을 따릅니다.

고객에게 서면 통보. 당국은 요금 미납으로 인해 수도 서비스 공급을 중단하기 전에 최소 10 일의 유예 기간을 두고 계좌의 명의자인 고객에게 서면 통지서를 보내 수도 서비스 공급 중단, 즉 단수가 예정되어 있음을 알립니다. 고객 주소가 가정용수 서비스를 제공하는 부동산의 주소와 다른 경우, 통지서를 가정용수 서비스를 제공하는 부동산 주소에도 보내되 받는 사람을 “입주자”로 표기합니다. 통지서에는 다음과 같은 정보 전체가 기재됩니다.

- (a) 고객 이름과 주소
- (b) 체납된 금액
- (c) 수도 서비스 공급 중단을 피하고자 요금을 납부하거나 납부 방식을 조율해야 하는 기한 날짜
- (d) 청구 명세에 대한 이의 제기 또는 청구서 검토 요청 등(탄원 포함) 절차 설명
- (e) 고객이 대안적인 요금 납부 일정을 요청할 수 있는 절차 설명(예를 들어 청구된 요금을 납부할 기한 연장 또는 장기간에 걸친 미납금을 분할 납부하기 위해 납부 일정 연기 등)

대안: 고객에게 전화 통보. 위에 설명된 대로 서면 통보하는 방안이 더하여, 또는 이를 대신하여, 당국에서는 요금 미납에 따라 수도 서비스 공급을 중단하기 적어도 10 일 전에 계좌 명의자인 고객에게 전화로 연락을 취할 수 있습니다. 당국에서 고객에게 전화로 연락하는 경우, 해당 고객에게 본 정책의 사본 한 부를 서면으로 제공할 것이라고 제안해야 합니다. 또한 요금 미납에 따른 가정 서비스 공급 중단을 피하기 위한 방안도 제시해야 합니다. 예를 들어 대안적인 요금 납부 일정(예: 미납된 요금을 납부할 기간 연장 또는 미납된 잔액의 분할 납부를 포함한 요금 납부 일정 지연 또는 축소 등) 및 청구 명세 검토 요청 또는 이의 제기 절차를 안내해야 합니다.

연락이 닿지 않는 경우. 당국에서 고객 본인 또는 주소에 거주하는 어른과 전화 통화를 하지 못하고 서면 통지서가 배달 불능으로 반송되는 경우, 당국에서는 해당 주소를 방문하여 요금 미납에 따른 가정 서비스 공급 중단이 임박했음을 알리는 통지서 및 본 정책의 사본 한 부를 두고 오기 위해 성실히 노력합니다(또는 눈에 잘 띄는 장소에 해당 서류를 비치하기 위해 다른 방책 마련).

해당 주소에 거주하는 어른이 본 정책에 따라 당국을 대상으로 수도 요금 청구 명세에 이의를 제기하거나 기타 모든 행정 또는 법률 집행 기관 등 그러한 이의 제기를 법적으로 접수할 수 있는 곳에 이의를 제기하는 경우, 당국은 그러한 이의 제기 안건이 해결을 보류 중인 기간에는 요금 미납에 따라 가정 서비스 공급을 중단하지 않습니다.

- 7. 요금 미납에 따른 수도 서비스 공급 중단 - 임대주-세입자 또는 유사한 상황.** 당국에서 단독형 단일 가구 주택, 다가구 주거용 건물, 이동식 주택촌 또는 이주 노동자 합숙소 내 장기 주거용 건물(보건안전규정(Health and Safety Code) section 17008 의 정의 참조)의 거주자에게 개별 측량 방식으로 가정 서비스를 제공하며 당국에 기록된 고객은 해당 주택, 건물 또는 공원의 소유주, 관리인 또는 운영자인 경우, 당국에서는 수도 서비스 공급을 중단하기 적어도 10 일 전에 수도 서비스 요금 납부와 관련된 계좌가 불량 계좌이며 수도 서비스 공급을 중단 또는 종료하게 된다는 사실을 해당 거주자에게 알리기 위해 합당한 모든 노력을 성실히 다해야 합니다. 이러한 서면 통지서를 통해 거주자에게는 거주자 본인이 당국 고객으로 서비스를 받을 권리가 있다는 사실도 추가로 알립니다. 이 경우 수도 서비스는 해당 고객에게 요금을 청구하며, 불량 계좌에서 납부해야 하는 그때까지의 미납 금액을 납부하지 않아도 됩니다.

당국에는 각각의 거주자가 당국의 수도 서비스 이용약관에 동의하고 당국의 규칙 및 규정과 요금 정책의 요구사항에 부합하지 않는 경우, 해당 거주자에게 서비스를 제공해야 할 의무가 없습니다. 다만 거주자 중 한 명 이상이 당국이 만족할 만한 수준으로 계좌에 부과된 이후의 요금을 납부할 책임을 맡을 의향이 있고 그럴 만한 역량이 되는 경우, 또는 당국에서 선택적으로 당국의 규칙 및 규정과 요금 정책의 요구사항에 부합하지 않는 거주자에게만 한정하여 수도 서비스를 중단 또는 종료할 적법한 물리적 수단을 동원할 수 있는 경우, 당국은 요구사항에 부합하는 거주자에게만 수도 서비스를 제공할 수 있습니다.

단독 주택. 가옥 유형이 단독 주택인 경우, 당국에서 취할 수 있는 조치는 다음과 같습니다. (a) 중단 또는 종료일로 제안된 날짜를 기준으로 적어도 7 일 전에 수도 서비스 공급 중단 또는 종료를 통보하거나 (b) 미납된 금액을 포기하기 위하여 새로 고객이 되는 거주자에게 당국 기록에 등재된 불량 계좌 고객이 해당 주택의 임대주, 관리인 또는 대리인임을 확인하도록 요구합니다. 이를 확인하려면 임대차 계약서, 임대료 영수증, 거주자가 부동산을 임차하고 있음을 증빙하는 정부 기관 발급 서류 또는 민법(Civil Code) section 1962 에 따라 공개된 정보 등을 제시해야 합니다.

- 8. 요금 미납에 따른 수도 서비스 공급 중단 예외 사항.** 당국에서는 다음과 같은 조건에 모두 부합하는 경우 요금 미납으로 인해 수도 서비스 공급을 중단하지 않습니다.

(a) 고객, 또는 고객의 세입자가 당국에 1 차 의료 기관(복지기관규정(Welfare and Institutions Code) section 14088, subdivision (b)(1)(A)의 용어 정의

참조)에서 발급한 인증서를 제시하여 가정용수 서비스 공급을 중단하면 가정 서비스를 제공하는 시설 주민의 생명을 위협하거나 주민의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있다는 점을 입증합니다.

(b) 고객 본인이 자신은 재정상 당국의 일반적인 청구 주기에 맞추어 가정용수 서비스 요금을 납부할 수 없는 상황임을 입증합니다. 고객이 당국의 일반적인 청구 주기 내에 가정용수 서비스 요금을 납부하는 것이 재정적으로 불가능하다고 간주하려면 고객의 가구 구성원 중 누구라도 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금(Supplemental Security Income)/주 정부 보조금(State Supplementary Payment Program) 또는 캘리포니아주 여성, 유아 및 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 수혜 대상이거나 고객이 본인 가구의 연간 소득이 연방 정부에서 정한 빈곤 수준의 200% 미만임을 표명해야 합니다.

(c) 고객이 미납된 요금 전액에 대하여 대안적인 납부 일정에 동의할 의향이 있습니다. 당국 국장 또는 국장이 지명한 인물이 가장 적절한 대안적 납부 일정을 선택하되, 고객이 제공한 정보 및 서류를 고려합니다.

위의 목록에 기재된 모든 조건에 부합함을 입증할 책임은 고객 본인에게 있습니다. 당국은 고객으로부터 서류가 접수되면(서비스 공급 중단 날짜에 앞서 당국에 제출해야 함) 10 일 이내에 해당 서류를 검토합니다. 당국은 이러한 검토 기간에는 수도 서비스 공급을 중단하지 않습니다. 이후 당국에서 고객에게 해당 고객이 위의 하위 조항 (a)부터 (c)까지의 조건에 모두 부합하는지 여부 또는 고객으로부터 추가 정보를 요청해야 하는지 여부를 알립니다. 고객이 위의 모든 조건에 부합하는 경우, 당국에서 해당 고객에게 당국 측이 선정한 대안적인 납부 일정 제시안을 알리고 고객에게 그러한 대안적 납부 일정에 참가하는 데 동의한다는 합의서에 서명을 요청합니다.

이러한 조건에 부합하면 당국에서 고객에게 본 정책의 **section 9** 에 따라 대안적인 납부 일정을 제시합니다.

9. 대안적인 납부 일정. 고객이 청구된 금액을 납부할 수 없는 경우, 해당 고객은 기한 연장 또는 기타 대안적인 납부 일정을 요청할 수 있습니다(예를 들어 납부 일정 연기 또는 단축, 미납된 가정 서비스 요금의 분할 납부 포함).

대안적인 납부 일정. 당국에서 승인하는 경우, 고객은 당국 국장 또는 국장이 지명한 인물의 재량에 따라 결정한 대안적인 납부 일정에 따라 미납된 잔액을 납부하면 됩니다. 각종 대안적인 납부 또는 재납부 일정에 따르면 보통 12개월 이내에 미납된 잔액 일체를 재납부해야 하게 됩니다. 대안적 납부 일정 중에는 고객이 이후의 청구 기간 주에 발생한 수도 서비스 요금 전액을 최신 상태로 유지해야 합니다. 대안적인 납부 일정 및 납부해야

할 금액은 서면으로 명시하여 고객에게 제시하며 고객은 이러한 서류에 서명하여 그러한 대안적 납부 일정에 동의하며 이를 준수하기로 약속한다는 의사를 나타내야 합니다.

대안적 납부 일정을 준수하지 않거나 현행 요금을 납부하지 못하는 경우: 수도 서비스 공급 중단. 고객은 반드시 합의된 대안적 납부 일정을 준수해야 하며, 이후의 각 청구 기간마다 발생하는 요금을 제때 납부하여 최신 상태를 유지해야 합니다. 고객은 이전에 합의한 대안적 납부 일정에 따라 미납된 요금을 납부하는 도중에 이후 발생한 각종 미납 요금에 대하여 또 다른 대안적 납부 일정을 요청해서는 안 됩니다.

대안적 납부 일정이 심사 처리 상태인 기간에 고객이 (a) 합의된 납부 일정의 약관을 육십(60)일 이상 위반하거나 (b) 60일 이상 고객 본인의 현행 가정 서비스 요금을 납부하지 못하는 경우, 당국은 고객의 부동산을 대상으로 한 수도 서비스 공급을 중단할 수 있습니다. 다만 이 경우 당국은 수도 서비스 공급을 중단할 날짜보다 적어도 영업일 기준 5일의 유예 기간을 두고 해당 부동산에서 눈에 잘 띄는 위치에 가정용수 서비스 공급을 중단할 예정임을 알리는 최종 통지서를 게시해야 한다는 전제 조건이 수반됩니다. 최종 통지서를 발급했다고 하여 고객이 당국에 추가 조사 또는 검토를 요청할 권한을 부여하는 것은 아닙니다.

10. **가정용수 서비스 복구.** 수도 서비스 공급이 중단된 고객은 당국에 전화 (805) 378-3000 번으로 문의하거나 사무소(6767 Spring Road, Moorpark, California)에 직접 방문하여 수도 서비스 복구를 요청할 수 있습니다. 수도 서비스 복구 여부는 다음과 같은 요금 납부에 좌우됩니다. (a) 관련 연체료, 이자 또는 벌금을 포함한 각종 기한 경과 금액(아래 명시된 항목은 제외) 및 (b) 당국에 발생하는 재연결 수수료(당국 기타 요금표 또는 아래 설명된 바와 같이 법률상 정해진 금액) 당국에서 보증금을 요구할 수도 있습니다. 요금은 현금, 신용카드 또는 자기앞수표로 납부해야 합니다. 수표 또는 전자 결제 방식이 각종 은행 또는 금융 기관으로부터 이상이 없음을 확인받고 자금이 실제로 당국에 예치되어 돌이킬 수 없는 상태가 되기 전에는 수도 서비스를 복구하지 않습니다.

당국에 가계 소득이 연방 정부에서 정한 빈곤층 기준의 200% 미만임을 입증하는 가정 고객의 경우, 당국에 발생하는 재연결 수수료는 실제 발생한 재연결 비용 이하의 금액 또는 50 달러 중 적은 쪽을 기준으로 부과하며 이는 일반적인 근무 시간 내 재연결 작업으로 인해 발생한 비용을 가리킵니다. 근무 시간 외에 재연결 작업을 진행하여 발생하는 수수료의 경우, 당국의 재연결 수수료는 실제 발생한 비용 이하의 금액 또는 150 달러 중 적은 쪽으로 부과합니다. 이러한 금액은 2021년 1월 1일부터 적용되는 소비자물가지수 변동에 따른 연간 조정에 따라 달라질 수 있습니다.

또한, 당국에 가계 소득이 연방 정부에서 정한 빈곤층 기준의 200% 미만임을 입증하는 가정 고객의 경우 당국에서 12개월마다 한 번씩 미납된 청구 건에 부과되는 이자를 면제해드립니다.

고객의 가계 소득을 연방 정부에서 정한 빈곤층 기준의 200% 미만인 것으로 간주하려면 고객의 가구 구성원 중 누구라도 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금(Supplemental Security Income)/주 정부 보조금(State Supplementary Payment Program) 또는 캘리포니아주 여성, 유아 및 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 수혜 대상이거나 고객이 본인 가구의 연간 소득이 연방 정부에서 정한 빈곤 수준의 200% 미만임을 표명해야 합니다.

- 11. 요금 납부 불능으로 인한 수도 서비스 공급 중단 연간 보고.** 각 관리국에서는 벤투라 카운티 공공사업 기관, 수도 및 위생 사업부와 주 정부 수자원 관리국(State Water Resources Control Board) 웹사이트에 요금 납부 불능으로 인한 가정용수 서비스 공급 중단 연간 건수를 보고해야 합니다.