

1 도입

- 2 칼스배드 도시 상수 지구(Carlsbad Municipal Water District, CMWD)는
- 3 경제적 어려움을 겪는 고객의 요금 미납으로 인한 수도 서비스 중단 방지를 돕기 위해 본 생활용수 지원 정책을 세웠습니다.
- 4 본 정책은 고객의 승인되지 않은 행동으로 인한 생활용수 서비스 중단인 경우에 적용되지 **않습니다**.
- 5 본 정책은 칼스배드시 웹사이트(<https://vwww.carlsbadca.gov/water>)에서 **확인하실 수 있습니다**. 연간
- 6 미납 중단 수가 웹사이트에 기재되어 있습니다. 본 정책의 사본은
- 7 1635 Faraday Avenue, Carlsbad, CA 92008 에 위치한 칼스배드시 공공요금 사무국(City's Utility Billing Offices)에 요청하여 받아보실 수
- 8 있습니다.
- 9 자세한 정보를 원하시면, CMWD 의 청구 부서에 전화 (760) 602-2420 또는
- 10 이메일 water@carlsbadca.gov 로 연락하시기 바랍니다.

11 정의

- 12 **수도 요금 청구서(Water Bills)** — 청구 주기 동안 사용한 수도의 양,
- 13 요금, 고객의 납부 금액 및 납부 기한을 기재하여 고객에게 발송되는
- 14 월간 명세서.
- 15 **연체 계정(Delinquent Accounts)** — 연체 계정은 납부 기한까지 결제하지 않은 계정을 말합니다. 수표로 납부했으나 해당 수표가
- 16 인출된 은행에서 반환되는 경우 해당 계정은 청구서 미납으로 간주되며,
- 17 연체 계정이 될 수 있습니다.
- 18 **연체료(Late Fee)** - 납부 기한까지 수령하지 않은 금액에 부과되는 요금. 연체료는 해당 미납 청구서 금액의
- 19 10%입니다.
- 20 **수도 중단 또는 단수(Water Disconnection or Shutoff)**— CMWD 는 수도 계량기의 전원을 끄고 잠가
- 21 수도 서비스를 중단합니다. 고객의 수도 서비스가 중단 또는 단수되는 경우, 해당 고객이 요금을 납부해야만
- 22 CMWD 가 수도 서비스를 재개합니다. CMWD 의 허가 없이 재개한 수도 서비스는
- 23 벌금이 부과되거나 추가 요금 또는 수수료가 발생할 수 있습니다. 허가받지 않은 서비스 재개로 인한 모든 손실은
- 24 해당 고객의 책임입니다.

25 알림

26 CMWD 는 적어도 60 일 이상 연체되지 않는 한 생활용수 서비스를 중단하지

27 않을 것입니다.

28 **1 차 중단 통지서(First Written Shutoff Notice)** - 생활용수 서비스 중단일로부터 적어도 칠 (7) 영업일 전,

29 CMWD 가 전화 또는 우편으로 고객에게 연락합니다.

30 CMWD 가 고객에게 전화로 연락하는 경우, CMWD 는 본 정책 제공을 고객에게 제안할

31 것입니다. CMWD 는 또한, 미납으로 인한 중단을 막기 위해 고객이 활용 가능한 방안을 위해 논의를 제안할
32 것입니다.

32 방안에는 미납 요금의 분할 납부 절차, 청구서 심리 및 항소 절차가

33 포함됩니다.

34 CMWD 가 고객에게 우편으로 연락하는 경우, CMWD 는 고객 계정에 지정된 청구 주소지로 중단 통지서를

35 발송할 것입니다. 청구 주소지와 서비스 주소지가

36 다를 경우, 2 차 통지서는 서비스 주소지에 "입주자" 앞으로

37 발송됩니다.

38 통지서에는 고객의 성명과 주소, 연체 금액,

39 고객의 납부 기한 또는 중단을 피하기 위해 연체 요금을 납부하기 위한 조정일이

40 표기되어 있습니다. 통지서에는 연체 요금 납부기간의 연장 신청 절차 설명,

41 청구서 심리 및 항소를 위한 청원 절차 설명,

42 연체 요금 분할 납부를 요청할 수 있는 절차 설명도 포함되어

43 있습니다.

44 통지서가 배달되지 않은 채 반송되는 경우, CMWD 는 서비스 주소지에 선의로 방문하여

45 중단 임박 통지서 및 본 정책 사본을 해당 거주지에 입주한 성인에게 전달하거나 잘 보이는 장소에

46 남길 것입니다.

47 **개별 계량 주택 세입자/입주자 대상 안내** - 개별 계량 서비스

48 주택의 임대인이 연체 계정이 있는 고객인 경우, CMWD 는

49 선의로 수도 서비스 중단일로부터 적어도 십 (10)일 이전에

50 세입자/입주자에게 통지서를 발송할 것입니다. 통지서에는 세입자/입주자가

51 해당 주택에서 차후 발생하는 수도 서비스 요금을 납부할 재정적 책임을 지고 의지가 있는 한

52 기존 연체 계정의 금액을 납부할 필요 없이 CMWD 의 고객이 될 권리가 있음을

53 안내할 것입니다. 해당 세입자/입주자는

- 54 임대차 계약서 또는 월세 계약서, 월세 납부 영수증,
- 55 해당 입주자가 해당 건물 임차 중임을 나타내는 정부 문서 또는 기타 허용 가능한 증서를 제시하여 임차를 증명해야 합니다.

- 56 **중앙 계량기로 서비스하는 다세대 복합 건물 세입자/입주자 대상 안내 -**
- 57 중앙 계량기로 서비스하는 다세대 복합 건물 임대인이 연체 계정이 있는 고객인 경우,
- 58 CMWD 는 선의로 수도 서비스 중단일로부터 적어도 십 (10)일 이전에
- 59 각 세대의 세입자/입주자에게 통지서를 발송할 것입니다. 통지서에는 세입자/입주자가
- 60 기존 연체 계정의 금액을 납부할 필요 없이 CMWD 의 고객이 될 권리가 있음을
- 61 안내할 것입니다. 중앙 계량기로 서비스하는 주소지에서 한 명 이상의
- 62 입주자가 CMWD 의 요건에 맞게 차후 발생하는 수도 서비스 요금을 납부할 책임을 지고 의지가 있거나,
- 63 CMWD 가 CMWD 의 서비스 요건을 충족하지 않는 세입자/입주자에게 선별적으로
- 64 서비스를 중단할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우,
- 65 CMWD 는 해당 요건을 충족한 입주자에게 서비스를 제공할
- 66 것입니다.

- 67 **최후 중단 통지서(Final Written Shutoff Notice) -** 최후 중단 통지서는
- 68 중단일에 앞서 적어도 오 (5) 영업일 이전에 해당 건물로 발송될 것입니다. CMWD 는 해당 주택을 방문하여
- 69 수도 중단 통지서 및 본 정책을 남길 것입니다.

- 70 **고객이 활용 가능한 방안**
- 71 **청구서 심리 및 항소(Bill Review and Appeal) -** 수도 요금 청구서에 동의하지 않는 경우, 고객은
- 72 칼스배드시 재무 담당관에게 청구서 심리를 서면으로 요청할 수 있습니다. 심리 요청서는
- 73 해당 청구서가 고객에게 발송된 날로부터 십 (10) 영업일 이내 또는
- 74 CMWD 가 고객에게 전화 또는 우편으로 수도 서비스가 미납으로 중단될 것임을 알린 날로부터 오 (5) 영업일
- 75 이내에 제출해야 합니다. 청구서 심리 요청서에는
- 76 고객이 생각하는 수도 요금 청구서의 잘못된 부분, 고객의 입장을
- 77 뒷받침한다고 생각하는 정보 및 문서, 고객이 추구하는 해결책을
- 78 밝혀야 합니다. 재정 담당관 또는 지명된 자는 청구서 심리 요청서 수령일로부터 십 (10) 영업일 이내에
- 79 해당 수도 요금 청구서를 검토하고 고객에게 서면으로 답변서를 제공해야 합니다.

- 80 고객이 재정 담당관의 답변에 동의하지 않는 경우, 해당 고객은 답변일로부터 오 (5)
- 81 영업일 이내에 해당 문제를 도시 행정 서비스 부담당관
- 82 또는 지명된 자에게 항소할 수 있습니다. 항소를 수령한 날로부터 십 (10) 영업일 이내에, 도시 행정 서비스 부담당관은

- 83 이전에 재정 담당관에게 제출된 정보 및 서류,
 84 항소 시 제출된 추가 정보 또는 서류를 검토한 후
 85 해당 청구서의 정확성을 독립적으로 결정하여 결정서를 공표합니다. 도시 행정 서비스 부담당관의 결정은
 86 최종 행정 결정입니다.
- 87 CMWD 는 고객의 청구서 심리 또는 항소 요청 계류 중에는 수도 서비스를 중단하지
 88 않을 것입니다. 청구서 심리 또는 항소 결과 고객의 수도 요금 청구서가
 89 잘못된 것으로 결정되는 경우, CMWD 는 해당 청구서를 수정하며 고객은
 90 수정된 청구 금액을 납부할 이십 일(21) 역일의 기간을 받게 됩니다. 청구서 심리 또는 항소 결과 고객의 수도
 요금 청구서가
 91 정확한 것으로 결정되는 경우, 해당 고객이 대체 납부 조정 자격이 있지 않은 한
 92 오 (5) 영업일 이내에 전액을 납부해야 합니다.
- 93 **대체 납부 조정(Alternate Payment Arrangement)** - 일반 납부 기한 내에 생활용수 서비스 요금을 납부할 수
 없는
 94 적격 고객은 연체료 및 서비스 중단을 피하기 위해 대체 납부 조정을
 95 요청할 수 있습니다.
- 96 대체 납부 조정 자격을 얻으려면, 다음 항목을 모두 충족해야 합니다:
- 97 ○ 수도 서비스 중단이 해당 서비스 주소지에 거주하는 개인의 생명을 위협하거나 보건 및 안전에
 98 심각한 위협을 가하므로 중단없는 수도 서비스가 의료적으로 필요하다는 점을 1 차 의료 제공자의
 99 증명서를 제공하여 설명해야 합니다.
- 100 ○ CMWD 의 일반 청구 주기 이내에 서비스 요금을 지급할 수 없을 정도로
 101 재정적인 어려움을 겪고 있다는 점을 제시하고 설명해야 합니다. 고객의 가구원 중 누구라도
 102 캘워크(CalWORKs), 캘프레시(CalFresh), 일반 부조, 메디-캘(Medi-Cal), 사회 보조금(Supplemental Security
 Income)/주 보조금(State Supplementary Payment), 또는
 103 여성, 영아 및 아동을 위한 캘리포니아주 특별 보조 양육 프로그램(California Special Supplemental Nutrition
 Program for Women, Infants, and Children)을
 104 수령하는 경우 재정적 어려움을 겪는 적격 고객으로
 105 간주될 것입니다. 또한, 고객 가구 소득이
 106 연방 빈곤 기준의 200% 미만이라고 고객이 신고하는 경우
 107 재정적 어려움을 겪는 적격 고객으로 간주될 것입니다.
- 108 해당 고객이 대체 납부 조정 자격이 있는 경우:
- 109 A. 고객은 CMWD 와의 대체 납부 조정 동의서에 서명하고
 110 최초 청구서의 납부 기한으로부터 십이 (12) 개월을 초과하지 않는 합의된 기간 동안

- 111 미납 금액을 분할 상환해야 합니다.
- 112 B. 이전 미납금 납부를 위해 합의된 금액(분할 상환 납부금)이
- 113 월간 정기 청구서에 추가됩니다.
- 114 C. 고객은 차후 청구 기간 전체를 제대로 파악해야 합니다.
- 115 D. 고객은 이전 청구서의 연체 요금을 납부하는 동안
- 116 차후 발생한 미납 요금에 대해 추가 분할 상환을 요청할 수 없습니다.

- 117 고객이 대체 납부 조정을 준수하지 않거나 육십 (60)일 이상 현재의
- 118 수도 서비스 요금을 연체하는 경우, CMWD 는 해당 고객의 수도 서비스를
- 119 중단할 것입니다. 적어도 오 (5) 영업일 이전에, CMWD 는 서비스 주소지에 있는
- 120 눈에 띄고 잘 보이는 장소에 최후 중단 통지서를 게재할 것입니다.

- 121 CMWD 가 고객의 생활용수 서비스를 중단하는 경우, 서비스 복구 방법에 관한 정보를
- 122 고객에게 제공할 것입니다.

123 서비스 복구

- 124 **중단에 대한 기한(Deadline for Shutoff)** - 연체된 모든 수도 서비스 요금 및 관련 수수료는
- 125 중단 통지서에 규정된 날 오후 3 시까지 칼스배드시 재정부에
- 126 납부되어야 합니다.

- 127 **재개 절차(Reconnection Process)** - CMWD 는 가능한 한 빨리 서비스를 재개할 것이나,
- 128 늦어도 중단된 계정에 관련된 미납 금액, 연체료, 재개 수수료를 납부한 다음 일반 영업일 종료 시각
- 129 이전에 복구할 것입니다.

- 130 **재개 수수료(Reconnection Fee)** — 대체 납부 조정 자격이 있는 고객의
- 131 재개 수수료는 일반 운영 시간 내 당일 및 익일 서비스 시 \$50 이며, 운영 외 시간 서비스 시
- 132 \$150 입니다. 해당 요금은 소비자 물가지수에 따라 매년 조정될 수 있습니다.
- 133 본 정책에 따라 적용되는 수도 서비스 재개 비용은 매년 종합
- 134 수수료 명세서(Master Fee Schedule)로 발행됩니다. (<http://www.carlsbadca.gov/services/depts/financelles>).