



시행 정책

제목: 수도요금 미납으로 인한 단수				
시행 기관: 공공시설부(Utilities Department)				
정책 번호	발행일	개정일	기관장 승인	시 관리자 승인
03620.003	06/01/20	10/28/21	DocuSigned by:  <small>D519EFD915CF45C...</small>	DocuSigned by:  <small>8CB6AE0895944B4...</small>

제1조 - 목적

제 1.1항 일반적인 목적

이 정책의 목적은 Water Shutoff Protection Act(California Health & Safety Code §§ 116900 이하 참조)에 따라 수도요금 미납으로 인한 단수 정책 및 절차를 수립하고, 대안적 납부 방법에 대한 정책 및 절차를 마련하며, 수도요금 고지서에 대한 이의 제기 절차를 확립하는 것이다. 공공시설부(Utilities Department)와 전화 상담(951-736-2321)을 통해 요금 납부 관련 지원을 요청하고 수도요금 미납으로 인한 단수를 피할 수 있는 방법에 대해 상담할 수 있다.

이 정책과 각 연도의 단수 계정 수는 시의 웹사이트 www.CoronaCA.gov 에 게재되어야 한다.

제 1.2항 대체된 정책

이 정책은 정책 번호 03600.005 Customer Care - 다세대 주택 단수를 대체함에 따라 그 전체는 삭제되고 더 이상 효력을 발휘하지 못한다.

CA\MC\06000.30002\10228715.12

제2조 - 정의 및 범위

제 2.1항 정의

이 정책의 목적을 위해 다음의 정의가 적용되어야 한다:

- A. 계정 소유자(Account Holder). “계정 소유자”는 UD의 기록에 고객으로 등록되어 수도요금 납부를 책임지는 개인 또는 단체를 의미한다.
- B. 영업시간 외 서비스 수수료. “영업시간 외 서비스 수수료”는 수수료 70달러 또는 시의회의 조례 또는 결의에 의거하여 최근에 수립된 UD의 수수료 명세표가 제시하는 그와 같은 기타 금액을 의미하며 계정 소유자가 시 웹사이트의 연락처/시간 란에 명시된 통상적인 영업시간 이후에 수도 서비스 복구 또는 재개를 요청할 경우에 부과된다.
- C. 체납 수수료. “체납 수수료”는 10%의 수수료를 의미하며 이 정책의 제3.2(A)항이 명시한 납기일까지 납부되지 않은 수도요금에 부과된다.
- D. 단수 수수료. “단수 수수료”는 수수료 40달러 또는 시의회의 조례 또는 결의에 의거하여 최근에 수립된 UD의 수수료 명세표가 제시하는 그와 같은 기타 금액을 의미하며 UD가 통상적인 영업시간 중에 단수를 위해 인력을 파견할 경우에 부과된다.
- E. 납기일. “납기일”은 영업 종료일로 수도요금 고지서가 계정 소유자에게 발송된 날로부터 역일 기준 20일역일 기준이다.
- F. UD. “UD”는 코로나시(City of Corona)의 공공시설부(Utility Department)를 의미한다.
- G. 최종 통지서 처리 수수료. “최종 통지서 처리 수수료”는 수수료 25달러 또는 시의회의 조례 또는 결의에 의거하여 최근에 수립된 UD의 수수료 명세표가

Administrative Policy 03620.003 (06-01-20)
Disconnection of Water Service for Non-Payment
Administered by Utilities Department
Page 3 of 11

제시하는 그와 같은 기타 금액을 의미하며 이 정책의 제3.3조항에 의거하여 계정 소유자에게 단수 전 최종 통지서가 제공되는 시점에 부과된다.

- H. 세입자. “세입자”는 수도 서비스가 제공되는 주택에 거주하지만 계정 소유자가 아닌 세입자 또는 임차인을 의미한다.

- I. 수도 서비스. “수도 서비스”는 UD가 서비스를 제공하는 지역 내의 모든 주택에 연결되어 있는 시의 수도 시스템을 통해 제공되는 UD의 서비스를 의미한다.

제2.2항 일반적인 범위

이 문서에 달리 명시되지 않는 한, 이 정책은 UD 직원 전원에게 적용된다. 전 직원은 이 정책의 조항을 준수해야 한다. 모든 감독자는 자신의 권한 하에서 이 정책의 조항이 UD 직원에게 반드시 적용되도록 해야 한다.

제2.3항 적용 범위 면제

없음.

제3조 – 수도요금 미납으로 인한 단수

제3.1항 일반적인 조항

- A. 적용. 이 정책은 수도요금 미납으로 인한 주택 건물 및 비주택 건물의 단수 조치에 적용된다.
- B. 계정 소유자의 책임. 수도요금 고지서는 매월 계정 소유자에게 발송되며 요금은 제시된 일자에 납부해야 한다. 계정 소유자에게는 적시에 UD에 요금을 납부할 책임이 있다.
- C. 정책의 유효성. 이 정책과 이 정책에 의거하여 제공되는 최종 통지서는 영어, 민법 제1632항이 명시한 언어, 그리고 UD가 서비스를 제공하는 지역 내 고객의 최소 10%가 사용하는 기타 언어로 작성되어야 한다.
- D. 계정 소유자의 연락처 정보. 계정 소유자에게는 UD에게 정확한 연락처 정보를 제공할 책임이 있다. 코로나시(City of Corona)는 계정 소유자가 업데이트하지

Administrative Policy 03620.003 (06-01-20)
Disconnection of Water Service for Non-Payment
Administered by Utilities Department
Page 5 of 11

않은 연락처 정보에 대해 책임을 지지 않는다.

제3.2항 체납 계정

- A. 체납일, 체납 수수료. 수도요금이 납기일에 납부되지 않을 경우, 요금은 체납되며 체납 수수료가 산정된다.
- B. 체납 통지서. 수도요금이 체납되면 UD는 계정 소유자에게 이를 통보해야 하며, 체납 사실을 익월 수도요금 고지서에 기재한다. 요금 고지서에는 체납 수수료와 미납된 기타 수수료 또는 요금을 비롯한 미납 요금 총액이 기재된다.

제3.3항 최종 통지서

- A. 통지서 발송 시기 및 내용. UD는 계정 소유자가 역일 기준 최소 60일간 요금을 체납할 때까지 수도요금 미납을 이유로 단수 조치를 취해서는 안된다. 수도요금 미납으로 인한 단수 예정일 7영업일에서 대략 15영업일 전에 UD는 계정 소유자에게 단수 전 최종 통지서를 서면으로 제공해야 한다. 단수 최종 통지서는 계정에 등록된 주소로 발송된다. 가정용 계정의 우편물 배송 주소가 수도 서비스가 제공되는 주택의 주소와 상이할 경우, “임차인”을 수취인으로 한 통지서 사본이 서비스 제공 주소지로 송부된다. 최종 통지서에는 다음이 포함되어야 한다:

- 계정 소유자의 성명과 주소.
- 단수되지 않기 위해 필요한 체납액과 최소 납부 금액으로 60일간 미납된 요금 및 체납 수수료와 기타 미납 수수료 및 요금이어야 함.
- 단수되지 않기 위해 요금을 납부 또는 분할 납부해야 하는 날짜.
- 체납 요금 납부기간 연장 신청 절차에 대한 설명.
- 요금 심사 및 이의 제기 신청 절차에 대한 설명.
- 체납 요금의 분할 납부를 비롯해 계정 소유자가 요청할 수 있는 납부 일정 연기 또는 대안적 납부(alternative payment) 일정 절차에 대한 설명.
- UD의 전화번호, 사무실 주소, 고객 서비스 운영 시간.
- 최종 통지서 처리 수수료.

B. 개별 수도계량기 사용 세입자에 대한 별도 통지서

1. 개별 수도계량기 사용 주택의 세입자에 대한 통지서

단수 예정일 역일 기준 최소 10일전에 UD는 개별 수도계량기를 사용하는 단독 주택, 다세대 주택 또는 이동식 주택 부지에 거주하는 세입자에게 서면 통지서라는 수단을 통해 단수를 알리기 위해 합리적으로 성실하게 노력한다. 서면 통지서를 통해 세입자가 임차를 증명할 수 있는 임대 계약서 또는 임대료 납부 증명서를 제시하고 세입자에게 이후 그 주소지에서의 수도요금에 대해 재정적인 책임을 지려는 의사가 있는 한 세입자에게는 체납 계정의 금액을 납부하지 않고 UD의 고객이 될 수 있는 권리가 있음을 알린다.

2. 모계량기를 사용하는 다세대 주택 세입자에 대한 통지서

단수 예정일 역일 기준 최소 10일전에 UD는 각 세대의 현관문에 서면 통지서를 게시하여 모계량기를 사용하는 다세대 주택 세입자에게 단수를 알리기 위해 합리적으로 성실하게 노력한다. 서면 통지서를 통해 모계량기를 사용하는 모든 세대에 있어 한 명 이상의 세입자에게 이후의 수도요금에 대해 재정적인 책임을 지겠다는 의사가 있는 한, 세입자에게는 체납 계정의 금액을 납부하지 않고 UD의 고객이 될 수 있는 권리가 있음을 알린다.

C. 송달불가로 반송된 통지서. 상기의 제3.3(A)항이 명시한 최종 통지서가 송달불가로 반송될 경우, UD는 수도 서비스가 제공되는 주택을 방문하여 눈에 띄는 장소에 최종 통지서와 이 정책의 사본을 게시하기 위해 성실하게 노력한다.

제3.4항 단수 시한

단수되지 않기 위해 필요한 체납 요금과 최소 납부금액은 60일간 미납된 요금 및 체납 수수료, 최종 통지서 처리 수수료와 미납된 기타 수수료 또는 요금이어야 하며, 이

Administrative Policy 03620.003 (06-01-20)
Disconnection of Water Service for Non-Payment
Administered by Utilities Department
Page 8 of 11

정책의 제3.3(A)항에 의거하여 제공된 서면 최종 통지서가 명시한 날의 영업종료시까지 UD에 납부되지 않을 경우, 단수가 이루어진다. UD가 통상적인 영업시간 중에 단수를 위한 인력을 파견할 경우, 단수 수수료가 부과되며 계정 소유자는 이를 납부해야 한다. 단수와 관련하여 UD는 이 정책의 제3.9항이 명시한 바와 같이 수도 서비스가 제공되는 주택의 현관문에 당해 서면 통지서를 게시함으로써 계정 소유자 또는 세입자에게 수도 서비스 복구방법에 대한 정보를 제공해야 한다.

제3.5항 단수 관련 제한

A. 다음과 같은 상황에서는 단수 조치를 취하지 않는다:

1. 이 정책의 제3.11항에 의거하여 UD가 계정 소유자의 수도요금 심사 또는 이의 제기 요청을 조사하고 있을 경우.
2. 계정 소유자가 수도요금 납부 기한을 연장받았을 경우.
3. 가정용 수도 계정으로서는 다음의 조건을 모두 충족하는 경우:
 - (a) 해당될 경우, 계정 소유자 또는 세입자는 단수가 해당 주택 입주민의 생명을 위협하거나 건강 및 안전에 심각한 위협이 된다는 내용의 1차의료 제공자가 발행한 증명서를 제공한다.
 - (b) 계정 소유자는 자신에게 통상적인 요금 청구 주기 내에서 요금을 납부할 수 있는 재정적인 능력이 없음을 증명한다. 계정 소유자의 가족이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 보조(general assistance), Medi-Cal, 생활보조금/주 생활 보조 프로그램(Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program), 또는 캘리포니아 여성, 영아 및 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children) 수급자이거나 계정 소유자가 세대의 연 소득이 연방 빈곤선(federal poverty line)의 200% 미만임을 선언할 경우, 계정 소유자에게는 통상적인 요금 청구 주기 내에서 요금을 납부할 수 있는 재정적인 능력이 없다고 간주되어야 한다.
 - (c) 계정 소유자가 이 정책의 제3.6항이 명시하는 대안적 납부 방법을 이행하고 대안적 납부 방법의 모든 규약을 준수한다.

Administrative Policy 03620.003 (06-01-20)
Disconnection of Water Service for Non-Payment
Administered by Utilities Department
Page 10 of 11

4. 현지에서의 긴급 사태 선포 기간 중 UD의 Utilities Director 또는 그 피지명인이 필요하다고 판단한 경우.

제3.6항 가정용 계정에 대한 대안적 납부 방법

A. 대안적 납부 옵션(Alternative Payment Option). 상기의 제3.5(A)(3)항이 명시하는 조건을 스스로 입증(self-attest)하는 계정 소유자는 단수를 피할 수 있는 대안적 납부 방법을 요청할 수 있다. UD는 언제라도 자발적 입증(self-attestation)을 뒷받침할 수 있는 자료를 요청할 수 있다. 전술의 내용과는 상관없이 UD Utilities Director 또는 그 피지명인이 필요하다고 판단할 경우, 모든 계정 소유자는 현지에서의 긴급 사태 선포 또는 UD의 Utilities Director가 위급하다고 판단한 기타 위급 상황 중 단수되는 일이 없도록 이 제3.6(A)항이 승인한 대안적 납부 방법을 요청할 수 있다. 계정 소유자는 대안적 납부 방법의 규약을 수락하는 계약을 체결해야 한다. 아래의 (B)가 명시한 바와 같이 UD Utilities Director의 결정에 따라 다음과 같은 대안적 납부 방법을 사용할 수 있다:

1. 분할납부 동의서 -계정 소유자는 계정이 정상화될 때까지 매월 일정 금액을 납부할 것에 동의한다. 그 일정 금액은 체납 잔액을 동의한 개월 수로 나누어 계산하되 그 개월 수는 24개월을 초과하지 않으며, 그 금액을 당해 계정 소유자의 월 평균 요금에 더한다. 월 평균 요금은 최근 12개월의 요금의 평균을 계산하여 확정하되 12개월 미만일 경우 더 적어질 수 있다. 분할납부 동의서의 기간이 종료되는 시점에서 계정 소유자의 월 수도요금의 실제 총액과 분할납부 동의서에 따라 납부한 월 평균 요금 총액을 맞춘다. 실제 금액이 평균 금액을 초과할 경우, 그 차액은 계정 소유자의 익월 요금 고지서에 더해진다. 실제 금액이 평균 금액보다 적을 경우, 그 차액은 계정 소유자의 익월 요금 고지서에 반영된다.

예:

체납 잔액이 600달러이고 동의한 개월 수가 6이며 월 평균 요금이 150달러면 월 고정 납부 요금은 250달러($600/6=\$100$; $\$100+\$150=\$250$)가 된다.

6개월이 종료되는 시점에서 계정 소유자의 실제 월 납부요금 총액이 800달러이고 총평균액이 900달러($\$150 \times 6 = \900)일 경우, 분할납부 동의서에 따라 계정 소유자가 납부한 총평균액(900달러)과 실제납부총액(800달러)의 차액은 익월 요금 고지서에 반영된다. 계정 소유자의 고지서에 반영될 금액은 100달러가 된다. ($\$900 - \$800 = \$100$)

2. 대안적 납부 일정 동의서(Alternative Payment Schedule Agreement) – 계정 소유자는 계정이 정상화될 때까지 매월 일정 금액을 통상적으로 매달 납부하는 요금에 더하여 납부할 것에 동의한다. 그 일정 금액은 체납 잔액을 동의한 개월 수로 나누어 계산하되 그 개월 수는 24개월을 초과하지 않으며, 그 금액을 계정 소유자에게 매달 부과되는 통상적인 요금에 더한다.
- B. 운영. UD Utilities Director 또는 그 피지명인은 자신의 재량으로 이 제3.6항이 명시하는 대안적 납부 방법 중 어느 것이 계정 소유자에게 유효한 지를 판단하고 그 납부 방법의 규약을 결정해야 한다.
- C. 계정 소유자의 의무. 대안적 납부 방법이 적용되는 한편으로 계정 소유자는 이후의 요금 청구 기간에 청구되는 모든 신규 수도요금과 관련하여 계정 상태를 파악하고 있어야 한다. 대안적 납부 방법에 따라 체납 요금을 납부할 동안 계정 소유자는 또 다른 대안적 납부 방법을 체결할 수 없다. 이 제3.6항이 명시하는 대안적 납부 방법 중 하나를 체결한다고 하여 추가적인 체납 요금 및 기타 수수료가 계정에 추가되지 않는 것은 아니다. 동의한 대안적 납부 방법의 규약을 준수하지 않은 계정 소유자는 6개월간 대안적 납부 방법을 체결할 수 없다.

제3.7항 연장

Administrative Policy 03620.003 (06-01-20)
Disconnection of Water Service for Non-Payment
Administered by Utilities Department
Page 11 of 11

모든 계정 소유자는 단수되지 않기 위해 체납 수수료, 최종 통지서 처리 수수료와 미납된 기타 수수료 또는 요금을 비롯한 미납 요금을 전액 납부해야 하는 기간의 연장을 요청할 수 있다.

UD Customer Care Representative는 계정 소유자가 미납요금을 납부할 수 있도록 기한을 2주일간 연장할 수 있다. 계정 소유자가 연장기간 1주일 이내에 미납요금을 납부하지 못하는 상황이 12개월 동안 2회 발생할 경우, 계정 소유자는 6개월간 납부기한 연장을 받을 수 있는 자격을 상실한다.

제3.8항 가정용 계정 - 대안적 납부 방법 준수 실패 후의 단수

A. 단수 조건. 다음과 같은 상황에서 UD는 수도 서비스가 제공되는 주택의 눈에 띄는 장소에 최종 통지서를 게시하고 5영업일 후에 단수조치를 취할 수 있다:

1. 이 정책의 제3.6항에 의거하여 계정 소유자가 체결한 대안적 납부 방법의 규약을 역일 기준 60일 이상 준수하지 않음.
2. 이 정책의 제3.6항에 의거하여 계정 소유자가 체결한 대안적 납부 방법이 적용될 동안 계정 소유자가 자신의 현재 수도요금을 역일 기준 60일 이상 납부하지 않음.

B. 통지서의 추가적인 내용. 제3.8항에 의거하여 게시된 통지서도 계정 소유자 또는 해당될 경우 세입자에게 단수되지 않기 위해 필요한 조건을 고지해야 하다. 단 계정 소유자는 또 다른 대안적 납부 방법을 체결할 수 없다.

제3.9항 수도 서비스 재개

요금 미납으로 인해 중단된 수도 서비스를 복구 또는 재개하려면 계정 소유자는 반드시 체납 수수료, 최종 통지서 처리 수수료와 단수 수수료, 연체 기간이 60일 미만인 수도요금을 비롯한 기타 미납 수수료 또는 요금을 포함한 미납요금을 전액 납부하여 계정을 업데이트해야 한다. 이에 더해 그 계정 소유자는 단수 전 12개월동안의 평균

수도요금의 3배에 상당하는 보증금을 현금으로 납부해야 할 수 있다. UD는 실행이 가능해지는 대로 서비스 재개를 위해 노력을 기울이되 최소한 미납요금 납부 후 다음 영업일 종료 전까지 서비스를 복구한다. 단수 계정에 있어 수도 서비스 재개에 수표는 받지 않는다.

제3.10항 영업시간 외 수도 서비스 재개

통상적인 영업시간 외에 접수된 수도 서비스 복구 또는 재개 요청에 대해서는 영업시간 외 서비스 수수료가 청구된다. 계정 소유자는 이 정책의 제3.9항이 명시하는 미납요금을 전액 납부하여 계정을 정상화해야 한다. 수도 서비스는 계정 소유자가 영업시간 외 서비스 수수료에 대한 고지를 받았고 수수료를 인지한다는 동의서에 서명하지 않는 한 통상적인 영업시간 이후에는 복구되지 않는다. UD가 수도 서비스 복구를 위해 파견한 인력은 요금을 수급할 수 없으나 계정 소유자에게 익영업일 정오까지 요금청구 담당부서에 연락하도록 안내한다.

제3.11항 수도요금 심사 요청 또는 이의 제기

- A 심사 요청: 계정 소유자는 요금 심사를 요청하거나 사용한 수돗물의 양에 대해 이의를 제기할 수 있다. 그 요청은 반드시 고지서의 납부 기일 전에 이루어져야 한다. 그와 같은 요청이 적시에 접수된 경우, UD 직원은 계정 소유자의 계량기 검침을 실시하고 누수가 발생하는지 계량기를 검사해야 한다. 누수가 발생하지 않았을 경우, 계정 소유자의 요청에 따라 계량기에 대해 유량 검사가 이루어질 수 있다. 하나의 대안으로서 현장에서 이루어질 수 있는 계량기의 정확성 검사는 UD 직원이 할 수 있다. 계정 소유자는 그와 같은 검사가 실시될 때 현장에 입회할 수 있다. 해당 계량기에 나타난 평균 물 양이 실제로 계량기를 통과하는 수돗물 양을 2% 넘게 초과할 경우, 시는 그 요금청구 기간에 과다 청구된 금액을 계정 소유자에게 환급해야 한다. 해당 계량기에 나타난 평균 수돗물 양이 실제로 계량기를 통과하는 수돗물 양을 초과하는 비율이 2% 미만일 경우, 계정 소유자는 검사 비용으로 수수료 50달러 또는 시의회의 조례 또는 결의에 따라 수립된 가장 최근의 UD의 수수료 명세표가 제시하는 기타 금액을 납부해야 한다.

- B. 체납계정에 대한 이의 제기: 이 정책의 제3.3항이 명시한 최종 통지서 발송일로부터 역일 기준 7일 이내에 계정 소유자는 통지서와 연관된 수도요금 고지서를 두고 이의를 제기할 수 있다. 그러나 그와 같은 이의 제기 권리는 위의 세부조항(A)에 의거하여 심사가 요청된 수도요금 고지서에 적용되어서는 안된다. 이 세부조항(B)에 의거한 이의 제기는 반드시 서면으로 이루어져야 하며 이의를 뒷받침하는 증명 서류를 포함해야 한다. 이의는 City of Corona Utility Billing Division, P.O. Box 950, Corona CA 92878-0950로 송부하거나 이메일(CustomerCare@CoronaCA.gov)을 통해 제기할 수 있으나 최종 통지서의 날짜로부터 역일 기준 7일 이내에 접수되어야 한다. 이의는 Customer Care Representative III 이상의 직급에 있는 자가 이의 접수로부터 역일 기준 7일 이내에 결정을 내려야 한다.
- C. 정지 기간(Tolling Period): 계정 소유자의 세부조항(A)에 의거한 심사 요청 또는 세부조항(B)에 의거한 이의 제기가 미결인 한 UD는 단수 조치를 취하지 않는다.

제3.12항 수수료 면제

- A. 수수료 오류: 오류로 인해 계정 소유자의 고지서에 잘못 부과된 수수료는 면제되어야 한다. 수수료가 잘못 부과되었는지 여부는 Customer Care Representative III 이상의 직급에 있는 자가 판단해야 한다.
- B. 신규 계정 개설 수수료: 서비스 지속 동의서(Continuous Service Agreement)가 있을 경우 서비스 제공 주소에 있어 이미 계정 개설 수수료를 납부한 계정 소유자에 대해 신규 계정 개설 수수료는 면제될 수 있다.
- C. 체납 및 최종 통지서 처리 수수료: UD Customer Care Representative는 역년당 최대 2회 계정 소유자에 대해 체납 수수료와 최종 통지서 처리 수수료를 면제할 수 있다. UD Utilities Director 또는 그 피지명인은 추가적인 면제를 승인할 수 있다.
- D. 면제되지 않는 수수료: 다음의 수수료는 UD Utilities Director 또는 그

Administrative Policy 03620.003 (06-01-20)
Disconnection of Water Service for Non-Payment
Administered by Utilities Department
Page 11 of 11

피지명인이 달리 승인하지 않는 한 면제될 수 없다):

- 단수 수수료
- 영업시간 외 서비스 수수료
- 손상-잠금
- 손상-계량기 제거/재설치
- 소화전 계량기 이전
- 반송 수표 수수료(Returned Check Fee)

E. 현지에서의 긴급사태 또는 기타 위급 상황: 현지에서의 긴급사태 선포 또는 기타 위급상황 기간 동안 UD Utilities Director 또는 그 피지명인은 수도 서비스 계정에 부과될 수 있는 모든 수수료의 산정을 일시 중지할 수 있다.
