

캘리포니아주 시미밸리시(CITY OF SIMI VALLEY) - 정책

수도요금 미납에 따른 주택 상수도 단수 조치

I. 목적

수도요금 미납에 따른 주택 상수도 단수 정책(이하 '본 정책')은 "단수 방지법(Water Shutoff Protection Act)"으로 알려진 SB 998 의 제반 요건을 준수하면서 주택 상수도 이용 고객들의 수도요금 미납에 관한 시미밸리시의 현행 방침과 절차를 수정하는 데 그 목적이 있습니다.

이 정책의 내용은 <https://www.simivalley.org/departments/administrative-services/customer-services/utility-billing> 에서 온라인으로 확인할 수 있습니다.

II. 언어 표기

본 정책은 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 아랍어 문서로 제공되며 또한 시미밸리시의 상수도 공급 지역 내에 거주하는 주민들 중 적어도 10% 이상이 사용하는 그 밖의 언어로도 제공됩니다. 요청 시 본 정책의 인쇄본(하드카피)을 제공할 수 있습니다.

III. 연락처 정보 및 문의 가능한 시간

고객의 상수도 서비스 계정에 관한 정보, 주거용 상수도 단수 조치를 방지하기 위해 선택 가능한 납부 방식의 처리 또는 본 정책에 관한 궁금한 점들은 다음 부서로 문의하시기 바랍니다.

캘리포니아주 시미밸리시(CITY OF SIMI VALLEY)

고객 서비스부(CUSTOMER SERVICES DIVISION)

전화: (805) 583-6736

업무시간 외 서비스가 필요하다면 전화 (805) 504-2708 로 연락하시기 바랍니다.

시청 로비 개방 시간: 공휴일을 제외한 월요일~금요일 오전 7 시 30 분 ~ 오후 5 시 30 분(태평양 표준시 기준).

IV. 청구 일정

시미밸리시 당국은 주거용 상수도 서비스에 대해 격월 요금 청구 시스템을 활용하고 있습니다. 별도의 구체적인 언급이 없는 한, 날짜는 역일(달력상의 날짜)로 정의됩니다. 주거용 상수도 요금 청구 및 요금 미납에 따른 당국의 대응 조치를 간략한 일정으로 설명하면 다음과 같습니다.



V. 청구 및 납부 기한

- A. **청구일:** 상수도 요금 청구서는 63 일 간격으로 주택 상수도 이용 고객(이하 '고객')에게 발행됩니다. 청구일은 청구서가 발행된 날짜로서 고객 청구서 상에 반영되는 날짜로 정의됩니다. 수도요금은 청구서를 수령하는 즉시 납부해야 합니다.
- B. **독촉장:** 요금 청구일로부터 30 일이 경과한 후에도 미납된 청구서는 연체된 것으로 간주됩니다. 이때 미납 고객에게 독촉장(Reminder Notice)이 미국 우편으로 발송됩니다. 고객은 독촉 계고일로부터 10 일의 기한 내에 연체료를 포함한 미납 요금 잔액을 전액 납부해야 합니다.

독촉장은 고객의 계정에 지정된 우편 주소로 발송됩니다. 우편 주소와 상수도 서비스가 제공되는 건물이 서로 일치하지 않을 경우, 사용자 주소로 독촉장 사본이 우편으로 발송되며 "입주자"에게도 전달됩니다. 통지서에는 다음의 내용이 포함됩니다.

1. 고객의 성명 및 주소
2. 연체된 금액
3. 상수도 단수를 피하기 위해 납부 또는 납부 약정이 이루어져야 하는 시한(날짜)
4. 상수도 단수를 방지하기 위한 선택 방안 설명
5. 청구서 내역의 검토, 이의 제기 및 조정 절차 또는 청구서 결정에 대한 이의 신청 절차를 설명
6. 시미밸리시 담당자 연락처 정보.

고객이 연락처 정보를 업데이트하지 않았거나 우편을 통해 고객에게 청구서가 전달되지 않은 경우, 시미밸리시 당국은 그에 따른 책임을 지지 않습니다. 독촉장이 우편을 통해 송달 불능 상태로 반송될 경우, 시미밸리시 당국은 파일에 명시된 전화번호를 통해 고객에게 연락하기 위해 최선을 다해야 합니다.

- C. **최종 계고:** 청구일로부터 50 일 동안 요금이 미납된 청구건이 발생할 경우, 미납 고객의 주소지 건물 출입문 우편함에 최종 계고장이 투입됩니다. 최종 계고장에는 연체된 금액,

계정을 현재 상태로 복원하는 데 필요한 수수료 및 과태료 그리고 상수도 단수가 예정된 날짜(단수일)에 관한 정보가 수록됩니다. 독촉장이 송달 불능 상태로 반송될 경우에는 본 정책의 사본도 해당 미납 고객에게 제공됩니다. 고객은 최종 계고일로부터 7 영업일의 기한 내에 연체료를 포함한 미납 요금 잔액을 전액 납부해야 합니다.

VI. 납부 방법

- A. **우편:** 다음과 같이 시미밸리시 당국을 수취인으로 하는 수표를 작성한 후, 본인이 부담할 요금 내역을 우편봉투에 함께 동봉해 송달하시기 바랍니다.

City of Simi Valley

P.O. Box 511363

Los Angeles, CA 90051-7918

- B. **인편(직접 전달):** 고객은 본인이 부담할 요금을 명시한 전체 청구서를 다음의 주소지에 위치한 시미밸리시 고객 서비스부에 전달해야 합니다.

City of Simi Valley

2929 Tapo Canyon Road

Simi Valley, CA 93063

- C. **전화:** 전화 (855) 288-1492(수신자 부담)로 연락하면 하루 24 시간 내내 유선으로 요금을 납부할 수 있습니다. 시미밸리시 당국은 비자(Visa) 카드, 마스터카드(MasterCard), 디스커버(Discover) 카드 또는 당좌예금 계좌를 이용한 요금 납부를 수용합니다.

- D. **온라인:** 온라인 납부는 www.simivalley.org/onlinebiller 또는 고객의 은행 공과금 납부/온라인 시스템을 통해 처리할 수 있습니다. 시미밸리시(City of Simi Valley)를 고객이 납부할 요금의 수취인으로 설정할 때 시미밸리시의 계좌번호가 빠짐없이 포함되어 있는지 확인하십시오.

시미밸리시의 웹사이트를 통해 요금을 납부하는 고객의 경우, 요금 수납 및 처리가 완료될 때까지 최대 3 영업일이 소요됩니다. 은행의 공과금 납부/온라인 시스템을 통해 요금을 납부하는 고객들은 납부 마감일까지 시미밸리시 당국에서 미납액을 수령할 수 있도록 은행의 인도 예정일을 검토해야 합니다.

- E. **“공과금” 수납함/야간 우편물 투입함:** 수도요금을 포함한 공과금은 시미밸리 시립도서관(City of Simi Valley Public Library) 앞에 위치한 공과금 수납함/야간 우편물

투입함(도서 반납함 바로 옆에 있음. 이하 '투입함'이라 한다)에 투입하면 됩니다. 투입함에 투입되는 공과금에는 시미밸리시를 수취인으로 하는 고객의 수표 또는 우편환과 청구서상의 요금 내역이 포함되어야 합니다. 영업일이 아닌 날 또는 오전 7시 30분 이후에 투입함에 투입한 공과금은 다음 영업일에 접수됩니다.

공과금은 소인 날짜가 아닌 시미밸리시 당국의 접수일에 입금됩니다. 고객이 연장을 요청할 마감일까지 공과금이 도착하지 않는다고 판단될 경우, 고객은 오후 4시까지 전화 (805) 583-6736으로 연락해 고객 서비스부에 문의해야 합니다.

VII. 수수료

- A. **반환된 공과금:** 반환된 공과금을 수령할 때 시미밸리시 당국은 해당 계정을 연체된 것으로 간주하며, 반환된 공과금에 대해서는 체납 수수료 명세서에 따른 반환 수수료를 부과합니다.
- B. **연체료:** 연체 잔액에 대해서는 체납 수수료 명세서에 따른 연체료가 부과됩니다.
- C. **상수도 단수 및 급수 재개 수수료:** 상수도 단수 및 급수 재개 수수료는 체납 수수료 명세서에 따라 산정됩니다.
- D. **과소납부:** 과소납부는 체납으로 간주됩니다. 어떤 경우든 간에 과소납부건 또는 미납건은 연체료가 부과됩니다.

VIII. 주거용 상수도 단수 조치의 금지

- A. 시미밸리시는 수도요금 미납을 이유로 상수도 단수 조치를 실시하지 않습니다. 단, 하기 [§ XIII. 적용 면제](#) 항목의 적용 면제에 따른 제반 조건이 충족되는 경우를 전제로 합니다. 고객이 상수도 이용 자격을 입증할 수 있는 경우, 시미밸리시 당국은 다음의 선택 방안 중 한 가지 이상을 제공해야 합니다.
 - 1. 미납금의 상각
 - 2. 대체 납부 일정에 참여
 - 3. 다른 요금 납부자들이 추가 비용을 부담하지 않고도 미납금의 일부 또는 전액을 줄임
 - 4. 일시적인 납부 지연.
- B. 그러한 요청은 서면으로 전달할 수 있으며 [§ XIII. 적용면제](#)에 인용된 모든 관련 문서들을 내용상 포함해야 하고, 고객 서비스 감독관 또는 그 피지명인을 수신인으로 하여 전달해야 합니다. 행정 서비스 책임자의 지시에 따라 고객 서비스 감독관 또는 그 피지명인은 해당

요청건을 평가하고 문서들을 검토하며 고객에게 가장 실용적인 선택 방안을 제공할 수 있는 재량이 있습니다.

- C. 고객은 12 개월에 한 번씩만 연체액의 분납을 요청할 수 있습니다. 향후 모든 청구서의 요금은 기한 내에 납부해야 합니다. 상기에 언급한 납부 방식의 해당 조건을 준수하지 않을 경우, 최종 계고장이 발부됩니다.

IX. 청구 분쟁 및 항소

- A. 청구 분쟁건은 서면으로 제출해야 하며 다음과 같은 주소지 및 소속의 고객 서비스 감독관에게 알려야 합니다.

이메일: UtilityBilling@SimiValley.org

우편: City of Simi Valley
Customer Services Division
2929 Tapo Canyon Road
Simi Valley, CA 93063-2117

- B. 고객은 고객 서비스 감독관의 결정에 대해 이의를 제기할 수 있으며, 상기의 이메일 또는 주소로 행정 서비스 책임자에게 검토 요청서를 제출할 수 있습니다. 이러한 요청서는 고객 서비스 감독관의 결정일로부터 15 일 이내에 제출해야 합니다.
- C. 항소권을 행사하는 고객의 경우, 항소 또는 심사 절차가 계류 중일 때 수도요금 미납에 따른 단수 조치의 불이익은 받지 않습니다.
- D. 고객은 12 개월 동안 3 회 이상의 청구건에 대해 이의를 제기할 수 없습니다.
- E. 행정 서비스 책임자의 결정은 최종적인 결정으로 간주됩니다.

X. 요금 미납에 따른 상수도 단수 조치.

시미밸리시 당국은 급수 차단 및 수도 계량기 차단(대개의 경우)을 통해 상수도 단수 조치를 집행합니다. 시미밸리시 수도 담당자가 상수도 단수 업무를 위해 파견된 경우, 수도 계량기를 물리적으로 차단했는지 여부에 관계없이 청구 시스템을 통해 고객에게 수수료가 부과될 수 있습니다.

현장 요원은 납부금을 징수할 수 없습니다. 단수 처리된 상수도 서비스에 대해 궁금한 점이 있다면 평일 업무시간 중 시미밸리시 고객 서비스부 전화 (805) 583-6736 으로 문의하시기 바랍니다. [§ XIII. 적용면제](#) 항목의 적용 면제에 명시된 요건에 따라 적용 면제를 실시할 수 있습니다.

XI. 상수도 서비스 복원

요금 미납으로 인해 단수 처리된 상수도 서비스를 복원하려면 고객은 상수도 단수 및 급수 재개로 인해 발생할 수 있는 모든 체납액과 연체료를 납부해야 합니다. 상수도 서비스를 복원하기 전에 산정된 모든 과태료를 납부해야 합니다.

평일 정규 업무시간 중 상수도 단수 및 급수 재개 시 체납 수수료 명세서에 따른 총 요금이 부과됩니다. 정규 업무시간은 공휴일을 제외한 월요일~금요일 오전 7시 30분 ~ 오후 5시 30분(태평양 표준시 기준)입니다. 상수도 복원 시 부과되는 요금은 평일(월요일~금요일) 오전 7시 45분부터 오후 4시(태평양 표준시 기준)까지 직접 납부하시면 됩니다. 동 요금을 오후 4시 이후에 납부할 경우, 다음 영업일까지 상수도 연결이 재개되지 않습니다. (체납 수수료 명세서에 따라 부과되는) 업무시간 외 상수도 복원비를 정규 업무시간 중에 납부하면 평일 오후 4시 이후라도 동일한 영업일에 상수도 연결을 재개할 수 있습니다.

시미밸리시 직원 이외의 사람이 상수도를 연결하거나 또는 당국의 허락 없이 상수도를 연결할 경우, 단수 과태료 및 단수 교체료 등의 벌금 또는 과태료 또는 부가료가 해당 고객의 계정에 부과됩니다.

XII. 거주자/입주자를 대상으로 한 통지

시미밸리시 당국은 상수도 단수 조치 실시일을 기준으로 50일 이전에 본 정책을 포함한 체납액 내역을 최종 계고장을 통해 성인 거주자/입주자에게 통지합니다. 최종 계고장에는 연체된 금액, 계정을 현재 상태로 복원하는 데 필요한 수수료 및 과태료 그리고 단수일에 관한 정보가 수록됩니다.

이 계고장은 성인 거주자/입주자가 상수도 이용약관에 동의하고 이후 해당 주소지에서 발생하는 상수도 이용료를 기꺼이 부담하는 경우, 체납 계정에서 부담해야 할 금액을 납부할 필요 없이 시미밸리시의 고객으로서 상수도를 이용할 권리가 있음을 동 거주자/입주자에게 통지합니다. 수도요금을 체납한 재산 소유자, 관리자, 집주인(지주) 또는 대리인의 계정에서 납부해야 할 요금을 신규 고객이 부담하지 않도록 하기 위해 성인 거주자/입주자는 재산 소유자, 관리자, 집주인 또는 대리인과 함께 임대차 계약을 체결(서명을 포함)하는 형태로 임차권의 효력을 입증해야 합니다.

XIII. 적용 면제

다음에 열거한 모든 조건들이 충족될 경우, 시미밸리시는 수도요금 미납을 이유로 상수도 단수 조치를 실시하지 않습니다.

- A. 주거용 상수도의 단수 조치가 상수도가 제공되는 시설 내 거주자의 생명을 위협하거나 동 거주자의 건강 및 안전을 크게 위협한다는 점을 입증한 1 차 의료 제공자의 증빙 자료를 고객 또는 고객의 임차인이 미국 캘리포니아주 복지기관법 제 14088 조의 (b) (1)항(A)호에 정의된 바와 같이 시미밸리시 당국에 제출.
- B. 고객이 주거용 상수도 이용료를 시미밸리시 당국의 상수도 정규 요금 청구 기한 내에 납부할 능력이 없음을 증명. 어떤 고객의 세대원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반부조(general assistance), Medi-Cal, 생활 보조금/주정부 보조금 지급 프로그램(Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program) 또는 여성, 유아 및 소아를 위한 캘리포니아주 특별영양보충 프로그램(California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children)의 수혜자일 경우, 또는 연간 가계소득이 미국 연방빈곤수준의 200% 미만임을 고객 본인이 신고하는 경우, 주거용 상수도 이용료를 시미밸리시 당국의 상수도 정규 요금 청구 기한 내에 납부할 능력이 동 고객에게 없다고 판정됨.
- C. 모든 연체료와 관련하여 시미밸리시 당국이 제공하는 주거용 상수도의 단수 조치를 방지하기 위해 [§ VIII. 주거용 상수도 단수 조치의 금지: A 항](#)에 명시된 여러 방안 중 한 가지를 고객이 자진하여 실시.
- D. 고객은 상기의 A 항 및 B 항에 따른 본인의 지위를 입증하는 증빙 문서를 시미밸리시 당국에 제시해야 합니다.

XIV. 비상응수

업무시간 외 시간에 응급 상황이 발생하는 경우, 정규 업무시간 중 시미밸리시 응급 서비스 센터 전화 (805) 504-2708 로 연락하시기 바랍니다.

XV. 보고 요구 사항

시미밸리시 당국은 시미밸리시의 웹사이트 및 캘리포니아주 수자원 관리국에 요금을 납부할 수 없는 미납 사유를 근거로 하여 주거용 상수도의 단수 조치 이행 건수를 매년 보고해야 합니다.

XVI. 한계

본 정책의 어떠한 조항도 고객의 무단 행동을 포함하되 이에 국한되지 않는 사유로서, 본 정책에 명시되지 않은 그 밖의 어떤 사유를 근거로 하여 고객에 대한 서비스 제공을 중단할 수 있는 시미밸리시 당국의 권능을 통제 및 제한하거나 또는 다른 식으로 저해하지 않습니다.