



## 샌미겔 공과금 청구방침 2018년 11월

### 1항. 방침의 목적과 적용

이사회는 다음 목적으로 본 방침을 채택한다.

- a. 승인된 요율 구조로 다양한 입주건물의 청구 절차를 제공한다
- b. 지역구가 산정한 비용을 분쟁하는 공정 절차를 소비자에게 제공한다.
- c. 지역구의 청구 관행에 관한 총체적 방침을 정립하고 납부 의무와 책임 통지서를 고객에게 제공한다.
- d. 지역구의 경제적 책임에 부합하기 위하여 지역구 고객들의 적시 납부를 촉진한다
- e. 적시 납부 의무를 충족한 고객이 충족하지 못한 고객의 추가비용을 부담하지 않게 한다.
- f. 고객이 납부를 거부하거나 고객을 찾지 못할 때 납부금을 받기 위한 시행 방법을 정립한다.
- g. 지역구 고객이 지역구가 공과금 수금을 위해 사용하는 공과금 고지서, 연체료, 시행 방법의 정확성을 분쟁하는 절차를 정립한다

### 2항. 만기된 납부

서비스 요금납부는 받고 나면 납부해야 하며 다음 달 10일부터 체납으로 간주한다. 본 방침의 6항에 의거하여, 고지서에 나온 고지서 날짜로부터 60일이 지나면 계정에 서비스가 중단된다. (“서비스 중단일”).<sup>1</sup>

### 3항: 연체료

- a. 캘리포니아 주정부법 61115항(A)(3)(c)관에 의거하여 납부일 이후 받은 납부금은 미납잔액의 십퍼센트(10%)로 벌금이 부과된다. 잔액이 미납인 달에 대해서, 지역구는 잔액이 미납인 매월 추가 일퍼센트(1%) 벌금을 부과하게 된다. 매월 추가 1%벌금은 최초 십퍼센트(10%)벌금에 추가적이다.

<sup>1</sup> 본 조항은 SB 998 요건이며, 지역구는 2020년 4월1일까지 본 조항을 준수해야 한다.

- b. 가구소득이 연방정부 빈곤수치의 200퍼센트 이하라고 증명하는 거주용 고객에게 지역구는 채납된 고지서의 이자를 12개월마다 한번씩 면제하게 된다.<sup>2</sup>
- c. 고객 계정의 요금을 수금하기 위해 이러한 방법을 사용하는 경우 변호사 수임료, 비용을 포함하나 국한되지 않는 적절한 수금비용을 고객이 납부할 책임이 있다.

**4항. 입주건물에 따른 월 수도요금과 폐수요율의 적용**

a. 큰 계량기

i. 수도 요금 청구:

크기가 1 1/2" 이상인 수도 계량기에 공급하는 서비스는 입주건물을 불문하고 상업용으로 간주하며, 실제사용을 위한 비거주용 사용량 단계적 요율에 추가적으로 계량기 크기에 따라 요금을 부과하게 된다. 고객의 수도요금에 표시된 최초 고정비에 따라, 500 세제곱 피트("HCF") 서비스가 허가된다. 실제 사용비는 최초 5 HCF 이후 적용하게 된다.

ii. 폐수 청구:

크기가 1 1/2" 이상인 수도계량기 서비스에 대해 건물 당 한 개의 상업용 건물 고정비를 부과하며 이사회 결의안으로 채택된 현재 내구성목록으로 결정하는 용적측정 내구성으로 사용요율이 부과된다.

용적측정율은 건물의 평방 피트에 따라 뚜렷한 건물 사용량을 토대로 하게 된다. 건물에 동일한 평방 피트로 두 입주자가 있으면, 사용률은 두 가지 중에서 더 많은 것으로 한다.

b. 작은 계량기 (크기가 1"보다 작은 수도계량기)

i. 수도 청구:

단독주택

단독주택에서 사용되는 크기가 1"보다 작은 수도계량기는 단독주택의 단계적 요율구조를 토대로 한 사용량과 개별 주택당 한 개 (1) 1" 계량기 고정비를 부과한다. 고객의 수도요금에 표시된 최초 고정비 내에서, 개별 거주지 당 5 HCF 서비스를 허가하게 된다. 개별 거주지 당 최초 5 HCF 이후 실제 사용요율을 적용하게 된다

다세대 주택

다세대주택에서 사용되는 크기가 1"보다 작은 수도계량기는 단독주택의 단계적 요율구조를 토대로 한 사용량과 개별 주택당 한 개 (1) 1" 계량기 고정비를 부과한다. 고객의 수도요금에 표시된 최초 고정비 내에서, 개별 거주지 당 5 HCF를 허가하게 된다. 실제 사용요율은 개별 거주지 당 최초 5 HCF 이후 적용하게 된다.

<sup>2</sup> 본 조항은 SB 998 요건이며, 지역구는 2020년 4월1일까지 본 조항을 준수해야 한다.

상업용이나 복합용

상업용이나 복합용 건물에서 사용되는 크기가 1"보다 작은 수도계량기는 상업용으로 분류하게 되고 비거주용 주택의 단계적 요율구조를 토대로 한 사용량과 건물 당 한 개 (1) 1" 계량기 고정비를 부과한다. 고객의 수도요금에 표시된 최초 고정비 내에서, 건물 당 5 HCF 서비스를 허가하게 된다. 건물 당 최초 5 HCF 이후 실제 사용요율을 적용하게 된다.

ii. 폐수 청구:

단독주택

단독주택에서 사용되는 크기가 1"보다 작은 수도계량기는 주택당 한 개 (1) 1" 단독주택용 계량기 고정비를 부과한다.

다세대 주택

다세대주택에서 사용되는 크기가 1"보다 작은 수도계량기는 거주용 유닛 당 한 개 (1) 1" 단독주택용 계량기 고정비를 부과한다.

상업용이나 복합용

상업용이나 복합용 건물에서 사용되는 크기가 1"보다 작은 수도계량기는 내구성 목록으로 결정하는 용적측정 내구성을 토대로 한 사용요율과 건물 당 한 개 (1) 1" 상업용 계량기 고정비를 부과한다.

용적측정율은 건물의 평방 피트에 따라 뚜렷한 건물 사용량을 토대로 하게 된다. 건물에 동일한 평방 피트인 두 입주자가 있으면, 사용률은 두 가지 중에서 더 많은 것으로 한다.

각각 500평방 피트 이하이고 단일 계량기로 공급받는 다세대 주택 부동산은 성격상 상업용으로 간주되며 내구성목록으로 결정하는 용적측정 내구성으로 사용요율과 일회(1) 사업용 고정비가 부과된다.

**5항: 서비스의 장기적 중단**

- a. 지역구 부장에게 서면 요청을 한 이후, 고객은 최소한 육(6)개월 기한으로 수도 및 하수도 서비스를 중단할 것을 요청한다.
- b. 중단 이유, 끄는 날짜, 재시작 날짜를 표시한 요청한 중단 날짜로부터 최소한 15일 전에 서면 요청을 해야 한다. 서면 요청은 고객이 외부 지역에 있는 동안 연락할 사람 이름과 그 사람의 연락처가 나와야 하고 혹은 현재 고객을 대신하여 경제적 약속을 할 사람의 대체 연락처가 나와야 한다.

- c. 고객이 건물주가 아니면, 중단을 승인하기 전에 건물주가 허가를 반드시 받아야 한다.
- d. 중단 요청을 처리하기 위하여 중단 시 계정에 대해 완납해야 한다.
- e. 계정 당 중단은 일년에 일회만 허용된다.
- f. 중단날짜에 수도계량기는 꺼지며 잠그게 된다.
- g. 지역구는 수도계량기 외에 수도와 하수도 서비스의 장기 중단으로 인한 파이프나 개인건물의 손상에 대해 책임이 없다.
  
- h. 만일 중단된 곳의 서비스가 거주용이나 상업용 소화장치에 대한 수도를 공급하는 경우, 서비스의 중단으로 소화장치는 작동하지 않게 된다. 지역구는 계정주의 요청에 따라 수도를 끊게 되는 결과로 인한 건물, 화재 소화장치, 기타 건물 손상에 대한 책임이 없다.

## 6항: 서비스 중단

### *거주용 건물주 통지서*

서비스 중단 날짜 전에 지역구는 다음과 같은 조치를 하게 된다.

- a. 계정주나 책임자에게 미납요금에 대해 전화, 직접 연락, 가능하면 문자나 이메일로 알리는 성실한 노력을 할 것이다.
- b. 지역구는 서비스 중단 날짜로부터 최소한 십오(15)일 전에 체납과 대기 중인 종료 통지서를 고객에게 제공해야 한다.
  - 본 통지서는 서비스를 청구하는 고객에게 요금 별납 우편으로 발송해야 한다.
  - 본 통지서에 다음 정보가 나오게 된다.
    1. 체납된 고객의 이름과 주소
    2. 체납금액
    3. 서비스 중단이나 요금을 피하기 위하여 필요한 납부금이나 납부약정 날짜.
    4. 객이 불만신고를 시작하거나 서비스나 요금에 대한 조사를 신청하는 절차
    5. 고객이 미납요금의 납부약정 시행을 요청하는 절차
    6. 고객이 경제적 지원 사용성에 대한 정보를 받는 절차 (해당되는 경우 개인, 지방정부, 주정부, 연방정부 재원 등)
    7. 추가 정보를 제공하거나 납부약정을 설정할 지역구 직원의 전화번호
- c. 지역구가 체납금액을 수금하지 못하거나 계정주나 책임 있는 당사자에게 연락이 안되는 경우, 지역구는 서비스 주소에 “48시간 중단 통지서”를 문걸이 형태로 배달하고, 체납된 고객에게 계정이 미납상태면, 정해진 날짜에 서비스를 중단하겠다고 알린다.
- d. 48시간 중단 통지서를 배달하고 나면, 지역구는 계정주, 건물주, 거주지에는 책임 있는 성인에게 전화, 문자, 이메일로 서비스 중단날짜로부터 24시간 전에 연락하는 성실한 노력을 한다.
- e. 지역구가 책임진 당사자와 연락하지 못하면, 차단 이유, 날짜, 채무금액, 대략

차단할 시간이 나온 24시간 차단 통지서를 문걸이 형태로 서비스 주소로 배달하게 된다.

- f. 고객 서비스가 중단될 경우, 중단할 때 “서비스 중단 통지서”가 문걸이로 게시된다.
- g. 본 방침의 9항에 서술된 바 항소가 대기 중이거나 이사회가 항소를 판정할 때까지 구제책 요청이 대기 중이면 서비스는 중단하지 않는다.
- h. 이사회는 결의안으로 서비스 중단 비용과 재연결 비용을 미리 설정했다. 이사회는 결의안으로 서비스 중단 비용과 재연결 비용을 수정할 수도 있다.

### 집주인/세입자의 개별적 계량기에 관한 통지서

분리된 단독주택, 다세대 주택, 모빌홈 파크, 노동수용소의 영구적 거주물에서 개인계량기로 서비스를 받는 거주용 입주자와 기록상 고객으로 나온 건물주, 관리인, 운영자에게 지역구는 거주용 입주자에게 계정이 체납인 내용의 통지서를 제공하게 된다.

서비스 중단 날짜 전에, 지역구는 다음과 같은 조치를 하게 된다.

- a. 지역구는 계정주, 건물주, 거주지에 사는 책임 있는 성인에게 미납요금에 대해 전화, 직접 연락, 문자, 이메일로 연락하는 성실한 노력을 한다. 또한 지역구는 서비스 중단 날짜로부터 최소한 십(10)일 전에 체납 및 대기 상태인 종료 통지서를 고객에게 제공해야 한다.
  - 본 통지서는 서비스를 청구하는 고객에게 요금 별납 우편으로 발송해야 한다.
  - 본 통지서에 다음 내용이 나와야 한다.
    1. 체납된 고객의 이름과 주소
    2. 체납금액
    3. 서비스 중단이나 요금을 피하기 위하여 필요한 납부금이나 납부약정 날짜
    4. 고객이 서비스나 요금에 대한 불만신고를 시작하거나 조사를 요청할 절차
    5. 고객이 미납요금에 대한 납부약정 시행을 요청할 절차
    8. 고객이 경제적 지원 사용성에 대한 정보를 받는 절차 (해당되는 경우 개인, 지방정부, 주정부, 연방정부 재원 등)
    6. 추가 정보를 제공하거나 납부약정을 설정할 지역구 직원의 전화번호
    7. 지역구가 서비스를 중단하게 되는 날짜
    8. 거주용 입주자가 체납 계정에 만기된 금액을 납부하지 않고 공익기업체의 고객이 되는 권리에 대한 정보
- b. 지역구가 체납금액을 수급하지 못하거나 계정주나 책임 있는 당사자와 연락이 안 되는 경우, 지역구는 서비스 주소에 “48시간 중단 통지서”를 문걸이 형태로 배달하고, 체납된 고객에게 계정이 미납상태면, 정해진 날짜에 서비스를 중단하겠다고 알린다.

48시간 중단 통지서를 배달하고 나면, 지역구는 계정주, 건물주, 거주지에 사는 책임 있는 성인에게 전화, 문자, 이메일로 서비스 중단날짜로부터 24시간 전에 연락하는 성실한 노력을 한다

- c. 지역구가 책임진 당사자와 연락하지 못하면, 차단 이유, 날짜, 채무금액, 대략 차단할 시간이 나온 24시간 차단 통지서를 문걸이 형태로 서비스 주소로 배달하게 된다.
- i. 고객 서비스가 중단될 경우, 중단할 때 “서비스 중단 통지서”가 문걸이로 게시된다.
- d. 본 방침의 9항에 서술된 바 항소가 대기 중이거나 이사회가 항소를 판정할 때까지 구제책 요청이 대기 중이면 서비스는 중단하지 않는다.
- e. 이사회는 결의안으로 서비스 중단 비용과 재연결 비용을 미리 설정했다. 이사회는 결의안으로 서비스 중단 비용과 재연결 비용을 수정할 수 있다.

### 집주인/입주자 매스터 계량기 통보

다세대 주택, 모빌홈 파크, 노동수용소의 영구적 거주물에서 매스터계량기로 서비스를 받는 거주용 입주자와 기록상 고객으로 나온 건물주, 관리인, 운영자에게 지역구는 계정이 체납인 거주용 유닛마다 통지서를 제공한다.

서비스 중단일 이전에, 지역구는 다음과 같은 조치를 하게 된다.

- a. 지역구는 계정주, 건물주, 거주지에 사는 책임 있는 성인에게 미납요금에 대해 전화, 직접 연락, 문자, 이메일로 연락하는 성실한 노력을 한다. 또한 지역구는 서비스 중단 날짜로부터 최소한 십오(15)일 전에 체납 및 대기 중인 종료 통지서를 고객에게 제공해야 한다.
  - 본 통지서는 서비스를 청구하는 고객에게 요금 별납 우편으로 발송해야 한다.
  - 본 통지서에 다음 내용이 나와야 한다.
    1. 체납 고객의 이름과 주소
    2. 체납금액
    3. 서비스 중단이나 요금을 피하기 위해 필요한 납부금이나 납부약정
    4. 고객이 서비스와 요금에 대한 불만사항을 시작하거나 조사를 요청하는 절차
    5. 고객이 미납요금에 대한 납부약정 시행을 요구하는 절차
    6. 고객이 경제적 지원 사용성에 대한 정보를 받는 절차 (해당되면 개인, 지방정부, 주정부, 연방정부 재원)
    7. 추가 정보를 제공하거나 납부약정을 설정할 수 있는 지역구 직원의 전화번호
    8. 지역구가 서비스를 중단할 날짜

9. 거주용 입주자가 체납 계정에 만기된 금액을 납부하지 않고 공익기업체의 고객이 되는 권리에 대한 정보
10. 서비스 중단을 막거나 서비스를 재설정하기 위하여 거주용 입주자가 해야 하는 것을 평문으로 설명해야 함.
11. 로컬 카운티 협회가 추천한 유자격 법률 서비스 프로젝트의 전화번호

### 노인이나 성인부양가족 통지서

고객이나 성인 부양가족이 65세 이상인 경우, 다음과 같이 적용해야 한다

- a. 지역구는 제3자 통보 서비스 방법을 고객에게 제공해야 한다. 예를 들어서, 유자격 고객은 체납금에 대해 통보 받는 지정된 제3자로 성인 자녀를 정할 수 있다.
- b. 유자격 고객은 지역구가 제공한 양식으로 통보 받을 제3자를 정하는 요청을 하고 정해진 제3자의 서면 동의서도 포함한다.
- c. 제3자 통지서에서 제3자는 납부일이 지난 요금을 납부할 의무가 없으며 서비스 종료를 막거나 늦추지 않는다.
- d. 유자격 고객이 제3자 통보를 요청하는 경우, 지역구는 유자격 고객의 계정이 납부일이 지나고 서비스 중단이 될 수도 있는 때에 정해진 3자에게 통보하는 시도를 해야 한다.
- e. 통지서에 서비스 중단을 막는 요건에 대한 정보가 나와야 한다.

### 서비스 중단 예외사항

지역구는 다음과 같은 경우에 서비스를 중단하지 않는다.

- a. 토요일, 일요일, 법적 공휴일, 지역구 공과부서가 공공근무를 하지 않는 시간
- b. 본 방침의 7항에 규정한 바에 따라 고객이 고지서를 분쟁하고 고객의 분쟁이나 불만신고에 대한 조사가 대기 중인 경우
- c. 고객이 고지서의 요금납부를 위한 기한 연장을 허가 받은 경우 (그러나 연장기한이 만기되면 종료는 적용된다.)
- d. 고객이 분할약정을 준수하고 후속 청구기한마다 요금이 누적되면서 계정을 현상유지하는 경우
- e. 서비스 종료로 인해 고객의 생명이 위험하다고 면허 있는 의사나 외과의사가 인증하며, 고객이 정상 납부기한에 서비스를 납부할 경제적 능력이 안되고, 체납되기 전에 고객이 납부할 능력이 안 되는 모든 요금에 대해 분할납부 약정을 맺을 의사가 있다.

### 7항: 구제책 요청

- a. 지역구의 고객은 지역구가 산정한 비용이나 요금이나 혹은 비용을 납부하는 마감일이나 수도서비스가 중단되기 오(5)일 내에 수도서비스 중단을 분쟁하는 서면 요청을 부장에게 제출할 수 있다. 본 조항에서 규정한 시간제한은 본 방침의 채택일로부터 첫 구십(90)일 내에 적용하지 않는다.
- b. 서면 요청을 제출하고 십삼(13)일 내에, 고객은 정상 납부기한 동안 고객이 완납할 형편이 안된다고 주장된 고지서의 납부기한 연장을 요청한다.
- c. 부장은 구제책을 위하여 서면요청을 전부 재고하며 요청을 기각하거나 요청한 구제책을 허가하거나 일부를 허가한다. 참작 요소는 다음과 같다.
  1. 고지서 오류
  2. 결함 있는 계량기나 잘못 읽은 검침
  3. 수도 누수가 되고 있어서 누수 조정이 필요했다.
  4. 적절한 기한 동안 계정의 미납 잔고에 대해 분할 납부를 허가하는 여부를 참작함
  5. 부장이 연관성 있다고 판단한 기타 요소

### 8항: 구제책, 누수 조정 요청

- a. 지역구 고객은 누수 조정을 서면으로 요청할 수 있다.
  - i. 서면 요청은 다음과 같은 내용을 반드시 포함해야 한다: 계정 번호, 계정 이름, 누수를 고친 날짜, 누수 원인, 누수 수리 보증정보 (영수증, 사진 등)
- b. 누수 조정을 신청하려면, 다음 조건에 부합해야 한다.
  - i. 고객의 계정이 현상유지가 되어 하고, 고객은 누수를 발견하면 누수를 즉시 고치는 조치를 해야 하며, 현재 요청을 하고 12개월 내에 고객은 다른 누수 조정을 받은 적이 없어야 한다.
- c. 부장이 승인할 경우, 누수가 발생한 기간에 대한 고지서 요금에서 이전 12개월 요금의 평균액수를 빼고 그 액수를 2로 나눈 것으로 크레딧 금액이 정해진다.

### 9항: 항소

- a. 본 방침의 7항과 8항에 의거하여 부장의 최종 판결을 분쟁하는 지역구의 고객은 부장의 최종 결정일로부터 십오(15)일 내에 “항소 통지서”를 제출하여 판결을 항소한다. 부장의 판결에 대한 항소는 이사회에서 심리한다.
- b. 7항이나 8항에 의거하여 먼저 구제책을 요청하지 않고 고객이 이사회에 심리를 받을 권리가 없다.
- c. 항소 통지서에서 항소 근거와 항소의 근거로 삼은 모든 사실을 제시한다.
- d. 항소 통지서를 받고 십오(15)일 내에, 부장은 심리의 시간과 날짜를 항소인에게 통보한다. 부장은 심리일로부터 십사(14)일 전에 신청인에게 심리 통지서를 제공한다.
- e. 고객은 공과금 고지서가 부정확하거나 채무 액수가 부적절하다고 증명하는 증거를 제시한다. 부장은 공과금 고지서의 정확성을 증명하는 증거와 공과금



고지서의 액수를 정당화하는 증거를 제시한다.

- f. 이사회는 부장이 산정한 금액을 확정하거나, 체납금이나 벌금의 일부를 인하하거나, 벌금 부과는 정당하지 않다고 판정한다. 공과금 고지서에 나온 요금을 인하하는 경우, 이사회가 인하는 공익을 위한 것이라고 판결한 기록을 남긴다.
- g. 이사회는 판결은 최종적이며, 이사회가 연장하지 않는 한, 미납잔액은 즉시 납부해야 한다.
- h. 이사회는 단독재량으로 항소심리를 거절하고 중립 중재자가 대신 항소를 심리하게 할 수 있다. 본 조항에서 규정한 중재비용은 지역구와 고객이 균등하게 나누게 된다.

## **10항. 세금대장으로 수금**

정부법 61115에 의거하여 항소 심리 이후 삼십 (30)일 동안 미납인 금액이나 최종적이고 항소하지 못하는 금액은 재산세와 동일하게 세금대장으로 수금된다. 부장은 당해 피해 입은 건물과 요금 액수와 체납금을 설명하는 보고서를 작성하여 이사회에 제출한다. 부장은 공청회일로부터 최소한 십사(14)일 전까지 2주 동안 일주일에 한 번 일반적으로 유포되는 신문에 보고서 제출 통지서와 공청회 시간과 장소 통지서를 출간한다.

공청회에서 이사회는 보고서에 대한 이의나 항의를 심리하고 참작한다. 공청회 종결에서, 이사회는 최종 보고서를 채택하기 전에 요금과 벌금을 채택하거나 수정한다. 이사회가 피해 입은 구획마다 판결하고 판결은 최종적이다.

이사회가 최종 보고서를 채택한 후, 매년 6월 1일까지 부장은 최종 보고서를 샌루이스 오비스포 카운티 서기실에 제출하며, 체납요금은 피해 입은 구획에 대한 사정액이 되며 재산세와 같은 방식으로 수금한다.

## **11항. 분리성**

본 방침의 한 부분이나, 혹은 개인이나 상황에 적용한 것이 무효인 경우, 그러한 일부분의 적용 혹은 조항을 타인이나 상황에 적용하는 경우가 포함되는 방침의 나머지 부분은 영향 받지 않으며 완전한 효력을 유지한다. 이러한 궁극적 목적으로 본 방침의 조항들은 분리적이다.