****

**FRESNO 시**

**미납 정책에 대한 주거용 수도 서비스 중단**

1. 목적

Fresno 시(시)는 캘리포니아 수도법 섹션 106.3에 명시된 대로 모든 캘리포니아 주민들이 안전하고, 이용 가능하며, 저렴한 수도 서비스에 대한 권리가 있음을 인정한다. 주거용 수도 계정이 연체되면, 시는 Fresno 시 코드(FMC, Fresno Municipal Code)가 승인하고 이에 따라 미납 정책을 위한 다음 주거용 수도 서비스 중단 정책(정책)을 적용한다.

이 정책의 목적은 계정 소유자 및/또는 거주자에게 이 정책을 통지하는 방법, 지불 계획 또는 대체 지불 일정을 얻는 방법, 수도 요금에 대해 이의를 제기하거나 항소하는 방법, 및 미납으로 인해 서비스가 중단된 후 서비스를 복원하는 방법을 포함하여, 체납 계정의 미납에 대한 주거용 수도 서비스 중단에 대한 지침을 수립하는 것이다.

이 정책은 상원 법안 번호 998(SB 998)의 준수를 제공하고, 수도 차단 보호법. SB 998 (Cal. 건강 및 안전 코드 섹션 116900 et. seq.)은 2018년 9월 28일에 승인되어, 2020년 2월 1일에 발효되었다. 수도 차단 보호법은 체납 계정의 미납에 대한 주거용 수도 서비스 중단 요건을 설명한다.

1. 범위

이 정책은 미납 주거용 수도 서비스에만 적용된다. 기존의 모든 정책과 절차들은 상업용 및 산업용 수도 서비스 계정에 계속 적용된다. "주거용 서비스"는 이동식 주택 공원의 이동식 주택 또는 농장 노동자 주택을 포함하되 이에 국한되지 않는, 단독 주택, 다가구 주택, 이동 주택을 포함하는 주거용 연결에 대한 수도 서비스를 의미한다. 서비스 중단을 방지하기 위한 수도 요금 지불 및 이 정책에 명시된 대안에 관한 추가 지원은 (559) 621-6888로 유틸리티 청구 및 징수 부서에 전화하여 얻을 수 있다.

1. 일반 조항
	1. 모든 시 거주 고객은 관리자(FMC 섹션 6-104(d))가 결정한 대로 월별 수도 서비스 요금을 지불한다. 요금은 공과금 고지서(FMC 섹션 6-104(c))에 명시된 기한 다음 영업일에 연체된다.
	2. 시는 부동산 거주자에게 연락을 시도하고 이 정책에서 제공된 대로 수도 서비스 중단에 대한 통지를 제공할 것이다.
	3. 시는 60일 이상의 기간 동안 체납된 요금에 대해 수도 서비스를 중단할 것이다. 서비스 중단 시, 시는 수도 서비스 복원 방법에 대한 정보와 함께 중단 통지를 제공할 것이다.
	4. 수도 서비스가 중단된 고객은 서비스 복원에 대해 전화로 또는 직접 시와 연락할 수 있다. 복원은 기본 요금 계획(FMC 섹션 6-106(c))에 지정된 서비스 요금을 지불해야 한다. 시는 해당 건물 소유주로부터 서비스를 복구하기 위해 서면 요청을 또한 요구할 수 있다. 지불은 유틸리티 청구 및 징수 부서의 재량에 따라 현금, 인증된 자금, 전자 자금 이체 또는 온라인 신용 카드로 이루어질 수 있다.
2. 고객에 대한 통지

시는 미납으로 인한 주거 서비스 중단 7영업일 전까지 체납 계정에 이름이 기재된 고객에게 전화 또는 서면 통지로 연락할 것이다.

* 1. 고객에 대한 전화 통지.

시에서 전화로 고객에게 연락하기로 결정한 경우, 시는 이 정책의 사본을 고객에게 서면으로 제공할 것을 제안한다. 시는 또한 대체 지불 일정, 지연 지불, 최소 지불, 미지급 잔액의 상각 요청 절차, 청구서 검토 및 항소 청원을 포함하되, 이에 국한되지 않는, 미납으로 인한 주거 서비스 중단을 방지하기 위한 옵션에 대해 논의할 것이다.

* 1. 고객에 대한 서면 통지.

시가 서면 통지로 고객에게 연락하기로 선택한 경우, 시는 거주 서비스가 제공되는 거주지의 고객에게 연체 계정 및 임박한 서비스 중단에 대한 서면 통지를 우편으로 발송할 것이다.

해당 고객의 주소가 주거 서비스가 제공되는 부동산의 주소가 아닌 경우, 통지는 주거 서비스가 제공되는 부동산의 주소인 "점유자(들)"로도 발송된다.

통지서에는 다음이 포함된다.

1. 계정이 연체된 고객의 이름과 주소.
2. 연체된 금액.
3. 서비스 중단을 피하기 위해 지불 또는 지불 준비가 필요한 날짜.
4. 고객이 청구서 검토 및 항소를 시작하도록 청원하거나 서비스 또는 요금에 대한 조사를 요청할 수 있는 절차.
5. 고객이 미납 요금의 상각을 포함하여 연기, 축소 또는 대체 지불 일정을 요청할 수 있는 절차.
6. 고객이 연체 요금 지불 기간 연장을 신청할 수 있는 절차.
	1. 기타 개인 통지 및 서비스 주소 게시

시에서 고객 또는 거주하는 성인에게 전화로 연락할 수 없고, 서면 통지가 우편을 통해 배달불가로 반송된 경우, 시는 고객 또는 거주하는 성인에게 전화로 연락할 수 없고 서면 통지가 우편을 통해 배달불가로 반송된 경우 시는 거주지를 방문하여 미납으로 인한 주거용 서비스의 임박한 중단 및 본 정책의 통지를 남기거나, 또는 눈에 잘 띄는 장소에 배치하기 위해 선의의 노력을 기울여야 한다.

1. 세입자 또는 거주자에 대한 서비스

이 부문은 주거 거주자와 주거의 소유자, 관리자 또는 운영자 사이에 집주인-세입자 관계가 있는 경우 적용된다.

* 1. 세입자에 대한 서면 통지

건강 및 안전법 116916 부문에 따라:

1. 시가 단독 주택, 다세대 주거 구조, 이동식 주택 공원 또는 노동 수용소의 영구 주거 구조의 주거 거주자 및 주거지, 구조 또는 운영자에게 개별 계량 주거 서비스를 제공하는 경우 및 주택, 구조물 또는 공원의 소유자, 관리자 또는 운영자가 기록상의 고객인 경우, 시는 계정이 연체되고 서비스가 중단되기 최소 10일 전에 중단될 수 있는 경우, 서면 통지를 통해 주거 거주자에게 다음 사항을 알리기 위해 모든 선의의 노력을 기울일 것이다.
2. 단독 주택의 경우, 시는 다음 각 사항을 할 수 있다.
	1. 서비스 중단 제안 최소 7일 전에 서비스 중단 통지 제공.
	2. 고객이 된 거주자는 기록상의 연체 계좌 고객이 주택의 임대인, 관리자 또는 대리인인지 또는 이었는지 확인하도록 요구한다.

확인에는 임대 또는 임대 계약, 임대료 영수증, 거주자가 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 민법 1962 부문에 따라 공개된 정보가 포함될 수 있지만, 이에 국한되지 않는다.

1. 서면 통지는 거주자들에게 연체 계정에 대한 금액을 지불할 필요 없이 서비스가 청구될 고객이 될 권리가 있음을 알려야 한다.
	1. 모든 세입자/거주자가 서비스 약관에 동의하고 시의 요구 사항 및 규칙을 충족하지 않는 한 시는 세입자/거주자에게 서비스를 제공할 의무가 없다.
	2. 그러나 (i) 한 명 이상의 세입자/거주자가 시가 만족할 정도로 계정에 대한 후속 요금에 대한 책임을 지게 되거나, 또는 (ii) 조건을 충족하지 못한 세입자/거주자에 대한 서비스를 선택적으로 중단할 물리적 수단이 있다면, 시는 요구 사항을 충족한 세입자/점유자에게만 서비스를 제공할 수 있다.
	3. 수도 서비스 신청 전 1년 동안 해당 부동산에 거주하고 임대료 또는 시에서 인정하는 기타 신용 채무를 즉시 지불했다는 증거는 FMC 6-105 부문에 따라 신용을 설정하기에 충분하다.
	4. 세입자/거주자가 시의 고객이 되고 세입자/거주자의 임대료(또는 기타 정기 지불)가 주거용 수도 서비스 요금을 포함하고 해당 요금이 별도로 명시되지 않은 경우, 세입자/점유자는 미래 임대료(또는 해당 정기 지불)에서 이전 지불 기간 동안 시에 지불한 모든 합당한 비용들을 공제할 수 있다.
2. 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단을 방지하기 위한 고객 지원 및 선택 사항

주거용 서비스 중단에 관한 통지를 받은 고객

미납에 대한 자신의 계정 연체에 관한 정보가 제공되고 중단을 방지할 수 있는 선택 사항 정보가 제공된다. 사용 가능한 선택 사항은 다음과 같다.

* 1. 연체 청구서 지불. 고객은 다음 선택 사항들 중 하나를 통해 자신의 주거 서비스 계정의 연체 금액을 지불할 수 있다.
		1. 온라인으로 지불. 고객은 https://www.fresno.gov/utilitybill에서 자신의 온라인 계정에 로그인하여 신용 카드 또는 ACH로 온라인 결제를 할 수 있다. 고객은 온라인 지불을 위해 등록하고 온라인 프로필을 만들어야 한다. 온라인 지불은 eCheck/ACH, 신용 카드 또는 직불 카드를 통해 할 수 있다. 모든 신용/직불 거래에는 2.3%의 서비스 수수료가 부과되고 모든 eCheck/ACH 거래에는 고정된 처리 수수료 89 센트가 부과된다. 두 수수료 모두 시로 전달되지 않고, 대신 시의 전자 지불 처리 대리인이 징수한다.
		2. 미국 우편으로 지불. 고객은 자신의 청구서 하단 부분을 수표, 또는 다음 수취인에게 지불 가능한 인증된 자금과 함께 보낼 수 있다.

**Fresno 시
유틸리티 청구 및 징수 부서
P.O. Box 2069
Fresno, CA 93718-2069**

* + 1. 직접 지불. 고객은 다음 위치에 있는, 유틸리티 청구 및 징수 부서에서 월요일~금요일 오전 8시~오후 5시에, 현금, 수표, 인증 자금 및 신용 카드 또는 직불 카드로 직접 지불할 수 있다.

Fresno 시청
유틸리티 청구 및 징수 부서
2600 Fresno Street,
First Floor, Suite 1096
Fresno, CA 93721

* + 1. 전화로 지불. 고객은 (559) 621-6888로 전화하여 자신의 신용 카드를 사용하여 지불할 수 있다.
	1. 대체 지불 일정에 참여. 청구서의 체납 금액을 지불할 수 없는 고객은 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단을 피하기 위해 대체 지불 일정에 참여할 수 있다.

자신의 청구서의 체납 금액을 지불할 수 없는 고객은 이 선택 사항에 대해 논의하기 위해 고객 서비스 담당자와 이야기하고 자신의 주거용 서비스 중단을 피하기 위해 대체 지불 일정에 등록하기 위해 유틸리티 청구 및 징수 부서 고객 연락 센터(559) 621-6888로 연락하거나 또는 유틸리티 청구 및 징수 부서에 직접 방문할 수 있다.

* 1. 청구서 이의 제기 또는 검토 시작.

FMC 6-104 부문에 따라, 고객은 불만을 제기하거나 요금이 부정확하다고 생각되는 이유를 설명하여, 청구서에 기재된 요금에 대해 관리자에게 조사를 요청할 수 있다. 해당 관리자는 해당 사례의 사실을 분석하고 공평한 해결을 위해 필요할 수 있는 요금을 조정할 권한이 있다.

건강 및 안전법 116908(b) 부문에 따라 거주지 성인이 수도 요금에 대해 이의를 제기하는 경우, 시는 항소가 계류 중인 동안 주거용 서비스를 중단하지 않는다.

* 1. 연락처.

이 정책에 대한 자세한 내용을 알아보거나 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단을 방지하기 위한 선택 사항에 대해 논의하려면 고객이 유틸리티 청구 및 징수 부서에 연락하는 것이 좋다.

유틸리티 청구 및 징수 부서 연락처 정보는 다음과 같다.

전화로 연락: (559) 621-6888, 월-금, 오전 8시 – 오후 3시 45분, 시 공휴일 제외

직접 방문: 고객도 또한 방문할 수 있다.

Fresno 시청

유틸리티 청구 및 징수 부서

2600 Fresno Street

First Floor, Suite 1096

Fresno, CA 93721

월-금, 오전 8시 – 오후 5시, 시 공휴일 제외

1. 서비스 중단이 금지되는 상황

시는 아래의 (7(A)부터 7(C)까지 나열된) 모든 조건이 모두 충족되는 경우 주거용 수도 서비스를 중단하지 않는다.

1. 건강 상태: 고객 또는 고객의 세입자는 복지 및 기관 규정 14088(b)(1)(A) 부문에 정의된 대로, 수도 서비스 중단이 (i) 생명을 위협하거나 (ii) 주거용 서비스가 제공되는 경우 해당 건물 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있다는 1차 진료 제공자의 증명서를 제출한다.
2. 재정적 무능력: 고객은 자신이 시의 정상적인 청구 주기 내에 주거용 수도 서비스 비용을 재정적으로 지불할 수 없음을 보여준다. 다음과 같은 경우 고객은 시의 정상적인 청구 주기 내에 주거용 수도 서비스 비용을 재정적으로 지불할 수 없는 것으로 간주된다.
	1. 고객의 가구 구성원은 현재 다음과 같은 혜택을 받고 있다. CalWORKS, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활 보조금/주정부 보충 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램 또는
	2. 고객은 시에서 제공한 양식에 해당 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 서면으로 선언한다. 그리고
3. 대체 지불 계획: 고객은 모든 연체 요금과 관련하여, 본 정책의 6 부문에 따라, 할부 상환 계약, 대체 지불 일정, 또는 지불 연기 또는 감액 지불 계획을 체결할 의향이 있다.

위에 나열된 모든 조건들을 충족한다고 생각하는 고객은 전화 또는 직접 유틸리티 청구 및 징수 부서에 문의해야 한다. 연락처 정보는 이 정책의 6(D)부문에 나와 있다.

1. 적격 계정에 대한 상환 선택 사항.
2. 위의 부문 7(A)에서 7(C)까지의 모든 조건이 충족되는 경우, 시는 고객에게 다음 옵션 중 하나 이상을 제공한다.
	1. 미지급 잔액의 할부 상환.
	2. 대체 지불 일정에 참여.
	3. 다른 요금 납부자에게 추가 청구 없이 자금을 조달한 미지급 잔액의 일부 또는 전체 감소.
	4. 일시적 지급 연기.
3. 시는 고객이 수행할 지불 선택 사항을 선택하고, 해당 지불 선택 사항의 매개변수를 설정할 수 있다. 시에서 제공하는 지불 선택 사항을 통해 12개월 이내에 미결제 잔액을 상환해야 한다. 시는 개별 사례의 상황에 따라 고객의 지나친 어려움을 피하기 위해 더 긴 기간이 필요하다고 인정하는 경우 더 긴 상환 기간을 부여할 수 있다.
4. 상환 조건 미준수로 인한 서비스 중단..

시와 적격 계좌가 있는 고객이 지불 옵션에 동의하면, 고객이 할부 상환 계약, 대체 지불 일정 또는 체납 요금에 대한 지불 계획의 연기 또는 축소를 60일 이상 준수하지 않는 경우, 또는 할부 상환 계약, 대체 지불 일정 또는 연체 요금에 대한 지불 계획의 연기 또는 축소를 수행하는 동안 고객이 육십(60) 일 이상 현재 거주용 서비스 요금을 지불하지 않는 경우, 시는 건물의 현저하고 눈에 잘 띄는 위치에 서비스 중단 의사를 최종 통지한 후 5 영업일 이후에 수도 서비스를 중단할 수 있다.

고객이 부문 7(A)부터 7(C)까지의 요건을 계속 충족하는 한, 그러한 통지를 통해 시는 고객의 연체 금액과 관련하여 추가 조사 또는 검토를 할 수 있다.

1. 다른 구제책

수도 서비스 중단 외에도, 시는 부동산에 대한 유치권을 제출하거나, 청구 또는 법적 조치를 제기하거나 또는 미지급 금액을 추심에 회부하여 연체 금액 확보를 포함하되, 이에 국한되지 않는, 수도 서비스 요금 미납에 대해 법률 또는 형평법에서 이용 가능한 기타 구제책을 추구할 수 있다. 시에 유리한 법적 조치가 결정되는 경우, 시는 변호사 수임료와 누적 이자를 포함한 모든 비용과 경비 지불을 받을 자격이 있다.

1. 기타 고객 위반으로 인한 수도 서비스 중단.

시는 미납 이외의 시 조례, 규칙 또는 규정을 위반하는 경우 거주용 서비스를 중단할 권리를 보유한다.

1. 주거용 수도 서비스 복원
	1. 미납으로 인해 주거용 서비스가 중단된 경우, 시는 해당 서비스를 복원하는 방법에 대한 정보를 제공할 것이다. 서비스를 다시 구축하는 데 필요한 모든 연체 요금과 수수료가 지불될 때까지 해당 서비스는 복원되지 않는다.
	2. 가구 연간 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만인 거주 고객은 자동으로 다음 할인을 모두 받을 수 있다.
		1. 복구 비용: 서비스가 중단되어 복구가 필요한 경우, 고객은 정상 업무 시간 중에 복구가 수행되는 경우 50 달러의 복구 비용을 지불하고, 비운영 시간 동안 복구가 수행되는 경우 150 달러를 지불해야 한다. 그러나 이런 비용은 복구 비용이 법정 상한선 미만인 경우 실제 복구 비용을 초과할 수 없다. 복원 비용은 기본 요금 계획에 명시되어 있다.
			1. 복원 비용은 2021년 1월 1일부터 시작되는 소비자 물가 지수 변경에 따라 연간 조정된다.
		2. 이자 면제: 시는 12개월에 한 번 연체 청구서에 대한 이자를 면제한다.
	3. 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 생활보조금/주 보조 지불 프로그램, 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램의 수혜자인 가구 구성원이 있는 경우, 또는 고객이 시에서 제공한 양식에 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언하는 경우, 시는 주거 고객의 가구 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만인 것으로 간주한다.
	4. 서비스 복원에 적용되는 요금은 기본 요금 계획에 명시되어 있다.
2. 연간 단수 보고

건강 및 안전법 116918 부문에 따라, 시는 지불 불능으로 인한 주거용 서비스의 연간 단전 횟수를 시 웹사이트(www.fresno.gov)와 주 수자원 관리 위원회에 보고해야 한다.

1. 번역

보건 및 안전법 부문 116906 및 116922에 따라, 이 정책 및 수도 단수 보호법(보건 및 안전법 116900 부문 이하 참조)에서 요구하는 모든 서면 통지는 다음 언어로 제공된다.

영어

스페인어

중국어

타갈로그어

베트남어

한국어

몽족어

펀자브어

이 정책은 위에 명시된 언어로 유틸리티 청구 및 징수 부서 웹사이트와 2600 Fresno Street, First Floor, Suite 1096 Fresno, CA 93721에 위치한 Fresno 시청에서 직접 확인할 수 있다.