



---

제목: 수도요금 체납 계정에 대한 징수 및 단수 정책

---

**취지/배경**

본 정책에서는 레드우드 시 수도요금을 체납한 계정에 대한 통지 및 징수 절차를 열거하는 한편 단수 절차도 규정합니다. 본 정책은 레드우드 시 홈페이지에 공개되어 있습니다.

**체납 계정**

체납 계정이란 시에서 수도요금 고지서를 발행한 날로부터 30일이 지났음에도 미납 상태인 계정으로 정의합니다. 체납 계정의 요금 징수에 적용되는 규칙은 다음과 같습니다.

1. **통지:**

시에서는 고객 계정의 요금 납부 시기가 도래했음을 알리기 위해 선의의 합리적인 노력으로 해당 고객에게 우편으로 통지합니다. 통지 수단은 고객이 선택한 통지 방식(우편 또는 이메일)을 따릅니다. 고지 방식을 별도로 선택하지 않은 고객에게는 우편으로 고지합니다. 고객이 최신 연락처 정보를 알려 오지 않은 경우에 대해서는 시에서 책임을 지지 않습니다.

- a. **요금고지서** - 체납 상태를 피하려면 요금고지서상 요금을 고지서 발행일로부터 30일 이내에 전액 납부해야 합니다. 납부 마감일은 고지서상 눈에 잘 띄게 표시됩니다.
- b. **체납 1차 통지서** - 고객이 체납한 경우 시에서는 이를 알리기 위한 선의의 합리적인 노력으로 요금고지서 발행일로부터 약 30일 후 해당 고객에게 체납 1차 통지서를 우편으로 보냅니다. 고지서 발행일로부터 30일 이내에 요금을 납부하지 않은 경우에는 연체료가 산정됩니다. 납부 마감일과 연체료는 고지서상 눈에 잘 띄게 표시됩니다.
- c. **체납 2차 통지서/단수 서면 통지** - 계정 체납 상태가 지속되는 경우 시에서는 해당 고객에게 이를 알리기 위한 선의의 합리적인 노력을 기울이는 한편, 계속 체납 시에는 요금고지서 발행 후 약 40일 후 2차 통지서를 발송해 추가적인 징수 조치를 취합니다. 요금고지서 발행 후 40일 이내에도 요금 및 연체료를 납부하지 않은 경우에는 과태료가 산정됩니다. 납부 마감일과 과태료는 고지서상 눈에 잘 띄게 표시됩니다.

2. **재정보조:**

소정의 소득 조건에 해당하는 고객은 WSRAP(상하수도 요금 보조 프로그램) 등록을 신청할 수 있는데, 가계소득에 따라 소득 자격이 결정되며 자격 요건을 갖춘 신청자는 매 고지서상 감면 크레딧을 받습니다. WSRAP 에 관한 정보는

<https://www.redwoodcity.org/departments/public-works/water/rates/rate-assistance-program>에 나와 있습니다.

### 3. 대체 납부:

정상적인 요금납부 기간 내에 납부가 불가능한 고객은 대체 납부를 요청할 수 있습니다. 시에서는 해당 요청의 정확성을 전체적으로 고려한 후 대체 납부를 허가할지 여부를 결정합니다. 대체 납부 방식(아래 사례 참조)에 관한 질문이 있을 경우 시 세입과에 전화 (650) 780-7210 으로 문의하시기 바랍니다.

대체 납부 일정의 사례로는 지연 납부(나중에 지불) 및 감액 납부(12 개월을 초과하지 않는 합의된 기간 동안 분납)이 있으며, 상황에 따라 다른 방식으로 가능합니다.

대체 납부가 다음번 요금납부 기간까지 이어지는 경우에는 분납제로 간주되는데, 이를 이용하려면 고객이 서면으로 대체 납부를 요청하고 요청서에 서명해야 합니다. 분납제를 택한 고객은 요금 미납분을 본인이 정한 기간(고지서 최초 발행일로부터 12 개월 이하)에 걸쳐 분납하면 됩니다. 분납액은 고객의 정기 요금납부 마감일에 맞춰 정기 요금과 함께 납부합니다. 고객은 분납제에 적용되는 조건을 준수하는 동시에 이후 요금납부 기간에도 계속 발생하는 요금을 차질없이 납부해야 합니다. 분납제에 따라 체납액을 납부하는 중에 추가로 발생한 체납액에 대해서는 또 다시 분납을 요청할 수 없습니다. 분납제에 적용되는 조건을 어길 경우 단수 조치를 서면으로 알리는 통보서가 발급됩니다. 수도요금을 체납하는 고객에게는 단수 조치에 앞서 업무일 기준으로 최소 7 일 전에 서면으로 단수 통보서가 송달됩니다.

단 주거용 수도 서비스와 관련해 다음과 같은 경우, 즉 1) 단수 시 해당 주민에게 심각하거나 잠재적으로 치명적인 위협이 발생한다는 점을 1 차 의료기관에서 입증하고, 2) 해당 고객이 본인의 납부 불능을 입증하고, 3) 해당 고객이 대체 납부제를 채택할 의사가 있는 경우에 모두 해당한다면 단수 조치를 취하지 않습니다. 고객의 가족 중에 특정 공공지원 수급자가 있는 경우나 가계소득이 연방 빈곤선의 200%에 못 미친다는 사실을 서면으로 제출하는 경우 이같은 납부 불능이 입증됩니다.

### 4. 연체료 면제:

고객은 1년 중 요금납부 기간 1 회에 대한 연체료 면제를 시에 요청할 수 있습니다. 주거용 고객이 연체료 면제를 요청하면서 가계소득이 연방 빈곤선의 200%에 못 미친다는 사실을 입증할 경우 시에서는 면제를 허용합니다. 입증하지 못하는 경우에는 시에서 단독 재량으로 면제 허용 여부를 정합니다.

### 5. 단수:

#### a. 체납 2 차 통지서/단수 서면 통지:

고객이 최소한 60 일간 체납한 경우에는 시에서 단수 조치를 취해서는 안 됩니다. 체납 고객에게는 시에서 단수 조치에 앞서 업무일 기준으로 최소 7 일 전에 고객에게 연락하기 위한 선의의 합리적인 노력을 취합니다. 서면 형태의 단수 통지서는 해당 계정에서 지정한 우편 주소로 발송됩니다. 만일 급수 주소지가 우편

주소와 상이한 경우에는 해당 급수 주소지의 “입주자” 앞으로 2 차 통지서를 발송합니다. 단수 통지서에 수록되는 내용은 다음과 같습니다.

- 고객 이름 및 주소
- 체납 금액
- 단수 조치를 피하기 위한 납부 마감일 또는 별도 방법
- 대체 납부 신청 절차에 관한 설명
- 요금고지서에 대한 이의 제기에 관한 설명
- 시 당국 전화번호 및 요금 징수 정책문에 연결된 웹 링크

i. 개별 검침 거주지의 세입자/입주자에 대한 통지

해당 계정의 요금 체납으로 단수가 예정된 경우에는 시에서 최소 10 일 전에 서면으로 고객에게 이를 알리기 위해 선의의 합리적인 노력을 기울입니다. 세입자/입주자가 해당 주소지에서 앞으로 발생하게 될 요금에 대해 재정적으로 부담할 의사가 있는 경우에 한해서는 체납 계정의 미납액을 납부하지 않고도 레드우드 시 수도 고객이 될 권리가 있음을 서면 통지서를 통해 세입자/입주자에게 알립니다. 단 세입자/입주자가 체납 계정에 대한 납부 의무를 면제받으려면 임대차 계약서 또는 렌트비 납부 증거를 제출해 세입 사실을 입증해야 합니다.

ii. 다세대 주택 세입자/입주자에게 마스터 미터(Master Meter)로 통지

해당 계정의 요금 체납으로 단수가 예정된 경우에는 시에서 최소 10 일 전에 서면으로 거주지 현관문에 단수 통지서를 걸어 놓아 단수 조치를 미리 알리는 선의의 합리적인 노력을 기울입니다. 세입자/입주자가 마스터 미터가 설치된 해당 주소지(들)에서 앞으로 발생하게 될 요금에 대해 재정적으로 부담할 의사가 있는 경우에 한해서는 체납 계정의 미납액을 납부하지 않고도 레드우드 시 수도 고객이 될 권리가 있음을 서면 통지서를 통해 세입자/입주자에게 알립니다. 입주자 중 한 명 이상이 시에서 만족할 만큼 앞으로 수도 요금에 대해 부담할 의사와 능력이 있는 경우 또는 시에서 수도 제공 관련 요건을 미충족하는 입주자에 한해서만 단수 조치를 취할 물리적 수단이 갖춰진 경우, 시에서는 해당 요건을 충족하는 입주자에게만 수도를 제공합니다.

시에서 우편으로 보낸 단수 통지서가 주소지 불명을 이유로 반송되고 해당 고객 또는 성인 입주자에게 전화로 연락이 되지 않는 경우에는 선의의 합리적인 노력으로 거주지를 방문해 단수 통지서와 본 정책문 사본을 남겨 둡니다.

b. 단수 48 시간 전 통지:

시에서는 고객의 체납으로 인한 단수 조치를 48 시간 전에 통지하기 위해 선의의 합리적인 노력을 기울입니다. 통지는 거주지 현관문에 단수 통지서를 걸어 놓는 형태로 이뤄집니다.

c. 단수 기한:

수도요금 체납액 및 관련 수수료 일체는 서면으로 된 단수 통지서상 납부 마감일 오후 4:00 까지 시에 접수시켜야 합니다.

d. 요금 체납에 따른 단수 조치:

시에서는 계량기를 끄거나 일부 경우에는 잠가서 단수 조치를 취합니다. 계량기가 물리적으로 꺼져 있는지 여부에 관계없이 급수를 재개하고자 경우 고객에게 별도의 수수료가 부과됩니다.

e. 급수 재개:

체납에 따른 단수를 중단하고 급수를 재개하려면 고객이 시 세입과에 전화 (650) 780-7210 으로 연락을 취해야 합니다. 또한 체납액과 급수 재개 수수료(필요 시 상기 대체 납부 방식에 관한 섹션 참조)도 납부해야 합니다. 참고로 체납액은 체납 기간 중 발생한 이자 및 과태료를 포함합니다. 시에서는 급수 재개를 위해 가능한 최선의 노력을 기울입니다. 업무일 당일에 급수가 재개되려면 단수의 원인이 되는 체납액과 급수 재개 수수료를 오후 3:00 이전에 납부해야 합니다. 시 담당 직원 외의 사람이 계량기를 켜거나 시의 허가 없이 급수를 재개시킨 경우에는 벌금 또는 추가 부과금이나 수수료가 부과될 수 있습니다. 무단 급수 재개로 인해 발생하는 모든 피해는 고객의 책임입니다.

f. 평일, 주말 및 공휴일 오후 3:00 이후 급수 재개:

평일, 주말 및 공휴일 오후 3:00 이후에 급수가 재개될 경우에는 시간 외 급수 재개 수수료가 부과됩니다. 시간 외 급수 재개 수수료에 대해 안내를 받은 후 동 수수료의 존재를 인정하는 약정서에 서명한 고객이 아닌 이상 오후 3:00 이후에는 급수 재개가 이뤄지지 않습니다. 시간 외 급수 재개 수수료는 체납액에 대한 연체료 외에 추가됩니다. 고객 문의 전화에 응대하는 시 담당 직원은 요금을 징수하는 것이 아니라 시 세입과에 문의하라고 고객에게 안내합니다.

g. 급수 재개 수수료 및 업무시간 이후 급수 재개 수수료:

가계소득이 연방 빈곤선의 200%에 못 미침을 입증한 고객은 급수 재개 수수료를 감액해 드립니다. 감액 정보는 우리 시 웹사이트상 수수료 종합표(Master Fee schedule)에 나와 있습니다.

6. 부도수표 처리에 관한 통지:

요금 또는 기타 부과금 납부용으로 접수한 수표가 부도 상태인 경우에는 시에서 해당 계정의 요금 납부가 이뤄지지 않은 것으로 간주합니다. 이 경우 시에서는 해당 수표가 부도수표라는 사실을 고객에게 전화, 우편 또는 이메일로 알릴 수 있도록 선의의 합당한 노력을 기울입니다. 부도수표 환매 및 관련 부과금 납부 시에는 전액을 현금, 신용카드 또는 공인 자금으로 결제해야 합니다.

a. 이전 단수 사례와 관련한 부도수표:

요금 체납으로 이미 단수된 고객이 급수 재개를 위해 비유통수표를 제출했는데 시에서 급수를 재개한 경우에는 추가 통지 없이 바로 단수를 실시합니다. 한편 단수가 예정된 고객이 체납을 해결하기 위해 비유통수표를 제출한 경우에는 단수 조치를 취하기 48 시간 전에 통지할 수 있습니다.

체납으로 인한 단수를 해결하기 위해 비유통수표를 발급한 고객이 급수를 재개시키려면 부도수표 날짜로부터 12 개월 내에 현금, 신용카드 또는 공인 자금으로 결제해야 합니다.

7. 이의 있는 요금고지서:

수도요금 고지서와 관련해 질문이 있는 고객은 레드우드 시 세입과에 전화 (650) 780-7210 으로 문의하시기 바랍니다. 세입과 직원 일동은 고객의 문의 사항을 공정하고 신속히 해결해 드리고자 최선을 다합니다.

고객이 수도요금 고지서에 이의가 있는 경우에는 시 관리자나 피지정인에게 아래 절차에 따라 이의를 제기하면 됩니다. 이의 건이 계류 중인 동안에는 해당 건의 체납으로 인한 단수가 실시되지 않습니다.

*요금고지서 이의 제기*

- a. 이의 신청은 해당 요금고지서 날짜로부터 15 달력일 이내에 서면 형태로 시 서기에게 직접 제출해야 합니다.
- b. 이의 신청서에는 고객 이름, 주소, 연락처 정보, 계정 번호, 이의가 있는 요금고지서 날짜, 이의 제기 사유, 그리고 고객이 시 관리자나 피지정인의 검토를 받고자 하는 모든 서면 자료를 수록해야 합니다.
- c. 이의 제기 청문회 실시일은 시 서기가 이의 신청서를 접수한 지 90 일 이내로 정합니다. 이의 제기 청문회 일시에 관한 서면 통지는 이의 신청서상 기재된 주소로 청문회 최소 10 일 전에 고객에게 발송됩니다.
- d. 이의 제기 청문회 실시 후에 시 관리자나 피지정인은 해당 고지서의 어떤 부분이라도 파기, 단언 또는 수정할 수 있습니다. 시 관리자나 피지정인이 내리는 결정은 최종적이며 추가 행정 검토의 대상이 아닙니다.

이의 제기의 목적은 규제 시스템의 준수를 보장하고 행정적 일관성을 유지하는 것입니다. 우리 시에서는 적대적 사법 제도를 채택하거나 직원과 완전히 분리된 독립적인 의사결정자를 만들려는 의도가 없습니다. 이의 제기 기간 동안 시 직원은 어느 쪽으로든 편파성이 없으며, 모든 정보를 검토한 후 결정을 내리게 될 시 관리자 또는 피지정인에게 실무적 분석과 조언을 제공하는 임무를 맡습니다. 시 직원은 어느 한쪽의 입장을 옹호하지 않으며, 해당 건의 모든 참가자에게 전문적인 실무적 조언을 제공하는 것입니다.

이의 제기 청문회는 Zoom 을 통해 진행하거나 요청이 있을 경우 직접 대면으로 진행합니다. 직접 대면 청문 요청은 이의 제기 양식을 작성해서 제출하시면 됩니다.

8. 시 연락처:

요금 체납에 따른 단수 조치를 해제하는 방안을 논의하려면 시 세입과에 전화 (650) 780-7210 으로 문의하시기 바랍니다.