

증거 자료 A

서부 지역 지방 자치구 상수 지구 미납에 따른 주택 용수 공급 서비스 중단 정책

1. **정책의 적용.** 본 미납에 따른 주택 용수 공급 서비스 중단 정책(본 정책)은 모든 주택 용 상수 공급 서비스를 이용하는 서부 지역 자치구 상수 지구(상수 지구) 서비스 이용자 계정 전체에 적용되나, 비주택용 서비스 이용자 계정에는 적용되지 않는다. 본 정책이 지방자치법 또는 규정, 또는 상수 지구의 기타 법령, 또는 상수 지구의 정책과 상충하는 조항이 있는 경우, 본 정책에 따르도록 한다.

2. **연락 정보.** 상수도 요금 관련 문의나 지원은, 상수 지구의 고객 서비스 담당 직원 전화, (951) 571-7104 번으로 연결한다. 또한 서비스 이용 고객은 상수 지구 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지, 오전 8시부터 오후 5시까지 상수 지구 고객 상담 서비스 창구를 방문할 수 있다.

3. **요금 청구 절차.** 상수 서비스 이용 요금은 매월 1회 상수 지구에 납부하도록 한다. 모든 상수 서비스 이용 요금은 청구서 수령하는 즉시 납부해야 하며, 청구일로부터 10일 이내에 납부하지 않는 경우, 연체 계정으로 간주한다.

4. **미납 계정 상수 공급 서비스 중단.** 청구 요금이 60일 이상 체납된 경우, 상수 지구는 상수 공급지에 제공하는 서비스를 중단할 수 있다.

4.1 서비스 이용자 서면 통지. 상수 지구는 상수 공급 서비스 중단 15일 전에, 이용 고객 계정에 기록되어 있는 주소지로 통지서를 우편 발송한다. 통지서는 다음의 사항을 명시해야 한다:

- (a) 고객의 성명과 주소;
- (b) 체납 금액;
- (c) 서비스 중단을 기피하기 위해 청구 요금을 납부해야 하는 일자, 또는 납부 일정 조정 마감 일자; 와
- (d) 고객이 이하 6 항에 명시되어 있는 대체 납부 방법을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명

4.2 거주자 또는 임차인 서면 통지

- (a) 상수 지구가 단독 주택, 다세대 주택 구조물, 이동 주택 촌 또는 농장 이주 노동자 합숙소에 개별적으로 수도 계량 서비스를 제공하였고 재산 소유자 또는 관리자가 기록 상의 고객이거나, 또는 기록 상

고객의 우편물 수령지가 서비스 공급지와 일치하지 않은 경우, 상수 지구는 상수 공급 서비스 중단 최소 15일 전에, 상수 공급지에 거주하는 거주자에게도 통지서를 발송해야 한다. 해당 통지서 수령인은 “거주자(Occupant)”로 하여, 상기 4.1 항에 명시한 필수 통지 정보를 포함하여, 거주자가 체납 계정의 연체 요금을 납부하지 않더라도 상수 지구의 고객이 될 수 있는 권리가 있음을 고지한다. 거주자가 상수 지구의 고객이 될 수 있는 조건은 이하 8 항에 명시되어 있다.

- (b) 상수 지구가 마스터 미터를 통해 주택가에 상수를 공급하는 경우, 상수 지구는 공급 중단 최소 15일 전에, 주택가 거주자들에게 계정이 체납되어 있음을 통지하고, 서비스가 통지서에 고지한 일자에 중단됨을 알리기 위해 성실한 노력을 기울인다. 상수 지구는 다음과 같은 방법으로 통지한다: (i) 각 주택가 주거 세대에 통지서를 개별 발송한다; (ii) 각 주택가 주거 세대의 출입문에 통지서를 게시한다, (iii) 각 세대에 통지서를 제공할 수 없거나 이러한 실행이 불가능한 경우, 구조물 또는 구조물들의 출입문과 각 공용 공간 출입문에 통지 사본 2부씩을 게시한다; 또는 (iv) 거주자들에게 서면 통지서를 제공하기 위한 기타 성실하고 합리적인 노력을 기울인다. 이 통지서는 “거주자”를 수령인으로 하여, 상기 4.1 항에 명시한 필수 통지 정보를 포함하여 거주자가 체납 계정에 연체 요금을 납부하지 않더라도 상수 지구의 고객이 될 수 있는 권리가 있음을 고지한다. 거주자가 상수 지구의 고객이 될 수 있는 조건은 이하 8 항에 명시되어 있다.

4.3 개인 또는 전화 통지. 상수 지구는 또한 서비스 중단 최소 7일 전에 직접 또는 전화로 기록 상의 고객이나 서비스 공급지에 거주하는 성인과 연락하기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울인다. 상수 지구는 서면으로, 본 정책의 사본과 함께 이하 6 항에 명시되어 있는 대체 지불 방법 조정 가능성을 포함하여 미납으로 인한 상수 공급 서비스 중단을 기피할 수 있는 선택 사항에 대해 논의하도록 제안한다.

4.4 서비스 제공지에 통지서 게시. 상수 지구가 직접 또는 전화로 고객 또는 서비스 공급지에 거주하는 성인과 연락이 닿지 않는 경우, 상수 지구는 주택 용 상수 공급 서비스 중단이 임박했음을 통지하고 본 정책의 사본을 서비스 공급지의 눈에 잘 띄는 곳에 둘 수 있도록 성실한 노력을 기울인다. 본 통지문 및 정책 사본은 서비스 공급이 중단되기 최소 48시간 전에 서비스 공급 거주지에 두어야 한다. 통지문은 다음의 내용을 포함한다:

- (a) 고객의 성명과 주소;
- (b) 체납 금액;
- (c) 서비스 중단을 기피하기 위해 청구 요금을 납부해야 하는 일자, 또는 납부 일정 조정 마감 일자; 와

- (d) 고객이 이하 6 항에 명시되어 있는 대체 납부 방법을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명

4.5 연체 가산금 및 요금. 상수 지구의 요금 및 요금 편람에 적시된 바에 따라, 서비스 계정의 체납 금액이 지정된 납부일 이전에 납부되지 않은 경우, 연체 가산금 및 요금이 고객 계정의 미납 잔액을 기준으로 산정되어 추가 합산된다.

4.6 공급 서비스 중단 최종 납부일. 상수 요금은 공급 서비스 중단 통지서에 명시된 일자의 오후 5시까지 상수 지구 사무국에 납부한다. 우편 소인 일자는 인정되지 않는다.

4.7 공급 서비스 중단이 되지 않는 경우. 상수 지구는 다음에 해당하는 경우, 미납으로 인한 주택 용수 공급 서비스를 중단하지 않는다:

- (a) 이하 5 항에 근거한 고객 분쟁 또는 불만에 대한 상수 지구의 조사가 계류 중인 경우;
- (b) 이하 5 항에 근거한 상수 지구 이사회에 항소 계류 중인 경우; 또는
- (c) 이하 6항에 근거하여, 상수 지구에서 승인한 대체 납부 방법에 따라 고객이 요금을 납부하고 있는 기간인 경우, 그리고 고객이 승인 받은 납부 방법에 따라 요금을 납부하고 있는 경우.

4.8 특별한 의료 및 재정 상황이 적용되어 공급 서비스가 중단되지 않는 경우

- (a) 상수 지구는 다음 조건을 모두 충족하는 경우, 상수 공급 서비스를 중단하지 않는다:
 - ① 주택 용수 공급의 중단이, 공급지에 거주하는 개인의 생명을 위협할 수 있다고, 또는 거주하는 개인의 건강과 안전에 중대한 위협이 될 수 있다고 면허가 있는 1 차 의료 서비스 제공자가 인증한 서류를 고객 또는 고객의 임차인이 상수 지구에 제출하는 경우;
 - ② 고객이 이하 7.2항의 수혜 자격 대상자로, 상수 지구의 정상 요금 청구 주기 내에 주택 용수 서비스 이용 요금을 지불할 재정적 능력이 없음을 증명하는 경우; 그리고
 - ③ 고객이 체납 요금에 대하여 이하 6항에 명시된 대체 납부 방식에 따라 납부할 의사가 있는 경우, 상수 지구의 총괄 책임자 또는 지명대리인은 고객이 제공한 정보 및 문서를 검토하여 가장 적합한 납부 방식을 선택한다.

- (b) 고객은 상기 (a)항의 조건을 충족하였을 입증할 책임이 있다. 고객은 공급 중단 일자로부터 최소 48시간 전에 상수 지구에 해당 문서를 제공하고, 문서 수령 후, 상수 지구는 7일 이내에 서류를 검토한다, 그리고: (1) 서류 검토 기간 동안 상수 공급 서비스를 중단하지 않는다; (2) 상수 지구가 선택한 대체 납부 방법을 고객에게 통지하고, 고객이 대체 납부 약정에 동의하는 경우, 약정에 서명하도록 요청한다. (3) 고객에게 추가 정보를 요청할 수도 있다; 또는 (4) 고객이 상기 (a)항의 수혜 조건을 충족하지 않는다는 사실을 고객에게 통보한다. 상수 지구는 고객의 문서 제출 기간을 상수 지구의 재량에 따라 연장할 권리가 있다.
- (c) 본 항에 따라 대체 납부 방법을 승인 받은 고객이 60일 이상 다음 사항을 이행하지 않는 경우, 상수 지구는 상수 공급 서비스를 중단할 수 있다: (a) 대체 납부 승인 약정에 따라 조정된 금액을 납부한다; 또는 (b) 상수 공급 서비스에 대한 후속 청구서의 현재 청구 요금을 납부한다. 상수 지구는 공급 서비스 중단 업무일 기준 최소 5 일 전에 서비스 공급지의 눈에 잘 띄고 발견하기 용이한 위치에 서비스 중단 안내 최종 통지서를 게시한다. 최종 통지서는 고객이 상수 지구에 조사 또는 검토를 상소할 권한을 부여하지 않는다.

4.9 공급 서비스 중단 시간. 상수 지구는 미납 계정에 대하여, 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 상수 지구 사무국을 일반인이 방문할 수 없는 시간에 상수 서비스를 중단하지 않는다.

4.10 공급 서비스 재개. 상수 공급 서비스가 중단된 고객은 상수 지구를 내방하거나 전화로 연락하여 공급 서비스 재개를 문의할 수 있다. 서비스 재개 요청 시, 다음과 같이 납부해야 한다: (a) 법에 따라 적용되는 연체 이자 또는 가산금을 포함한 체납 요금; (b) 해당 시, 7.1 항에서 명시하는 제한 규정에 따른 모든 서비스 재개 요금; (c) 상수 지구가 법적으로 요구하는 보증금. 요금 납부는 반드시 현금 또는 신용 카드로 지불한다. 개인 당좌 수표로는 결제할 수 없다.

5. 청구 요금에 대한 이의 제기 또는 상소 절차.

5.1 이의 제기 또는 조사 요청 시기. 고객은 요금 청구일로부터 15일 이내에 청구 금액에 대해 이의를 제기하거나 조사를 요청할 수 있다. 본 5.1 항의 목적에 한하여, 청구서는 고객이 우편 발송일로부터 5일 이내에 그리고 전자 청구서 발송 시 즉시 수령한 것으로 간주한다.

5.2 상수 지구 검토. 고객 불만 또는 조사 요청 시, 상수 지구 책임자는 시기 적절하게 해당 사안을 검토해야 하며, 해당 책임자는 고객에게 결정을 서면으로 통지한다. 상수 지구의 검토는 고객이 이하 6항에 명시된 대체 납부 방법 적용 대상인지 여부를 고려해야 한다.

5.3 상소 청문회. 고객이 본 5항에 따라 시기 적절하게 이의를 제기하거나 조사를 요청하였고, 이에 상수 지구가 고객에게 불리한 결정을 통보하는 경우, 고객은 해당 결정에 대해 상소할 수 있다. 상소는 상수 지구가 결정 통보서를 발송한 일자로부터 업무일 기준 10 일 이내에 서면으로 제출한다. 상소 또는 검토 요청서 접수 후, 총괄 책임자, 또는 지명 대리인(청문 담당 사무관)이 진행하는 청문회 일정을 즉시 배정한다. 청문 담당 사무관은 문제의 상수 요금에 관해 고객이 제출한 증빙 자료와 상수 지구에 기록되어 있는 정보를 검토한 후, 청구서에 명시된 상수 요금의 정확성 여부를 판단하여 상소한 고객에게 결정에 대한 요약본을 서면으로 제공해야 한다.

5.4 이사회 상소. 고객이 본 5항에 따라 시기 적절하게 상소를 요청하였고, 이에 청문 담당 사무관이 고객에게 불리한 결정을 통보하는 경우, 고객은 해당 결정에 대해 상수 지구가 결정 통지서를 발송한 일자로부터 업무일 기준 10이내에 이사회(이사회)에 서면으로 상소 통지문을 제출함으로써 상소할 수 있다. 상소 통지문을 접수하면, 이사회 사무 총장은 다가오는 이사회 회의에서 해당 사안이 논의되도록 청문회 일정을 배정하여 회의 일자 최소 10일 전에 청문회 시간과 일자를 고객에게 서면으로 통지한다. 고객은 이사회에 직접 참석해야 하며, 문제가 되는 청구서에 명시된 상수 요금이 정확하지 않다고 고객이 생각하는 이유를 설명하거나 서면 또는 구두로 증거를 제시해야 한다. 이사회는 고객이 제시한 증거 자료 및 문제가 되는 상수 요금에 관한 상수 지구에 기록되어 있는 정보를 검토한 후, 청구 요금의 정확성 여부를 판단해야 한다. 이사회가 최종 결정을 한다.

6. 대체 납부 약정.

6.1 대체 납부 방법 요청 시기. 고객이 정상 납부 기간 내에 청구 요금을 납부할 수 없는 경우, 고객은 본 6항에 명시된 바에 따라, 납부 기간 연장을 요청하거나 기타 대체 납부 방법을 요청할 수 있다. 고객이 상수 지구가 공급 서비스 중단 통지서를 발송한 일자로부터 13일 이내에 요청서를 제출하는 경우, 상수 지구의 책임자가 요청을 검토한다. 납부 기한 연장 및 기타 대체 납부 방법은 상수 지구가 최종적으로 결정하며, 이에 대해 고객은 상수 지구 이사회에 상소할 수 없다.

6.2 대체 납부 일정. 상수 지구가 승인하는 경우, 고객은 상수 지구의 총괄 책임자 또는 지명 대리인의 재량으로 결정한 12 개월을 초과하지 않는 대체 납부 일정에 따라 미납 잔액을 납부한다. 대체 납부 기간 동안, 고객은 이후 청구 기간에 발생하는 모든 상수 요금을 연체없이 납부해야 한다. 대체 납부 일정 및 납부 금액은 서면 약정으로 작성되어, 고객이 이에 동의하는 경우 서명하도록 고객에게 통지된다.

6.3 의무 불이행. 고객은 약정에 따라 납부 일정을 준수하고, 이후의 각 청구 기간에 발생하는 요금을 연체없이 납부한다. 고객은 이전에 동의한 약정에 따라 체납 요금을 납부하는 기간 동안에는 어떠한 미납 요금에 대해서도 다른 대체 납부 일정을 요청할 수 없다. 고객이 60일 이상 체납된 청구 금액에 대해 약정된 납부 일정에 따라 의무를 이행하지 않는 경우, 상수 지구는 고객의 부지에 공급하는 용수 서비스를 중단할 수 있다. 상수 지구는 공급 서비스 중단 업무일 기준 최소 5 일 전에 서비스 공급지의

눈에 잘 띄고 발견하기 용이한 위치에 서비스 중단 안내 최종 통지서를 게시한다. 최종 통지서는 고객이 상수 지구에 조사 또는 검토를 상소할 권한을 부여하지 않는다.

6.4 납부 금액 감면 또는 면제. 상수 요금의 감면 또는 면제는 현재 제공되지 않는다.

7. 저소득층 고객 대상 프로그램.

7.1 서비스 재개 요금 제한 및 이자 면제. 주택 용수 이용 고객 가구 소득 연방 빈곤선 200 % 미만임을 증명하는 경우, 상수 지구는 다음을 수행한다:

- (a) 정상 업무 시간 내 발생하는 서비스 재개 요금은 모두 50 달러(\$50)로, 해당 요금 제한 조항은 상수 지구의 서비스 재개 실제 부과 요금이 이 기준을 초과하는 경우에만 적용된다. 해당 요금 제한은 2021년 1월 1일부터 적용되는 전 도시 소비자 대상 노동청 통계국의 소비자 물가 지수(CPI-U) 변동에 따라 매년 조정된다.
- (b) 체납 청구 요금에 대한 연체 이자는 12개월마다 한 번씩 면제된다. 상수 지구는 고객 요청 시에, 미납 요금에 대한 연체 이자 일체를 면제한다.
- (c) 수혜 자격이 있는 저소득 주택 용 상하수도 서비스 이용 고객은 공공요금 보조 프로그램을 신청할 수 있다. 해당 프로그램에 대한 보다 자세한 안내는 상수 지구 웹사이트 www.wmwd.com/394/Bill-Payment-Assistance에서 확인할 수 있다.

7.2 수혜자격. 상수 지구는 주택 용수 이용 고객이 다음에 해당하는 경우, 가구 소득 연방 빈곤선 200 % 미만이라고 간주한다:

- (a) 가구 구성원이 현재 CalWORKs(칼웍스), CalFresh(칼프레쉬), 일반 생활 보조 수당, Medi-Cal(메디-칼), 연방 사회 보장 사무국 복지 생활 보조 수당/주 정부 복지 사무국 생활 보조 수당 프로그램, 또는 캘리포니아 여성, 유아 및 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램 수당을 수령하고 있거나,
- (b) 고객이 위증 시 처벌을 받는다는 조항을 이해하고, 이에 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200 % 미만임을 확인한다고 진술하는 경우. 상기 7.1 (c)항으로 고객이 상기 7.1 (c)항에서 언급하는 상수 지구의 저소득 층 가구 보조 프로그램 수혜 자격을 갖추기에 충분하지 않은 경우.

8. 거주자 또는 임차인이 상수 지구의 고객이 되기 위한 절차.

8.1 적용 범위. 본 8항은 주택 용수 공급지의 부동산 소유자, 주택 임대인,

관리자 또는 운영자가 상수 지구 기록 상의 고객이고, 공급지가 요금 체납으로 인한 상수 공급 서비스 중단 통지를 받은 경우에만 적용된다.

8.2 상수 지구의 공급 서비스 이용 약관 동의. 상수 지구는 각 거주자가 서비스 이용 약관에 동의하고 상수 지구의 규정 및 규칙에서 요구 사항을 충족하는 경우, 상수 지구는 거주자들에게 서비스를 공급한다. 단, 거주자들 중 최소한 한 명이라도 이후 모든 청구 요금 납부 책임을 지려는 의사가 있거나, 또는 상수 지구의 규정 및 요구 사항을 충족하지 못하는 거주자들에게 서비스 공급을 중단할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 상수 지구는 자격을 갖춘 거주자들에게 서비스를 공급한다.

8.3 임차 확인 증명. 체납 계정의 미납 금액을 납부하지 않고 고객이 될 수 있는 자격은, 체납 계정 고객이 임차인이 거주하는 주택의 현재 또는 과거 임대인, 관리자, 또는 대리인이었음을 증명할 수 있어야 한다. 확인 증명 서류는 장기 및 단기 임대 계약서, 임대료 지불 영수증, 거주자가 해당 주택을 임대하고 있음을 증명하는 정부 문서, 또는 상수 지구 재량으로 민법 제1962 항에 따라 공개되는 정보를 포함하나 이에 국한되지 않는다.

8.4 신용 설정 방법. 상수 지구 서비스 이용에 있어, 신용을 설정하기 위해 이전에 특정 기간 동안 서비스를 이용한 기록을 제시해야 하는 경우, 해당 기간 동안의 공급지 거주 및 임대료 정시 지불을 입증하면, 동일한 조건을 충족한 것으로 간주한다.

9. 특정 서면 통지서 언어. 본 정책의 4항 및 6항에 따라, 모든 서면 통지서는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 상수 지구 내 소비자 서비스 공급 지역의 10% 이상의 사람들이 사용하는 기타 언어로 제공한다.

10. 기타 조치. 상수 서비스 중단과 더불어, 상수 지구는 다음을 포함하되 이에 국한되지 않는 상수 공급 서비스 미납 요금에 대하여 적용되는 법률 또는 형평성에 따라 기타 조치를 강구할 수 있다: (a) 부동산에 대한 선취특권 소송을 통한 체납액 회수, b) 청구 소송 또는 법적 조치 명령 요청, 또는 (c) 미납 금액을 미수금 처리 대행사에 위탁. 법적 조치 판결에 따라, 상수 지구가 승소하는 경우, 상수 지구는 변호사 수임비용 및 누적이자를 포함한 모든 비용과 경비를 청구할 권리가 있다.

11. 기타 고객 위반 행위로 인한 상수 공급 서비스 중단. 상수 지구는 납부 불이행 이외의도 상수 지구 법령, 규정 또는 규정에서 준하는 모든 위반 행위가 있는 경우, 상수 공급 서비스를 중단할 권리를 유보한다.

12. 상수 지구 직원의 결정. 본 정책에 따라 상수 지구의 총괄 책임자의 결정 권한 전체는 책임자가 지명하는 대리인에게 위임된다.