

# 주택 수도 서비스 중단 정책

2019년 12월 웨스트민스터시 시의회 결의 4972에 의해 채택

1. **정책 적용.** 주택 수도 서비스 중단 정책 (“정책”)은 시의 모든 주택 수도 서비스에 적용되지만 비거주 지역에 대한 서비스에는 적용되지 않습니다. 본 정책이 시의 다른 규칙, 규정, 또는 정책과 상충되는 경우 본 정책이 우선합니다.

2. **연락처 정보.** 귀하의 수도 요금에 대한 질문이나 도움이 필요하시면 시의 고객 서비스 전화 (714) 894-3796 로 연락하십시오. 고객이 직접 시의 고객 서비스 데스크 방문을 원하시는 경우, 다음 장소와 시간을 확인하세요: **Public Works Yard, 14381 Olive Street**, 월요일부터 금요일, 오전 7 시 30 분부터 오후 4 시 30 분까지 또는 **City Hall, 8200 Westminster Boulevard**, 월요일부터 목요일, 오전 7 시 30 분부터 오후 5 시 30 분까지 (격주 금요일 오전 7 시 30 분부터 오후 4 시 30 분까지), 시 공휴일은 제외.

3. **요금 청구 절차.** 수도 요금은 8 주에 한 번 또는 시의회가 수시로 결정하는 기간마다 시에 납부해야 합니다. 수도 서비스에 대한 모든 청구서는 시에 의한 청구서 발송 또는 이메일 발송 후 28 일까지 납부해야 합니다. 이 기간 내에 납부하지 않으면 미납 처리됩니다.

4. **급수량 조절 장치.** 서면 경고 외에도 웨스트민스터시는 수도 서비스에 대해 분당 약 1 갤런의 용량으로 제한하는 최대 1.5 인치 크기의 급수량 조절 장치 및 대형 서비스에 대해서는 그에 비례하는 크기의 장치를 설치할 수 있습니다. 이를 진행하기 전에, 시는 먼저 급수량 조절 장치 설치에 대한 의사를 최소 48 시간 전에 통지해야 합니다. 시의 결정에 대해 고객이 급수량 조절 장치 설치를 거부하는 경우 시에서는 고객에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

5. **미납에 의한 수도 서비스 중단.** 수도 요금 미납 기간이 60 일이 넘으면 시는 본 주소에 대한 수도 서비스 중단을 하게 됩니다.

5.1 **고객에 대한 서면 통지.** 시는 수도 서비스 중단 최소 15 일 전에 고객에게 통지를 발송합니다. 이 통지는 다음과 같은 내용을 포함합니다:

- (a) 고객 이름과 주소;
- (b) 미납 금액;
- (c) 서비스 중단을 막기 위한 납부 또는 납부 조정 일자;
- (d) 고객의 서비스 또는 비용에 대한 항의 또는 조사 요청 절차
- (e) 고객이 요청하는 기간 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 금액 삭감 등을 포함하는 대체 납부 조정 절차에 대한 설명;
- (f) 가능한 경우, 고객의 재정 지원을 위한 정보 획득 절차.

## 5.2 거주자 또는 입주자에 대한 서면 통지.

(a) 시는 또한 다음과 같은 상황에서 수도 서비스를 중단하기 위해서는 최소 10 일 전에 서비스 주소에 거주하는 거주자에게 통지를 발송합니다. (1) 시는 단일 주택, 다세대 주택, 모빌 홈 파크, 또는 농장 노동자 캠프에 별도의 미터 서비스를 제공하고 소유주, 매니저, 또는 운영자는 기록된 고객일 경우; 또는 (2) 기록된 고객의 주소가 서비스 주소와 다를 경우. “거주자”에게 발송된 통지는 상기 섹션 4.1 에서 요구하는 정보를 포함하고 있고 거주자에게 미납 금액을 지불하지 않아도 시의 고객이 될 수 있는 권리가 있다는 것을 알립니다. 시의 고객이 되는 거주자에 대한 계약조건은 아래 섹션 8 에 설명됩니다.

(b) 시가 다세대 주택, 모빌 홈 파크, 또는 노동자 캠프의 영구 주택 시설에 마스터 미터를 통해 수도를 공급하고 소유주, 매니저, 또는 운영자가 기록된 고객인 경우, 서비스 중단 최소 15 일 전에 수도 요금 연체로 정해진 날짜에 서비스가 중단된다는 서면 통지를 각 주택 문에 게시하여 거주자들에게 최선을 다해 알립니다. 문에 통지 게시가 쉽지 않으면 공동 구역과 입구에 각각 1 장씩 게시합니다. 이 통지는 거주자에게 미납 금액을 지불하지 않아도 시의 고객이 될 수 있는 권리가 있다는 것을 알립니다. 이 통지는 또한 거주자가 서비스 종료 방지, 또는 서비스 재설정을 위해 필요한 사항; 월 예상 서비스 사용료; 거주자의 지속적인 서비스를 지원하는 시 공무원의 직위, 주소, 전화번호; 그리고 카운티 변호사 협회에서 추천한 법률 프로젝트의 주소 또는 전화번호 등을 명시해야 합니다. 시의 고객이 되는 거주자에 대한 계약조건은 아래 섹션 8 에 제공됩니다.

5.3 방문 또는 전화 통지. 시는 또한 서비스 중단 최소 7 일 전에 기록된 고객 또는 주소지에 사는 성인과의 연락을 위해 합리적이고 성실하게 노력하여 통지하거나 전화를 통해 통지합니다. 시는 본 정책의 서면 사본을 제공하고 납부일 연장 또는 기타 납부 조정 등을 포함한 수도 서비스 중단 취소를 위한 논의를 합니다.

5.4 서비스 주소에 통지 게시. 시에서 고객 또는 서비스 주소에 살고 있는 성인을 직접 방문 또는 전화로 연락할 수 없는 경우, 주거용 수도 서비스에 대한 중단 통지와 본 정책의 사본을 서비스 주소의 눈에 띄는 곳에 놓아 두도록 최대한 노력합니다. 이 통지와 정책 사본은 서비스 중단 전 최소 48 시간 동안 비치됩니다. 이 통지는 다음과 같은 내용을 포함합니다.

- (a) 고객 이름과 주소
- (b) 미납 금액
- (c) 서비스 중단을 막기 위한 납부 또는 납부 조정 일자

(d) 가능한 경우, 고객의 재정 지원을 위한 정보 입수 절차

5.5 서비스가 중단되지 않는 경우. 시는 다음과 같은 경우에는 미납에 의한 주거용 수도 서비스 중단을 하지 않습니다:

- (a) 아래 섹션 5.1 에 의한 고객 분쟁 또는 항의에 대한 시의 조사 과정 중
- (b) 아래 섹션 5.3 에 의한 시 의회에 대한 항소 계류 중
- (c) 고객의 납부가 아래 섹션 6 에 의한 시 승인 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 감액 조정되는 기간에는 고객은 승인된 납부 조정을 준수하는 것으로 간주됩니다.

5.6 마스터 미터를 통한 서비스가 중단되지 않는 경우. 시가 다세대 주택, 모빌 홈 파크, 또는 노동자 캠프의 영구 주택 시설에 마스터 미터를 통해 수도를 공급하고 소유주, 매니저, 또는 운영자, 구조물, 시는 다음과 같은 경우에는 미납에 의한 주거용 수도 서비스 중단을 하지 않습니다:

- (a) 고객의 채무가 다른 공공기관에 대한 것이거나 연체 또는 부채에 대한 책임이 시의 수도국이 아닌 다른 공공기관에 대해 발생한 경우
- (b) 연체가 고객이 소유, 운영, 또는 영업하는 다른 재산에 의한 것인 경우
- (c) 공공기관 또는 건물 관리국이 서비스 종료는 거주자 또는 주민들의 건강 및 안전에 커다란 위협을 가할 수 있다고 확인한 경우.

5.7 서비스가 중단되지 않는 특별한 의료 및 재정 상태.

- (a) 시는 다음 조건이 모두 충족되는 경우 고객에 대한 수도 서비스를 중단하지 않습니다:
- (i) 고객, 또는 고객의 입주자는 시에 허가 받은 1 차 의료기관 증명을 하여 수도 서비스 중단은 건물 거주자의 건강 및 안전에 심각한 위협을 준다는 것을 시에 제출해야 합니다;
  - (ii) 고객은 시의 정상적인 납부 기간 내에 재정적으로 사용료를 낼 수 없다는 것을 입증해야 합니다. 정상적인 납부 기간 내에 재정적으로 사용료를 낼 수 없는 경우는: (a) 고객 가구의 구성원이 현재 CalWorks, CalFresh, 일반 보조, Medi-Cal, SSI/주정부 보조 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 California 특별 보조 영양 프로그램의 수혜자인 경우, 또는 (b) 고객이 위증 선서를 하며 가구의 연소득이 연방 빈곤수준의 200% 미만이라고 증언하는 경우; 그리고
  - (iii) 고객이 연체금에 대해 납부 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 금액 삭감 등의 대체 납부 조정 의사를 보이는 경우.
- (b) 상기한 모든 조건을 충족하는 고객에게 시는 시가 재량으로 선택할 수 있는 다음과 같은 옵션 중의 하나를 제시합니다: (1) 납부 기간 연장; (2) 할부 납부; (3) 대체 납부 일정. 시의 재무책임자 또는 그의 피지명인은 고객이 제공한 정보와 문서, 그리고 시의 지급 요구를 고려하여 가장 적절한 납부 방식을 선택합니다.
- (c) 고객은 하부 조항 (a)의 조건 충족을 입증할 책임이 있습니다. 고객으로부터 문서를 수령한 후, 시는 7 일 내에 이를 검토하고: (1) 시가 선택한 대체 납부 방식을 고객에게 알리고 이 대체 방식에 참여한다는 고객의 승낙 서명을 요구합니다; (2) 고객에게 추가 정보 요구하거나; 또는 (3) 고객의 하부 조항 (a) 조건 미달에 대해 통보합니다.
- (d) 시는 본 섹션의 대체 납부 방식을 승낙 받은 고객이 60 일 이상 다음과 같은 사항을 이행하지 않으면 수도 서비스를 중단합니다: (a) 연장 납부 기간 내에 미납 사용료 납부; (b) 할부 납부 일정에 할부금 납부; (c) 대체 납부 일정에 따른 납부; (d) 삭감 사용료 납부; 또는 (e) 현재 수도 사용료 납부. 시는 서비스 중단 최소 5 일 (업무일 기준)전에 서비스 주소의 잘

보이는 곳에 서비스 중단에 대한 최종 통지를 게시합니다. 최종 통지에 대해서 고객은 조사 또는 검토를 시에 요구할 권리가 없습니다.

5.8 서비스 중단 시행 시간. 시는 토요일에는 미납에 의한 수도 서비스 중단을 하지 않습니다, 일요일, 법정 공휴일, 또는 시 업무를 하지 않는 시간에는 수도 서비스 중단을 하지 않습니다.

5.9 서비스 재개. 서비스가 중단된 고객은 서비스 재개에 대하여 시에 전화 또는 직접 방문하여 논의할 수 있습니다. 서비스 재개는: (a) 미납액과 모든 이자 또는 벌금 납부 (b) 섹션 7.1 에 따른 모든 재연결 비용 (c) 그리고 시가 요구하는 보증금 납부 후 가능합니다.

## 6. 청구서에 대한 이의 및 항소 절차.

6.1 항의 또는 조사 요구 가능 시기. 고객은 청구서를 받은 후 5 일 내에 청구서 액수에 대한 항의 또는 조사를 요구할 수 있습니다. 본 섹션 5.1 의 목적에 한하여, 청구서는 발송 5 일 후 및 이메일은 발송 즉시 고객에게 도달한 것으로 간주합니다.

6.2 시에 의한 검토. 정해진 시한 내에 요청된 항의 또는 조사는 시의 매니저에 의해 검토되고 서면 결정 내용이 고객에게 제공됩니다. 이 검토 과정은 고객이 섹션 6 에 의해 연장, 할부 납부, 대체 납부 일정, 또는 삭감 조건을 받았는지를 고려합니다. 시는 시의 재량으로 정해진 시한을 넘긴 항의 또는 조사 요청을 검토할 수 있지만 이에 대해 항소는 할 수 없습니다.

6.3 시 의회에 대한 항소. 섹션 5 에 의해 시한 내에 항의 또는 조사 요청을 하고 불리한 결정을 받은 고객은 이 결정에 대해 시의 결정 발송 후 10 일 내에 시서기관에게 서면 항소 통지를 접수하여 시 의회에 항소할 수 있습니다. 항소 통지를 받은 후, 시서기관은 다음 시 의회 회의에서의 청문회를 준비하여 청문회 최소 10 일 내에 고객에게 시간과 장소에 대한 서면 통지를 합니다. 시 의회의 결정은 최종 결정입니다.

## 7. 납부 연장과 대체 납부 방식.

7.1 납부 연장과 다른 대체 납부 방식 요청 기한. 고객이 정상적인 납부 기간에 청구서를 납부할 수 없는 경우 섹션 6 에 설명된 납부 연장 또는 대체 납부 방식을 신청할 수 있습니다. 고객이 시에 의한 서비스 중지에 대한 서면 통지 발송 후 13 일 내에 신청할 수 있고 이 요청은 시의 매니저에 의해 검토됩니다. 납부 연장 및 대체 납부 방식에 대한 시의 결정은 최종적이고 시 의회에 항소할 수 없습니다.

7.2 납부 연장. 시의 승인이 나면, 미납액은 6 개월 미만의 기간으로 일시적으로 연장됩니다. 시의 재무책임자 또는 그의 피지명인은 재량으로 고객에 대한 연장 기간을 결정합니다. 고객은 시가 정한 연장 기간 내에 전체 미납액을 납부해야 하고 이후 발생한 수도 사용료는 기한 내에 납부해야 합니다. 연장 납부일은 서면 작성되어 고객에게 제공됩니다.

7.3 할부 납부. 시의 승인이 나면, 미납액은 시의 \_\_\_\_\_가 재량으로 결정한 12 개월 미만의 시의 재무책임자 또는 그의 피지명인에 의해 결정되는 대로, 재량에 따라. 할부 납부가 승인되면 미납액은 할부 기간으로 나누어지고 이 액수는 완납할 때까지 고객의 차후 청구서에 포함됩니다. 고객은 할부 납부 기간 동안 차후 발생한 모든 수도 사용료를 기한 내에 납부해야 합니다. 할부 납부 일정과 액수는 서면 작성되어 고객에게 제공됩니다.

7.4 대체 납부 일정. 시의 승인이 나면, 시의 \_\_\_\_\_가 재량으로 12 개월 시의 재무책임자 또는 그의 피지명인에 의해 결정되는 대로, 재량에 따라. 승인이 나면, 대체 납부 일정은 시가 설정한 납부일과 일치하지 않는 날짜에 일시불로 납부하거나 시의 납부 일정보다 많거나 적게 납부할 수 있습니다. 이 대체 납부 일정 기간 동안, 고객은 차후 발생한 모든 수도 사용료를 기한 내에 납부해야 합니다. 대체 납부 일정과 액수는 서면 작성되어 고객에게 제공됩니다.

7.5 요금 감면. 해당 없음.

7.6 준수 위반. 고객이 섹션 6 에 의한 납부 조정 승인을 받고 다음과 같은 사항; (1) 연장 기한 내에 미납 사용료 납부 (2) 할부 납부 일정에 따른 납부 (3) 대체 납부 일정에 따른 납부 또는 (4) 삭감 액수 납부 등을 준수하지 않으면 시는 수도 서비스를 종료합니다. 시는 서비스 중단 최소 5 일 전에 서비스 주소의 잘 보이는 곳에 서비스 중단에 대한 최종 통지를 게시합니다. 이 최종 통지에 대해 고객은 조사 또는 검토를 요구할 수 없습니다.

## 8. 저소득 고객을 위한 특별 프로그램.

8.1 재연결 비용 제한 및 이자 면제. 시에 연방빈곤수준의 200% 이하의 가구 소득에 대한 입증을 한 고객에 대해:

- (a) 재연결 비용은 영업 시간에는 \$50, 비영업 시간에는 \$150 로 제한됩니다. 이 제한은 시의 재연결 비용이 이 액수를 초과할 때만 적용됩니다. 이 제한은 2021 년 1 월부터 시작되는 노동국의 도시 고객의 소비자 물가지수 (CPI-U)에 따라 매년 조종됩니다.

(b) 미납액에 대해 12 개월마다 이자를 면제해 줍니다. 시는 고객의 요청 시점에서 미납액에 대한 이자 면제를 적용합니다.

8.2 자격 조건. 시는 (a) 고객 가구의 구성원이 현재 CalWorks, CalFresh, 일반 보조, Medi-Cal, SSI/주정부 보조 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 아동을 위한 California 특별 보조 영양 프로그램의 수혜자인 경우, 또는 (b) 고객이 위증 선서를 하며 가구의 연소득이 연방빈곤수준의 200% 미만이라고 증언하는 경우 고객이 연방빈곤수준 200% 이하라고 간주합니다.

## 9. 거주자 또는 입주자의 고객 절차.

9.1 적용. 본 섹션 8 은 서비스 주소의 건물 소유주, 임대주, 매니저, 또는 운영자가 기록된 고객이고 미납에 의한 서비스 중단 통지를 받은 경우에 적용됩니다.

9.2 시의 서비스 조건에 대한 동의. 시는 거주자가 시의 서비스 제공에 대한 조건에 동의하고 시의 규정 요건을 충족시키면 서비스를 제공합니다. 하지만, 한 명 이상의 거주자가 차후 발생하는 사용료에 대한 책임을 지거나, 또는 시에 법적으로 가능한 시의 규정을 지키지 못하는 거주자에 대해 선별적으로 서비스 중단을 할 수 있는 방법이 있는 경우 시는 이런 요건을 충족시킨 거주자에 대한 서비스를 제공합니다.

9.3 임차 입증. 미납 사용료를 지불하지 않고 고객이 되려면, 거주자는 미납 사용료는 임대인, 매니저, 또는 에이전트에 대한 것이라는 것을 입증해야 합니다. 입증은 리스 또는 임대 계약서, 렌트비 납부 영수증, 거주자가 임대하고 있다는 정부 문서, 또는 민법 섹션 1962 에 따른 정보를 포함하고 이에 국한되지 않습니다.

9.4 신용 쌓기. 이전의 일정 기간 서비스가 시에 대한 신용 쌓기의 조건이었다면, 이 기간 동안 거주 및 렌트비 납부로 충분합니다.

9.5 임대료에서 공제. 정부법 섹션 60371(d)에 따라, 본 섹션 8 에 의해 시의 고객이 된 거주자로 주택 수도 서비스 비용을 포함한 임대료를 지불하는 거주자는 이런 비용이 개별적으로 설명되지 않은 경우, 이전 기간에 시에 납부된 금액으로부터 공제를 받을 수 있습니다.

10. 노인 및 부양 성인에 대한 제 3 자에 대한 통지 서비스. 시는 65 세 이상 또는 부양 성인 (복지 및 기관법 섹션 15610(b)(1)에 의한 정의) 고객에 대해 체납 통지 및 서비스 종료에 대한 고객이 지정한 제 3 자에 대한 통지 서비스를 제공합니다. 이 통지는 서비스 종료를 막기 위한 정보를 포함합니다. 시는 이 통지를 서비스 종료 최소 10 일 전에 지정된 제 3 자에게 발송합니다. 이 서비스를 이용하려면 시가 제공하는 제 3 자 통지 서비스 신청서를 제출해야 하고 지정된

제 3 자의 서면 승낙이 필요합니다. 이 통지 서비스는 제 3 자에 대한 미납액에 대한 책임을 주지 않으며 서비스 종료를 방지 또는 지연시키지 않습니다.

11. **특정 서면 통지에 대한 언어.** 본 정책의 섹션 4 와 섹션 6.6 에 의한 서면 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로어, 베트남어, 한국어 그리고 시의 서비스 지역에서 10% 이상의 주민이 사용하는 언어로 제공됩니다.

12. **기타 구제 방법.** 수도 서비스 중단 외에 시는 법이 허용하는 기타 구제 방법 또는 다음을 포함하고 이에 국한되지 않는 방법을 통해 구제받을 수 있습니다: 부동산에 유치권 신청, 법적 조치, 또는 콜렉션 회사에 의뢰 등. 법적 조치로 시가 승소하면 시는 변호사 비용과 이자를 포함한 모든 비용에 대해 변제 받을 권리를 갖습니다.

13. **기타 고객 위반에 의한 수도 서비스 중단.** 시는 미납 외에 시 조례, 규칙, 또는 규정 위반에 대해 수도 서비스를 중단할 수 있는 권리를 가집니다.

14. **발생 수수료 및 비용.** 본 정책에서 설명한 사항 외에, 연체액을 포함하고 이에 국한되지 않는 다른 규칙, 규정 또는 시 정책에 따른 고객에 의해 발생한 수수료 및 비용은 기한 내에 납부되어야 합니다.

15. **시 공무원에 의한 결정.** 본 정책에 따라 시의 재무책임자가 내릴 수 있는 모든 결정은 그의 피지명인이 결정할 수 있습니다.