

## EVMWD 서비스 중단 및 항소 방침

### § 4055. 청구 및 결제

#### I. 불만 사항, 계정 조정 및 항소 (M-#2083, M-#3617)

1. 고객은 청구 기한 전 언제든지 청구 관련 불만 사항 및 조사 요청을 할 수 있습니다. 불만 사항 또는 조사 요청은 서면으로 이루어져야 합니다. 적시에 불만 사항 또는 조사 요청이 이루어질 시, 지역 관리자에 의해 검토될 것입니다. 구 관리자는 고객에게 서면으로 결정 내용을 제공할 것입니다. 검토 시 고객이 연장 또는 기타 결제 방법을 받았는지 여부가 포함될 것입니다. 구는 그 재량에 따라 적시에 되지 않은 불만 사항 또는 조사 요구를 검토할 수 있습니다.
2. 적시에 불만 사항 또는 조사 요구를 한 고객 중 구에 의해 불리한 결정을 받은 고객은 누구나 구의 결정 사항이 송부된 후 영업일 십(10)일 이내로 은 누구나 구 장관에게 서면으로 이의 제기 통지서를 제출해 이사회 결정에 항소할 수 있습니다. 항소 통지를 받으면, 구장관은 오는 이사회에서 관련 문제 청문회 일정을 잡고 회의 후 적어도 십(10) 일전 고객에게 청문회 시간과 장소를 서면으로 전달합니다. 이사회 결정은 최종 결정입니다.
3. 수도와/또는 하수도 요금이 부정확하게 측정된 계정은 오류가 발견된 날로부터 12 개월을 초과하지 않은 기간 동안 계산될 것입니다.
4. 12 개월 이상 기간 동안 계산이 되어야 하는 예외적인 상황은 이사회에서 논해집니다.

#### J. 연장 및 기타 결제 방법

1. 만약 고객이 결제 기간 동안 지급할 수 없다면, 고객은 결제 연장 또는 기타 결제 방법을 요청해야 합니다. 만약 고객이 서비스 중단 알림을 구에서 보낸 후 십(10)일 이내로 본인의 요청을 제출한다면, 요청은 구 관리자에 의해 검토될 것입니다.
2. 구가 승인하면, 미납 금액에 대한 고객의 결제는 연장, 분할 상환 또는 기타 결제 일에 따라 달라질 수 있습니다. 담당자는 재량에 따라 연장 또는 기타 결제 방법 약정을 결정할 것입니다. 고객은 승인된 결제 방법을 준수해야 하며 결제 방법이 시행되는 동안 모든 수도세 요금이 지급되도록 잔액을 유지해야 합니다.
3. 만약 고객이 지급 약정을 받았는데 실패한 경우: (a) 연장된 날짜까지 미납금 납부; (b) 결제 방법으로 결제; 또는 (c) 현재 수도세를 내지 못하면, 구에서는 수도 서비스를 중단할 것입니다. 구는 서비스 중단 전 적어도 48 시간 이전에 서비스 주소지의 눈에 잘 띄는 장소에 서비스 중단을 나타내는 마지막 경고를 보낼 것입니다.

**§ 4056. 서비스 중단** (M-3617, M-4019, R-15-02-07)

- A. 서비스 중단 알림 서비스를 요청한 해당인은 구에서 서비스 중단 알림을 통보하기 전까지 모든 요금을 지급할 책임이 있습니다.
- B. 미납으로 인한 서비스 중단 만약 청구서가 적어도 육십(60)일 연체된 경우, 구는 서비스 주소에 수도 서비스를 중단할 것입니다. 청구서를 받지 못한다 하더라도 고객의 책임은 면제되지 않습니다. 내야 할 금액이 구에 부채로 간주하면 상기 부채를 무시 또는 해당인, 회사 또는 기업은 해당 미납금에 대한 모든 책임을 집니다.
  1. 결제가 마감일까지 이루어지지 않으면, 구는 수도 서비스 중단 전까지 적어도 십오 일(15)일 고객의 주소지로 서비스 중단 알림을 보낼 것입니다. 알림은 서비스 중단일, 서비스 중단이 일어나지

않도록 필요한 지급액과 만약 서비스가 중단 시 서비스 복귀에 필요한 금액과 기타 법에서 요구하는 정보가 들어있습니다. 체납 알림 요금은 계정에 부과됩니다.

2. 만약 (i) 구가 단독 주택 거주, 다세대 주택 건물, 이동식 건물 또는 농장 캠프에 개별 서비스를 제공하고 소유주, 관리자 또는 운영자가 기록 고객이고; 또는 (ii) 기록 주소지 고객이 서비스 주소지 고객과 같지 않으면 구는 또한 수도 서비스 중단 이전 적어도 십오(15)일 이전에 서비스 주소지로 알림을 보낼 것입니다. 알림은 “소유주” 이름으로 송부되며 알림 내용에는 서비스 중단 알림 관련 정보가 포함될 것이고 구의 서비스 약정에 따라 체납 계정에 지급해야 할 금액을 지급할 필요 없이 구의 고객이 될 권리가 있음을 해당 주민에게 알릴 것입니다.
3. 만약 구가 마스터 미터를 통해 주민에게 물을 공급하면, 구는 서비스 중단 던 적어도 십(10)일 이전에 계정이 체납되고 서비스가 알림에서 지정한 날짜에 중단될 것임을 알리기 위해 최선의 노력을 기울일 것입니다. 구는 다음을 통해 알림을 제공할 것입니다: (i) 각 거주민의 주소로 알림 송부; (ii) 각 거주 동의 문에 알림 게시; (iii) 만약 각 거주 동으로 송부 또는 게시한 알림이 비실용적이거나 비효과적이라면, 각 거주 동 입구와 건물 진입구에 두(2) 장씩 알림을 게시하며; 또는 (iv) 최선의 노력을 기울여 “소유주”에게 서면 알림을 제공하는 것입니다. 알림은 “소유주”에게 전달되며, 서비스 중단 알림 관련 정보가 포함될 것이고 구의 서비스 약정에 따라 체납 계정에 지급해야 할 금액을 지급할 필요 없이 구의 고객이 될 권리가 있음을 해당 주민에게 알릴 것입니다.
4. 구는 또한 서비스 중단 이전 적어도 칠(7)일 이전에 사람 또는 전화로 고객의 건물에 거주하는 기록 고객 또는 성인에게 연락하려고 노력을 기울일 것입니다. 구는 지급 연장 가능성 또는 기타 결제 방법을 포함한 미결제로 인한 수도 서비스 중단을 알리기

위한 옵션을 논의하기 위해 서면 서비스 중단 정책 사본을 제공할 것입니다.

5. 만약 구가 사람 또는 전화로 고객의 건물에 거주하는 기록 고객 또는 성인에게 연락을 하지 못하면, 최선의 노력을 기울여 서비스 중단이 임박한 지역에 알림과 서비스 주소지의 눈에 띄는 곳에 서비스 중단 정책 사본을 남길 것입니다. 알림은 서비스 중단 이전 적어도 사십팔(48)일 이전에 주거지에 부착될 것입니다. 이사회 결정으로 수시로 결정되는 채납 처리 수수료는 계정에 추가됩니다.
6. 만약 서비스 중단 알림에 명시된 날짜까지 구에 결재가 되지 않으면 서비스는 중단되며 미터기에 잠금장치가 설치됩니다. 미터기에 잠금장치가 설치되면, 서비스 복구를 위해 이사회 결정으로 수시로 결정되는 재연결 수수료는 과거 잔액, 기타 벌금, 수수료 또는 계좌에 추가된 위약금에 추가되어 지급되어야 합니다. 결재는 현금, 소액환 또는 신용/직불 카드로 해야 합니다. 구는 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 구 사무실이 문을 열지 않는 기간 동안 미납으로 인해 수도 서비스를 중단하지 않습니다(*MO #4669*)
7. 구 지원으로부터 사전 승인 없이 고객이 서비스 복구를 시도하면 이사회 결정으로 수시로 결정되는 미터 잠금 제거 벌금이 고객님의 계정에 부과됩니다.
8. 재연결 수수료, 채납 수수료, 벌금, 위약금과 보증금을 포함한 계정 내 모든 잔액은 해당 시 수도 서비스가 복원 되기 전 지급되어야 합니다. 서비스를 복원하기 위한 결재는 현금, 소액환 또는 신용 카드로만 가능합니다.
9. 연방 빈곤선의 200% 이하 가구 소득을 보이는 거주자 고객의 경우 구는 일반 작동 시간 동안 오십 달러(\$50)로, 미작동 시간 동안 백오십 달러(\$150)로 재연결 수료를 제한할 것입니다. 이 제한은 2020 년 1 월부터 모든 도시 거주 고객에 노동 통계국의 소비자 물가 지수(CPI-U)에 따른 연 변경 사항에 따라 조정됩니다. 만약 (a) 가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조 보안 수익/주 보조 결재 프로그램 또는 여성, 영아와 아동용

캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램 또는 (b) 고객이 가구 연 수입이 연방 빈곤선의 200% 이하라고 위증죄를 선언한 경우, 주는 가구 수입이 연방 빈곤선의 200% 미만이라고 간주할 것입니다.

C. 규정 미준수 구는 기타 규범과 구의 규정에 준수하지 않는 경우 고객의 건물에 하수도 또는 수도 서비스를 중단할 권리가 있습니다. 고객은 규칙과 규정을 준수하지 않거나 위배 또는 위반으로 인해 서비스 중단을 알리는 구의 알림을 받을 권리가 있으며 이를 준수할 합당한 기회도 있습니다. 하지만 고객이 고객의 건물과 또는 구의 양수 장치 내에서 규정 미준수, 위배 또는 위반 상황을 만들었거나 만들 가능성이 있거나 공중위생, 안전과 복지에 위험하고 해가 될 수 있는 경우는 알림 사항이 줄 필요가 없습니다. 서비스 재연결 수수료는 건물이 구의 기준에 성공적으로 준수된 후 서비스 복원을 위해 필요할 수 있습니다.

1. 구 시설에 위험하거나 다른 고객의 서비스에 방해되는 장치 또는 기구 사용은 건물에서 서비스가 거부 또는 중단될 수 있습니다.
2. 주 또는 연합 법 위반에 교차 연결이 있는 건물에서는 서비스가 거부 또는 중단될 수 있습니다.
3. 필요하면 부정 또는 남용에서 구를 보호하기 위해 서비스가 중단될 수 있습니다.

D. 잔액이 있는 폐쇄 계정 미지급 잔액이 있는 경우 구에서는 이를 수금하기 위해 미지급 잔액이 있는 고객에게 알림 편지가 송부될 것입니다.

E. 서비스가 중단되지 않은 상황 구는 다음 상황에서는 미지급에 따른 주거 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다:

1. 고객 논쟁 또는 불평 사항에 대해 구가 조사하고 있을시;
2. 이사회에 항소하는 동안; 또는

3. 고객의 결제가 구에서 승인한 연장 또는 기타 결제 방법에 따라 진행되는 동안 고객은 승인된 결정 방법을 준수합니다.

F. 서비스가 중단되지 않는 특수 의료 및 경제적 상황

1. 구는 다음의 상황에 모두 준수되는 경우 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다:
  - a. 수도 서비스 중단으로 인해 주거 서비스가 제공되는 건물 거주자의 생명 위협 또는 건강과 안전에 심각한 위협이 되어 고객 또는 고객의 세입자가 면허가 있는 1 차 양육 제공자 승인서를 구에 제출 시; (매년 재인증을 위해 제출이 필요함)
  - b. 고객이 구의 일반적인 청구 주기내에 수도 서비스 지급이 경제적으로 힘들다고 선언을 한 경우입니다. 만약 (a) 가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보조 보안 수익/주 보조 결제 프로그램 또는 여성, 영아와 아동용 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램 또는 (b) 고객이 가구 연 수입이 연방 빈곤선의 200% 이하라고 위증죄를 선언한 경우, 고객은 일반적인 청구 주기 동안 경제적으로 지급이 불가능한 것으로 간주합니다; 그리고
  - c. 고객이 체납 수수료에 대해 연장 또는 기타 결제 방법에 동의해야 합니다.
2. 위의 상황을 모두 만족하는 고객의 경우 구는 고객에게 구의 재량에 따라 연장 또는 기타 결제 방법을 제안할 것입니다. 구의 관리자는 고객이 제공한 정보와 문서와 구의 결제 필요를 고려해 가장 적합한 결제 방법을 선택할 것입니다.

3. 고객은 (1) 항 조건이 충족되었음을 알릴 책임이 있습니다. 고객의 문서를 받은 후, 구는 칠(7)일 이내에 문서를 검토하여: (a) 구가 선택한 기타 결제 방법을 고객에게 알리고 기타 방법에 참여할 고객의 서명된 승인을 요청할 것이고; (b) 고객에게 추가 정보를 요청하거나; 또는 (c) (1) 항목 조건에 고객이 충족되지 않았음을 알릴 것입니다.
  4. 구는 만약 이 항목에 따른 연장 또는 기타 결제 방법 약정을 받은 고객이 육십(60)일 또는 그 이상 다음 내용 중 어떤 것도 수행하지 않는 경우 수도 서비스를 중단할 것입니다. 내용은 다음과 같습니다: (a) 연장된 결제일까지 미결제금액을 지급; (b) 승인된 결제 방법 하에 금액 지급; 또는 (c) 현 수도 서비스 금액을 지급하는 것입니다. 구는 서비스 중단 이전에 적어도 영업일 오(5)일전에 서비스 주소지의 잘 보이는 곳에 서비스 중단 최종 알림을 게시할 것입니다. 최종 알림은 고객에게 구에 의한 조사 또는 검토 자격을 부여하지 않습니다.
- G. 연락처 수도 청구서에 관한 질문 또는 도움이 필요하시면 고객은 (951) 674-3146, 옵션 1 을 이용해 구의 소비자 서비스 직원과 연락할 수 있습니다. 또한 구 공휴일을 제외한 월요일부터 목요일, 오전 7:30 에서 오후 5:30, 금요일은 오전 7:30 에서 오후 4:30 에 구의 소비자 서비스 데스크로 오시면 직원을 만나실 수 있습니다.