

거주지 수도 서비스 중단 정책

2019년 12월 11일 이사회 채택

2020년 2월 1일부터 효력 발생



1. **적용되지만 비주거 수도 서비스에는 적용되지 않습니다.** 본 정책과 다른 규칙, 규정, 또는 지역 정책이 충돌하는 경우 본 정책이 적용됩니다.
2. **연락처.** 수도 서비스 청구서에 대한 질문 또는 도움은 본 수도국 고객 서비스 담당자에게 전화 (909) 889-9501 로 문의할 수 있습니다. 고객 여러분은 월요일부터 목요일은 오전 8 시부터 오후 5 시, 금요일은 오전 7:30 분부터 오후 4:30 분까지, 그리고 두번째 및 네번째 화요일은 오전 9 시부터 오후 5 시까지 본 수도국 고객 서비스 창구로 직접 방문하실 수도 있습니다. 수도국은 휴일에는 근무하지 않습니다.
3. **청구서 절차.** 수도 사용료는 한달에 한 번 또는 이사회가 정한 기간에 수도국에 납부합니다. 수도 서비스에 대한 청구서는 청구서에 대한 발송일 또는 전자 메일 발송 후 20 일 내에 납부해야 합니다. 이 기간 내에 납부되지 않은 사용료는 연체로 간주됩니다.
4. **미납에 의한 수도 서비스 중단.** 연체일로부터 60 일 이내에 청구서가 완납되지 않으면 수도 서비스는 중단됩니다.
 - 4.1. **미납 통지.** 수도국은 수도 서비스 중단 최소 25 일 전에 고객에게 우편 통지 (연체 통지)를 보냅니다. 이 통지는 다음과 같은 내용을 포함합니다:
 - (a) 고객 이름 및 주소
 - (b) 미납 액수
 - (c) 서비스 중단을 피하기 위한 납부일 또는 납부 조정 가능일
 - (d) 고객의 서비스 또는 청구서에 대한 항의 또는 조사 신청 또는 항소에 대한 절차
 - (e) 납부일 연장, 분할 납부, 또는 대체 납부 일정 등을 포함하는 대체 납부 조정 요청에 대한 절차 설명
 - (f) 필요한 경우 경제적 지원에 대한 정보 획득 절차, 그리고
 - (g) 고객의 납부 조정 신청 또는 추가 정보를 위한 전화번호.
 - 4.2. **거주자 또는 임차인에 대한 서면 통지.**
 - (a) 수도국은 다음과 같은 상황에서 수도 서비스 중단 최소 25 일 전에 서비스 주소에 거주하는 거주자에게 통지를 합니다:
 - (i) 수도국은 단독 주택, 다가구 건물, 모빌 홈 공원에 각각 미터기 서비스를 제공하고 소유주, 매니저, 또는 운영자가 기록된 고객 또는
 - (ii) 고객 주소가 서비스 주소와 일치하지 않음. 섹션 4.1 의 정보를 포함하는 통지를 “거주자”에게 발송되고 연체 금액을 납부하지 않아도 수도국의 고객이 될 수 있는 권리를 가진다는 사항을 알립니다. 거주자의 수도국 고객이 되는 조건은 아래 섹션 8 에 제공됩니다.
 - (b) 수도국이 미터기를 사용해 수도를 공급하는 경우, 수도국은 최선의 노력으로 서비스 중단 최소 10 일 전에 거주자에게 미납 상황을 알리고 통지일에 서비스가 중단됨을 알립니다. 수도국은 다음과 같은 방법 중 한가지를 사용하여 통지를 제공합니다:
 - (i) 각 거주지에 대한 통지 발송
 - (ii) 각 거주지 문에 통지 게시
 - (iii) 각 거주지에 대한 통지 제공이 불가능하면 2 장의 통지를 공동 구역과 건물 진입구에 각각 게시합니다. 또는

- (iv) 거주자에 대한 통지 제공을 위해 합리적인 최선의 노력을 합니다. 상기 섹션 4.1의 정보를 포함하는 통지를 “거주자”에게 발송되고 연체 금액을 납부하지 않아도 수도국의 고객이 될 수 있는 권리를 가진다는 사항을 알립니다. 거주자의 수도국 고객이 되는 조건은 아래 섹션 8에 제공됩니다.
- 4.3. 직접 또는 전화 통지. 수도국은 또한 직접 방문 또는 전화를 통하여 고객에게 연락을 취하려고 최선의 노력을 할 것입니다:
 - (a) 서비스 중단 최소 15일 전에 수도국은 고객에 대한 전화 통지를 통하여 서비스 중단을 알리고 본 정책 사본과 미납에 의한 수도 서비스 중단을 피하기 위한 납부 연장 또는 기타 납부 조정 방법에 대한 상담 기회를 서면으로 제공합니다.
 - (b) 서비스 중단 최소 10일 전에, 수도국은 서면으로 연체 사항 (최종 통지)을 알리고 통지일에 서비스가 중단됨을 알립니다.
- 4.4. 서비스 주소에 대한 통지 게시. 수도국이 서비스 주소의 고객 또는 성인과 직접 또는 전화로 연락을 취할 수 없는 경우, 수도국은 최선의 노력으로 거주지에 대한 서비스 중단 통지와 본 정책 사본 1부를 서비스 주소에 잘 보이는 곳에 게시합니다. 이 통지와 정책 사본은 서비스 중단 전 최소 48시간 게시됩니다. 본 통지는 다음과 같은 내용을 포함합니다:
 - (a) 고객 이름 및 주소
 - (b) 미납 액수
 - (c) 서비스 중단을 피하기 위한 납부일
 - (d) 고객/거주자가 수도국으로부터 정책 사본 신청 또는 추가 정보를 받기 위한 전화번호.
- 4.5. 서비스 중단이 되지 않는 상황. 수도국은 다음과 같은 상황에는 미납에 의한 거주지 수도 서비스 중단을 하지 않습니다:
 - (a) 아래 섹션 5.1에 따른 고객의 의의 제기 또는 항의에 대해 수도국이 조사를 하고 있는 상황
 - (b) 아래 섹션 5.3에 따른 이사회에 대한 항소가 계류중인 상황, 또는
 - (c) 아래 섹션 6에 따라 수도국이 승인한 납부 연장, 분할 납부, 대체 납부 일정, 또는 납부 금액 삭감이 시행 중이고 고객이 이 승인된 납부 조정을 준수하는 상황.
- 4.6. 특별한 의료 상황 및 경제적 상황에 따라 서비스 중단이 되지 않는 상황.
 - (a) 수도국은 아래의 모든 상황이 충족되는 경우 수도 서비스를 중단하지 않습니다:
 - (i) 고객은 수도국에 자격이 있는 주치의의 수도 서비스 중단은 거주자의 생명에 심각한 위협을 주거나 건강 및 안전에 심각한 위협을 줄 수 있다는 증명서를 제출해야 합니다.
 - (ii) 고객은 수도국의 정상적인 청구일에 서비스 사용료를 낼 수 없다는 경제적 상황을 설명합니다. 다음과 같은 경우에 고객은 정상적인 청구일에 서비스 사용료를 납부할 수 없는 것으로 간주됩니다:
 - 1) 고객 가정 구성원이 CalWorks, CalFresh, 일반 지원, 메디컬, SSI/주정부 보조 프로그램, 또는 여성, 유아, 그리고 아동을 위한 캘리포니아 특별영양지원 프로그램 수혜자인 경우, 또는
 - 2) 고객이 위증에 대한 처벌을 인지하고 가구 연 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 이하라는 것을 신고한 경우 그리고
 - (iii) 고객이 납부 연장, 분할 납부, 또는 미납 사용료에 대한 금액 삭감 등의 대체 납부 조정을 하는 경우.

- (b) 상기한 모든 조건을 충족시키는 고객에 대해 수도국은 재량에 따라 다음의 옵션 중 한가지를 제안합니다:
 - (i) 납부일 연장
 - (ii) 미납 잔액에 대한 분할 납부, 또는
 - (iii) 금액 삭감.
수도국의 제너럴 매니저는 고객이 제공한 정보와 문서 및 수도국의 사정에 따라 가장 적절한 납부 조정을 선택합니다.
- (c) 고객은 (a)항의 조건을 충족시킨다는 것을 보여줘야 합니다. 고객으로부터 문서를 수령 후, 수도국은 7 일내에 검토를 합니다. 그리고:
 - (i) 수도국이 선택한 대체 납부 조정안을 통지하고 고객의 승낙 서명을 요구합니다.
 - (ii) 고객으로부터 추가 정보를 요청합니다, 또는
 - (iii) 고객이 (a)항의 조건을 충족시키지 못한다고 통지합니다.
- (d) 수도국은 다음과 같은 경우 서비스 중단 최소 5 일전에 서비스 중단에 대한 최종 통지를 서비스 주소의 잘 보이는 장소에 게시합니다.
 - (i) 고객이 미납액에 대한 분할 납부 계약 또는 연장 또는 삭감 조정안을 60 일 이상 준수하지 못하는 경우.
 - (ii) 고객이 미납액에 대한 분할 납부, 또는 연장 또는 삭감 조정안을 시행 중 현재의 거주지 수도료를 60 일 이상 납부하지 않는 경우.
 - (iii) 최종 통지는 고객에 의한 조사 또는 검토 요청에 대한 권리를 주지 않습니다.

4.7. 서비스 중단 시간. 수도국은 토요일, 일요일, 법정 공휴일, 또는 수도국의 영업 시간 외에는 미납에 의한 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

4.8. 서비스 재개. 서비스가 중단된 고객은 서비스 재개를 위해 전화 또는 직접 방문하여 수도국에 연락할 수 있습니다. 서비스 재개는 아래 금액을 납부한 후 재개됩니다:

- (a) 이자 및 벌금을 포함한 미납금 납부
- (b) 섹션 7.1 에 따른 재연결 비용, 그리고
- (c) 수도국이 요구하는 보증금.

5. **청구서에 대한 이의 제기 또는 항소 절차.**

5.1. 이의 제기 또는 조사 요청 시기. 고객은 청구서 수령 후 15 일 내에 청구서 액수에 대해 이의 제기 또는 조사를 요청할 수 있습니다. 청구서는 발송 후 5 일 내에 수령하는 것으로 간주됩니다 [이메일은 발송 후 즉시].

5.2. 수도국의 검토. 기간 내에 신청된 이의 신청 또는 조사 요청은 수도국의 재무 책임자에 의해 검토되어 서면으로 결정 사항이 고객에게 제공됩니다. 이 검토는 고객이 섹션 6 에 따른 납부 연장, 분할 납부, 대체 납부 일정, 또는 납부 금액 삭감 등에 대한 정보를 받았는지에 대한 검토도 포함됩니다. 수도국은 재량으로 기간이 지난 이의 신청 또는 조사 요청에 대한 검토도 할 수 있습니다. 그러나 이런 이의 신청이나 조사 요청은 항소할 수 없습니다.

5.3. 이사회에 대한 항소. 섹션 5 에 의한 이의 제기 또는 조사 요청이 수도국에 의해 부정적 결과를 받은 고객은 10 일내에 수도국 총무에게 서면 항소 통지를 제출하여 이사회에 항소할 수 있습니다. 항소 통지를 받은 후 수도국 총무는 다음 이사회 회의에서 심리 상정하고 고객에게 회의 최소 10 일 전에 서면 통지를 하여 심리 시간 및 장소를 통지합니다. 이사회회의 결정은 최종 결정입니다.

6. **납부 연장 및 기타 대체 납부 조정.**

- 6.1. 납부 연장 또는 기타 납부 조정 요청 기간. 정상적인 납부 일자에 납부를 할 수 없는 고객은 섹션 6 에 다른 납부 연장 또는 기타 납부 조정 요청을 할 수 있습니다. 섹션 4.1 에 따른 서비스 중단 통지를 받은 고객이 13 일내에 요청을 하면, 수도국의 매니저에 의해 검토됩니다. 납부 연장 및 기타 대체 납부 조정에 대한 수도국의 결정은 최종적이고 이사회에 항소할 수 없습니다.
- 6.2. 납부 연장. 수도국이 승인하면, 고객의 미납 사용료는 50 일까지 일시적으로 연장됩니다. 고객은 수도국이 정한 일자까지 미납 사용료 전액을 납부해야 하고 차후의 모든 수도 사용료는 연체없이 납부해야 합니다. 1 년에 3 회 이상 연장할 수 없습니다.
- 6.3. 분할 납부. 수도국이 승인하면, 수도국의 재무 담당자의 재량으로 고객의 미납 사용료는 12 개월까지 분할 납부할 수 있습니다. 분할 납부가 승인되면, 미납 액수는 분할 기간 월수에 의해 나누어지고 이 액수는 완납될 때까지 고객의 월 청구서에 추가됩니다. 분할 일정과 액수는 서면으로 작성되어 고객에게 전달됩니다. 12 개월에 한번 신청할 수 있습니다.
- 6.4. 금액 삭감. 수도국이 승인하면, 총 연체 액수를 넘지 않는 미납액에 대한 삭감을 받을 수 있습니다. 이 삭감액은 다른 고객의 수도료 또는 수수료에 의해 총당될 수 없습니다. 수도국의 재무 담당자는 다음과 같은 상황에 따라 재량으로 삭감 결정 및 삭감 액수를 결정합니다:
- (a) 수도국의 삭감액에 대한 자금 총당 상황
 - (b) 고객의 경제적 어려움 제시, 그리고
 - (c) 고객의 과거의 납부 기록 또는 삭감 기록. 삭감 액수 및 납부 일자는 서면으로 작성되어 고객에게 전달됩니다.
- 6.5. 미준수. 고객이 섹션 6 에 따라 납부 조정 승인을 받았지만:
- (a) 연장 기간까지 미납 사용료를 납부하지 않거나;
 - (b) 분할 납부 일정에 납부하지 않거나; 또는
 - (c) 삭감액을 납부일까지 납부하지 않으면, 수도국은 수도 서비스를 중단합니다.
 - (d) 수도국은 서비스 주소의 잘 보이는 곳에 서비스 최종 중단 통지를 최소 5 일동안 게시합니다. 최종 통지는 고객의 조사 또는 검토 요청 권리를 주지 않습니다.

7. **저소득 고객을 위한 특별 프로그램.**

- 7.1. 재연결 비용 제한 및 이자 면제. 가구 소득이 연방 빈곤선 200% 이하인 고객에게 수도국은:
- (a) 재연결 비용을 정상 업무 시간에는 \$50 그리고 업무 시간 이외에는 \$150 로 제한합니다. 이 제한은 수도국의 실제 재연결 비용이 이 액수를 초과할 때만 적용됩니다. 이 제한은 2021 년 1 월 1 일 기점으로 연간 비례 지표에 따라 조정되는 도시 소비자 (CPI-U) 물가 지수에 대한 노동부 통계에 따라 매년 조정됩니다.
 - (b) 12 개월에 한 번 연체 사용료에 부과된 벌금을 면제합니다. 수도국은 고객 요청 시의 미납된 벌금에 대한 면제를 해줍니다.
- 7.2. 자격 조건. 수도국은 고객이 다음과 같은 경우에 가구 소득이 연방 빈곤선 200% 이하라고 간주합니다:
- (a) 고객 가구 구성원이 CalWorks, CalFresh, 일반 지원, 메디컬, SSI/주정부 보조 프로그램, 또는 여성, 유아, 그리고 아동을 위한 캘리포니아 특별영양지원 프로그램 수혜자인 경우, 또는
 - (b) 고객이 위증에 대한 처벌을 인지하고 가구 연 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 이하라는 것을 신고한 경우.

8. **거주자 또는 임차인의 수도국 고객이 되는 절차.**
 - 8.1. **적용.** 섹션 8 은 건물 소유주, 임대인, 매니저, 또는 운영자의 서비스 주소가 고객으로 기록되어 있고 미납에 의한 연체 통지를 받은 경우에만 적용됩니다.
 - 8.2. **수도국 서비스 조건에 대한 동의.** 수도국은 거주자가 수도국의 서비스 조건과 규칙 및 규정에 동의하는 경우 서비스를 제공할 수 있습니다. 따라서, 한 명 이상의 거주자가 추후의 사용료에 대한 책임을 질 의사가 있거나, 또는 수도국의 규칙과 규정 요건을 충족시키지 못하는 고객에 대해 법적으로 수도국이 선별적으로 서비스 중단에 사용할 수 있는 방법이 있으면 수도국은 본 요건을 충족시키는 추가 거주자에 대한 서비스를 제공할 수 있습니다.
 - 8.3. **임차 증명.** 연체 사용료를 지불하지 않고 고객이 되기 위해서 거주자는 연체 고객은 임대인, 매니저, 또는 거주지의 에이전트라는 것을 증명해야 합니다. 이 증명은 리스 또는 임대 계약서, 임대인, 매니저, 또는 에이전트가 서명한 임대료 영수증 또는 민법 섹션 1962 에 따른 정보 등을 포함하고 이에 국한되지 않는 수도국의 재량에 의한 증명을 포함합니다.
 - 8.4. **신용 설정 방법.** 이전 서비스가 보증금 면제를 위한 신용 설정 기간 중의 서비스인 경우, 이 기간동안 수도국이 승인할 수 있는 거주 및 임대료 지급 등의 증거로 대신할 수 있습니다.
 - 8.5. **임대료 삭감.** 정부법 섹션 60371(d)에 따라, 섹션 8 에 따라 수도국의 고객이 된 거주자로 주기적 지급이 별도의 사용료 내역이 없는 수도 사용료를 포함하면 이전 납부 기간 동안에 수도국에 지불한 사용료를 주기적 지급에서 삭감 받을 수 있습니다.

9. **연 보고.** 수도국은 미납에 의한 거주지 수도 서비스 중단 건수에 대해 매년 수도국 인터넷 웹사이트와 주정부 수자원 조절위원회에 보고해야 합니다.

10. **서면 통지의 언어.** 본 정책의 섹션 4 와 6.6 의 모든 서면 통지는 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어, 그리고 수도국 지역 내 10% 이상의 인구가 사용하는 언어로 작성됩니다.

11. **기타 구제 방법.** 수도 서비스 중단 외에 수도국은 기타 적용법에 따라 미납 수도 사용료에 대한 다음과 같은 방법의 구제 방법을 사용합니다: 부동산에 대한 선취특권 설정, 소송 또는 법적 조치, 또는 미납액에 대한 콜렉션 회사에의 의뢰. 법적 조치가 수도국의 승수로 결정되면 수도국은 변호사 비용 및 이자를 포함한 모든 비용에 대해 지급을 받을 권리를 가집니다.

12. **기타 고객 위반에 대한 수도 서비스 중단.** 수도국은 미납 위반 외의 고객의 수도국의 조례, 규칙, 또는 규정 위반에 대해 수도 서비스 중단을 할 권리를 가집니다.

13. **발생 수수료 및 비용.** 본 정책에서 명확히 언급된 사항을 제외하고 사용료 미납을 포함하고 이에 국한되지 않는 수도국의 규칙, 규정 또는 정책에 따라 발생한 모든 수수료 및 비용은 지불되어야 합니다.

14. **수도국 직원의 결정.** 수도국 제너럴 매니저/CEO 또는 재무 담당자의 결정은 이의 지명인에 의하여 수행될 수 있습니다.



OFFICE HOURS

Monday – Thursday 8:00am – 5:00pm
2nd and 4th Tuesday 9:00am – 5:00pm
Friday 7:30am – 4:30pm

WEBSITE

eastvalley.org

CUSTOMER SERVICE & AFTER-HOURS EMERGENCY SERVICE

(909) 889-9501

DISTRICT BOARD MEETINGS

2nd and 4th Wednesday of each month at 5:30pm
District Headquarters Board Room
31111 Greenspot Road, Highland, CA 92346

@eastvalleywater

