



## POWAY 시의 주거용 수도 서비스 중단 방침

### 1. 체불 구좌

1.1 상수도 서비스의 요금은 두 달에 한 번 또는 시가 정한 기타 기간에 따라 시에 지불해야 합니다. 상수도 서비스의 모든 청구서는 시가 청구서를 우송한 날짜로부터 11 일째 되는 날까지 지불되어야 합니다. 해당 기간 동안 지불되지 않은 경우는 체불로 간주합니다. 일단 청구서를 수령하면 청구서가 우송된 후 76 일째 되는 날 상수도 서비스가 중단 될 때까지 지불 조정을 요청할 수 있습니다. (대안은 제 2 항을 보시오.)

1.2 구좌가 체불되면 다음과 같은 일들이 일어날 것입니다.

A. 수도 요금 청구서가 우송된 후 27 일째 되는 날에 전화, 문자 또는 이메일 독촉장을 보내서 다음 주부터 연체료가 부과될 것이라는 것을 알립니다.

B. 수도 요금 청구서가 우송된 후 34 일째 되는 날에 연체료가 구좌에 부과되며 체불 통지서가 기록 상의 소비자에게 우송됩니다. 해당 통지는 다음과 같은 내용을 포함합니다.

- 1) 소비자의 이름 및 주소
- 2) 체불된 금액
- 3) 수도 서비스 중단을 피하기 위해 요금을 지불해야 하는 날짜
- 4) 체불된 요금을 지불하기 위한 기간 연장 신청 방법
- 5) 청구서에 기재된 금액이 정확한 금액이 아니라고 생각되는 경우 항소하는 방법
- 6) 지불 연기, 요금 할인 또는 대안 지불 계획 신청 방법

추가로 시는 다음과 같은 경우 서비스 주소지에 거주하는 실제 입주인에게 통지서를 보낼 것입니다. 마스터 미터가 장착된 수도, 단독 주택에 개인 미터가 설치된 수도, 다세대 주거 건물, 모빌 홈 또는 모빌 팍 또는 농장 근로자 숙소 그리고 주인, 매니저, 또는 고용주가 기록 상 소비자이거나 또는 기록 상의 소비자가 서비스 주소지와 동일하지 않은 경우입니다. 만약 세입자/입주자 통지서를 전달할 수 없는 경우 시는 주소지를 방문할 것이며 서비스 연결을 받은 건물에 육안으로 잘 보이는 위치에 수도 서비스 중단을 고려하고 있다는 서면 통지를 게시할 것이며 이는 필수 조건은 아니지만, 해당 건물에 공공 통행로로부터 차량이 통과하는 입구에 게시할 수 있습니다. 해당 통지서는 만약 입주인이 서비스 조건을

준수한다면 체불된 액수를 지불하지 않아도 시의 수도 서비스 소비자가 될 수 있는 권리가 있다는 내용을 알려주는 것입니다. 입주자가 시의 소비자가 되는 조건들은 아래 제 4 항을 보십시오.

- C. 수도 요금 청구서가 우송된 후 69 일째 되는 날, 자동 전화 그리고/또는 문자 메시지를 구좌에 있는 전화번호를 통해 보낼 것이며 이는 해당 구좌가 체불 되었으며 계속 체불로 남아 있는 경우 연체료가 부과되며 수도 서비스가 중단될 것이라는 것과 소비자는 본 방침의 사본을 요청할 수 있다는 내용을 알려주는 것입니다.
- D. 수도 요금 청구서가 우송된 후 74 일째 되는 날, 수도 서비스 중단 통지서가 서비스 주소지에 육안으로 잘 보이는 곳에 남겨져 있을 것이며 이는 입주자에게 수도 서비스가 체불로 인해 48 시간 안에 중단될 것이라는 것과, 문에 다는 꼬리표 비용 및 수도 차단 비용이 구좌에 부과될 것을 알리는 것입니다. 체불된 수도 요금 및 관련 수수료는 중단 통지서에 구체적으로 명시한 날짜와 시간까지 반드시 시가 받도록 해야 합니다.
- E. 수도 요금 청구서가 우송된 후 76 일째 되는 날, 시는 체불로 인해 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.
- F. 만약 수도 서비스 중단 이후 1주일 한 주 동안 지불이 되지 않으면 체불로 인해 수도가 원래 차단된 날짜를 기준으로 구좌는 닫힙니다. 동일한 연결을 통해 수도 서비스를 시작하고자 하는 모든 소비자들은 구좌가 체불된 기간 동안 소비된 수도물에 대해 본인이 책임이 없다는 것을 증명하는 서류를 제시하여야 합니다.

## 2. 수도 서비스가 중단되지 않는 경우

- 2.1 소액 잔액 구좌 – 최대 \$50 에 해당하는 잔액은 다음 수도 요금 청구 때까지 연체료 및 벌금이 부과되지 않습니다.
- 2.2 소비자가 지불에 있어서 시가 승인한 연장, 할부 상환 또는 대안 지불 계획의 대상이 되거나 승인된 지불 계획을 준수하고 있는 경우에는 수도 서비스를 중단하지 않습니다. 각 소비자는 동일한 수도 연결을 통해 같은 시기에 연장, 할부 상환 또는 대안 지불 계획의 혜택을 한 번(1)만 받을 수 있습니다. 시가 승인한 지불 조정은 소비자의 과거 지불 내역 및 계약 조건의 준수 여부에 근거하여 제한될 수 있습니다. 이런 지불 조정 계획도 12 개월을 초과할 수 없습니다. 청구서가 우송된 후 74 일째 되는 날 이전에 시가 지불되지 않은 잔액에 대한 연장, 할부 상환 또는 대안 지불 계획을 승인 할 수 있지만 해당 조정은 해당 조정 후에 발생하는 수도 요금은 마감일 전에 지불한다는 조건하에 가능합니다. 승인된 지불 조정의 조건을 준수하지 못할 경우 서면 수도 서비스 중단 통지서를 받을 수 있습니다. 시는 적어도 수도 서비스 중단으로부터 영업일 5 일 이전에 서비스 주소지에 육안으로 잘 보이는 위치에 수도 중단의 의도를 밝히는 최종 통지서를 게시하고 해당 구좌에 문 꼬리표 비용이 부과될 것을 알릴 것입니다. 해당 최종 통지서를 받으면 시의 조사 및 검토에 대한 자격이 없습니다.
- 2.3 추가로 시는 다음의 모든 조건이 충족되는 경우 수도 서비스 중단을 하지 않을 것입니다.

- A. 소비자 또는 소비자의 세입자가 주치의 또는 면허를 가진 의사 또는 집도의로부터 수도 서비스의 중단이 해당 장소의 거주인의 생명에 위협이 되거나 건강과 안전에 있어서 심각한 위협이 된다는 인증서를 받아 제출하는 경우 그리고
- B. 소비자가 재정적으로 정상적인 청구서 주기 내에 지불을 하지 못할 경우입니다. 이는 다음과 같은 서류 중 한 가지를 통해 증명할 수 있습니다.
- 1) 해당 가구의 일원이 다음 중 한가지 프로그램의 수혜자임을 보여주는 경우
    - CalWorks
    - CalFresh 일반 보조금
    - Medi-Cal
    - 추가 사회보장 수입/주정부 추가 지불 프로그램
    - 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램(WIC)
  - 2) 또는 해당 가구의 수입이 연방 빈곤 수준의 200%에 미치지 못하는 경우 그리고
- C. 소비자가 해당 체불 요금에 관하여 연장, 할부 상환 계획 대안 지불 조정 계약을 기꺼이 체결하고자 하는 경우

상기 조건을 모두 충족하는 소비자는 시가 시의 재량권에 의해 선택한 다음과 같은 조건을 제시할 것입니다. (1) 한 번의 연장 (2) 대안 지불 계획

소비자는 상기 조건들이 충족되었다는 것을 보여주어야 하는 책임이 있습니다. 소비자로부터 서류를 수령한 후 시는 서류를 7 일 이내에 검토하여 다음과 같은 조치를 취할 것입니다. (1) 소비자에게 시가 정한 대안 지불 조정 계획에 대해 통보하고 해당 계획에 소비자가 참여하는 것에 동의하는 서명을 요구 (2) 소비자로부터 추가 정보를 요청 또는 (3) 해당 소비자가 상기 조건을 충족시키지 못하였음을 알림.

시는 본 조항에 근거하여 지불 조정 계획을 받은 소비자가 다음과 같은 조건들 중 한 가지를 60 일 이상 하지 않을 경우 수도 서비스를 중단 할 수 있습니다. (a) 미지불된 잔액을 연장 마감일 까지 지불함 (b) 대안 지불 계획 하에 지불해야 하는 금액을 지불함 (c) 현재 발생한 수도 요금을 지불함. 시는 적어도 수도 서비스 중단으로부터 영업일 5 일 이전에 서비스 주소지에 육안으로 잘 보이는 곳에 수도 중단의 의도를 밝히는 최종 통지서와 해당 구좌에 문 꼬리표 비용이 부과될 것을 게시할 것입니다. 최종 통지서를 받으면 시의 조사 및 검토에 대한 자격이 없습니다.

2.4 집주인-세입자 상황에 있을 경우 입주자는 본 방침의 제 4 항에 근거하여 수도 서비스를 신청할 수 있습니다.

### 3. 수도 서비스의 복구

3.1 수도 서비스는 다음의 방법 중 한 가지를 통해 수도 요금 전액을 영업 시간 내에 지불한 경우 재연결 비용 없이 복구될 수 있습니다.

- A. 수도 요금을 시청의 소비자 서비스부에 지불
- B. 수도 요금을 온라인을 통해 지불하고 확인 번호를 제출하여 시가 지불을 확인한 경우
- C. 수도 요금을 시의 자동 지불 시스템을 통해 전화로 지불하고 확인 번호를 제출하여 시가 지불을 확인한 경우
- D. 수도 요금을 현금으로 시가 승인한 업체에 지불하여 확인 번호를 제출하여 시가 지불을 확인한 경우

### 3.2 폐점 시간의 수도 서비스 복구

- A. 수도 서비스는 주중, 주말 휴일 동안 오후 3:30 이후 복구될 수 있으며, 월요일부터 금요일 까지 오후 5:00 부터 9:00 까지 그리고 주말과 휴일에는 오전 7:00 부터 오후 9:00 까지 다음의 경우에 복구 될 수 있습니다.
  - 1) 3.1 항의 B 항부터 D 항에 해당하는 방식으로 수도 요금을 지불함
  - 2) 소비자는 폐점 시간 수수료에 대해 통보를 받으며, 해당 수수료를 인정하며 양식에 나와 있는 마감일 또는 다음 영업일 까지 소비자 서비스부에 연락하여 해당 수수료를 지불하는 것에 동의하는 계약서에 서명한 경우를 말합니다.

## 4. 입주자 또는 세입자가 시의 소비자가 되는 절차

- 4.1 주거용 수도 서비스 주소지의 건물 주인, 집주인, 매니저, 기존 수도 연결 운영자가 기록 상 소비자로 기록되어 있고, 체불로 인해 수도 서비스 중단을 알리는 통지서가 발행되었으며, 수도 서비스 중단이 시의 소비자가 아닌 다른 사람들의 수도 서비스에 지장을 주는 경우에만 제 4 항이 적용됩니다.
- 4.2 입주자가 예치금(디파짓) 조건 등을 포함하는 수도 서비스의 조건에 동의한다면 시는 실제 입주자들에게 기존의 연결을 통하여 수도 서비스 가입을 허락할 것입니다. 그러나 한 명 또는 그 이상의 입주자가 시가 인정할 수 있는 수준으로 구좌에 청구되는 후속적 수도 요금에 책임을 받아들이는 경우 또는 시의 규정과 규칙 조건들을 충족하지 못하는 해당 입주자들의 수도 서비스를 선택적으로 중단 하기 위한 합법적인 물리적인 수단이 있다면, 시는 해당 조건을 충족하는 입주자에게 수도 서비스를 제공할 것입니다.
- 4.3 체불된 구좌에서 지불해야 하는 금액을 지불하지 않고도 소비자가 될 수 있는 자격을 가지려면 입주자는 기록 상의 기존 체불 구좌 소비자가 집주인, 매니저 또는 거주지 대리인이라는 것을 증명해야 합니다. 해당 증명은 다음과 같은 항목을 포함하지만 이에 제한되지는 않습니다. 즉, 임대차(리스) 계약서, 세입 계약서, 렌트비 영수증, 입주자가 해당 건물의 세입자임을 보여주는 정부 서류 또는 시의 재량권에 따라 민사법 1962 항에 근거하여 공개하는 정보 등입니다.
- 4.4 서비스 이 전에 일정 기간을 두어야 하는 것이 시 측과 좋은 신용을 세우기 위한 조건이라면 상주 및 해당 기간 동안 신속한 렌트비 지불 내역은 이를 충족하는 동일한 조건이 됩니다.

## 5. 수도 요금 청구서 검토 및 항소

5.1 항의서를 제출하고자 하거나 수도 요금 청구서에 나오는 서비스 또는 요금에 대한 항소는 반드시 청구된 날짜로부터 8 일 이내에 서면으로 제기하여야 합니다. 해당 청구서는 재정부 부장 또는 담당자가 검토할 것입니다. 시는 항소가 진행 중일 경우 체불로 인해 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.

## 6. 기타 규정

6.1 수도 서비스의 중단 이외에도 시는 수도 요금 체불에 대해 적용할 수 있는 기타 해결책을 적용할 수 있으며 이는 다음을 포함하지만 이에 제한되지 않습니다. 즉, 건물에 대한 유치권을 접수하여 체불된 요금 액수를 확보하거나, 청구 또는 소송을 제기하거나, 체불된 액수를 추징 회사에 의뢰하는 것입니다.

6.2 시는 체불 이외에도 시의 방침, 규정 또는 규칙을 위반하는 사안에 대하여 수도 서비스를 중단할 수 있는 권리를 유보합니다.

## 7. 연락처

7.1 소비자의 질문 또는 수도 요금 청구서에 대한 도움을 위해, 시의 소비자 서비스부 직원에게 (858) 668-4401 로 전화하거나 [customerservices@poway.org](mailto:customerservices@poway.org) 로 이메일 하십시오. 시청에 위치한 소비자 서비스부를 직접 방문할 수 있으며 영업 시간은 시 공휴일을 제외하고 월요일부터 목요일까지는 오전 7:30 부터 오후 5:30 까지 그리고 격주 금요일 오전 8:00 부터 오후 5:00 까지 입니다.