SAN GABRIEL VALLEY WATER COMPANY (산 가브리엘 밸리 수도 회사)
수도료 미납으로 인한
주택용 수도 서비스 중단에 관한 정책

수도료 미납을 이유로 한 주택용 수도 서비스 중단에 관한 본 정책("정책")은 California Public Utilities Commission("CPUC", 캘리포니아 공공 유티리티 위원회)가 승인한 수도 회사의 요금제의 규정 규칙 제11호에 의거하여 San Gabriel Valley Water Company("SGVWC" 또는 "Utility, 산 가브리엘 밸리 수도회사)의 수도료 미납을 이유로 한 주택용 수도 서비스 중단에 적용되어야 합니다

I. **정책의 적용; 연락처 전화 번호**: 본 정책은 오직 주택용 수도 서비스에만 적용되어야 합니다. 서비스 중단을 피하려면 SGVWC 고객 지원팀에 문의하여 수도료 납부 및 본 정책에 명시된 가능성 있는 대안 수립에 관해 도움을 받으십시오.

El Monte	Whittier
(626) 448-6183	(562) 699-1041

II. **수도료 고지서의 교부 및 요금 납부**:

A. 수도료 고지서: 수도료 고지서는 CPUC가 승인한 수도 회사의 요금제에 달리 규정되지 않는 한 월 단위로 각 소비자에게 교부됩니다. 수도료 고지서 요금은 표시 날짜에 납부되어야 하며 우송일로부터 19일 내에 납부되지 않으면 연체됩니다. 수도 회사가 적시에 납부금을 수령하도록 만전을 기하는 것은 고객의 책임입니다. 요금은 다음 방법들 중 한 가지 방법으로 납부할 수 있습니다.

1. 자동 납부: 자동 납부는 사전에 허가받은 납부 프로그램입니다. 이 프로그램은 은행 또는 신용 조합의 당좌 예금 계좌와 같은, 금융 계좌가 필요합니다. 등록하려면, www.sgvwater.com에서 온라인으로 신청서를 입수하거나 626-448-6183번으로 고객 서비스팀에 전화하십시오.
2. 직접 납부: SGVWC는 당사의 지역 사무소들 중 어느 곳에서든 납부금을 받습니다. 납부금은 현금, 수표, 또는 우편환의 형태이어야 합니다.
3. 전화 납부: 연중무휴 24시간 자동화 전화 서비스를 이용해 전화로 납부하거나 계좌 잔액을 확인할 수 있습니다. 877-274-8419번으로 전화하십시오.
4. 온라인 납부: 승인된 제3자 제공업체를 사용하여 납부할 수 있습니다. 온라인으로 납부하려면 www.sgvwater.com에 방문하십시오. 허용된 납부 양식은 직불카드, 신용카드, 전자 수표입니다.
5. 귀하가 이용하는 금융 기관의 수도료 납부 서비스 사용하기: SGVWC는 귀하가 이용하는 금융 기관의 수도료 납부 서비스를 통해 납부금을 받습니다. 이 납부 옵션은 다른 납부 방법에 비해 추가 처리 시간이 걸릴 수도 있습니다. 그에 따라 계획을 세우십시오. 귀하의 납부에는 계좌 번호가 포함되어야 합니다. *계좌 번호가 포함되지 않으면 납부 지연이 초래될 수 있습니다. (규칙 제 5.B,11.B.1.a.(1)호, 서식 제3호를 참조하십시오)*

B. 대체 납부 약정 또는 연장: 정상적인 기간 내 수도 서비스 비용을 납부하지 못하는 고객은 공급 중단을 피하고자 대체 납부 약정 또는 연장을 요청할 수 있습니다. 옵션으로는 최대 6개월 동안 납부금을 분할하여(납부 약정) 전액을 상환하는 것과 만기일을 최대 2주까지 초과하여 전액 납부를 연기하는 것(납부 연장)이 포함됩니다. 또한 SGVWC는 수입 자격 요건을 충족하는 경우 서비스 요금을 절감해주는 고객 지원 프로그램(Customer Assistance Program, "CAP")을 제공합니다..

III. **분쟁이 있는 수도료 고지서**:

A. 수도 회사에게 재검토 신청:

1. 어느 고객이든 (또는 주택용 수도 서비스 주소의 성인 입주자) 수도 회사의 요금제의 *규칙 제 5호 및 10호*에 따라 수도료 고지서의 재검토를 신청할 수 있습니다.
2. 분쟁이 있는 수도료 고지서를 받고 5일 내에 요금 고지에 관한 불만을 제기했거나 또는 서비스 중단 전에 고객의 재력 수준 이상으로 정상 납부 기간 내에 전액을 납부하라고 하는 수도료 고지서에 대해 납부 협정을 체결한 고객이라면 어느 고객이든, 그 고객의 불만 또는 요청에 대해 수도 회사가 조사하여 결정을 내릴 때까지 수도료 미납으로 인해 수도 서비스가 중단되는 조치를 당하지 않아야 하고 수도 회사의 재검토 관리자가 그 불만, 조사, 또는 요청에 대해 재검토할 기회를 제공받아야 합니다.
3. 그 재검토에는 고객이 연체된 계정의 미납 잔액에 대해 12개월을 초과하지 않는, 합당한 기간에 걸쳐 분할 납부할 수 있는지 여부에 대한 고려가 포함되어야 합니다.
   그러한 수도 서비스는 수도 회사와 체결한 분할 납부 약정을 준수하는 고객에 대해서는 수도료 미납으로 인해 중단되지 않아야 하지만, 그 고객은 각각의 차후 수도료 고지 기간에 요금이 부과됨에 따라 자신의 계정을 경상 상태로 유지해야 합니다.
   고객이 분할 납부 약정을 준수하지 못하는 경우, 수도 회사는 수도 서비스를 중단하기 최소 5일 전에 서비스 중단 통지서를 제공하지만, 그러한 통지에 의해 고객이 수도 회사에게 추가 조사 또는 대안의 납부 협정을 요청할 수 있는 권리를 부여받는 것은 아닙니다. *(규칙 제10.A, 11.B.1.b호 참조하십시오.)*

B. CPUC에게 이의 제기: 고객의 불만 또는 조사 요청이 그 고객 또는 성인 입주자에게 불리한 수도 회사의 결정을 초래한 어느 고객도, *규칙 제 5호 및 10호*에 따라 (분쟁이 있는 금액을 CPUC에 예치하는 것을 포함하여) 그 결정에 대해 CPUC에 이의 제기를 할 수 있습니다. CPUC에 분쟁이 있는 수도료 고지서에 대한 어떠한 이의 제기도 CPUC가 채택한 관행 및 절차 규칙을 따라야 합니다. 이의 제기서가 CPUC에 제출되고 논의가 성실히 계속되면 공식적 이의 제기 과정 동안에는 주택용 수도 서비스를 중단하지 못하게 됩니다. *(규칙 제10.B & C, 11.B.1.c.호 참조하십시오.)*

IV. **미납으로 인한 주택용 수도 서비스의 중단**:

A. 본 정책의 목적상, 주택용 수도 서비스라 함은 주택에 연결된 수도 서비스를 말하고, 이에는 단독 주택, 다세대 주택, 이동 주택 단지에 있는 이동 주택이 포함되지만, 그에 국한되지 않는 이동 주택, 또는 농장 일꾼 숙소가 포함됩니다. 수도 회사는 수도 서비스의 중단 전에 수도료를 납부할 수 있도록, 모든 거주 고객에게 수도료 고지서를, 우편료 선납 우편으로, 우송한 날짜로부터 총 79일의 납부 기간을 주어야 합니다. 수도 회사가 거주 유형에 따라, 7일 내지 15일의 통지 기간을 정하는 규칙 제 8.A.3호에 따라 연체 및 임박한 수도 서비스 중단을 먼저 통지하지 않는 한, 수도 회사는 연체 계정의 미납을 이유로 주택용 수도 서비스를 중단하지 않아야 합니다. 수도 회사는 해당 통지 기간이 상기 총 79일 기간에 포함되고 추가 납부 시간을 제공하지 않도록 만전을 기하기 위해 통지서를 적시에 제공합니다.
(규칙 제11.B.1.a.(1)호 참조하십시오.)

B. 거주 건강 및 안전상 예외:

1. 주택용 수도 서비스 고객(또는 기록에 등재되어 있는 그 고객의 세입자)에게 제공되는 수도 서비스는 그 고객이 **모두 3가지의** 다음 조건들이 충족되었다는 것을 수도 회사가 만족하도록 확증하는 경우 미납으로 인해 중단되지 아니합니다.
   a. 거주 고객은, 수도 차단 보호법에서 정의한 바에 따라, 주택용 수도 서비스의 중단은 주택용 수도 서비스가 제공되는 구내의 거주자의 생명을 위협하거나, 그 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협을 야기한다는 일차 의료기관의* 증명서를 제출합니다.

      *증거는 내과 의사, 일반 진료의, 산부인과 의사, 소아과 의사, 가정의 및 외과의, 의사가 아닌 의료 종사자, 또는 일차 의료 클리닉, 농촌 보건소, 지역사회 클리닉 또는 병원 외래환자 클리닉에서 발급한 증명서에 의해야 합니다. "의사가 아닌 의료 종사자"라 함은 의사 조사 또는 의사 및 외과의 감독 하에 서비스를 수행하는 공인 조산사, 또는 의사 및 외과의와 협조하여 서비스를 수행하는 전문 간호사를 말합니다. (California Welfare and Institutions Code(캘리포니아 복지 및 기관법)의 제 14088(b)(1)(A)호 및 (c)호를 참조하십시오.
   b. 거주 고객은 자신이 수도 회사의 정상적인 요금 고지 주기 내에 주택용 수도 서비스 요금을 재정적으로 납부할 수 없다는 것을 실증합니다. 그 고객의 가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 부조, Medi-Cal, Supplemental Security Income(보충 보장 소득)/State Supplementary Payment Program(주정부 보충 지불 프로그램), 또는 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children(여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보충 영양 프로그램)의 수혜자이거나, 또는 그 고객이 가구 연간 소득을 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 신고하는 경우, 그 고객은 수도 회사의 정상적인 요금 고지 주기 내에 주택용 수도 서비스 요금을 재정적으로 납부할 수 없다고 간주되어야 합니다.
   c. 그 거주 고객은 12개월을 초과하지 않는, 수도 회사가 만족하는, 연불 (후일에 납부) 계획, 감액 납부 (합의된 기간에 걸쳐 납부금을 나누어 납부함) 계획, 또는 어떤 다른 대안의 납부 계획을 위한 약정을 체결할 의향이 있으며, 이 약정에는 차후에 고지되는 수도료의 지체 없는 납부에 대한 협정이 포함됩니다.
   (규칙 제11.B.1.d.(1)호 참조하십시오.)
2. 본 정책의 섹션 IV.B.1 *(규칙 제 11.B.1.d.(1)호)*에 열거된 조건들이 충족되면, 그 고객에게 다음 옵션들 중 한 가지 이상을 제안해야 합니다.
   a. 미납 잔액의 분할 납부.
   b. 대안의 납부 일정 수립에의 참여.
   c. 다른 요금 납부자들에게 추가 부담을 주지 않고 재정적으로 처리된 미납 잔액의 부분 또는 전부 감액.
   d. 일시적 납부 연기.
   수도 회사는 납부 옵션들 중 고객이 약속하는 어느 옵션을 선택할 수 있고 그 납부 옵션의 한도를 정할 수 있습니다. 제안된 상환 납부 옵션은 12개월 내에 잔여 미불 잔액의 상환 납부로 귀결되어야 합니다.
   (규칙 제11.B.1.d.(2)호 참조하십시오.)
3. 상기 옵션에도 불구하고, 상기 조건을 충족하는 고객으로서 다음과 같은 고객에게는 주택용 수도 서비스가 중단될 수 있습니다.
   a. 60일 이상 연체 요금을 발생시킨 후 분할 납부 약정, 대안의 납부 일정, 또는 납부 연기 또는 납부금 감액에 동의하지 않거나 그를 준수하지 않는 고객, **또는**
   b. 연체 요금에 대한 분할 납부 약정, 대안의 납부 일정, 또는 납부 연기 또는 납부금 감액에 동의한 후, 고객이 자신의 현재 주택용 수도 서비스 요금을 79일 이상 납부하지 않은 경우.

      위에 열거된 이유들 중 어느 이유의 수도 서비스 중단 통지서는 그 서비스를 중단하기 최소 5일전에 뚜렷하고 눈에 잘 띄는 장소에 게시되지만, 그러한 통지에 의해 고객이 수도 회사에게 추가 조사 또는 대안의 납부 협정을 요청할 수 있는 권리를 부여받는 것은 아닙니다. *(규칙 제11.B.1.d.(3)호 참조하십시오.)*

C. 기타 차단 조건: 거주 고객의 수도 서비스는 수도 회사가 서비스를 제공하는 장소에서 그 고객에게 이전에 제공한 주택용 수도 서비스에 대해 고지된 요금의 미납으로 인해 중단될 수 있습니다. 수도 서비스 중단 통지서는 서비스 중단이 일어나기 전에 제공됩니다. 하지만, 주택용 수도 서비스는 별도의 비주택용 수도 서비스에 대해 고지된 요금의 미납으로 인해 중단되지 않습니다. *(규칙 제11.B.1.e호 참조하십시오.)*

D. 차단 시기: 수도 서비스는 토요일, 일요일, 법정 공휴일, 또는 수도 회사 사무소가 일반인에게 개방되지 않는 시간에는 서비스 요금 납부 연체를 인해 중단되지 않습니다. *(규칙 제11.B.1.f.호 참조하십시오.)*

E. 주택, 구조물 또는 단지의 소유주, 관리자, 또는 운영자가 기록에 등재된 고객인 경우, 수도 서비스가 독립 단독 주택, 다세대 거주 구조물, 이동 주택 단지, 또는 노동자 숙소의 영구 거주 구조물의 거주 입주자에게 제공된 경우 수도료 미납으로 인한 주택용 수도 서비스의 중단:

1. 상기 입주자들의 수도 사용량이 개별 검침되는 경우:

   각 입주자가 수도 서비스 조건에 동의하지 않고 법과 수도 회사의 규칙 및 요금제의 요건을 충족하지 않는 한 수도 회사가 이 입주자들에게 수도 서비스를 제공해야 하는 것은 아닙니다. 하지만, 한 명 이상의 입주자들이 수도 회사가 만족할 정도로 이 입주자들의 차후 요금을 납부할 책임을 질 의향이 있고 질 수 있으면, 그리고 수도 회사의 규칙 및 요금제의 요건을 충족한 이 입주자들에게 수도 서비스를 선택적으로 제공하는 수도 회사가 적법하게 사용할 수 있는 실제적 물리적 수단이 있으면, 수도 회사는 이 입주자들에게 수도 서비스를 제공합니다. 이렇게 선택된 입주자들의 경우, 규칙 제 6호에 규정된 대로 신용 거래 관계가 수립되지만, 일정 기간 동안에 제공된 이전의 서비스가 수도 회사와 신용 거래 관계를 수립하기 위한 조건인 경우에는, 그 기간 동안에 이루어진 거주 및 임대료의 지체 없는 납부 또는 기타 신용 채무 관계에 대해 수도 회사가 받아들일 수 있는 증거가 그 규정을 충족하는 것으로 간주될 때는 예외입니다. *(규칙 제11.B.1.g(1)호 참조하십시오.)*

2. 상기 입주자들의 수도 사용량이 마스터 계량기로 검침되는 경우:

   각 입주자가 수도 서비스 조건에 동의하지 않고 법과 수도 회사의 규칙 및 요금제의 요건을 충족하지 않으면 수도 회사가 이 입주자들에게 수도 서비스를 제공해야 하는 것은 아닙니다.

   개별 검침된 입주자들에게 적용하는 본 정책의 섹션 IV.E.1 *(규칙 제 11.B.1.g.(1)호)*의 동일한 규정이 마스터 계량기로 검침된 입주자들에게도 적용되지만, 대리인이 마스터 계량기로 검침된 입주자를 대신하는 경우는 예외이고, 수도 회사는 다음과 같은 상황들 중 어느 상황에서도 서비스를 중단하지 아니합니다.
   a. 마스터 계량기로 검침된 고객이 제기한 이의 또는 불만에 대해 수도 회사가 조사를 진행하는 동안.
   b. 마스터 계량기로 검침된 고객에게 고지된 요금을 상환 납부할 수 있도록 납부 기간을 연장해 준 경우.
   c. 마스터 계량기로 검침된 고객이 다른 사람 또는 기업에 빚진 채무의 경우, 또는 연체 계정 또는 다른 채무가 나타내는 채무 관계가 수도 회사가 아닌 사람 또는 기업이 그에 대한 결제를 요구함에 따라 발생된 경우.
   d. 연체 계정이 마스터 계량기로 검침된 고객이 소유, 관리 또는 운영하는 다른 재산과 관련되는 경우.
   e. 공중 보건 또는 건물 담당 공무원이 서비스 중단은 거주 입주자들 또는 일반인의 건강 또는 안전에 상당한 위협으로 귀결될 것이라고 증명하는 경우. 연령 또는 장애의 증거는 본 정책의 섹션 IV.G.3 *(규칙 제 11.B.1.i.호)*에 설명되어 있습니다. *(규칙 제11.B.1.g(2)호 참조하십시오.)*

F. 수도료 미납으로 인한 서비스 중단 통지서 수령 시 거주 고객의 구제 조치:

1. 서비스 중단 통지서 수령 시, 거주 고객이 수도료를 납부할 수 없는 경우, 그 고객은 서비스 중단 전에 수도 회사에 연락하여 서비스 중단을 피하기 위해 납부 협정을 체결해야 합니다. 수도료 미납으로 인한 주택용 수도 서비스의 중단을 피하기 위한 대안의 납부 옵션 및 기타 옵션에 관한 정보는 수도 회사의 요금제의 규칙 제 5호에 설명된 바에 같이 서비스 중단 통지서와 함께 제공되거나, 또는 수도 회사에 문의하여 입수할 수 있습니다.
2. 수도 회사에 문의한 후, 거주 고객이 CPUC에게 수도료를 납부할 수 없다고, 그리고 수도 회사와 납부 협정을 체결할 수 없다고 주장하는 경우, 그 고객은 CPUC의 Consumer Affairs Branch("CAB", 소비자 사무 지부)에 연락하여 비공식적 불만을 제기해야 합니다. 중단 없는 서비스를 유지하려면, 제공된 통지서에 정의된 바와 같이 이 조치를 서비스 중단 전에 취해야 합니다.
3. 그 사안에 대한 CAB의 해결책은 비공식적 불만을 접수한 후 10업무일 내에 수도 회사와 거주 고객, 둘 모두에게 알려야 합니다. 고객이 그 해결책에 만족하지 않는 경우, 그 고객은 CAB의 서한 날짜로부터 10 업무일 내에, CAB의 제공한 서식으로 Public Utilities Code(공공 유티리티 법) 섹션 1702에 의거하여 공식 고충신고서를 CPUC에 제출할 수 있습니다..
4. 고객이 본 정책에 규정된 이러한 시한을 지키지 못하는 경우 수도 회사에게 요금 납부를 독촉할 권리를 부여되거나, 또는 납부를 하지 못하는 즉시, 수도 회사의 규칙에 따라 절차를 밟아 고객에게 제공하는 수도 서비스를 중단할 권리가 부여됩니다. *(규칙 제11.B.1.h호 참조하십시오.)*

G. 제 3자 대리인의 지정 (노인 또는 장애인의 경우에만):

1. 고객은 제 3자가 자신을 대신하여 서비스 중단 통지서 또는 기타 통지서를 수령하기를 원하는지의 여부를 수도 회사에 통보해야 합니다.
2. 수도 회사는 이 책임을 수락하는 제 3자의 편지와 함께 제 3자의 이름, 주소 및 전화 번호를 통지 받아야 합니다.
3. 자신이 62세 이상의 노인이거나, 장애인이라고 증명하는 고객들만 제 3자 대리인을 내세울 권리가 있습니다. 연령의 증거는 출생 증명서, 운전 면허증, 여권 또는 기타 신뢰할 수 있는 문서로 뒷받침되어야 합니다. 장애의 증거는 유면허 의사, 공중 보건 간호사 또는 사회 복지사가 발급하는 증명서로 제시되어야 합니다 *(규칙 제11.B.1.i호 참조하십시오.)*