



주거용 수도 서비스 중단에 대한 IRWD 정책

1. **정책 적용.** 주거용 수도 서비스 중단 정책(이하 "정책")은 주거용 수도 서비스에 대한 모든 수도국 계정에 적용되며, 비주거용 서비스 계정에는 적용되지 않습니다. 본 정책이 지역구의 기타 규칙, 규정 또는 정책과 충돌하는 경우, 본 정책이 적용됩니다.
2. **연락처 정보.** 수도 요금 청구서와 관련하여 문의 사항이 있거나 도움이 필요하시면, 고객 서비스 부서에 (949) 453-5300으로 연락하십시오. 또는, 수도국 사무실에 직접 방문하실 수도 있습니다. 수도국 공휴일을 제외한 월요일~금요일 오전 8시~오후 5시에 방문하실 수 있습니다. 수도국 사무실 주소는 15600 Sand Canyon Ave Irvine, Ca. 92618입니다.
3. **청구 절차.** 수도 요금은 매달 1회 또는 이사회가 때때로 정하는 기타 빈도로 수도국에 납부해야 합니다. 청구된 모든 수도 요금은 수도국에서 우편이나 이메일을 보낸 후 25일 이내에 납부해야 합니다. 이 기간 내에 납부하지 않을 시 체납으로 간주됩니다.
4. **요금 미납에 의한 수도 서비스 중단.** 청구서가 60일 이상 체납된 경우, 수도국은 해당 주소의 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

4.1 **고객 서면 통지.** 수도국은 수도 서비스를 중단하기 최소 15일 전 기록 고객(계정 기록에 등록되어 납부에 책임이 있는 사람)에게 우편으로 통지문을 발송합니다. 통지문에는 다음 항목이 포함됩니다.

- (a) 고객 이름 및 주소
- (b) 체납된 금액
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 요금 납부 또는 지불 협의가 이루어져야 하는 마감 날짜

- (d) 고객이 불만을 제기하거나 조사를 요청 또는 서비스나 요금과 관련하여 이의를 제기할 수 있는 절차
- (e) 고객이 납부일 연장 또는 지불 협의 등 지불 협의를 요청할 수 있는 절차에 대한 설명
- (f) 고객이 지불 협의를 요청하거나 수도국에서 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호.

4.2 거주자 또는 세입자 서면 통지.

(a) IRWD는 아래와 같은 상황에서 서비스를 중단하기 최소 15일 전 서비스 주소에 거주하는 거주자에게 통지문을 발송합니다. (i) 수도국이 단독 주택, 공동주택 또는 이동식 주택에 개별 계량 서비스를 제공하며 소유주, 관리자 또는 운영자가 기록 고객인 경우 또는 (ii) 기록 고객의 우편 주소가 서비스 주소와 동일하지 않은 경우. 수취인이 “거주자”로 된 통지문에는 섹션 4.1에서 요구한 정보가 포함되어 있으며, 거주자가 체납 계정에 미납 요금을 납부하지 않더라도 수도국의 고객이 될 권리가 있음을 알립니다. 거주자가 수도국의 고객이 되기 위한 조건은 아래의 섹션 8에 명시되어 있습니다.

(b) IRWD가 마스터 미터를 통해 거주지에 수도 서비스를 제공하는 경우, 수도국은 최선을 다해 수도 서비스 종료 최소 15일 전 거주자에게 계정이 체납되어 통지서에 명시된 날짜에 서비스가 종료될 것임을 통지합니다. 수도국은 다음 중 한 가지의 방법으로 통지문을 전달합니다: (i) 각 주거 단위에 통지문을 우편으로 발송하거나 (ii) 각 주거 단위의 입구에 통지문을 게시합니다. 각 주거 단위에 통지문을 전달할 수 없거나 접근할 수 없는 경우, 수도국은 접근할 수 있는 각 공동 구역과 각 건축물의 출입 지점에 2부의 통지문을 게시합니다. 또는 최선을 다해 거주자에게 서면으로 통지문을 전달하려 노력할 것입니다. 수취인이 “거주자”로 된 통지문에는 섹션 4.1에서 요구한 정보가 포함되어 있으며, 거주자가 체납 계정에 미납 요금을 납부하지 않더라도 수도국의 고객이 될 권리가 있음을 알립니다. 거주자가 수도국의 고객이 되기 위한 조건은 아래의 섹션 8에 명시되어 있습니다.

4.3 전화 통지. IRWD는 또한 서비스 중단 최소 7일 전 기록 고객 또는 고객 거주지에 거주하는 성인에게 최선을 다해 전화로 연락을 취할 것입니다. 수도국은 본

정책의 사본을 서면으로 제공하고, 납부일 연장 또는 기타 지불 협의 가능성을 포함하여 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 피할 수 있는 방법에 대해 논의할 것입니다.

4.4 서비스 주소에 통지문 게시. IRWD가 서비스 주소에 거주하는 고객 또는 성인과 전화로 연락할 수 없고, 서면 통지가 전달되지 않아 반송된 경우, 수도국은 최선을 다해 서비스 중단 예고 통지문과 본 정책의 사본을 서비스 주소의 눈에 띄는 장소에 남길 것입니다. 본 정책의 통지문과 사본은 서비스를 중단하기 전 거주지에 남길 것입니다. 통지문에는 다음 사항이 포함됩니다.

- (a) 고객 이름 및 주소
- (b) 체납된 금액
- (c) 서비스 중단을 피하기 위해 요금 납부 또는 지불 협의가 이루어져야 하는 마감 날짜
- (d) 고객이 지불 협의를 요청하거나 수도국에서 추가 정보를 받을 수 있는 전화번호.

4.5 서비스가 중단되지 않는 상황. IRWD는 다음과 같은 상황에서 요금 미납에 의한 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

- (a) 아래의 섹션 5.1에 따라 고객 분쟁 또는 불만에 대해 수도국이 조사 중인 경우 또는
- (b) 아래의 섹션 6에 따라 수도국이 승인한 납부일 연장 또는 지불 협의의 적용을 받아 고객이 승인된 지불 협의를 따르며 모든 요금에 대해 최신 상태를 유지하고 있는 경우.

4.6 서비스를 중단할 수 없는 특별 의료 및 재정 상황.

- (a) IRWD는 다음과 같은 상황을 모두 충족시키는 경우 수도 서비스를 중단하지 않습니다.
 - (i) 고객 또는 고객의 세입자가 허가 받은 1차 의료기관에서 수도 서비스 중단이 주거용 서비스가 제공되는 지역 거주자의

생명을 위협하거나 건강과 안전을 심각하게 위협한다는
증명서를 발급받아 수도국에 제출하는 경우, 그리고

- (ii) 고객이 수도국의 정상적인 요금 청구 주기 내에 주거용 서비스에 대한 요금을 재정적인 이유로 납부할 수 없음을 증명하는 경우. 다음과 같은 상황인 경우 정상적인 요금 청구 주기 내 재정적인 이유로 요금을 납부할 수 없다고 간주됩니다:
(a) 고객의 가정 구성원 중 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충적 소득 보장/주 보조금 프로그램 또는 여성, 영유아, 아동을 위한 캘리포니아 특별 영양 보충 프로그램을 통해 혜택을 받는 사람이 있는 경우, 또는 b) 고객이 가구 연 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언한 경우. 이 경우 위증 시 처벌을 받습니다. 그리고
- (iii) 고객이 기꺼이 연체 요금의 납부일 연장을 포함한 지불 협의를 맺는 경우.

- (b) 위의 조건을 모두 충족하는 고객의 경우, 수도국이 재량에 따라 선택한 다음 옵션 중 하나를 고객에게 제공합니다. (1) 납부 기간 연장 또는 (2) 지불 협의. 수도국의 고객 서비스 관리자 또는 그 지명인은 수도국의 지불 필요 뿐만 아니라 고객이 제공한 정보와 문서를 고려하여 가장 적합한 지불 협의를 선택합니다.
- (c) 고객은 (a) 항목의 조건을 충족했음을 입증할 책임이 있습니다. 수도국은 고객이 보낸 문서를 받은 후 7일 이내에 문서를 검토하고 다음을 수행합니다: (1) 고객에게 지불 협의를 통지합니다, (2) 고객에게 추가 정보를 요청합니다, 또는 (3) 고객에게 (a) 항목의 조건을 충족하지 않았음을 알립니다.
- (d) IRWD는 본 섹션에 따라 지불 협의를 맺은 고객이 다음 사항을 60일 이상 수행하지 않으면 수도 서비스를 중단할 수 있습니다: (a) 연장된 납부일까지 미납된 요금 납부, (b) 대체 납부 일정에 따라 납부해야 할 금액 납부, 또는 (d) 현재 수도 서비스 요금을 납부. 수도국은 서비스 중단 전 업무일로 최소 5일 전에 서비스 중단 예고 통지문을 서비스

주소의 눈에 띄는 위치에 게시합니다. 고객은 최종 통지에 대해서 수도국의 조사 또는 검토를 요청할 수 없습니다.

4.7 서비스 중단 시간. IRWD는 금요일, 토요일, 일요일, 법정 공휴일 또는 수도국 사무실이 일반인에게 공개되지 않은 시간에 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 시행하지 않습니다.

4.8 서비스 복원. 수도 서비스가 중단된 고객은 서비스 재연결과 관련하여 고객 서비스 부서에 (949) 453-5300으로 전화하거나 15600 Sand Canyon Ave Irvine, Ca 92618에 위치한 수도국 사무실에 직접 방문하여 문의하실 수 있습니다. 서비스 재연결을 위해 다음 요금을 납부해야 합니다. (a) 적용되는 이자나 과태료를 포함한 모든 연체 금액 (b) 해당하는 경우 섹션 7.1의 제한을 따른 모든 재연결 비용.

5. 청구서에 대해 이의를 제기하거나 항소하는 절차.

5.1 이의를 제기하거나 조사를 요청하는 기간. 고객은 이의가 있는 청구서를 받은 후 15일 이내에 청구 금액에 대한 불만을 제기하거나 조사를 요청할 수 있습니다. 오직 본 섹션 5.1의 목적으로만 우편으로 청구서를 발송한 지 5일 후 또는, 전자 청구서를 받는 경우에는 청구서를 이메일로 발송하는 즉시 고객이 청구서를 받은 것으로 간주합니다.

5.2 수도국의 검토. 적시에 이의 제기를 하거나 조사를 요청하는 경우 고객 서비스 관리자 또는 관리자의 지명인이 이를 검토하여 고객에게 결정 사항을 안내할 것입니다. 검토는 고객이 납부일 연장 또는 지불 협의 혜택을 받을 수 있을지를 고려합니다. 수도국은 재량에 따라 적절한 시기에 제기하지 않은 이의 제기 또는 조사 요청을 검토할 수 있으나 이러한 이의 제기나 요청은 항소 대상이 아닙니다.

6. 납부일 연장 및 기타 지불 협의.

6.1 납부일 연장 또는 기타 지불 협의 요청 기간. 고객이 정상적인 납부 기간 동안 청구된 금액을 납부할 수 없는 경우, 섹션 6에 명시된 납부일 연장 또는 지불 협의를 요청할 수 있습니다.

6.2 지불 협의. 수도국에서 승인한 경우, 고객의 미지급 잔액 납부는 기존 납부일 이후 12개월 동안 균등한 금액으로 분할 납부할 수 있습니다. 고객 서비스 관리자 또는 그 지명인은 재량에 따라 지불 협의를 12개월 이상 연장할 수 있습니다. 고객은 수도국이

지정한 날짜까지 미지급된 잔액 모두를 납부해야 하며, 차후 청구 기간 동안 발생한 모든 요금에 대해 최신 상태를 유지해야 합니다. 연장된 납부일은 고객에게 서면으로 전달됩니다.

6.3 협약 불이행. 고객이 요금을 60일 이상 체납하고 본 섹션 6에 따라 지불 협약을 맺은 경우, (1) 연장된 납부일까지 미지급 요금을 납부하지 못하거나 (2) 납부 마감일까지 지불 협약에 따라 지불해야 할 금액을 납부하지 못하면 수도국은 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 수도국은 서비스 중단 전 최소 5 업무일 이전에 서비스 중단 예고 통지문을 서비스 주소의 눈에 띄는 위치에 게시합니다. 고객은 최종 통지에 대해서 수도국의 조사 또는 검토를 요청할 수 없습니다.

7. 저소득 고객을 위한 특별 프로그램.

7.1 재연결 비용 제한 및 이자 면제. 주거용 고객이 자신의 가구 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 증명하는 경우, 수도국은 다음 혜택을 제공합니다.

(a) 모든 재연결 비용을 일반 업무 시간에는 \$57 이하, 업무 시간 외에는 \$172 로 제한합니다. 이 한도는 수도국의 재연결 비용이 실제로 이러한 금액을 초과하는 경우에만 적용됩니다. 이 한도는 2021년 1월 1일부터 모든 도시 소비자를 위한 노동통계국 소비자 물가 지수(CPI-U) 변동에 따라 매년 조정됩니다.

(b) 12개월에 한 번 연체된 청구서에 대한 이자 면제.

7.2 자격. 수도국은 다음과 같은 경우 주거용 고객의 가구 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 간주합니다: (a) 고객의 가정 구성원 중 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, 보충적 소득 보장/주 보조금 프로그램 또는 여성, 영유아, 아동을 위한 캘리포니아 특별 영양 보충 프로그램을 통해 혜택을 받는 사람이 있는 경우, 또는 b) 고객이 자신의 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 선언한 경우.

8. 거주자 또는 세입자가 수도국의 고객이 되는 절차.

8.1 적용. 본 섹션 8은 주거용 서비스 주소의 부동산 소유자, 임대인, 관리자 또는 운영자가 기록 고객이며 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 위해 서비스 중단 예고 통지문이 발행된 경우에만 적용됩니다.

8.2 수도국 서비스 이용 약관에 대한 동의. 수도국은 한 명 이상의 거주자가 서비스 이용 약관에 동의하고 수도국의 규칙과 규정 요건을 충족하는 경우, 실제 거주자에게 서비스를 제공합니다.

8.3 임대 확인. 세입자가 체납된 계정 소유자가 주택의 임대인, 관리자 또는 중개인임을 증명하면 체납된 계정에 납부해야 할 요금을 납부하지 않고 고객이 될 수 있습니다. 증명 방법에는 임대 계약서, 임대료 영수증 또는 해당 부동산을 임대하고 있음을 나타내는 정부 문서 또는 해당 지역 재량에 따라 민법 1962항에 의해 공개되는 정보가 포함할 수 있지만, 이에 국한되지는 않습니다.

9. **특정 서면 통지문의 언어.** 본 정책의 섹션 4에 따라 모든 서면 통지문은 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어, 한국어 및 수도국 서비스 지역 내에서 10% 이상의 주민이 사용하는 기타 언어로 제공됩니다.

10. **기타 구제 방법.** 수도국은 수도 서비스 중단 외에도 법률 또는 형평법적으로 가능한 기타 구제 방법을 취할 수 있습니다. 이는 부동산에 대한 유치권을 제기하여 체납된 금액 확보, 이의 제기 또는 법적 소송 제기, 또는 미납 금액 징수를 수금 대행업자에게 넘기는 것 등을 포함하나 이에 국한되지 않습니다. 수도국이 소송에서 승소할 경우, 수도국은 변호사 선임 비용과 누적된 이자를 포함한 모든 비용 및 경비를 지급받을 권리가 있습니다.

11. **기타 고객 위반 사항에 따른 수도 서비스 중단.** IRWD는 미납 이외에 지역구 법령, 규칙 또는 규정을 위반한 경우 수도 서비스 중단할 수 있는 권리를 가집니다.

12. **발생 비용 및 요금.** 본 정책에 명시된 경우를 제외하고, 지역구의 기타 규칙, 규정 또는 정책에 따라 고객으로 인해 발생하는 모든 비용 및 요금은 그 안에 설명된 대로 기한 내에 납부해야 합니다. 비용 및 요금에는 미납 요금이 포함되나 이에 국한되지 않습니다.