



## 엘세군도(El Segundo) 시 연체 고객 및 서비스 차단 정책

이 정보는 스페인어로도 제공됩니다. 전화 310-524-2319 번으로 연락하거나 이메일 [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) 로 연락 주십시오(스페인어로 작성)

이 정보는 한국어로도 제공됩니다. 전화 310-524-2319 번으로 연락하거나 이메일 [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) 로 연락 주십시오(한국어로 작성)

이 정보는 타갈로그어로도 제공됩니다. 전화 310-524-2319 번으로 연락하거나 이메일 [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) 로 연락 주십시오(타갈로그어로 작성)

이 정보는 중국어로도 제공됩니다. 전화 310-524-2319 번으로 연락하거나 이메일 [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) 로 연락 주십시오(중국어로 작성)

이 정보는 베트남어로도 제공됩니다. 전화 310-524-2319 번으로 연락하거나 이메일 [h2Oinquiries@elsegundo.org](mailto:h2Oinquiries@elsegundo.org) 로 연락 주십시오(베트남어로 작성)

### 목적/배경:

이 행정 정책은 수도 요금 미납 시 통보, 수수료 부과, 서비스 차단 등 연체 수도료 징수를 위한 엘세군도 시의 조치를 명시합니다. 이 정책은 시 웹사이트를 통해 대중들이 쉽게 확인할 수 있습니다. 본 정책의 조건에 따라 미납 시 수도 서비스가 중단되는 상황을 방지하려면 시 전화 310-524-2319 번으로 연락할 수 있습니다.

### 정책:

엘세군도 시는 캘리포니아 상원 법안 998에서 정한 도시 또는 지역 수자원 체계로서 2020년 2월 1일부터 수도 고객들에게 다음 조항을 적용합니다.

### 연체 계정:

청구서 발송일로부터 22일 이후까지 미납 상태인 경우 연체 계정(고객)으로 간주됩니다. 연체 계정이 되면 연체 수수료가 부과됩니다. 수수료는 시의회 결의를 통해 결정됩니다.

### 차단 및 재연결 절차

1. 상업용 수도 서비스 계정이 10일 동안 연체 상태를 유지할 경우 미납으로 인하여 수도 서비스가 차단될 수 있습니다. 시는 차단 예정일로부터 2영업일 전에 해당 장소에 차단 예정 고지서를 게시합니다. 시에서 차단 예정 고지서를 게시할 경우 해당 계정에는 "적색 태그"(Red Tag) 수수료가 부과됩니다. 미납으로 인해 계정이 차단될 경우 해당 계정에는 차단(Shut Off) 수수료가 부과됩니다. 수수료는 시의회의 결의를 통해 결정됩니다.



## 엘세군도(El Segundo) 시 연체 고객 및 서비스 차단 정책

2. 주거용 수도 서비스 계정이 60일 동안 연체 상태를 유지할 경우 미납으로 인하여 수도 서비스가 차단될 수 있습니다. 시 담당관은 기록상 고객에게 연체 통지서를 송부한 후 10일 뒤에 주정부 지정 서면 통지서를 발송합니다. 또한 해당될 경우 건물 임차인 또는 소유자에게도 통지합니다. 시 담당관은 예정된 차단 예정 경고일로부터 10일 전에 시 정책 및 절차서와 함께 해당 재산에 서면 통지서를 게시합니다. 시에서 차단 예정 고지서를 게시할 경우 해당 계정에는 "적색 태그"(Red Tag) 수수료가 부과됩니다. 미납으로 인해 계정이 차단될 경우 해당 계정에는 차단(Shut Off) 수수료가 부과됩니다. 수수료는 시의회의 결의를 통해 결정됩니다.
3. 미납으로 인해 수도 서비스가 차단된 모든 주거용 또는 상업용 계정이 서비스를 다시 사용하려면 연체료를 납부해야 합니다. 또한 해당 계정에는 재연결(Reconnection) 수수료도 부과됩니다. 수수료는 시의회 결의를 통해 결정됩니다. 본 정책 조건에 따라 시에서 저소득 상태가 확인된 저소득 고객의 경우 재연결 수수료의 한도는 50.00 달러입니다.

### 주거용 계정에 대한 통지 요건

- a. 시에서는 최초 연체 경고 통지서를 발송한 시점부터 10일 후에 기록상 고객 및 재산 임차인에게 주정부 지정 서면 통지서를 송부합니다. 이 통지서는 서비스 대상 주소 및 계정에 포함된 추가 우편 주소로 발송됩니다. 기록상 고객이 대체 우편 주소를 알려주었을 경우, 서비스 주소로 발송되는 통지서는 "입주자"에게 송부됩니다. 통지서에는 아래 정보가 포함됩니다.
  1. 기록상 고객의 이름과 주소
  2. 연체 금액
  3. 차단을 방지하기 위한 납부 일자 또는 납부 약정 일자
  4. 연체 요금 납부 시한 연장에 적용되는 프로세스의 설명
  5. 청구서 검토 요청 및 이의신청 절차 설명
  6. 고객이 연체료 납부 계획을 요청할 때 참조할 절차 설명
- b. 제공된 전화번호 또는 이메일 연락처 정보를 사용하여 시 직원이 기록상 고객에게 연락을 시도합니다.
- c. 시 담당관은 요청에 따라 번역된 정책 사본과 수도 서비스 중단에 관한 통지서를 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 한국어로 시 웹사이트에 게시합니다

### 주거용 수도 차단 방지

주거용 수도 서비스 고객이 연체료를 해결하는 옵션은 다음과 같습니다. 차단 예정일의 업무 종료 시간 이전에 이들 옵션 중 하나를 실행하고 고객이 규정을 준수한다면 서비스가 차단되지 않습니다.



## 엘세군도(El Segundo) 시 연체 고객 및 서비스 차단 정책

- a. 납부 계획: 주거용 수도 서비스 고객은 현재 수도료 청구서 또는 연체 수도료 청구서에 대해 최대 12개월 납부 계획서를 서면으로 제출할 수 있습니다. 고객이 짧은 기간 내에 납부해야 할 경우 과도한 부담이 발생한다는 상황 설명을 할 경우, 12개월을 초과하는 기간을 요청할 수도 있습니다. 고객에게는 향후 발생할 수도료 청구서에 추가하여 납부 계획을 충실히 이행할 것을 기대합니다. 고객이 납부 계획의 조건을 준수하지 않을 경우, 규정 위반으로 간주됩니다. 60일 동안 규정을 위반할 경우 수도 서비스가 차단됩니다. 연체 60일이 경과되면 차단 예정 시점부터 5영업일 이전에 서비스 중단 통지서를 게시합니다.
- b. 청구서 검토: 고객이 수도료 청구서에 오류가 있다고 느낄 경우, 재정 책임자(Director of Finance)나 그 지정인에게 서면으로 이의신청을 제기할 수 있습니다. 청구서에 대한 분쟁이 해결되지 않은 상태에서는 서비스를 중단하지 않습니다. 시 담당자가 과거 사용 내역을 검토하고 결정을 내리기 위해 기술자를 파견하여 계량기 판독 및 기타 가용 자료를 확인할 수 있습니다. 고객에게는 이메일이나 전화를 통해 분쟁 결과를 통보합니다. 요구가 있을 경우 결정 내역서를 제공할 수 있습니다.
- c. 생명 위협 상황: 수도 서비스 차단이 고객 또는 현지 주민의 생명을 위협하거나 건강과 안전에 심각한 위협을 줄 경우 고객이 아래 내용에 동의한다면 수도 서비스를 중단하지 않을 것입니다.
  - i. 기록상 고객 또는 그 임차인이 서비스 중단으로 인하여 부정적 영향을 받을 것임을 확인하는 '시의 수도 중단 의료 상태 확인서'(City's Medical Condition Water Discontinuation Certification Form)를 담당 주치의가 작성함.
  - ii. 기록상 고객이 수도료 청구서를 납부할 재정적 능력이 없음을 입증함. 이를 입증하려면 가구 소득이 연방 빈곤 기준의 200% 미만이어야 합니다. 엘세군도 시의 CARE/라이프라인 고객들 모두가 이 요건을 충족합니다.
  - iii. 수도 서비스 중단에 직면한 고객이 기록상 고객인 건물주의 임차인일 경우, 임차인은 아래 조건 중 하나를 충족한다면 이전 계정의 미납 잔액을 납부하지 않고서도 수도 서비스를 받을 수 있습니다.
- d. 가구별로 개별 계량기를 적용한 다가구 주택의 임차인은 서비스 신청서를 작성하고 수도 서비스 이용약관에 동의하고 임차 증명 서류를 제출할 경우 자신의 명의로 수도 서비스를 받을 수 있습니다. 해당 서류에는 임대차/리스 계약서 또는 임차료 지급 서류 사본 등이 포함되며 이에 국한되지 않습니다. 이들 서류에는 신청인의 이름이 포함되어야 하고, 집주인이 기록상 고객으로 표시되어야 합니다.
- e. 주거용 수도 서비스 측정을 위해 하나의 계량기만 있는 주택 유형의 임차인은 서비스 신청서를 작성하고 수도 서비스 이용약관에 동의하고 임차 증명 서류를 제출할 경우 전체 건물에 제공되는 수도 서비스를 받을 수 있습니다. 해당 서류에는 임대차/리스 계약서 또는 임차료 지급 서류 사본 등이 포함되며 이에 국한되지 않습니다. 이들 서류에는 신청인의 이름이 포함되어야 하고, 집주인이 기록상 고객으로 표시되어야 합니다.



## 엘세군도(El Segundo) 시 연체 고객 및 서비스 차단 정책

### 상업용 수도 차단 방지

상업용 수도 서비스 고객은 미납에 의한 수도 서비스 차단을 방지하려면 자신의 계정에 대한 수도 요금 전액을 납부해야 합니다.

### 증명 책임

본 정책의 조항에 대한 자격 확인을 위해 신청할 때 엘세군도 시에 소득, 임차인 및/또는 의료 상태에 대한 확인서를 제출할 책임은 기록상 고객에게 있습니다.