

요금 미납에 따른 거주지 수도 공급 중단에 대한 PWP 정책

Pasadena Water and Power(“PWP”)는 패서디나시에서 소유하고 운영하는 비영리 지방 자치 공공시설 담당 기관입니다. 2020 년 2 월 1 일부로 PWP 는 패서디나시 공공시설법(City of Pasadena Municipal Code) 일반 요금표(General Fee Schedule)를 따라, 그리고 캘리포니아 보건안전법 104 부 6 장 12 단 수도 차단 보호법(Water Shutoff Protection Act, Part 12, Chapter 6 of Division 104 of California Health and Safety Code)을 준수하기 위해 요금 미납에 따른 거주지 수도 공급 중단에 대한 본 정책을 명시합니다.

섹션 1: 청구

A. 청구서 기한 만료 시

- 1) Pasadena Water and Power(“PWP”)에서 발행한 모든 공과금 청구서는 청구서가 제공된 순간부터 납부가 가능합니다. 청구서 날짜로부터 삼십 (30) 일 내에 납부되지 않은 청구서는 체납으로 간주됩니다. 청구서 기한이 지나면 PWP 는 패서디나시 지방자치법과 캘리포니아 법령에 따라 수도 및/또는 전기 공급 및/또는 수도 공급을 중단할 수 있습니다.

B. 요금 납부 방법

- 1) 요금은 우편, 전화, 온라인 또는 직접 방문을 통해 납부할 수 있습니다. 최신 납부 방법은 PWPweb.com 에서 확인하거나 PWP 고객 서비스 부서에 (626) 744-4005 번으로 전화해 요청하실 수 있습니다.

C. 연체금

- 1) 모든 체납 금액에는 원래 청구서 날짜로부터 삼십일(31) 일이 될 때부터 연체금이 적용됩니다. 패서디나 지방자치법과 일반 요금표에 따른 연체금은 고객이 지불해야 하는 다른 금액에 추가로 부과되어 징수됩니다. 본 정책의 섹션 2(A) (5) (b)에 언급된 바와 같이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 이백 퍼센트(200%) 미만인 것으로 신고된 거주 고객은 12 개월 동안 한 번에 한하여 PWP 에 연체금 면제를 요청할 수 있습니다.

요금 미납에 따른 거주지 수도 공급 중단에 대한 PWP 정책

섹션 2: 거주용 수도 공급의 중단

A. 연체 기간과 통지

- 1) 캘리포니아 보건안전법 104 부 6 장 12 단 수도 차단 보호법 (Water Shutoff Protection Act, Part 12, Chapter 6 of Division 104 of California Health and Safety Code)에 따라 PWP 는 고객의 체납 기간이 60 일이 될 때까지 미납을 이유로 거주용 수도 공급을 중단하지 않습니다.
- 2) PWP 는 거주용 수도 공급을 중단하기 최소 십오(15) 일 전에 서면 통지를 통해 고객에게 연락합니다.
- 3) 개별 계량 거주지의 거주 세입자/입주자 관련 안내
 - a. PWP 는 수도 서비스 계정이 체납 상태로 중단 대상일 때 수도 공급이 중단되기 십오(15) 일 전에 서면 통지를 통해 입주자에게 알리기 위한 합리적으로 정직한 시도를 할 것입니다. 서면 통지서에는 세입자/입주자가 해당 주소에 수도를 공급하기 위한 차후 요금에 대한 재정적 책임을 부담할 의지가 있는 경우 체납 계정에 기한이 정해진 금액을 납부하지 않아도 PWP 고객이 될 수 있다는 내용이 안내됩니다. 세입자/입주자가 해당 주소의 기존 계정에 있는 체납금에 대한 책임을 면제받기 위한 조건을 갖추기 위해서는 임대 계약이나 임대료 지급 증명서 형태의 세입자 확인 문서를 제공해야 합니다. 대상 주소지에 대한 서비스 배정 완료 시 세입자/입주자는 수도 공급의 유지관리, 수리 및 누수 관련 비용의 납부를 포함하되 이에 국한되지 않는 모든 일반적인 책임에 동의해야 합니다. PWP 의 기존 신용 정책에 정의된 대로 계정 설정을 위해 보증금이 필요할 수 있습니다.
- 4) 마스터 미터 사용 다세대 복합 세대의 거주 세입자/입주자
 - a. 여러 거주 세대가 하나의 마스터 미터를 사용하는 경우 PWP 수도 공급이 중단되기 최소 십오(15) 일 전 서면 통지를 통해 거주 입주자에게 안내하기 위한 모든 정직한 시도를 수행할 것입니다. 통지서는 접근 가능한 공동

요금 미납에 따른 거주지 수도 공급 중단에 대한 PWP 정책

구역에 게시됩니다. 통지서에는 거주 입주자와 관련된 정보와 등록된 고객이 될 수 있는 권리에 대한 내용이 포함됩니다.

- 5) 다음의 조건이 **모두** 충족되는 경우 PWP 는 미납을 이유로 거주용 수도 공급을 중단하지 않습니다.
 - a. 고객 또는 고객의 입주자가 복지 및 제도법(Welfare and Institutions Code) 섹션 14088 의 하위 부분 (b) 문단 (1)의 하위 문단 (A)에 정의된 조건과 같이 거주지 서비스 중단이 거주지 서비스가 제공되는 부지의 거주자에게 생명의 위협이 되거나 건강 및 안전에 심각한 위협을 발생시킨다는 내용의 1 차 의료 기관의 확인서를 도시 공동체 수도 시스템에 제출하는 경우.
 - b. 고객의 가구 구성원 중 현재 CalWORKs, CalFresh, 주 또는 지역 일반 지원 프로그램, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program(보조적 보장 소득/주 보조금 프로그램) 또는 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children(여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 영양 보조 프로그램)의 수령인이 있거나 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 이백 퍼센트(200%) 미만이라고 신고한 경우. 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 이백 퍼센트(200%) 미만이라고 신고하려는 고객은 상기 나열된 프로그램 한 가지 이상에 참여하고 있다는 증명서를 제공하거나 가구 내 모든 개인의 소득 증명서를 제출하여 PWP 가구 저소득 요건을 충족해야 합니다.
 - c. 고객이 여기에 정의된 대체 납부 계약에 체결하고자 하는 경우.
- 6) PWP 는 다음과 같은 상황에서 부동산의 서비스 해제 의향 최종 통지서를 게시한 후 영업일 기준으로 오(5) 일 이후에 거주용 수도 공급을 중단할 수 있습니다.
 - a. 고객이 60 일이 지나도록 연체료의 지급 일정을 지키지 않은 경우.
 - b. 연체료에 대한 납부 일정에 등록된 고객이 60 일 이상 본인의 현재 거주용 수도 요금을 지불하지 않은 경우.

요금 미납에 따른 거주지 수도 공급 중단에 대한 PWP 정책

섹션 3: 납부 연기 및 일정 예약

A. 납부 연기

- 1) 모든 PWP 고객은 12 개월 동안 최대 두(2) 번 납부일을 연장할 수 있습니다. 각 요청 시 납부 연기/연장 기간은 14 일을 초과할 수 없습니다. 고객이 12 개월 동안 2 회 연장 기회를 사용했고, 납부할 수 없거나 납부 상태를 유지할 수 없는 경우 납부 일정 수정을 포함한 납부 조건이 적용될 수 있습니다.

B. 형편이 어려운 고객의 거주용 수도 요금 납부 일정 수정

- 1) 아래에 명시된 자격이 있는 고객은 납부 연기 외에 12 개월 분할 납부를 요청하여 12 개월간 매월 할부 납부를 통해 잔액을 납부할 수 있습니다. 적격 고객은 분할 납부 일정을 반드시 준수해야 하며 차후의 모든 청구 기간 동안 누적되는 요금을 현 상태로 유지해야 합니다. 고객은 분할 납부 일정에 따라 연체료를 납부하는 동안 차후의 미지급 금액에 대한 분할 납부를 추가로 요청할 수 없습니다. 분할 납부 조건을 지키지 않는 경우 공급이 중단될 수 있습니다. 분할 납부는 요건을 충족하고 본 정책의 섹션 2A (5)에 나열된 모든 조건에 대한 유효한 증명 서류를 제출한 거주용 수도 이용 고객이 이용할 수 있습니다.

섹션 4: 높은 요금 관련 문의 및 공식 이의 제기 절차

A. 높은 요금 관련 문의

- 1) 높은 요금과 관련하여 문의하려는 고객은 청구서 날짜로부터 십오(15) 일 이내에 전화 또는 서신을 통해 고객 서비스 부서로 연락하거나 직접 방문하여 문의해야 합니다. 서면 요청인 경우 *우편 소인 날짜*가 반드시 청구서 날짜로부터 15 일 이내여야 합니다.
 - a. 전화: (626) 744-4005, 월요일~금요일 7:30am~5:30pm (공휴일 제외).
 - b. 우편 주소: P.O. Box 7121, Pasadena CA 91109-7220.

요금 미납에 따른 거주지 수도 공급 중단에 대한 PWP 정책

c. 직접 방문: Municipal Services Payment Center/City Hall, 100 N. Garfield Ave.,
Room N106, Pasadena, CA 91109, 월요일~금요일 7:30am~5:15pm

- 2) 높은 요금 관련 문의는 아래 4B 섹션에 설명된 공식 이의 제기 절차에 포함되지 않습니다. PWP 는 높은 요금 문의에 대한 결과를 기다리는 동안 선의로 평균 요금 금액을 납부할 것을 요구할 수 있습니다. 선의로 납부하지 않는 경우 문의 요청 포기로 간주됩니다. 공급 중단을 피하려면 이의 제기 대상이 아닌 이후의 공과금 청구서를 기한까지 PWP 에 납부해야 합니다.
- 3) 부정확한 미터 계량값이나 사무 혹은 미터 오류를 반영하고 있는 청구서는 PWP 조사를 통해 확인된 바에 따라 시정됩니다. PWP 는 미터기가 사용 중이었고 잘못 확인되었던 3 년 이하 기간의 정정된 미터 계량값 또는 데이터에 기반하여, 초과 청구 혹은 청구 미달 금액에 대하여 고객에게 청구 또는 입금할 수 있습니다.
- 4) 미터기가 기록되지 않은 경우 PWP는 미터기가 기록하지 않은 3년 이하 기간의 소비량에 대한 추산치에 따라 고객에게 청구할 수 있습니다. 추산치는 일 년간 사용 조건이 변경되지 않은 경우 이전 연도의 동일한 기간에 고객이 사용한 소비량에 기반하거나, 동일한 기간 동안 다른 유사 고객의 소비량을 합리적으로 비교하여 산정됩니다.
- 5) 미터 계량값, 날짜 또는 다른 필수 요소를 확인할 수 없는 경우 PWP 는 테스트, 분석 및 조사와 같은 요소를 설정하여 필요한 조정을 위해 적절한 기준을 결정합니다. 청구서 조정 사항은 총괄 관리자(General Manager)가 승인할 수 있습니다.

B. 공식 이의 제기 절차

- 1) 본 정책의 섹션 2(A)(5)에 나열된 요건을 충족하는 고객은 청구 금액에 대한 공식 이의를 제기할 수 있으며, 청구서 날짜로부터 십오(15) 일 이내 또는 높은 요금 관련 문의에 대한 조사가 종결된 이후(해당 문의를 요청했던 경우)에 PWP 고객 서비스 부서에 전화나 서신을 통해 연락하거나 직접 방문하여 PWP 청구서 이의 제기 양식을 제출해야 합니다. PWP 연락처 정보는 본 정책 섹션 4A 에 기재되어 있습니다. PWP 청구서 이의 제기 양식은 PWPweb.com 에서도 이용할 수 있습니다.

요금 미납에 따른 거주지 수도 공급 중단에 대한 PWP 정책

- 2) PWP 는 고객이 적시에 제출한 공식 이의 제기의 결과를 기다리는 동안 이의 제기 대상 청구서의 미납을 이유로 수도 공급을 중단하지 않습니다. 고객은 12 개월 동안 최대 한 번 청구서에 대한 이의를 제기할 수 있습니다.
- 3) 수도 요금에 대한 이의를 제기하는 고객은 전기, 쓰레기, 하수 처리 관련 공과금과 해당되는 수수료 및 세금을 적시에 납부해야 합니다. 납부 금액이 접수되지 않는 경우 PWP 는 전기 공급을 중단할 수 있습니다.
 - a. PWP 고객 서비스 부서를 통한 이의 제기에 만족하지 않는 고객은 고객 서비스 부서 결정 날짜로부터 15 일 이내에 다음 주소로 서신을 제출하여 총괄 관리자의 검토를 요청할 수 있습니다. PWP General Manager, Water Bill Appeal Resolution, 150 S. Los Robles Ave, Suite 200, Pasadena, CA 91105.
 - b. 적시에 제출된 서신을 수령한 총괄 관리자는 청구 분쟁 또는 이의 제기와 관련된 조사가 면밀하고 완전하게 진행되었는지 확인합니다. 총괄 관리자는 서신으로 결정 사항을 고객에게 전달합니다.
 - c. 이의 제기의 결론을 기다리는 동안 이의 제기 대상이 아닌 청구액과 차후 청구액을 납부해야 할 고객의 의무는 지속됩니다. 다음과 같은 조건하에 이의 제기 절차 중 이의 제기 대상 PWP 서비스는 계속 공급됩니다.
 - 1) 확인된 허위 사실, 부당 변경 또는 우회의 증거가 없음
 - 2) 서비스 지속을 뒷받침하는 주장된 사실을 바탕으로 합법적이고 유효한 이의 제기가 진행됨
 - 3) 고객이 이의 제기에 대한 최종 결정을 수용 또는 준수하지 않는 경우 PWP 는 추가 통지 없이 공급 중단을 포함하되 이에 국한되지 않는 즉시 징수 조치를 진행할 수 있습니다.

섹션 5: 복구 수수료

- 1) 일반적인 운영 비용을 초과하여 PWP 비용이 발생하는 공공 서비스의 유지 또는 중단에는 패서디나시 일반 요금표에 따라 추가 비용 또는 수수료가 부과될 수 있습니다. 본 정책 섹션 2 (A) (5)에 명시된

요금 미납에 따른 거주지 수도 공급 중단에 대한 PWP 정책

자격을 증명한 거주 고객의 경우, PWP 는 수도 공급 복구를 위해 패서디나시 일반 요금표에 명시되어 있는 요금 이하의 비용을 청구할 수 있습니다.