

**트랙트 180 워터 컴퍼니**  
**중단에 대한 정책**  
**미납 주거용 수도 서비스**

Tract 180 수도 회사의 다른 정책이나 규칙에도 불구하고, 본 미납에 대한 주거용 수도 서비스 중단 정책은 여기에 명시된 조항에 따라 모든 수도 서비스 계정의 미납에 대한 중단에 적용됩니다. 본 정책과 다른 정책 또는 규칙이 상충하는 경우, 본 정책이 우선합니다.

I. **정책 적용, 연락처 전화번호:** 이 정책은 미납에 대한 주거용 수도 서비스에만 적용되며 상업용 및 산업용 수도 서비스 계정에는 기존의 모든 정책과 절차가 계속 적용됩니다. 수도 요금 납부 및 서비스 중단을 피하기 위해 본 정책에 명시된 대안 수립 가능성에 관한 추가 지원은 (323) 771-6682로 전화하여 받으실 수 있습니다.

II. **미납으로 인한 수도 서비스 중단:**

A. **청구서 렌더링 및 납부:** 수도 서비스 요금 청구서는 요금표에 달리 명시되어 있지 않는 한 2개월 단위로 각 소비자에게 발송됩니다. 서비스 요금 청구서는 청구서의 납부 기한(영업일 기준 15일)에 납부해야 하며, 청구서 발행일로부터 60일 이내에 납부하지 않으면 연체 상태가 되어 서비스가 중단될 수 있습니다. 요금은 사무실, 우편, 회사 정문 밖에 있는 수거함, Tract 180 수도 회사의 웹사이트를 통해 납부할 수 있습니다. 그러나 지정된 장소에 적시에 납부금을 수령할 수 있도록 하는 것은 소비자의 책임입니다. 사전 승인을 받지 않은 경우 부분 납부는 승인되지 않습니다. 청구서는 다음과 같이 계산됩니다:

1. 정기 고지서 작성을 위해 정기적으로 그리고 개선 고지서, 마감 고지서 및 특별 고지서 작성을 위해 필요에 따라 계량기를 판독합니다.
2. 계량 서비스 요금 청구서에는 요금이 청구된 현재 및 이전 계량기 검침 기간의 계량기 수, 단위 수, 현재 계량기 검침에 대한 서비스 일수가 표시됩니다.

3. 청구서는 미합중국의 법정 화폐로 지불해야 합니다. 전술한 내용에도 불구하고 Tract 180 Water Company는 동전으로 청구서를 지불하는 것을 거부할 권리가 있습니다.

B. 연체된 청구서: 청구서 날짜로부터 60일 이상 청구서를 미납한 소비자에게는 다음 규칙이 적용됩니다:

1. 소액 잔액 계정: 잔액이 \$20.00 이하이고 청구서에 미결제 상태로 남아 있는 경우 이월하여 다음 청구 기간에 추가해야 합니다.

2. 연체 통지: 청구서 날짜로부터 45일째 되는 날 또는 그 이전에 고지된 요금에 대한 지불이 이루어지지 않는 경우, 연체 통지서("연체 통지서")는 연체 통지서에 명시된 서비스 중단 가능 날짜 최소 영업일 7일 전에 수도 서비스 고객에게 우편으로 발송됩니다. 본 정책의 목적상, "영업일"이라는 용어는 사무실이 영업을 하는 모든 날을 의미합니다. 소비자의 주소가 서비스가 제공되는 부동산의 주소가 아닌 경우, 연체 통지는 서비스가 제공되는 부동산의 주소로 "거주자"에게도 발송되어야 합니다. 연체 통지서에는 다음 사항이 포함되어야 합니다:

- a) 소비자의 이름 및 주소;

- b) 연체 금액;

- c) 서비스 중단을 피하기 위해 결제 또는 결제 약정이 이루어져야 하는 날짜;

- d) 납부해야 할 금액의 납부 기한 연장 신청 절차에 대한 설명(아래 섹션 III(D) 참조);

- e) 체납의 원인이 된 청구서에 대한 검토 및 항소 청원 절차에 대한 설명(아래 섹션 IV 참조); 그리고

- f) 소비자가 연기, 할부상환, 감액 또는 대체 결제 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명(아래 섹션 III 참조).

Tract 180 수도 회사는 임박한 서비스 중단에 대해 전화로 소비자에게 통지할 수도 있습니다. 전화로 통지하는 경우 Tract 180 수도 회사는 소비자에게 본 정책 사본을 제공하고 아래 섹션 III에 설명된 대로 대체 결제 옵션과 아래 섹션 IV에 설명된 대로

소비자 청구서 검토 및 이의 제기 절차에 대해 소비자와 논의할 것을 제안해야 합니다.

3. 소비자와 연락할 수 없음: Tract 180 수도 회사가 서면 통지(예: 우편 통지가 배달 불가로 반송됨) 또는 전화로 소비자와 연락할 수 없는 경우, Tract 180 수도 회사는 거주지를 방문하고 떠나거나 눈에 잘 띄는 곳에 미납에 대한 서비스 중단 임박 통지서 및 본 정책 사본을 비치하기 위한 기타 조치를 취하기 위해 성실히 노력할 것입니다.

4. 연체료: 지역 180 수도 회사의 수수료 및 요금에 명시된 연체료는 고지서 납부 기한까지 납부해야 할 금액이 납부되지 않을 경우 소비자 계정의 미납 잔액에 부과되어 추가됩니다.

5. 납부 마감일: 수도 서비스 요금은 연체 고지서에 명시된 날짜의 오후 1시까지 Tract 180 수도 회사 사무실에 납부해야 합니다. 소인은 허용되지 않습니다.

6. 반송된 수표 통지: 수도 서비스 또는 기타 요금에 대한 송금으로 반환된 수표를 수령하면 Tract 180 수도 회사는 해당 계좌가 미납된 것으로 간주합니다. Tract 180 수도 회사는 소비자에게 직접 통지하고 수도 서비스 종료 통지서를 현장에 남겨두려고 시도할 것입니다. 부도 수표 금액과 부도 수표 요금이 고지서에 명시된 기한까지 납부되지 않으면 수도 서비스가 중단되며, 이 기한은 부도 수표 고지서에 명시된 날짜보다 빠르면 안 되고, 연체 고지서가 이전에 제공되지 않은 경우 부도 수표로 지불이 이루어진 청구서로부터 60일(60일)이 지나지 않으면 안 됩니다. 부도 수표를 교환하고 부도 수표 수수료를 지불하려면 모든 미지급 금액을 현금 또는 인증된 자금으로 지불해야 합니다.

7. 미납으로 인해 단수된 수도 서비스에 대한 지불로 제공된 반송 수표:

**미납으로 인해 서비스가 정지된 경우 현금, 신용카드 또는 직불카드, 자기앞수표로만 결제해야 합니다.**

a) 위에 설명된 1년 기간 중 언제라도 소비자의 계정이 미납으로 인해 다시 연결이 끊어지는 경우, Tract 180 수도 회사는 해당 수도 서비스를 복원하기 위해 소비자에게 현금 또는 인증된 자금을 지불하도록 요구할 수 있습니다.

- C. 중단을 금지하는 조건: Tract 180 수도 회사는 다음 조건이 모두 충족되는 경우 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다:
1. 건강 상태 - 소비자 또는 소비자의 세입자가 수도 서비스 중단이 (i) 생명을 위협하거나 (ii) 숙소에 거주하는 사람의 건강과 안전에 심각한 위협이 될 수 있다는 주치의의 증명서를 제출합니다;
  2. 재정적 무능력 - 소비자가 수도 시스템의 정상적인 청구 주기 내에 수도 서비스 요금을 재정적으로 지불할 수 없음을 입증합니다. 소비자 가구 구성원 중 (i) 현재 다음 혜택의 수혜자인 경우 소비자는 "재정적으로 지불할 수 없는" 것으로 간주됩니다: CalWORKS, CalFresh, 일반 지원, MediCal, SSI/주 보조금 프로그램 또는 캘리포니아 여성, 유아 및 아동을 위한 특별 보충 영양 프로그램; 또는 (ii) 소비자가 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만이라고 선언한 경우(캘리포니아에 적용되는 연방 빈곤 수준은 이 링크 참조: <https://www.healthforcalifornia.com/coveredcalifornia/income-limits>); 및
  3. 대체 결제 약정 - 소비자는 아래 섹션 III의 조항에 따라 대체 결제 일정을 체결할 의향이 있습니다.
- D. 서비스 중단을 금지하는 조건의 결정 절차: 위의 (C)항에 설명된 조건을 준수했음을 입증할 책임은 소비자에게 있습니다. Tract 180 수도 회사가 소비자의 지원 요청을 처리할 충분한 시간을 갖도록 하기 위해, 소비자는 (C)(1)항에 따른 의학적 문제, (C)(2)항에 따른 재정적 무능력, (C)(3)항에 따른 대체 지불 약정을 체결할 의사를 입증하는 필요한 서류를 서비스 중단 예정일보다 가능한 한 빨리 Tract 180 수도 회사에 제공하도록 권장합니다. 그러한 문서를 수령하면 총괄 관리자 또는 그의 지명인은 해당 문서를 검토하고 역일 기준 7일 이내에 소비자에게 회신하여 사용 가능한 대체 약정의 실현 가능성과 관련된 정보를 포함한 추가 정보를 요청하거나 Tract 180 수도 회사가 소비자가 참여할 수 있도록 허용하는 대체 지불 약정 및 그 조건을 아래 섹션 III에 따라 소비자에게 통지해야 합니다. Tract 180 수도 회사가 추가 정보를 요청한 경우, 소비자는 Tract 180 수도 회사의 요청을 받은 날로부터 역일 기준 5일 이내에 요청된 정보를 제공해야 합니다. 추가 정보를 받은 날로부터 달력으로 5일 이내에 Tract 180 수도 회사는 소비자가 위의 (C)항에 따른 조건을 충족하지 못한다는 사실을 소비자에게 서면으로 통지하거나 공급업체가 소비자가 참여할

수 있도록 허용하는 아래 섹션 III에 따른 대체 결제 약정 및 그 조건을 소비자에게 서면으로 통지해야 합니다. 위의 (C)항에 설명된 조건을 충족하지 못하는 소비자는 다음 중 후자 이내에 Tract 180 수도 회사에 지불해야 하는 연체 금액(벌금 및 기타 요금 포함)을 지불해야 합니다: (i) 소비자가 해당 조건을 충족하지 못했다는 Tract 180 수도 회사의 결정에 대한 Tract 180 수도 회사의 통지를 받은 날로부터 영업일 기준 이(2) 일 또는 (ii) 연체 고지서에 명시된 대로 서비스 중단이 임박한 날.

E. 저소득 소비자를 위한 특별 규정: 다음과 같은 경우 소비자는 연방 빈곤선의 200% 미만의 가구 소득을 가진 것으로 간주됩니다: (i) 고객 가구 구성원 중 현재 다음 혜택을 받고 있는 사람이 있는 경우: CalWORKS, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, SSI/주 보조금 프로그램 또는 캘리포니아 여성, 유아 및 아동을 위한 특별 보충 영양 프로그램 또는 (ii) 소비자가 가구의 연간 소득이 연방 빈곤선의 200% 미만이라고 신고한 경우. 소비자가 이러한 상황 중 하나를 입증하는 경우 다음 사항이 적용됩니다:

1. 재연결 수수료: 서비스가 중단되었다가 다시 연결해야 하는 경우, Tract 180 수도 회사의 정상 운영 시간 동안의 재연결 수수료는 \$30입니다. 재연결 비용이 법정 한도보다 적을 경우 재연결 수수료는 실제 비용을 초과할 수 없습니다. 이러한 한도는 2021년 1월 1일부터 로스앤젤레스-롱비치-애너하임 대도시 지역의 소비자 물가지수 변동에 따라 매년 조정될 수 있습니다.
2. 이자 면제: Tract 180 수도 회사는 연체된 청구서에 대해 어떠한 이자도 부과하지 않습니다.

F. 집주인-세입자 시나리오: 아래 절차는 부동산 소유주 또는 관리자가 기록 고객이며 수도 요금을 납부할 책임이 있는 개별 계량 단독 주택, 다세대 주거용 건물 및 이동식 주택 단지에 적용됩니다.

1. 필수 공지 사항:

- a. 공급업체는 해당 건물이 다세대 주거용 건물 또는 이동식 주택 단지인 경우 최소 10일 전, 단독 단독 주택인 경우 7일 전에 수도 서비스가 중단될 수 있음을 서면 통지를 통해 해당 건물의 세입자/거주자에게 알리기 위해 선의의 노력을 기울여야 합니다.
- b. 또한 서면 통지서에는 세입자/거주자에게 당시 연체 금액을 지불하지 않고도 서비스 요금이 청구될 고객이 될 권리가 있음을 알려야 합니다(아래 하위 항목 2 참조).

2. 임차인/점유자가 고객이 되다:

- a. 각 세입자/거주자가 서비스 약관에 동의하고 Tract 180 수도 회사의 요구 사항 및 규칙을 충족하지 않는 한, Tract 180 수도 회사는 세입자/거주자에게 서비스를 제공할 의무가 없습니다.
- b. 그러나 (i) 세입자/거주자 중 한 명 이상이 Tract 180 수도 회사가 만족할 때까지 계정에 대한 후속 청구에 대한 책임을 지거나 (ii) 요건을 충족하지 않은 세입자/거주자에 대한 서비스를 선택적으로 중단할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, Tract 180 수도 회사는 요건을 충족한 세입자/거주자에게만 서비스를 제공할 수 있도록 합니다.

III. 대체 지불 방식: 위의 섹션 II(C)에 명시된 세 가지 조건을 충족하는 소비자에 대해, 위의 섹션 II(D)에 명시된 절차에 따라 Tract 180 수도 회사는 소비자에게 대금을 지급해야 합니다: 총괄 관리자 또는 그의 지명인은 합리적인 재량권을 행사하여 소비자가 제공한 정보와 문서를 검토하고 소비자의 재정 상황과 Tract 180 Water의 지불 요구를 고려한 후 가장 적절한 대체 지불 방식을 선택해야 합니다.

A. 분할 납부: Tract 180 수도 회사의 정상 납부 기간 내에 수도 서비스 요금을 납부할 수 없는 소비자는 Tract 180 수도 회사에 직접 또는 전화 (323) 771-6682로 연락하여 미납 잔액에 대한 대체 납부 일정을 다음과 같이 요청하여 납부 기간 연장 또는 납부 약정을 체결할 수 있습니다:

- 1. 결제 연기: 소비자는 12개월 동안 두(2) 번의 결제 연기가 허용됩니다. 결제 연기/연장은 요청당 14일을 초과할 수 없습니다. 고객이 12개월 동안 2번의

결제 연장을 사용했는데도 결제를 완료하지 못하거나 최신 결제 상태를 유지할 수 없는 경우, 대체 결제 계약을 포함한 결제 조건을 이용할 수 있습니다.

2. 상환 기간: 소비자는 아래 (3)항에 명시된 관리 수수료 및 이자와 함께 미납 잔액을 총지배인 또는 그의 지명인이 결정한 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 걸쳐 지불해야 합니다. 단, 총지배인 또는 그의 지명인은 합리적인 재량에 따라 소비자의 과도한 어려움을 피하기 위해 십이(12)개월을 초과하는 상환 기간을 적용할 수 있습니다. 미납 잔액은 해당 관리 수수료 및 적용될 이자와 함께 할부 기간의 개월 수로 나뉘며, 해당 금액은 소비자의 지속적인 월 수도 서비스 요금 청구서에 매월 추가됩니다.
3. 관리 수수료; 이자: 승인된 상각 계획의 경우, 소비자에게는 계획의 개시 및 관리 비용을 나타내는 Tract 180 수도 회사가 수시로 정한 금액의 관리 수수료가 부과됩니다. 총지배인 또는 그 지정인의 재량에 따라 본 하위 섹션 A에 따라 상각할 금액에 대해 연 이자율 8%를 초과하지 않는 이자가 적용될 수 있습니다.
4. 플랜 준수: 소비자는 할부 요금제를 준수해야 하며 이후 청구 기간에 요금이 발생할 때마다 최신 요금을 유지해야 합니다. 소비자는 분할 납부 계획에 따라 연체 요금을 납부하는 동안에는 이후 미납 요금에 대한 추가 분할 납부를 요청할 수 없습니다. 소비자가 60일 이상 할부 계획의 조건을 준수하지 않거나 60일 이상 소비자의 현재 서비스 요금을 납부하지 않는 경우, Tract 180 수도 회사는 서비스 중단 의도에 대한 최종 통지서를 소비자의 거주지에 게시한 후 최소 5영업일 후에 소비자의 부동산에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

IV. 이의신청: 주거용 수도 서비스에 대한 청구서에 명시된 금액에 대해 이의를 제기하는 절차는 아래에 명시되어 있습니다. 소비자는 12개월 동안 세(3) 번의 항소 실패로 제한되며, 이 제한에 도달한 경우 Tract 180 수도 회사는 해당 소비자에 의해 또는 해당 소비자를 대신하여 시작된 후속 항소를 고려할 필요가 없습니다.

- A. 초기 이의 제기: 수도 서비스 청구서를 받은 날로부터 10일 이내에 소비자는 청구서 또는 요금에 대한 이의 제기 또는 검토를 시작할 권리가 있습니다. 이러한 요청은 Tract 180 수도회사 사무실에 직접 방문해야 합니다. 소비자의 이의제기 및 그에 따른 조사가 진행 중인 동안 Tract 180 수도 회사는 소비자에 대한 수도 서비스를 중단할 수 없습니다.
- B. 연체 고지서 항소: 위의 A항에 규정된 항소권 외에도, 연체 고지서를 받은 소비자는 해당 고지서에 명시된 물 사용량과 관련하여 고지서에 오류가 있다고 주장하는 경우 연체 고지서 날짜로부터 최소 5영업일 이내에 연체 고지서와 관련된 고지서에 대한 항소 또는 검토를 요청할 수 있지만, 위의 A항에 따른 항소 또는 검토 요청이 이루어진 고지서에는 이러한 항소 또는 검토 권한이 적용되지 않습니다. 본 하위 섹션 B에 따른 이의 제기 또는 검토 요청은 서면으로 이루어져야 하며, 이의 제기 또는 검토 사유를 뒷받침하는 문서를 포함해야 합니다. 이의 제기 또는 검토 요청은 영업일 기준 5일 이내에 Tract 180 수도 회사 사무실에 전달되어야 합니다. 소비자의 이의제기 및 그에 따른 조사가 진행 중인 한, Tract 180 수도 회사는 소비자에 대한 수도 서비스를 중단할 수 없습니다.
- C. 항소 심리: 위의 A항에 따른 항소 또는 검토 요청을 접수한 후, Tract 180 수도 회사가 항소를 접수한 날로부터 삼십(30)일 이내에 총괄 관리자 또는 그의 지명인("청문회 담당관")이 청문회 날짜를 정해야 합니다. 심리 담당관은 소비자가 제공한 증거와 해당 수도 요금과 관련하여 Tract 180 수도 회사에 제출된 정보를 평가한 후, 고지서에 명시된 수도 요금의 정확성에 대한 결정을 내리고 항소 소비자에게 결정에 대한 간략한 서면 요약을 제공해야 합니다.
1. 수도 요금이 부정확하다고 판단되는 경우, Tract 180 수도 회사는 수정된 청구서를 제공할 것이며 수정된 요금은 수정된 요금 청구일로부터 역일 기준 10일 이내에 납부해야 합니다. 수정된 청구서가 제공된 후 60일(역일 기준) 이상 수정된 요금을 납부하지 않으면 60일(역일 기준) 기간이 만료된 후 다음 정규 근무일에 수도 서비스가 중단되며, Tract 180 수도 회사는 소비자에게 필요한 모든 통지를 제공해야 합니다. 수도 서비스는 모든 미납 수도 요금, 수수료 및 모든 해당 재연결 요금을 완납한 경우에만 복원됩니다.

2. 문제의 수도 요금이 올바른 것으로 결정되면, 해당 수도 요금은 청문회 담당관의 결정이 내려진 후 영업일 기준 이(2) 일 이내에 납부해야 합니다. 청문회 담당관의 결정이 내려진 후 영업일 기준 이(2) 일이 지난 후에도 문제의 수도 요금이 미납된 경우, Tract 180 수도 회사는 Tract 180 수도 회사가 제공한 연체 통지서에 명시된 원래 60일이 만료된 후 수도 서비스를 중단할 것입니다.
3. 초과 청구된 금액은 위원회의 단독 재량에 따라 다음 정기 청구서에 크레딧으로 반영되거나 소비자에게 직접 환불됩니다.
4. 청문회 담당관의 결정은 최종적이며 구속력이 있습니다. v. 서비스 복원: 미납으로 인해 중단된 서비스를 재개하거나 계속하려면, 소비자는 위의 섹션 II(E)(1)에 명시된 한도에 따라 Tract 180 수도 회사가 정한 보증금과 재연결 수수료를 지불해야 합니다.

v. **서비스 복원:** 미납으로 인해 중단된 서비스를 재개하거나 계속하려면, 소비자는 위의 섹션 II(E)(1)에 명시된 한도에 따라 Tract 180 수도 회사가 정한 보증금과 재연결 수수료를 지불해야 합니다.