



제 15 조.

서비스의 중단.

수돗물 서비스는 다음의 경우에 중단될 수 있습니다.

고객이 요청하는 경우

고객이 충분한 시간적인 여유를 두고 EBMUD 에미리 통지해 주시는 경우에는 요청하신 날짜(토요일, 일요일, 그리고 기타 공휴일은 제외)에 수돗물이 나오지 않도록 해드립니다. 고객은 EBMUD 에 따로 서비스 중단 요청 을 접수할 때까지는 자신의 집이나 건물에 제공된 모든 수돗물 서비스에 대해 책임을 져야 합니다.

이러한 규정을 지키지 않은 경우

EBMUD 는 수돗물 서비스를 고객에게 제공해드리는 데에 관한 규정을 고객이 지키지 않은 경우에 수돗물 서비스를 중단하거나 재분류하거나 해지할 수 있습니다.

요금을 납부하지 않거나 규정을 위반하여 수돗물 서비스가 끊긴 경우에 EBMUD 는 다시 수돗물이 나오도록 해드리기 전에 그 동안 밀린 모든 수돗물 사용 요금 이외에 현행 요금단가에 의한 서비스 복구 비용을 추가로 청구할 수 있습니다.

고객이 수돗물 서비스를 신청했거나 위와 같은 이유로 중단된 수돗물 서비스가 직접간접적으로 다시 재개된 경우에 EBMUD 는 언제든지 수돗물 서비스를 중단할 수 있으며, 수돗물이 다시 나오도록 하기 전에 고객이 납부하셔야 할 사용 금액 및 각 해당 건에 대한 서비스 복구 비용을 추가로 부과 및 징수할 수 있습니다.

요금을 납부하지 않은 경우

수돗물 서비스 요금과 해당 사항이 있을시 부과된 하수도 요금을 납부 날짜까지 납부하지 않은 경우 또는 이전 주소의 체납된 서비스 요금이 표기된 현재 주소로 배달되거나 공지된 요금 통지서를 15 일 이내에 납부하지 않은 경우에는 수돗물 서비스를 중단할 수 있습니다.

수돗물 서비스는 고객의 납부가 납부해야할 날짜로부터 60 일 이상 연체될 때까지 중단되지 않습니다. EBMUD 는 요금체납에 의한 단수 15 일(영업일 기준) 전까지 서비스 중단 통지서를 수돗물 계정 상의 고객 또는 사용자(고객의 주소가 서비스 주소와 동일하지 않은 경우)에게 우편으로 보내야 합니다. 추가로, EBMUD 는 요금체납에 의한 단수 48 시간 전까지 계정 상의 고객 또는 동거인(성인)에게 전화 또는 직접 방문을 통해 반드시 통보해야 하며, 이와같은 통보가 성공하지 못하는 경우에는 최종 서비스 중단 통지서와 회사 규정 사본을 집이나 건물 구내에 남겨둘 것입니다.

요금 미납에 따른 서비스 중단을 피할 수 있는 방안

가정용 수도 고객은 다음과 같은 조건에 따라 서비스 중단을 피할 수 있습니다.

제 15 조.

서비스의 중단.
(계속)

1. 의료진단서

EBMUD 는 납부날짜까지 납부할 수 있는 경제력이 없어 수돗물 서비스를 중단하는 경우, 해당 고객 또는 해당 집이나 건물 구내 거주인의 생명을 위협하거나 건강이나 안전이 심각한 위험에 처할 수 있다는 내용을 증빙하는 1 차 병원 주치의가 발급한 의료진단서를 제출한 경우, 고객이 체납 금액을 차후 EBMUD 가 승인한 방식으로 정기적으로 납부할 것에 합의한 경우에는 서비스를 중단하지 않습니다. 고객이 “경제적으로 납부할 수 있는 능력이 없다”고 판단되는 경우는 고객의 가족이 현재 CAP 에 등재되어 있거나, 고객 가족 중 한 명이라도 CalWORK, CalFresh, 일반보조, Medi-Cal, 생활보조금/주정부 보조급여 프로그램과 여성, 유아 및 아동을 위한 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램 등의 복지 혜택 수혜자이거나, 고객이 본인 가구의 연간 소득이 연방 정부가 정한 빈곤 수준의 200%보다 적다는 것을 신고한 경우 등입니다. 상기 자격요건에 부합되는 고객의 경우에 EBMUD 는 고객이 제출한 정보와 EBMUD 의 납부 요구사항을 고려하여 적절한 납부 방안을 선택 제시할 것입니다. 본 항에 따른 절충된 납부 방안이 제시된 고객은 EBMUD 와 납부 계약서를 따로 체결 작성해야 합니다. 고객이 60 일 이상 납부 계약서를 이행하지 않거나 현행 서비스 요금을 납부하지 않은 경우, EBMUD 는 단수 5 일(영업일 기준) 전까지 최종 서비스 중단 통지서를 발송한 후에 수돗물 서비스를 중단할 수 있습니다.

2. 납부 연기/대체 납부 일정 또는 납부요금 감액

a. 납부 연기/대체 납부 일정

가정용 수도 고객은 미납 요금의 납부를 연기하거나 조정된 다른 납부 일정에 합의함으로써 미납에 따른 서비스 중단을 피할 수 있습니다. 고객은 전화 또는 서면을 통해 EBMUD 에 연락하여 납부 일정 조정 제시 또는 미납 요금의 납부 기한 연기를 요청해야 합니다. 이에 EBMUD 는 고객의 요청을 검토해야 합니다. 납부를 연기하거나 납부 일정 조정에 합의하고자 하는 고객은 해당 계정의 미납 잔액을 12 개월 이전에 적절한 기간에 걸쳐서 할부로 납부하는 데에 합의해야 합니다. 이와같은 납부 방안이 허락된 고객은 EBMUD 와 납부 계약서를 따로 체결해야 합니다.

EBMUD 와 납부 계약서를 따로 체결하고 밀린 잔액을 정기적으로 납부하는 고객은 요금을 못 내서 수돗물 서비스가 끊기는 것을 피할 수 있습니다. 납부 계약서의 조건을 안 지키면 최종 서비스 중단 을 공지한 날짜로부터 최소 48 시간 후서비스가 중단 됩니다.



제 15 조.

서비스의 중단.
(계속)

b. 납부요금의 감액

EBMUD는 해당 저소득 고객을 대상으로 고객 지원 프로그램(CAP)을 실시하고 있습니다. CAP의 자격을 갖춘 주거 고객에게는 EBMUD 상하수도 요금을 일시적으로 할인해 줍니다. 요금 할인은 EBMUD가 해당 고객이 CAP에 참여할 자격요건이 된다고 판단한 후에 장차 적용됩니다.

CAP 자격 조건: CAP 자격은 카운티가 제정하고 매년 갱신되는 주정부 주거 빈곤 지침에 규정된 “매우 낮은 소득 수준”에 해당하는 소득 한도를 바탕으로 결정합니다. 아주 낮은 소득 한도는 주거 및 도시개발청 (HUS)이 정한 중간 가족소득 수준의 절반(50%)입니다. 고객의 가정이 CAP에 등록된 상태에서 더 이상 CAP 자격에 해당되지 않을 경우에는 이 사실을 EBMUD에 반드시 통지해야 합니다. CAP 혜택은 일시적이며 무기한 제공되지 않습니다. 해당되는 CAP 고객이라도 24개월마다 매번 다시 신청하셔야만 CAP 혜택을 받으실 수 있습니다.

CAP 혜택: CAP 해당 고객은 두달치에 대한 표준 서비스 요금에서 50%의 할인과 각 해당 가정의 물 사용량에서 인당 월별 1,050 갤런을 한도로 50% 할인을 받으실 수 있습니다. EBMUD에서 요구한 하수도 서비스 요금과 방류 요금의 35% 할인율을 해당 계정에 적용합니다. CAP 혜택은 EBMUD가 자격을 승인한 요금청구 기간으로부터 효력을 발생합니다.

EBMUD의 CAP 혜택은 EBMUD 서비스 요금에만 적용됩니다.

3. 요금고지서에 대한 불만 제기 또는 이의 신청

고객은 EBMUD((866) 403-2683)에 문의하여 서비스 중단을 피할 수 있는 납부 방안 및/또는 요금고지서에 대한 이의 신청 절차에 대한 내용을 알 수 있습니다. 고객은 납기일로부터 15일(달력 기준) 이내에 이의 신청서를 작성하여 EBMUD 고객 서비스 담당자에게 제출하거나 고객 서비스 책임자와 직접 통화함으로써 요금청구서를 다시 검토해달라고 신청하실 수 있습니다. 고객 서비스 담당자는 이의신청을 서신이나 전화로 접수한 때로부터 15일 이내에 해당 고객에게 답을 해줘야 합니다.

정해진 기간 내에 이의 신청 후 불리한 결정을 통지받은 고객은 그 결정에 따르지 않을 경우, 고객 서비스 담당자의 결정서가 우송된 때로부터 10일(영업일 기준) 이내에 고객 & 커뮤니티 서비스 관리자에게 이의신청서를 제출함으로써 해당 결정에 이의 신청할 수 있습니다. 고객 & 커뮤니티 서비스 관리자는 위의 이의신청에 대해 10일 이내에 답을 해줘야 합니다. 고객 & 커뮤니티 서비스 관리자의 결정에서는 고객의 이의제기나 불만에 대한 조사 결과와 최종 결정을 공표해야 합니다. 고객 이의 신청 및 불만 심사에서는 다음 사항을 결정해야 합니다.

제 15 조.

서비스의 중단.
(계속)

1. 부과된 요금이 정확한지의 여부.
2. 현 이의신청 프로세스가 완료되기 전에 담당자가 수돗물 서비스를 중단했는지의 여부.
3. 위에서 언급한 납부 연기 또는 납부 일정 변경 혹은 납부금액 감액 등의 선택 사항을 담당자가 조언해주지 않았는지의 여부.
4. 직원이 고객에게 EBMUD의 CAP 프로그램을 소개해주지 않았는지의 여부.
5. 위에서 언급한 의료진단서를 담당자가 검토하지 않았는지의 여부.

고객의 요금 이의 신청이 조사 중이거나 1차 결정에 대한 재심 청구 중인 경우에는 수돗물 서비스를 중단하지 않습니다.

고객 및 커뮤니티 서비스 관리자에게 제출된 모든 이의신청서는 내려진 결정과 함께 월별 보고서의 형태로 EBMUD 이사회에 제출해야 합니다.