

## 로스앤젤레스 수도전력국의 체납을 사유로 하는 주거용 수도 서비스 중단 정책 및 시행

### COVID-19 팬데믹과 관련하여 단수의 일시 중단

비상사태가 선포된 동안, LADWP 는 기한 만료 통지 및 단수 통지를 모두 중단했습니다. 이 기간 동안, LADWP 가 인쇄된 청구서 마감 기한까지 지불금을 받지 못한 경우 고객은 지불 독촉장을 받습니다.

캘리포니아 수도 차단 보호법, 캘리포니아 보건안전법 제 116900 절 및 그 이하 요건의 준수를 목적으로, 본 문서는 체납을 사유로 하는 주거용 수도 서비스 중단에 관한 LADWP 의 정책 및 시행을 다룹니다.

### I. LADWP 주거용 수도 요금 청구 및 징수 절차 개요

LADWP 는 대부분의 주거 고객들에게 격월마다 해당 주거용 수도 서비스 요금을 청구합니다. 지불일은 청구서 발행일로부터 십구(19)일 이내입니다. 청구서에 대한 문의가 있을 경우, 1-800-DIAL-DWP(1-800-342-5397)로 LADWP 의 고객 연락 센터에 연락하거나 모든 LADWP 고객 서비스 센터를 방문할 수 있습니다. 청구서에 이의를 제기하는 방법에 대한 정보 및 더 자세한 연락처 정보는 청구서 뒷면을 참조하십시오.

계좌에 십구(19)일 이상이 지난 연체 잔액이 있는 경우, LADWP 는 고객에게 우편 또는 종이 없는 송달을 선택한 고객에게는 이메일로 지불 기한이 도래했음을 알리는 독촉장으로 기일 경과 통지(Past Due Notice)를 보냅니다. 보건안전법 제 116908 절에 의거하여, LADWP 가 기일 경과 통지(Past Due Notice)일로부터 육십(60)일 이내에 지불금을 받지 못한 경우, LADWP 는 제 116908 절에 의거하여 그것이 당해 청구서가 상당히 체납된 것이어서 그렇게 할 수 있는 경우 체납된으로 간주하며, 수도 서비스 중단을 포함한 체납 계좌 중단 절차를 시작합니다.

보건안전법 제 116908 절에 의거하여, 고객의 체납을 사유로 하는 주거용 수도 서비스 중단 최소 칠(7) 영업일 전에, LADWP 는 해당 계좌에 나와있는 고객의 주소 및 서비스 제공 대상 부동산의 주소에 U.S. 우편으로 서면 단수 통지를 발송합니다. 또한, 제 116908 절에 의거하여, LADWP 가 당해 고객 또는 그 주거지에 거주하는 성인과 전화로 연락할 수 없는 경우 및 서면 통지가 배달불가로 우편을 통해 반송되는 경우, LADWP 는 그 주거지를 방문하여 체납을 사유로 하는 주거용 수도 서비스 중단 임박 통지 및 LADWP 의 주거용 수도 서비스 중단 정책을 남기거나 눈에 잘 띄는 곳에 두는 등 최선의 노력을 기울입니다.

LADWP 는 당해 마감일까지 납부하지 않은 계좌에 대한 추가 연체료를 부과할 수 있습니다.

## II. 체납을 사유로 하는 주거용 수도 서비스 중단 방지 방안

체납을 사유로 하는 주거용 수도 서비스 단수 통지를 받은 고객은 체납 관련 정보를 받으며, 주거용 수도 서비스 중단을 막기 위한 여러 가지 선택사항이 있다는 안내를 받습니다. 이 선택사항은: (1) 체납액을 LADWP 에 납부, (2) 대체 지급 일정에 참여, (3) 청구 금액에 이의 또는 항의 제기.

### A. LADWP 에 체납액 지급

고객은 고객의 주거 서비스 계좌로 당해 체납액을 납부할 수 있습니다. 납부 방법은:

#### 1. 온라인 납부

- [www.ladwp.com](http://www.ladwp.com) 에서 온라인 계정에 로그인하여 신용카드 또는 ACH 로 온라인 결제를 할 수 있습니다. 온라인 결제를 하기 위해서 온라인 프로필을 등록하고 만들어야 합니다.

#### 2. U.S. 우편 납부

- 청구서 하단 부분과 함께 수표, 우편환 또는 자기앞수표를 다음 주소로 보낼 수 있습니다.

LADWP Payments  
PO Box 30808  
Los Angeles, CA 90030-0808

#### 3. 직접 납부

- 모든 LADWP 고객 서비스 센터에서 현금, 수표, 우편환 또는 자기앞수표로 직접 지불할 수 있습니다. 고객 서비스 센터 주소는 청구서 뒷면에 있습니다.

#### 4. 전화 납부

- 1-800-MYPAYDWP(1-877-697-2939)로 전화하여 신용카드로 결제할 수 있습니다. 거래를 완료하려면 계좌 번호 및 관련 액세스 코드가 필요합니다.

### B. 대체 납부 일정 참여

청구서의 체납액을 납부할 수 없는 고객은 체납을 사유로 하는 주거용 수도 서비스 중단을 막기 위해 대체 납부 일정에 참여할 수 있습니다.

청구서의 체납액을 납부할 수 없는 고객은 1-800-DIAL-DWP(1-800-342-5397)의 LADWP 고객 연락 센터로 연락하거나 LADWP 고객 서비스 센터 중 어느 곳이나 방문하여 이 선택사항에 대해 논의하고 대체 납부 일정에 등록하여 주거 서비스 중단을 방지할 수 있습니다. 적격 계좌를 가진 고객은 [www.ladwp.com](http://www.ladwp.com) 에서 온라인으로 지불 플랜에 등록할 수 있습니다.

납부 약정 및 납부 플랜에 대한 자세한 내용은 [www.ladwp.com](http://www.ladwp.com) 에서 찾아 볼 수 있습니다.

1. “**납부 약정**”은 고객의 계좌에 있는 체납액을 체납 청구액 균등 분할 할부금으로 납부할 것에 동의한 LADWP 와 고객 간 합의에 의하여 만들어진 대체 납부 일정입니다.
  - 납부 약정 할부금은 서비스 중단을 피하기 위해 현행 요금에 추가로 고객의 정기 고지서 납부기한 내에 납부해야 합니다.
2. “**납부 플랜**”은 LADWP 와 고객이 연체 계좌 잔액을 특정 만기일에 따라 맞춤형 일정대로 결제하기로 합의한 대체 납부 일정입니다. 납부 플랜은 연체료를 후속 정기 고지서 납부일과 무관하게 예정일에 분할 납부할 수 있게 합니다.
  - 고객은 예정된 납기일에 납부 플랜 할부금을 지불해야 하며, 수도 서비스가 중단되지 않도록 향후 요금에 대한 최신 정보를 유지해야 합니다.

### C. 청구서 요금에 대해 이의 또는 항의 제기

LADWP 의 수도 및 전기 서비스 규정에 따라, 고객은 LADWP 의 고객 연락 센터 1-800-DIAL-DWP(1-800-342-5397)로 전화 또는 LADWP 고객 서비스 센터 방문, 또는 <http://www.ladwp.com/contactus> 에 방문하여 계인 청구서에 대해 이의 및 항의를 제기할 수 있습니다.

- 고객 서비스 담당자가 요금을 설명한 후, 고객은 감독관에게 추가 정보를 요청할 수 있습니다.
- 고객이 여전히 이 청구서에 동의하지 않는 경우, 고객은 경영진의 검토를 받을 권리가 있습니다.
- 경영진의 검토를 요청하기 위해 서면 요청서를 LADWP 고객 관계 사무소(Customer Relations Office)로 보낼 수 있습니다. 주소는 P.O. Box 51111. Los Angeles, CA 90051-0100.
- 고객은 경영진 검토 요청일의 칠(7)일 이내에 청구서에서 인정하는 비용을 지불해야 합니다.
- 계좌 검토 후 고객에게 결과를 통보합니다.
- 청구서 금액에 대해 이의 또는 항의 제기에 대한 정보는 고객의 인쇄된 청구서 뒷면에 나와 있습니다.

보건안전법 제 116908 절에 따라, 거주지의 인증된 성인이 수도 요금에 이의를 제기할 경우, LADWP 는 이의가 처리되는 동안에는 체납을 이유로 주거용 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

### D. 정보와 관련하여 LADWP 연락

고객은 체납을 사유로 하는 주거용 수도 서비스 중단 방지를 위한 선택사항을 논의하기 위해 LADWP 에 연락할 수 있습니다.

LADWP 고객 서비스 연락처는 :

전화:           고객 연락 센터 1-800-DIAL-DWP(1-800-342-5397)

직접 방문:   모든 LADWP 고객 서비스 센터

### III. 특수 상황

보건안전법 제 116910 조에 의거하여, 다음 세 가지 조건을 모두 만족하는 고객은 특별 절차 및 선택사항을 이용할 수 있습니다.

- (1) 고객 또는 고객 세입자가 복지 및 보호시설법 제 14088 절의 하위항목 (b)의 항(1)의 호(A)에 정의되어 있는 조건에 따른, 주거 서비스 중단이 주거 서비스가 제공되는 구내의 거주자의 건강과 안전에 심각한 위협을 가하거나 생명을 위협한다는 일차 의료기관의 인증서를 제출합니다.
- (2) 고객이 LADWP 의 일반적 청구 주기 내에 주거 서비스에 대한 비용을 지불할 수 없다는 것을 증명합니다. 고객의 가구 구성원이 현재 CalWORKs, CalFresh, 일반적인 지원, Medi-Cal, 보충적 소득 보장/주 보조 지불 프로그램 또는 여성, 유아 및 어린이를 위한 캘리포니아 특별 보조 영양 프로그램의 수급자이거나 고객의 가구 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만에 해당되어 고객이 LADWP 의 일반적 청구 주기 내에 주거 서비스에 대한 지불이 재정적으로 불가능하다고 간주되어야 합니다.
- (3) 고객이 모든 체납액에 관하여 이 서면 정책과 일치하는 대체 납부 일정을 기꺼이 체결합니다.

이 대해서 더 알고싶거나 정보가 더 필요하시면 1-800-DIAL-DWP(1-800-342-5397)의 LADWP 고객 상담 센터로 문의하거나 LADWP 고객 서비스 센터를 방문하십시오.

지불 선택 사항이 합의되면, 세 가지 조건을 모두 충족하는 고객이 육십(60)일 이상 대체 납부 일정을 준수하지 않거나, 납부 계획 중 하나를 약속했음에도 육십(60)일 이상 현재 주거 서비스 요금을 지불하지 않을 경우, LADWP 는 고객에게 오(5)일 전 통보 후 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 보건안전법 제 116910 절에 의거하여, LADWP 는 아래에 모든 언어로 번역된 본 문서를 해당 주거지의 눈에 잘 띄는 위치에 서비스를 중단하고자 하는 의향의 최종 고지를 게시하거나 게시하려고 합니다. LADWP 는 해당 거주지 주소에 고지서를 게시하는 경우 추가 수수료를 부과할 수 있습니다.

### IV. 수도 서비스 복구

보건안전법 제 116912 절에 의거하여, LADWP 가 고객의 체납을 사유로 주거용 수도 서비스를 중단하기 전에 LADWP 는 주거용 수도 서비스를 복구하는 방법에 대한 정보를 고객에게 제공합니다.

수도 서비스를 복구하기 위해, 고객들은 제 II 절에 기술된 특정 지불 방법 중 하나를 통해 전체 체납 금액을 납부해야 합니다. 위와 같은 경우,

1-800-DIAL-DWP(1-800-342-5397)로 LADWP 의 고객 연락 센터에 문의하십시오.  
고객이 체납 금액을 전액 지불하면 LADWP 는 수도 서비스를 복구합니다.

체납으로 인해 중단된 서비스를 재개하거나 계속하기 위해서는 고객이 LADWP 단수 통지에 설명된 대로 재연결 비용을 지불해야 합니다.

보건안전법 제 116914 절에 따라, 이 절에 따른 자격을 갖춘 고객은 영업 시간 동안에는 \$50 의 재연결 비용을, 영업 시간 외의 재연결 시에는 \$150 이하의 비용을 지불해야 합니다. 재연결 비용은 2021 년 1 월 1 일부터 소비자물가지수 변경에 따라 연간 조정 대상입니다.

또한 적격 고객은 십이(12)개월에 한 번, 연체된 청구에 대한 이자 부담금을 면제받습니다.

#### **V. 입주자 또는 거주자에게 통지**

보건안전법 제 116916 절에 따라, LADWP 는 수도 계좌가 연체되어 수도가 차단되기 최소 10 일 전에, 거주자에게 서면통지를 통해 이를 알리기 위한 합리적인 선의의 노력을 기울입니다. 서면 통지는 입주자/거주자가 해당 주소지의 수도 서비스의 차후 요금에 대해 지불 책임을 기꺼이 떠맡을 수 있는 한, 연체 계좌에 지불해야 하는 금액을 지불하라는 요구를 받지 않고 LADWP 의 고객이 될 권리가 있다는 내용입니다. LADWP 는 해당 거주지 주소에 고지서를 게시하는 경우 추가 수수료를 부과할 수 있습니다.

## VI. 연간 보고서

보건안전법 제 116918 절에 의거하여, LADWP 는 [www.ladwp.com](http://www.ladwp.com) 에서 지불 불능을 사유로 하는 주거용 수도 서비스 중단 횟수에 대한 연간 보고서를 제공합니다.

## VII. 미승인 행위

이 정책은 고객의 미승인 행위로 인한 LADWP 의 서비스 연결 해지에는 적용되지 않습니다.

## VIII. LADWP 웹사이트에서 정책 확인 가능

보건안전법 제 116906 절에 의거하여, 이 문서는 LADWP 웹사이트 [www.ladwp.com](http://www.ladwp.com) 에서 이하의 언어로 된 PDF 를 다운로드할 수 있습니다.

영어

스페인어

중국어

한국어

타갈로그어

베트남어