

수도 공급 차단 정책

인생에서 공공 요금을 계속 지불하는 것이 어려운 힘든 시간이 있습니다. 수도 요금 납부에 어려움이 있는 경우 전화 주십시오. 저희가 도와 드리겠습니다.

힘든 시기에 도움을 드리기 위해 무이자 지불 프로그램을 제공합니다. **(CAP) Customer Assistance Program** 프로그램은 자격을 갖춘 고객에 대해 수도 요금을 **15%** 할인합니다. 우리의 목표는 수도 공급이 차단되지 않도록 함께 노력하는 것입니다. 아래에서 프로세스에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

기한이 지난 계정은 무엇입니까?

귀하의 청구서는 저희가 우편으로 발송한 후 **19** 일이 지난 것으로 간주됩니다. 요금 납부 기한이 지났으면 청구서에 기재되어 있고 지불 책임이 있는 사람 또는 단체는 연체 통지서(Past Due Notice)를 송부 받게 됩니다.

연체 통지서에는 청구서 지불 방법에 대한 정보도 포함되어 있으며 여기서 이용 가능합니다.

연체 통지서는 계정에 지정된 우편 주소로 우송됩니다. 우편 주소와 수도 서비스가 제공되는 거주지의 주소가 다른 경우, 별도의 통지가 수도 서비스가 제공되는 주소로 발송되고 “거주자 (Occupant)”에게 발송됩니다.

계정에서 결제를 할 수 있습니까?

정상적인 지불 기간 내에 수도 요금을 지불할 수 없는 경우 저희에게 알려주십시오. 고객 서비스에 연락하여 대체 지불 약정 또는 연장을 요청할 수 있습니다. 옵션에는 연기, 감액 또는 대체 지불 일정을 요청하는 것 외에도 기간 연장이 포함됩니다. **SJW**와 체결한 대체 지불 약정을 준수하는 모든 고객에 대해서는 고객이 이후의 청구 기간마다 수도 요금이 발생할 때 수도 서비스 계정을 최신 상태로 유지하는 한 미결제로 수도 서비스가 중단되지 않습니다.

또한 **SJW**의 **CAP** 프로그램은 일정한 소득 요건을 충족하는 사람들을 위해 주 및 지방 수수료를 제외한 총 수도 요금을 **15%** 할인해 드립니다.

청구서에 동의하지 않으면 어떻게 합니까?

청구서에 이의를 제기하려는 고객은 캘리포니아주 공공유틸리티위원회 (California Public Utilities Commission, CPUC)의 비공식적 또는 공식적인 절차를 통해 이의를 제기할 수 있습니다. <http://www.cpuc.ca.gov/complaints/> 를 방문하여 캘리포니아주 공공유틸리티위원회(CPUC)에 불만 사항을 제출하십시오. 청구 및 서비스 불만은 CPUC의 소비자부서(Consumer Affairs Branch, CAB)에서 처리하며 다음과 같이 연락할 수 있습니다.

전화:
(800) 649-7570
 (오전 8:30 ~ 오후 4:30, 월요일 ~ 금요일) 또는

우편:
California Public Utilities Commission
Consumer Affairs Branch
505 Van Ness Avenue, Room 2003
San Francisco, CA 94102

전화 대화를 중계하는 데 직접적인 도움이 필요한 경우 (예: 청각 장애 또는 언어 장애) **711** 번으로 전화하여 캘리포니아 릴레이 서비스에 연락하십시오. 선호하는 통신 모드에서 전화에 즉시 응답하려면 아래에 나열된 무료 언어 별 번호 중 하나를 눌러 캘리포니아 릴레이 서비스 제공업체로 연결하십시오.

Type of Call	언어	수신자 부담 전화 800
TTY/VCO/HCO 에서 음성으로	영어 스페인어	1-800-735-2929 1-800-855-3000
음성에서 TTY/VCO/HCO로	영어 스페인어	1-800-735-2922 1-800-854-7784
음성에서 음성으로	영어 스페인어	1-800-854-7784

CPUC에 불만이 접수되기를 기다리는 동안 수도 서비스가 중단되는 것을 피하려면 CAB(Consumer Affairs Branch)에 문의하십시오. 귀하의 사례가 자격 기준을 충족하는 경우 CAB는 귀하의 사례가 해결 될 때까지 수표 또는 우편환을 우송하는 방법에 대한 지침을 제공합니다. 수도 서비스를 계속 사용하려면 불만 사항을 검토하는 동안 현재 요금을 계속 지불해야 합니다.

청구서에 기재되지 않은 세입자 또는 거주자를 어떻게 처리합니까?

SJW는 주택의 세입자나 거주자가 보류 중인 수도 공급 차단 조치를 인지하도록 하기 위해 몇 가지 단계를 수행합니다. 수도 공급이 중단되기 최소 10일 전까지 수도 계정이 연체되어 수도 공급 단절 대상임을 알리는 안내문을 받게 됩니다.

또한 이 통지는 임차인 또는 입주자에게 SJW 고객이 될 권리가 있음을 알려 드립니다. 이 단계를 수행하면 수도 요금 청구서에 대한 장래의 지급 책임을 기꺼이 받아 들이지만 연체 계정에 대한 과거의 연체 금액에 대해서는 책임지지 않습니다.

최후 통지란 무엇입니까?

지불 약정 조건을 지키지 않거나 현재 청구서가 기한이 60 일이 지날 경우 최후 통지를 발행합니다. 최후 통지는 청구서에 기재된 개인 또는 단체에 우송되며 해당 수도 계정의 수도 요금 지불 책임이 있습니다. SJW는 모든 거주 고객에게 청구서 발송일로부터 총 79일의 기간을 허용하여 서비스 중단 전에 청구서를 전액 지불할 수 있도록 할 예정입니다. 미납으로 인한 수도 서비스 중단을 피하는 방법에 대한 정보는 당사 웹사이트 또는 (408) 279-7900으로 문의하십시오. 이 정책의 목적 상, 주거용 수도 서비스는 단독 주택, 다세대 주택 및 이동식 주택을 포함하는 주거로의 수도 공급 서비스를 의미합니다.

수도 공급이 차단된 경우 서비스를 복구하려면 어떻게 해야 하나요?

SJW는 귀하와 협력하여 수도 서비스를 복구합니다. 수도 요금 미결제로 수도 공급 서비스가 중단되면 서비스를 복구하기 위해 SJW 지불 옵션을 수락해야 합니다. 재연결에 따른 비용도 청구됩니다. 정상적인 업무 시간 동안 수도를 다시 연결하면 수수료는 \$20이며 업무 시간 이후에는 \$30입니다. 수도 서비스를 가능한 한 빨리 복구하기 위해 귀하와 협력하고 싶습니다. 여러 가지 결제 옵션이 있습니다.

- 만기일 전액 지불
- 연체 금액 지불
- 대체 지불 일정 또는 지불 준비에 참여

자동 전화 시스템 또는 인터넷을 통한 온라인 결제는 고객의 계정에 즉시 게시되지 않으므로 고객은 결제 정보를 고객 서비스에 문의하여 서비스가 복구되도록 결제를 보고해야 합니다.