



CALIFORNIA WATER SERVICE

1720 North First Street
San Jose, CA 95112-4598 Tel: (408) 367-8200

미납 발생 시 Cal Water 공급 중단 정책

**현재 코로나바이러스 팬데믹 상황을 고려하여 미납으로 인한 공급 중단은 보류되어 있습니다.*

체납 계좌

수도 요금 체납 시 캘리포니아 수도 서비스(California Water Service, Cal Water)는 청구서 납부에 책임이 있는 사람이나 기관(이하 “고객”)에 60일 후 수도 서비스가 중단될 것이라는 체납 통지를 제공해야 합니다. 체납 통지는 계좌에 지정된 우편 주소로 발송됩니다. 우편 주소와 실제 수도 서비스를 제공받고 있는 건물의 주소가 상이할 경우, 두 번째 통지가 수신인을 “거주자”로 해 서비스를 받는 주소로 발송됩니다.

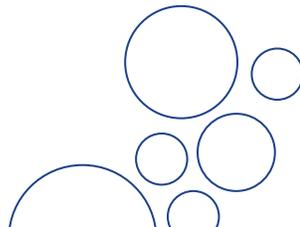
대체 납부 방식 협의 또는 연장

정상 납부 기간 내에 수도 요금을 납부할 수 없는 고객은 대체 납부 방식 협의 또는 연장을 요청하여 서비스가 중단되지 않도록 할 수 있습니다. 옵션으로는 최대 6개월 동안 분할 납부(납부 방식 협의)를 통한 전체 연체금 상환 및 마감일 이후 최대 2주 동안 전체 연체금 납부 연기(납부 연장)가 있습니다. 또한 Cal Water는 최대 소득 요건을 충족할 경우 할인된 비용으로 서비스를 이용할 수 있는 고객 지원 프로그램(Customer Assistance Program – CAP, 이전 “LIRA”)을 제공합니다.

추가 지원

일부 고객은 단순히 요금 납부를 잊어버릴 수도 있지만, 요금 납부에 어려움을 겪는 경우도 있습니다. 이때 지원을 제공할 수 있는 비영리기관이 지역 내에 존재할 수 있습니다. 또한, Cal Water는 자격 요건을 충족하는 고객을 위해 CAP를 제공합니다.

청구서에 대한 이의를 제기하거나 납부 방법을 논의하려는 경우 고객 센터(www.calwater.com/contact-us 또는 www.calwater.com/customer-care/phone-numbers에서 전화번호 참조)에 문의하십시오. Cal Water의 응대에 만족하지 못하는 경우 www.cpuc.ca.gov/complaints 페이지를 방문하여 캘리포니아 공공사업 위원회(California Public





CALIFORNIA WATER SERVICE

Utilities Commission – CPUC)에 불만을 제기할 수 있습니다. 청구 및 서비스 불만 제기는 CPUC 의 소비자 대응처(Consumer Affairs Branch – CAB)에서 처리하며, 온라인으로 불만을 제공하지 않으려면 월~금요일 오전 8:30 부터 오후 4:30 까지 (800) 649-7570 로 연락하여 문의할 수 있습니다.

청각이나 음성적 의사 전달에 제한이 있는 경우, **711 로 전화하여** 친구, 가족 및 비즈니스 담당자와의 전화 통화를 중계하는 직접적인 지원을 제공하는 캘리포니아 중계 서비스(California Relay Service – CRS)에 도움을 요청할 수 있습니다. 원하는 커뮤니케이션 방식으로 즉각적인 통화 연결을 원하는 경우, 아래 표시된 언어별 수신자 부담 전화번호로 전화를 걸어 캘리포니아 중계 서비스 제공자와 연결할 수 있습니다.

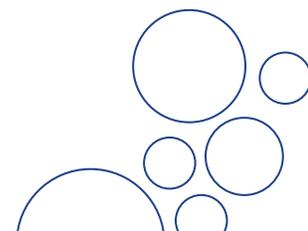
	통화 유형		
	TTY/VCO/HCO > 음성	음성 > TTY/VCO/HCO	음성 <> 음성
언어	영어 및 스페인어	영어 및 스페인어	영어 및 스페인어
수신자 부담 전화번호	(800) 735-2929 또는 (800) 855-3000	(800) 735-2922 또는 (800) 855-3000	(800) 854-7784

임차인 또는 거주자에 대한 통지

수도 요금이 체납되어 서비스 중단 대상이 될 경우, Cal Water는 이를 수도 서비스 중단 최소 10일 전, 서면 통지를 통해 거주자에게 알리기 위해 합리적이고 성실한 노력을 기울일 것입니다. 서면 통지는 임차인/거주자에게 체납 계정으로 납부금을 납부하지 않아도 해당 주소지의 수도 서비스에 관한 차후 청구에 대해 재정적인 책임을 지고자 한다면 Cal Water의 고객이 될 권리가 있음을 고지할 것입니다.

최종 중단 통지

60일 이상 분할 납부 일정의 조건을 준수하지 않거나 현재 거주 서비스 비용을 납부하지 않은 경우, 최종 중단 통지가 발행됩니다. 최종 중단 통지는 서비스 중단 전 영업일 기준 5일 이내에 도어 행거 형식으로 알려드립니다.





CALIFORNIA WATER SERVICE

서비스 재개

미납으로 중단된 서비스를 재개하거나 계속하려면 고객은 재개 비용을 납부해야 합니다(재개 비용: 영업시간 내 \$50, 영업시간 외 \$90). 납부 옵션은 아래와 같습니다.

첫 번째 옵션: 전체 금액

두 번째 옵션: 납기일이 지난 연체금

세 번째 옵션: 중단 납부금, 분할 납부 방식

네 번째 옵션: 분할 납부 방식

