

서버번 급수 시스템
긴급사태 재해 구호 통신 및 고객 지원 계획
2019 년 9 월

초기 대응

- 서버번 급수 시스템(이하 서버번)은 캘리포니아 주지사 또는 미합중국 대통령이 재난에 따른 급수 또는 급수 서비스의 중단이나 차질 그리고/또는 급수 서비스 질의 저하가 발생해 긴급사태 (가뭄 제외)를 선포할 경우 시행되어 고객들이 지원받을 수 있는 긴급사태 보호책을 모든 고객들에게 경보 발령 할 것입니다.
- 주 정부나 연방 정부의 재난 공표일로부터 15 일 이내에, 서버번은 제 1 단계 제안서를 제출해 긴급사태 고객 보호책을 시행하고 재난관리규약 (CEMA)을 작동 시키도록 할 것입니다.

목표

- 자연재해로 인해 주택, 사업체 그리고/또는 재산 손실을 입은 고객들에게 서버번의 공약을 실천하는 것.
- 서버번으로부터 지원과 보호를 제공받을 수 있는 옵션에 대해 고객들에게 지속적으로 (최소 일 년에 한 번) 알리도록 캘리포니아 공공 유틸리티 위원회가 최근 규정한 규칙을 이행하는 것. 특히 산불의 경우, 산불의 전과 후, 그리고 산불 도중에도 지원 받을 수 있는 보호책에 대해 고객에게 반드시 알리도록 합니다.

고객들을 위한 조항들

- 미지불된 고지서를 해결하고 미지불로 인한 급수 정지를 최소화 할 수 있도록 피해 고객들과 협력해 일합니다;
- 피해 고객들에게는 재공급 신청비 또는 시설비를 면제하고 급수 설비를 다시 제공 받아야하는 피해 고객들에게는 선불 지불을 유예합니다;
- 피해 고객들에게 합리적인 지불 옵션을 제공합니다;
- 집을 잃었거나 집에 사람이 살 수 없게 된 고객들에게는 고지서를 면제해 주고,
- 집에 사람이 살 수 없게 된 기간 동안에 대한 수도 요금 고지서 고정 부분에 대해서, 그 이유가 급수 단절로 인한 것이 아닌 것일지라도, 비례 면제를 승인합니다.

추가적으로, 어느 특정한 커뮤니티에 대해 긴급사태 재해 구호 고객 보호책이 발동되었을 경우, 서버번은 고객들을 지원하고 고객들이 프로그램에 대한 정보를 받을 수 있도록 하기 위해 대응적인 구제 지원을 집행합니다.

전략적 실행 계획

서버번은 고객들에게 긴급사태 재해 구호 고객 보호책을 다음과 같은 방법으로 통지할 것입니다 (필요에 따라 게시 및 갱신):

- **고객 이메일** - '긴급사태 재해 구호 고객 보호책'에 대해 교육하기 위해 자발적으로 이메일 주소를 알려 준 고객들에게 매년 최소 한 번의 고객 이메일을 보낼 것입니다.
- **고지서 메시지** - '긴급사태 재해 구호 고객 보호책'에 대해 교육하기 위해 모든 고객들에게 매년 최소 한 건의 고지서 메시지를 포함할 것입니다.
- **뉴스 보도/보도 참고 자료** - 새로운 '긴급사태 재해 구호 고객 보호책' 프로그램이 시작되면, 해당 서비스 지역에 보도하는 모든 언론 기관들에게 뉴스 보도 또는 보도 참고 자료를 제공할 것입니다. 이 뉴스 보도는 2019년 10월 9일 - 12월 31일 기간 동안에 나갈 것입니다.
- **지역사회 지원** - 서버번이 지역사회 행사에 참가할 때면 인쇄물을 발행하여 배부하고 서버번 고객 서비스 사무실에 비치할 것입니다.
- **고객 서비스 직원** - '긴급사태 재해 구호 고객 보호책' 프로그램에 대해 상세한 내용을 개발해 고객 서비스 직원들에게 발행함으로써 직원들이 고객들의 어떠한 질문에 대해서도 답변할 준비가 되도록 할 것입니다.
- **저소득층 고객에 대한 지원** - 재난 전이나 후 '긴급사태 재해 구호 고객 보호책'에 대한 정보를 포함하도록 지역사회에 기반을 둔 단체들과 협력할 것입니다.

다음 전략들은 재난 사건으로 인해 타격을 입었는지 모르는 일련의 고객 군을 대상으로 실행합니다. 이 전략들은 긴급사태 선포 후 (현지 상태 감안하여) 가능한 한 신속하게 발동합니다.:

- **목표설정 지원 (피해 고객들)** - '긴급사태 재해 구호 고객 보호책'이 발동되면 서버번은 보호책에 대해 경보 발령하기 위해 편지를 보내거나 문에 통지서를 붙이는 방식으로 피해 고객에게 연락을 시도할 것입니다.
- **현지 정부기관** - 현지 정부기관이나 선출 관리들에게 이메일이나 전화로 고객들이 지원받을 수 있는 '긴급사태 재해 구호 고객 보호책'에 대해 경보 발령 할 것입니다.

- **발신 전화 걸기** – 재난이 끝난 후 72 시간 이내에 ‘긴급사태 재해 구호 고객 보호책’에 대하여 경보 발령을 하기 위해 저희가 급수하는 도시에 긴급사태 통지 서비스를 하는 기관들과 협력하여 재난 피해를 입은 어느 서버번 지역사회이건 전체적으로 ‘역 911’ 전화를 발신할 것입니다.
- **고객 서비스 센터** – 서버번 현지 스태프들은 수질, 서비스 차질 및 재정비 노력 그리고 구호 지원에 대한 정보를 적절한 시간에 맞춰 제공할 것입니다. 특정 통신들은 수질 상태 및 서비스 이용 가능성 (적절한), 고객에게 제공되거나 고객이 지원 받을 수 있는 구호책, 그리고 선포된 재난에 의해 파괴되거나 사람이 살 수 없게 된 구조물을 재건축하는 동안의 서비스 복구에 대한 최신 정보를 포함할 것입니다.

고객에게 통지하기 위한 모든 내용들은 영어, 스페인어, 중국어, 그리고 한국어로 번역되고 전파될 것입니다. 소셜 미디어의 한도로 인해 다양한 언어로 정보를 나누는 것이 제한 받을 수 있음을 숙지하여 주십시오.

有關中文的更多詳情，請致電 (626) 543-2640 到 San Jose Hills 服務區，或致電 (562) 944-8291 到 Whittier / La Mirada 服務區。有關本通知的中文版，請訪問我們的網站：www.swwc.com/suburban/announcements/

한국어로 자세한 정보를 원하시면 San Jose Hills 서비스 지역은 (626) 543-2640 으로 전화하거나 Whittier / La Mirada 서비스 지역은 (562) 944-8219 로 전화하십시오. 한국어로 된 이 통지서 사본은 웹 사이트 www.swwc.com/suburban/announcements/를 방문하십시오.

Để biết thêm thông tin bằng tiếng Việt, hãy gọi khu vực dịch vụ San Jose Hills theo số (626) 543-2640 hoặc khu vực dịch vụ Whittier / La Mirada theo số (562) 944-8219. Để có một bản sao của thông báo này bằng tiếng Việt, vui lòng truy cập www.swwc.com/suburban/announcements/.

Para sa karagdagang impormasyon sa Tagalog, tawagan ang lugar ng serbisyo ng San Jose Hills sa (626) 543-2640 o lugar ng serbisyo ng Whittier / La Mirada sa (562) 944-8219. Para sa isang kopya ng tagalog na ito ng paunawa, mangyaring bisitahin ang www.swwc.com/suburban/announcements/.

긴급사태 재해 구호 고객 보호책

서버번 급수 시스템 (서버번) 은 산불이나 그 외의 자연재해로 인해 피해를 입은 고객들에게 보호책을 마련해 줄 수 있는 긴급사태 재해 구호 프로그램을 도입했습니다. 주 정부나 연방 정부 차원에서 긴급사태가 선포될 경우, 다음과 같은 기준에 해당하는 고객들은 보호책 지원 수혜 자격을 가질 수 있습니다.

- 재해에 연관된 급수 단절 또는 급수 공급 서비스 차질, 그리고/또는 급수 서비스 질의 저하

이러한 기준에 해당되면, 서버번은:

- 미지불된 고지서를 해결하고 미지불로 인한 급수 정지를 최소화하기 위해 피해 고객들과 협력해 일할 것입니다.
- 피해 고객들에게는 재공급 신청비 또는 시설비를 면제하고 급수 설비를 다시 제공 받아야하는 피해 고객에게는 선불 지불을 유예해 줄 것입니다.
- 피해 고객에게 합리적인 지불 옵션을 제공할 것입니다.
- 집을 잃었거나 집에 사람이 살 수 없게 된 고객들에게는 고지서를 면제해 주고,
- 집에 사람이 살 수 없게 된 기간 동안에 대한 수도 요금 고지서 고정 부분에 대해서, 그 이유가 급수 단절로 인한 것이 아닌 것일지라도, 비례 면제를 승인할 것입니다.

긴급사태 재해 구호 프로그램은 캘리포니아에서 규제된 물 공급업체의 서비스를 받는 고객들을 위해
상기 보호책들을 영구화시키는 캘리포니아 공공 유틸리티 위원회 결의안 M-4833 을 준수합니다

서버번 급수 시스템의 긴급사태 재해 구호 프로그램에 대해 더 알고 싶으면,
<https://www.swwc.com/suburban/emergency-preparedness/> 을 방문하거나 고객 서비스 센터
(800) 203-5430 에 전화해 주십시오.

첨부 C
2 장 중의 2 장