

미납으로 인한 주거용 수도 공급 중단에 관한 방침

다른 방침이나 법규가 있지만, 본 문서에 나온 법 조항에 따라 미납에 따른 주거용 수도 서비스 중단에 관한 본 방침은 미납으로 인한 주거용 수도 서비스 중단에 적용한다. 만일 본 방침과 다른 방침이나 법규내용이 상충할 경우, 본 방침을 우선 적용한다.

I. **방침의 적용; 연락처 전화번호:** 본 방침은 미납에 따른 주거용 수도 서비스에만 해당되며 기존의 모든 방침과 절차는 상업용 및 공업용 수도서비스 계정에 그대로 해당된다. 본 방침에서 제시한 서비스 중단을 막기 위한 수도요금 납부와 대체 납부 약정의 잠정적 체결에 관한 추가 도움은 (818) 248-3925 으로 전화하여 받는다.

II. 미납으로 인한 주거용 수도 공급 중단:

A. **고지서 발급과 납부:** 요율 일정에서 별도로 허용하지 않는 한 수도요금 고지서는 소비자에게 매월 발급될 것이다. 서비스 고지서가 제출되면 납부일까지 납부해야 하며 고지서 발급일로부터 육십(60)일 내로 납부하지 않으면 연체가 되고 서비스를 중단한다. 수금 권한이 있는 대리인에게 사무실에서 납부하거나 가능하면 전자 납부를 이용한다. 그러나 정해진 장소에서 제때 요금을 납부하는 것은 소비자의 책임이다. 사전 허가를 받지 않는 한 부분 요금 납부는 허용되지 않는다. 고지서는 아래와 같이 산정될 것이다.

1. 정기 고지서를 작성하고 최초 고지서, 최종 고지서, 특수 고지서를 작성하기 위하여 규칙적인 간격을 두고 계량기를 검침하게 된다.
2. 계량서비스 고지서에는 고지서가 만들어진 현재와 이전 계량기 검침기간의 계량기 검침수치, 객실수, 날짜, 현재 검침수치에 대한 서비스 보급 일수가 나오게 된다.

3. 미국 법정 화폐로 고지서를 납부해야 한다. 상기 내용에도 불구하고, 공급자는 고지서의 코인 결제를 거부할 권리가 있다.

B. 체납 고지서: 고지서 발급일로부터 육십(60)일 이상 미납이 된 소비자에게 다음 법규가 해당된다.

1. 체납 통지서: 고지서 날짜로부터 사십오(45)일까지 고지서의 요금을 납부하지 않으면, 체납 통지서에서 규정한 서비스 중단 날짜에서 최소한 칠(7)영업일 전까지 요금체납 통지서를 (“체납 통지서”) 수도서비스 고객에게 우편으로 보낸다. 본 방침의 목적상, “영업일” 용어는 공급자 사무실이 영업하는 날을 지칭한다. 소비자의 주소가 서비스를 공급받는 건물 주소가 아닌 경우, 체납 통지서는 서비스 받는 주소로 보내야 하며, “입주자” 앞으로 보낸다. 체납 통지서에 다음과 같은 내용이 나와야 한다.

- a) 소비자의 이름과 주소
- b) 체납 금액
- c) 서비스 중단을 피하기 위한 요금의 납부일이나 납부 약정 체결일
- d) 채무금액의 납부 기한 연장을 신청하는 절차의 설명 (III(D)항 참고, 하단)
- e) 연체된 고지서의 재고와 항소에 관한 청원 절차 설명 (IV 항 참고, 하단)
- f) 소비자가 납부 연기, 분납, 할인, 대안 약정을 요청하는 절차의 설명 (III 항 참고, 하단)

공급자는 서비스 중단이 임박한 소비자에게 전화로 대신 통보해도 된다. 전화로 통보하는 경우, 공급자는 소비자에게 본 방침의 사본을 제공할 것을 제안해야 하며, 하단 III 항에서 규정한 바에 의해 소비자에게 대체 납부 약정에 대한 의논을 할 것을 제안해야 하고,

하단 IV 항에 규정한 바에 의해 고지서의 재고와 항소절차를 소비자와 의논할 것을 제안해야 한다.

2. 소비자와 연락 불통: 공급자가 소비자에게 서면 통지서나 (예: 우편으로 보낸 통지서가 배달이 불가능하여 돌아온 경우) 전화로 연락하지 못한 경우, 미납으로 임박한 서비스 중단 통지서와 본 방침의 사본을 공급자가 주거지에 찾아가서 두고 오거나, 눈에 잘 보이는 장소에 두는 방법을 마련하여 성실히 이행할 것이다.

3. 연체료: 만일 체납 통지서가 생성되기까지 계정의 채무 금액을 납부하지 않으면, 공급자의 수수료 및 요금 일정에 나온 연체료를 산정하여 소비자 계정의 미납잔액에 합산한다.

4. 단수 마감일: 수도 요금은 체납 통지서에 명시된 날짜의 오후 4 시 30 분까지 공급자의 사무실에 납부해야 한다. 우편 소인은 허용하지 않는다.

5. 부도 수표의 통보: 수도 요금이나 기타 요금의 납입금으로 부도 수표를 받게 되면, 공급자가 계정을 미납으로 처리한다. 공급자는 소비자에게 직접 통보를 시도하고 거주지에 수도 서비스 종료 통지서를 두고 온다. 만일 통지서에 나온 마감일까지 부도수표 금액과 부도수표 수수료를 납부하지 않으면, 수도는 끊어진다. 만일 체납 통지서를 이전에 제공하지 않았다면, 부도 수표로 요금 납부한 고지서의 발급일로부터 육십(60)일이 지나고 나서 수도가 끊어진다. 부도수표 금액을 배상하고 부도수표 수수료를 납부하려면, 채무 잔액을 전부 현금이나 보증 자금으로 납부해야 한다.

6. 미납으로 끊어진 수도 요금 납부금으로 결제한 부도 수표 :

a) 미납으로 끊어진 계정의 서비스를 원상 복구하게 되었으나 납부금으로 결제하고 받은 수표가 유통 불가능으로 부도 처리된 경우, 공급자는 최소한 삼(3)역일 통지서를 주고, 앞에서 언급한 수도를 끊을 수 있다. 현금이나 보증 자금의 형태로 미납요금을 납부해야만 소비자의 계정이 원상 복구된다. 소비자의 계정이 원상 복구되면, 소비자가 유통 불가능 수표를 배서한 사실은 일년 동안 계정에 표시된다.

b) 상기 설명된 일년기간 동안 소비자의 계정이 미납으로 다시 끊어지게 될 경우, 수도서비스를 복구하기 위해 공급자는 소비자에게 현금이나 보증자금으로 요금을 납부하게 할 수 있다.

C. 중단을 금지하는 상황 : 다음 상황이 모두 충족될 경우 공급자는 주거용 수도 서비스를 중단하지 못한다.

1. 건강 상태 - 수도 공급 중단이 (i) 생명에 위협을 주거나 (ii) 건물에 거주하는 사람의 건강과 안전에 심각한 위협을 주게 되면 소비자나 소비자의 세입자는 주치의로부터 인증서를 받아 제출한다.

2. 경제적 불능-소비자는 수도시스템의 정상적인 정산주기에서 수도요금을 납부할 경제적 능력이 없다는 것을 증명해야 한다. 소비자의 가족원 중 누구든지 아래에 해당하면 “경제적으로 납부할 능력이 없다”고 여겨진다.

(i) 다음과 같은 정부보조의 현재 수혜자: 캘웍스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, SSI/ 주정부 추가 보조금 프로그램, 혹은 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양보조 프로그램 혹은 (ii) 소비자가 연간 가구소득이 연방정부 빈곤 수치의 200% 이하라고 신고한 경우. (캘리포니아에 해당하는 연방정부 빈곤 수치는 링크를 참고한다. : <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>) 그리고

3. 별도 납부 약정 - 소비자는 하단 III 항의 법규와 일치하는 분할납부 약정, 별도 납부 일정, 기한 연기, 요금할인 약정을 체결할 의사가 있어야 한다.

D. 서비스 중단이 금지되는 정황을 판정하는 과정: 상기 세분조항 (C)에 서술된 정황을 증명할 책임은 소비자에게 달려있다. 공급자가 소비자의 도움 요청을 충분한 시간을 두고 처리하기 위하여, 계획된 서비스 중단일보다 가급적 훨씬 전에 소비자는 세분조항(C) (1)에 의거하여 의료적 문제를 증명하는 서류를 제출하고, 세분조항(C)(2)에 의거하여 경제적 불능을 증명하는 서류를 제출하고, 세분조항 (C)(3)에 의거하여 별도의 대안 납부약정을 맺을 의도를 표시해야 한다. 서류를 접수한 다음, 공급자의 부장이나 대리인이 서류를 재고하고 칠(7)역일 이내로 소비자에게 별도의 납부약정 가능성에 관련된 정보 등 추가 정보를 요구하거나, 혹은 공급자가 허락하여 소비자가 참여하게 될 하단 III 항의 별도 납부 약정과 조항의 약관을 소비자에게 통보하기 위하여 답변한다. 공급자가 추가 정보를 요구할 경우, 공급자의 요청일로부터 오(5)역일 이내 소비자는 요청하는 정보를 제출해야 한다. 공급자가 추가 정보를 받은 날짜로부터 오(5)역일 내에, 소비자가 상기 세분조항 (C)에 나온 정황을 충족하지 못하는 사실을 서면으로 오(5)역일 이내에 통보하거나, 혹은 공급자가 허락하여 소비자가 참여하게 될 하단 III 항의 별도 납부 약정과 조항의 약관을 소비자에게 통보한다. 상기 세분조항 (C)에서 규정한 정황을 충족하지 못한 소비자는 (i) 공급자가 소비자는 정황을 충족하지 못한다는 판결을 통보한 공급자의 통지일로부터 이(2)영업일 혹은 (ii) 연체료 통지서에 나온 서비스 중단이 임박한 날짜 중 더 늦은 날짜를 선택하여 공급자에게 빚진 연체료와 벌금과 기타 요금을 납부해야 한다.

E. 저소득층 소비자를 위한 특수 법규: 소비자는 연방정부 빈곤선의 200% 이하 가구 소득으로 여기는 경우는 다음과 같다. (i) 소비자의 가족원 중 누구든지 다음 정부 보조금의 현재 수혜자이다: 캘웁스, 캘프레시, 일반 보조금, 메디칼, SSI/ 주정부 추가 보조금 프로그램, 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수 영양보조 프로그램, 혹은 (ii) 연간 가구 소득이 연방정부 빈곤 수치의 200%

이하라고 신고한다. (캘리포니아에 해당하는 연방정부 빈곤 수치는 이 링크를 참고한다. <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>) 소비자가 이 중 한 가지 상황을 증명할 경우, 다음 사항이 적용된다.

1. 재연결 비용: 만일 서비스가 중단되서 다시 연결하게 될 경우, 공급자의 정상 근무시간에 일한 재연결 수수료는 50 달러를 초과하면 안되며, 비 근무시간에 일한 재연결 수수료는 150 달러를 초과하면 안된다. 만일 법정 한도보다 재연결의 실제 비용이 낮으면, 그러한 수수료는 재연결의 실제 비용을 초과하면 안된다. 2021년 1월부터 로스앤젤레스-롱비치-애나하임 대도시의 소비자 물가지수의 변동에 따라 한도는 매년 조정된다.
2. 이자 면제: 공급자는 연체 고지서에 이자를 부과하지 못한다.

F. 집주인-세입자 상황: 건물주나 관리인이 기록상 고객이며 수도요금을 납부할 책임이 있는 경우 개별적으로 계량기가 설치되고 분리된 단독주택, 다세대 거주용 건물, 모빌홈 파크에 아래 절차가 적용된다.

1. 필수 통지서:
 - a. 건물이 다세대 거주용 건물이면 수도공급을 중단하기 최소한 십(10)역일 전에, 혹은 건물이 분리된 단독주택이면 칠(7)역일 전에, 공급자는 수도공급을 중단하는 사실을 서면 통지서로 건물의 세입자/입주자에게 알리려는 성실한 노력을 해야 한다.
 - b. 세입자/입주자가 연체료를 납부하지 않더라도 서비스를 청구 받는 고객이 될 수 있는 권리를 (하단 세부조항 2항 참고) 서면 통지서로 알려야 한다.

2. 세입자/입주자가 고객이 되는 경우:

a. 세입자/공급자가 서비스 약정에 동의하고 공급자의 요건과 법규를 충족하지 않는 한, 공급자는 세입자/공급자가 서비스를 사용하게 할 의무는 없다.

b. 하지만, (i) 세입자/공급자 중 한 명이나 한 명 이상이 공급자가 만족할 만큼 계정의 추후 요금에 대한 책임을 인수하는 경우, 혹은 (ii) 공급자의 자격요건을 충족하지 못한 세입자/공급자의 서비스를 선별적으로 중단할 물리적인 방법이 있는 경우, 공급자는 자격요건을 충족한 세입자/공급자만 서비스를 사용하게 할 수 있다.

c. 과거 특정기간 동안 서비스가 있어서 공급자와 신용을 쌓는 조건이 된다면, 건물의 거주 증명과 과거 기간 동안 적시에 월세를 납부한 증명을 공급자가 만족할 만큼 하게 되면 균등요건을 충족한다.

d. 거주용 수도요금이 세입자/공급자의 월세에 포함되어 수도 요금이 별도로 정해지지 않은 경우, 세입자/공급자가 공급자의 고객이 되면, 세입자/공급자가 이전 납부기간 동안 공급자에게 납부한 적절한 수도요금을 추후 월세에서 공제해도 된다.

III. 별도 납부 약정: 상기 II(D)항에 명시된 절차에 의하여 상기 II(C)항의 세가지 약관을 충족하는 소비자는 공급자의 재량에 따라 선택하게 되는 별도의 납부 약정 중 한 가지나 한 가지 이상을 소비자에게 제안해야 한다: (i) 하단 세부조항 (A)에 의한 미납잔액의 분할 납부, (ii) 하단 세부조항 (B)에 의한 별도의 납부 일정, (iii) 하단 세부조항 (C)에 의한 미납잔액의 일부나 전체 할인, 혹은 (iv) 하단 세부조항(D)에 의한 요금납부 기한의 임시 연기. 소비자가 제출한 정보와 서류를 검토하고 소비자의 경제적 상황과 공급자의 요금납부 필요성을 재고하여, 부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 가장 적절한 별도의 납부약정을 선택한다.

A. 분할 납부: 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 능력이 안되고 상기 II(C)항의 세가지 정황을 충족하는 소비자는, 공급자가 사실을 확인하여 이러한 대안을 선택하게 되면, 다음 약관에 따라 분할납부 약정을 체결하게 된다.

1. 약관: 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 소비자는 세부조항(2)에 서술한 미납잔액과 관리비, 이자를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 분할납부기간을 십이(12)개월 이상으로 연기한 기간을 적용할 수 있다. 해당 관리비, 적용할 이자와 같이 미납잔액을 분할납부기간의 납기월 수로 나누고, 그러한 금액을 소비자의 한달 수도요금에 매월 합산한다.

2. 관리비; 이자: 승인된 분할납부 약정에서, 약정의 착수금과 관리비에 해당하며, 공급자가 때때로 정하는 액수인 관리비를 소비자에게 청구한다. 부장이나 대리인의 재량으로 이자는 팔퍼센트(8%)를 초과하지 않는 연이율로 본 세부조항 A 에 따라 분할 상환할 액수에 적용한다.

3. 약정 준수: 소비자는 분할납부 약정을 준수해야 하며, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 분할납부 약정에 따라 연체료를 납부하는 동안 소비자는 추후 미납요금에 대한 추가 분할납부를 신청하지 못한다. 소비자가 분할납부의 약관을 육십(60)역일 이상 준수하지 않거나, 소비자가 현재 요금을 육십(60)역일 이상 납부하지 않으면, 공급자는 최종 공급중단 의도통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 소비자의 건물에 수도공급을 중단할 수 있다.

B. 별도의 납부 약정 : 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 수 없고, 상기 II(C)항의 세가지 약관을 충족하는 소비자는, 공급자가 사실을 확인하여, 이러한 대안을 선택할 경우, 다음 내용에 따라 미납잔액에 대한 별도의 납부 약정을 체결하게 된다.

1. 상환 기간: 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 소비자는 세부조항(2)에 서술된 미납 잔액과 관리비, 이자를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 부장이나 대리인의 합리적인 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월을 넘기게 상환기간을 연기할 수 있다.

2. 관리비; 이자: 승인된 별도의 납부 일정에서, 일정의 착수금과 관리비에 해당하며, 공급자가 때때로 정하는 액수인 관리비를 소비자에게 청구하게 된다. 부장이나 대리인의 재량으로 이자는 팔퍼센트(8%)를 초과하지 않는 연이율로 본 세부조항 B 에 따라 납부할 금액에 적용된다.

3. 일정: 소비자와 상담하고 소비자의 경제적 한계를 감안하여 부장이나 대리인은 소비자와 약정을 체결하고 별도의 납부일정을 마련한다. 별도의 납부일정은 정해진 납부일과 겹치지 않는 한 정기적 일괄 납부를 허용하기도 하며, 월 단위보다 더 자주 납부하거나 월 단위보다 덜 납부할 것을 허용하기도 하고, 상기 세부조항(1)에 따라 모든 상황에서 납부 일정 체결일로부터 십이(12)개월 이내 미납잔액과 관리비를 완납해야 한다. 동의한 일정은 문서로 작성하고 소비자에게 제공해야 한다.

4. 약정 준수: 소비자는 동의한 납부 일정을 준수해야 하며, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 이전에 동의한 일정에 따라 연체료를 납부하는 동안 소비자는 추후 미납요금에 대해 납부일정의 연기신청을 할 수 없다. 소비자가

동의를 한 일정한 약관을 육십(60)일 이상 준수하지 않거나, 소비자가 현재 요금을 육십(60)일 이상 납부하지 않으면, 공급자는 최후의 서비스중단 의도통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 후 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

C. 미납 잔액 할인: 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 능력이 안되고 상기 II(C)항의 세가지 정황을 충족하는 소비자는, 공급자가 사실을 확인하고, 대안을 선택하는 경우, 이사회의 승인이나 조치가 없이 소비자는 잔액의 삼십 퍼센트(30%)를 초과하지 않는 범위에서 소비자가 빚진 미납 잔액을 할인 받는다. 이러한 할인은 다른 고객에게 추가 요금을 부과하는 결과가 생기지 않는 재원으로부터 자금을 조달해야 한다. 할인율은 소비자의 경제적 상황, 공급자의 경제적 상황, 필수성, 소비자의 미납잔액 할인을 상쇄할 자금의 사용가능성을 감안하여 결정한다.

1. 상환 기간: 부장이나 대리인이 결정한 납부일까지 할인받은 미납잔액을 납부해야 하며, 날짜는 (“할인요금 납부일”) 미납잔액 할인의 체결일로부터 최소한 십오(15)일 이내 납부해야 한다.

2. 할인받은 요금의 납부일 준수: 소비자는 할인받은 요금을 납부 연기일까지 할인요금을 납부해야 하고, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 납부 연기일로부터 육십(60)일 내에 할인된 요금을 납부하지 않거나, 소비자의 현재 요금을 육십(60)일일이 지나도 납부하지 않으면, 공급자는 최종 서비스중단 의도통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

D. 납부 기한의 임시 연기 : 정상 납부기간에 수도 요금을 납부할 능력이 안되고, 상기 II(C)항의 세가지 약관을 충족하는 소비자는, 공급자가 사실을

확인하고 대안을 선택하는 경우, 요금 납부일로부터 육(6)개월까지 미납잔액을 납부할 기한을 임시로 연기한다. 공급자의 재량으로 소비자의 납부기한을 얼마나 연기할 것인지 결정한다.

1. 상환 기간: 부장이나 대리인이 결정한 연기일까지 (“납부 연기일”) 미납잔액을 납부해야 한다. 납부 연기일은 미납잔액의 체납일로부터 십이(12)개월로 정한다. 하지만 부장이나 대리인의 적정한 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월보다 더 긴 기간으로 납부 연기일을 연기할 수 있다.

2. 할인요금 납부일의 준수: 소비자는 납부 연기일 전까지 할인된 요금잔액을 납부해야 하고, 추후 정산주기마다 누적되는 요금을 납부하여 현상유지를 해야 한다. 납부 연기일로부터 육십(60)역일 내에 할인된 요금을 납부하지 않거나, 소비자의 현재 요금을 육십(60)역일이 지나도 납부하지 않으면, 공급자는 최종 서비스중단 의도통지서를 소비자의 가택에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

IV. 항소: 거주용 수도요금 고지서에 나온 금액을 항소하기 위해 사용하는 절차는 아래 설명이 나온다. 소비자가 실패한 항소제기를 십이(12)개월 기간에 삼(3)회까지 제한하며, 한계에 도달하면, 소비자나 소비자 대신 시작된 추후 항소를 공급자가 재고할 의무가 없게 된다.

A. 최초 항소: 수도요금 고지서를 받고 십(10)일 내에 소비자는 고지서나 요금의 항소나 재고신청을 시작할 권리가 있다. 신청은 서면으로 해야 하며, 공급자의 사무실에 배달해야 한다. 소비자의 항소와 이에 따른 조사가 대기 중이면, 공급자가 소비자에게 수도 서비스를 중단하지 못한다.

B. 체납 통지서 항소: 상기 세부조항 A 에서 규정한 항소권에 추가적으로, 체납 통지서를 받은 소비자가 고지서에 나온 물 사용량에 관해 고지서가 착오라고 주장할 경우, 체납 통지서의 날짜로부터 최소한 오(5)영업일 내에 체납 통지서와 관련된 고지서의 항소나 재고신청을 할 수 있다. 그러나 항소권이나 재고권은 상단 세부조항 A 에 의해 항소나 재고가 이미 제기된 고지서는 해당이 안 된다. 세부조항 B 에 의한 항소나 재고신청은 서면으로 제기하며 항소나 재고의 이유를 뒷받침하는 증거문서를 포함해야 한다. 항소나 재고신청은 오(5)영업일 내에 공급자의 사무실에 배달해야 한다. 소비자의 항소와 이에 따른 조사가 대기 중이면, 공급자가 소비자에게 수도 공급을 중단할 수 없다.

C. 항소심: 상기 세부조항 A 혹은 B 에 의거하여 항소나 재고신청을 접수하게 되면, 부장이나 대리인(“심리관”)이 곧바로 심리일을 정한다. 심리관이 문제의 수도요금을 소비자가 제시한 증거와 기록상 공급자의 정보와 대조 평가한 이후, 심리관은 고지서에 나온 수도요금의 정확성에 대한 판결을 내리고 항소한 소비자에게 간결한 판결 요약서를 제공한다.

1. 요금이 잘못되었다고 판결할 경우, 수정 고지서가 발급되고 수정된 요금은 수정일로부터 십(10)영업일 내에 납부해야 한다. 수정 고지서를 받은 후 육십(60)영업일이 지나도 수정된 요금을 납부하지 않으면, 육십(60)영업일이 만기된 이후 이튿날 영업일에 수도공급이 중단된다. 상기 II(B)(1)항에 의거하여 공급자는 소비자에게 체납 통지서를 제공해야 한다. 수도요금, 수수료, 재연결에 해당되는 비용은 전부 납부해야만 수도공급이 원상 복구된다.

2. (a) 질문의 수도요금이 정확하다고 판결하면, 심리관의 판결일로부터 이(2)영업일 내에 요금을 납부해야 한다. 심리관이 판결을 내리는 당시, 소비자에게 추가 항소권을 이사회 앞에서 알려준다. 항소는 서면으로 제기하고 항소나 재고가 상기 세부조항 A 에 의한 최초 항소인 경우, 심리관의 판결이 나온 후 칠(7)영업일, 혹은 항소나 재고가 상기 세부조항 B 항에 의한 체납

통지서에 대한 항소인 경우는 삼(3)역일 내에 제기해야 한다. 소비자와 공급자가 서로 후일을 정하지 않는 한, 항소심은 다음 이사회 정기회의에서 열리게 된다.

(b) 상기 세부조항 A 에 의한 최초 항소는 만일 소비자가 이사회에 항소를 적시에 제기하지 않을 경우, 문제의 수도요금을 즉시 납부해야 한다. 본래 정산주기로부터 육십(60)역일까지 요금을 완납하지 않을 경우, 공급자는 상기 II(B)(1)항에 의거하여 체납 통지서를 제공하고, 소비자의 건물에 잠재적 서비스 중단을 진행할 수 있다.

(c) 상기 세부조항 B 항에 의한 체납 통지서는 만일 소비자가 이사회에 항소를 적시에 제기하지 않을 경우 (i) 체납 통지서에 나온 육십(60)역일 통보 만기일이나 혹은 (ii) 항소기간 만기일 중 더 늦은 날짜를 선택하여 최소한 이십사(24) 시간 내에 소비자에게 서면이나 전화로 통보하고 나면, 해당 건물의 수도공급은 중단될 수 있다.

3. 이사회에게 심리를 신청하면, 서면으로 신청하고 공급자의 사무실로 공급자에게 배달해야 한다. 소비자는 이사회에 직접 출두해야 하고, 질문의 고지서에 나온 수도요금이 부정확하다는 증거와 이유를 제시해야 한다. 이사회는 문제의 수도요금을 소비자가 제시한 증거와 공급자의 기록상 정보와 대조 평가하여, 앞에서 말한 요금의 정확성에 대한 판결을 내린다.

a) 이사회가 문제의 수도요금이 잘못되었다고 판결하게 되면, 소비자는 수정된 요금을 받게 된다. 수정된 고지서를 받고 육십(60)역일이 지나도 수정된 요금을 납부하지 않으면, 육십(60)역일 기간이 만기된 그 이튿날 영업일에 수도가 끊어진다. 상기 II(B)(1)항에 의하여 공급자가 소비자에게

연체 통지서를 제공해야 한다. 미납 수도요금과 해당되는 재연결 비용은 전부 완납해야만 수도가 원상 복구된다.

b) 질문의 수도요금을 정확하다고 판정하면, 이사회가 판결을 내린 후 이(2)영업일 내에 수도요금을 납부해야 한다. 원래 정산주기부터 육십(60)역일 내에 요금을 완납되지 않으면, 공급자는 상기 II(B)(1)항에 의거하여 연체 통지서를 제공하고, 소비자의 건물에 서비스 중단을 잠재적으로 진행하게 된다.

c) 초과요금은 소비자가 받을 다음 정기고지서에서 크레딧으로 나타나거나, 이사회에의 단독 재량으로 소비자에게 직접 환불해준다.

d) 공급자나 이사회에 제기한 소비자의 항소가 대기 중이면 소비자의 수도공급을 중단할 수 없다.

e) 이사회에의 판결은 최종적이며 법적 구속력이 있다.

V. 서비스의 원상복구: 미납으로 중단된 서비스를 재개하거나 복구하려면, 상기 II(E)(1)항에 나온 제한사항에 따라 소비자는 공급자가 정한 보증금과 재연결 비용을 납부해야 한다. 공급자는 소비자의 편의를 위해 가능한 곧바로 재연결을 시도해야 한다. 공급자는 소비자의 신청을 받고 재연결 해당비용을 납부하고 이튿날 영업일의 근무 마감시간까지 재연결을 해야 한다.