

터스틴시

수도 요금 미납에 대한 생활용수 서비스 중단에 관한 정책

시행정 담당관에 의해 집행됨

시행일: 2020년 2월 1일

수도 요금 미납에 대한 생활용수 서비스 중단에 관한 정책

다른 정책이나 규칙에도 불구하고, 수도 요금 미납에 대한 생활용수 서비스 중단에 관한 본 정책(이하 본 "정책")은 여기에 명시된 조항에 따라 요금 미납에 대한 생활용수 서비스 중단에 적용됩니다. 본 정책과 다른 정책 또는 규칙이 상충하는 경우 본 정책이 우선합니다.

- I. **정책의 적용; 연락 전화번호:** 본 정책은 생활용수 서비스 계정에만 적용됩니다. 기존의 모든 정책과 절차는 상업 및 공업용수 서비스 계정에 계속 적용됩니다. 수도 요금 납부 및 서비스 중단을 방지하기 위해 본 정책에 제시된 대안의 잠재적인 진행에 관한 추가 지원은 714-573-3075 로 전화하여 수도 요금 담당자로부터 얻을 수 있습니다.

II. **수도 요금 미납에 대한 생활용수 서비스 중단:**

- A. **요금의 청구 및 납부:** 수도 서비스의 요금은 격월 단위로 각 고객에게 청구됩니다. 서비스 요금은 고객에게 청구되었을 때 납부해야 하며 청구일로부터 60 일 이내에 지불하지 않으면 연체가 되며 서비스가 중단될 수 있습니다. 요금 납부는 City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 또는 온라인으로 다음 링크에서 납부할 수 있습니다: www.tustinca.org. 정해진 장소에서 기한 내에 요금을 납부하는 것은 고객의 책임입니다. 사전 승인 받은 경우를 제외하고 부분 납부는 허용되지 않습니다. 요금은 다음과 같이 계산됩니다:

1. 계량기는 격월 요금 청구서 작성과 계정의 개설 및 결산 준비에 맞춰서 주기적으로 확인됩니다.
2. 요금 청구서에는 요금이 청구되는 현재 및 이전 계량기 판독 기간의 계량기 판독값, 청구 단위 수, 날짜 및 현재 계량기 판독치의 사용 일수가 포함됩니다.
3. 청구서는 미국의 법정 화폐로 납부해야 합니다. 전술한 내용에도 불구하고, 터스틴시는 청구서의 납부가 동전으로 이루어질 시 이를 거부할 권리가 있습니다.

- B. **연체 요금:** 다음 규칙은 송장 발행일로부터 60 일 이상 요금을 납부하지 않은 고객에게 적용됩니다:

1. 연체 통지: 송장 날짜로부터 20 일 이내에 청구된 요금을 납부하지 않는 경우, 서면으로 요금 체납 및 중단 임박 통지서 (“연체 통지”)가 수도 서비스 고객에게 발송됩니다. 연체 통지는 연체 통지에 명시된 서비스 중단일 최소한 7 영업일 전에 발송됩니다. 본 정책의 목적상 "영업일"이라는 용어는 시청이 영업을 하는 날을 의미합니다. 고객의 우편 주소가 서비스가 제공되는 건물의 주소가 아닌 경우, 연체 통지는 또한 “점유자” 명의로 서비스가 제공되는 건물의 주소로 발송됩니다. 연체 통지에는 다음이 포함되어야 합니다:

- a) 고객의 이름과 서비스 주소
- b) 연체 금액
- c) 서비스 중단을 피하기 위해 납부 또는 납부 예약이 이루어져야 하는 날짜
- d) 납부 기한 연장을 신청하는 절차에 대한 설명 (아래 제 III 조 참조)
- e) 연체를 초래하는 청구서의 검토 및 이의 제기 절차에 대한 설명 (아래 제 IV 조 참조)
- f) 고객이 일시적인 납부 연기 또는 대체 납부 일정을 요청할 수 있는 절차에 대한 설명 (아래 제 III 조 참조).

터스틴시는 연체 통지에 대안적으로, 또는 이에 추가하여 서비스 중단 최소 5 일 전에 납부 연체 및 서비스 중단이 임박한 사실을 고객에게 전화로 통지할 수 있습니다. 해당 통지가 전화로 이루어지는 경우, 시는 고객에게 본 정책의 사본을 제공할 것을 제안하고, 아래 제 III 조에 기술된 바와 같이 일시적 납부 연기 또는 대체 납부 옵션과 아래 제 IV 조에 명시된 고객 청구서의 검토 및 이의 제기 절차를 고객과 논의하도록 제안해야 합니다.

2. 고객에게 연락 불가: 시에서 전화로 고객 또는 거주지를 점유하고 있는 성인에게 연락할 수 없고, 연체 통지 우편이 배달되지 않아 반송되는 경우, 시는 거주지를 방문하고, 미납으로 인해 서비스 중단이 임박했음을 알리는 통지서 및 본 정책의 사본 (“도어 태그”)을 눈에 잘 띄는 장소에 배치하는 등 다른 조치를 취하기 위해 선의의 노력을 기울일 것입니다.

3. 연체 및 도어 태그 수수료: 연체 통지 및 도어 태그가 생성되기 전에 해당 계정에서 지불해야 하는 금액이 납부되지 않은 경우, 시에서

정한 요금 및 수수료표에 따라 연체 수수료가 계산되어 고객 계정의 미납 잔액에 추가됩니다.

4. 마감 기한: 수도 서비스 요금은 통지서에 명시된 날짜의 오후 4시 30분까지 시청에서 납부해야 합니다. 우편 소인은 허용되지 않습니다.

5. 부도 수표 통지: 수도 서비스 또는 기타 요금에 대한 송금으로서 부도 수표를 수령하는 경우, 시는 해당 계정이 미납된 것으로 간주합니다. 시에서는 고객에게 직접 통지하고, 해당 건물에 수도 서비스 종료 통지를 남기게 됩니다. 부도 수표 및 부도 수표 요금을 통지서에 지정된 기한까지 납부하지 않으면 수도 서비스가 중단됩니다. 만기일은 연체 통지 또는 도어 태그에 지정된 날짜보다 이전의 날짜가 될 수 없고, 또는 연체 통지가 앞서 제공되지 않은 경우, 부도 수표에 의한 지불이 이루어진 송장 발행일로부터 60일 이후의 날짜보다 이전의 날짜가 될 수 없습니다. 부도 수표를 상환하고 부도 수표 요금을 납부하려면 현금, 신용 카드 또는 인증된 자금으로 지불해야 합니다.

6. 미납에 대한 수도 서비스 중단을 위해 지불된 부도 수표:

a) 수표가 미납 계정에 대한 서비스 복원으로 지불되었지만 지불이 불가능한 것으로 반환된 경우, 시는 최소 3일 전 서면 통지를 통해 해당 수도 서비스를 중단할 수 있습니다. 미납 금액이 현금, 신용 카드 또는 인증된 자금의 형태로 지불된 후에만 고객의 계정이 복구될 수 있습니다. 고객의 계정이 복구되면 고객이 유통 불가능한 수표를 발행했음을 나타내는 플래그가 1년 동안 계정에 표시됩니다.

b) 위에서 기술한 1년 기간 중 언제든지 고객의 계정이 미납으로 다시 서비스 공급이 중단되는 경우, 시에서는 고객에게 수도 서비스를 복원하기 위해 현금, 신용 카드 또는 인증된 자금으로 지불하도록 요구할 수 있습니다.

7. 요금 조정:

a) 고객의 요청에 따라, 시에서는 연체 통지, 도어 태그 및 마감 수수료에 대한 요금 조정을 제공합니다. 이 조정은 12개월 연속 기간 중 1 크레딧을 초과하지 않아야 합니다.

b) 고객의 요청에 따라, 시에서는 건물 누수로 인해 고액 청구가 발생한 고객에 대해 격월 청구 금액의 수도 부분을 10% 할인하도록 요금을 조정할 것입니다. 누수는 시의 확인을 거쳐야 하며, 고객은 수리 증거를 제공해야 합니다. 누수의 수리 여부를 확인하는 조사가 완료된 후 크레딧 조정이 적용됩니다. 이 조정은 12개월 연속 기간 중 1 크레딧을 초과하지 않아야 합니다.

C. 중단을 금지하는 조건: 터스틴시는 다음 조건이 모두 충족하는 경우 미납에 대한 생활용수 서비스를 중단하지 않습니다:

1. 건강 상태 – 고객 또는 고객의 임차인이 수도 서비스를 중단하는 것이 (i) 생명을 위협하거나 (ii) 해당 건물에 거주하는 사람의 건강과 안전에 심각한 위협을 가할 수 있다는 1 차 의료기관의 인증서를 제출한 경우
2. 재정 불능 – 고객이 시의 일반적인 요금 청구 주기 내에 수도 요금을 납부할 수 없음을 증명하는 경우 고객의 가구 구성원이 다음과 같은 경우 고객은 "재정적으로 지불 할 수 없는" 것으로 간주됩니다: (i) 다음과 같은 혜택을 받고 있는 경우: CalWORKS, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program 또는 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children 또는 (ii) 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 신고하는 경우 (캘리포니아에 적용되는 연방 빈곤 수준에 대해서 다음 링크 참조: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>) 또한
3. 대체 납부 방법 – 고객은 아래 제 III 조의 조항에 따라 대체 납부 일정 또는 지연 납부 계획을 진행할 수 있습니다.

D. 서비스 중단을 금지하는 조건의 결정 절차: 상기 (C)항에 기술된 조건의 준수를 입증하는 책임은 고객에게 있습니다. 시에서 고객의 지원 요청을 처리할 충분한 시간을 확보할 수 있도록 하기 위해 고객은 (C)항(1)호에 따른 의료 문제, (C)항(2)호에 따른 재정적 무능력, (C)항(3)호에 따른 대체 납부 약정을 진행할 의향을 입증하는 데 필요한 문서를 가능한 한 서비스 중단에 대해 제안된 날짜 이전에 시에 제공하는 것이 좋습니다. 그러한 서류를 수령하면, 시 재무국장 또는 그가 지명하는 사람은 해당 서류를

검토하고 7 일 이내에 고객에게 응답하여 이용 가능한 대안의 가능성에 관한 정보를 포함한 추가 정보를 요청하거나 시가 대체 납부 약정에 고객이 참여할 수 있도록 하기 위한 제 III 조 및 그 조건에 따라 이에 대해 고객에게 통지해야 합니다. 시에서 추가 정보를 요청한 경우, 고객은 시의 요청을 받은 후 5 일 이내에 요청받은 정보를 제공해야 합니다. 추가 정보를 수령한 날로부터 5 일 이내에, 시는 고객이 상기 (C)항의 조건을 충족하지 못함을 서면으로 고객에게 통지하거나, 시가 대체 납부 약정에 고객이 참여할 수 있도록 하기 위한 제 III 조 및 그 조건에 따라 이에 대해 고객에게 서면으로 통지해야 합니다. 상기 (C)항에 설명된 조건을 충족하지 못하는 고객은 다음 중 나중의 사건이 일어난 기한내 시에 미납중인 연체 금액 및 벌금과 수수료를 납부해야 합니다: (i) 고객이 해당 조건을 충족하지 못하는 것에 대한 시의 결정을 통지한 날로부터 2 영업일 후 또는 (ii) 연체 통지에 명시된 다가오는 서비스 중단일

E. 저소득 고객을 위한 특별 규칙: 고객은 다음과 같은 경우 가계 소득이 낮은 것으로 간주됩니다: (i) 고객의 가구 구성원이 현재 다음과 같은 혜택을 받는 경우: CalWORKS, CalFresh, 일반 지원, Medi-Cal, SSI/State Supplementary Payment Program 또는 California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children. 또는 (ii) 고객이 가구의 연간 소득이 연방 빈곤 수준의 200% 미만임을 신고하는 경우 (캘리포니아에 적용되는 연방 빈곤 수준에 대해서 다음 링크 참조: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). 고객이 이러한 상황 중 하나를 입증하는 경우 다음이 적용됩니다:

1. 재연결 수수료: 서비스가 중단되었다가 다시 공급되는 경우, 시의 정상 영업일 동안의 재연결 비용은 \$50 를 초과할 수 없으며, 비영업일 동안의 재연결 비용은 \$150 를 초과할 수 없습니다. 해당 비용이 법정 상한선보다 적은 경우 해당 수수료는 실제 재연결 비용을 초과할 수 없습니다. 이 상한선은 2021 년 1 월 1 일부터 로스 앤젤레스-롱 비치-애너하임 메트로폴리탄 지역에 대한 고객 물가지수의 변화에 따라 매년 조정될 수 있습니다.
2. 벌금 면제: 시는 12 개월마다 한 번씩 체납 청구서에 대한 모든 벌금/수수료를 면제합니다.

F. 임대인-임차인 시나리오: 아래 절차는 부동산 소유자 또는 관리자가 기록된 고객이며 수도 요금 지불을 담당하는 개별 계량형 단독 주택, 다세대 주거용 건물 및 이동식 주택 단지에 적용됩니다.

1. 필수 통지:

- a. 시는 건물이 다세대 주거용 건물이나 이동식 주택 단지인 경우 수도 서비스 중단 최소 10 일 전 또는 단독 주택인 경우 7 일 전에 수도 서비스 주소에 거주하는 입주자/점유자에게 우편 통지를 보내기 위해 최선을 다할 것입니다.
- b. 서면 통지는 또한 임차인/점유자에게 그 당시 체납된 금액을 지불할 필요없이 서비스가 청구될 고객이 될 권리가 있음을 통지해야 합니다 (아래 2 항 참조).

2. 고객이 되는 임차인/점유자:

각 임차인/점유자가 서비스 이용 약관에 동의하고 시의 요구 사항 및 규칙을 충족하지 않는 한, 시는 임차인/점유자에게 서비스를 제공할 필요가 없습니다.

- a. 그러나, (i) 한 명 이상의 임차인/점유자가 계정에 대한 후속 청구에 대해 시를 만족시키는 책임을 지는 경우, 또는 (ii) 시의 요구 사항을 충족하지 못한 임차인/점유자에 대한 서비스를 선택적으로 중단할 수 있는 물리적 수단이 있는 경우, 시는 해당 요구 사항을 충족한 임차인/점유자에게만 서비스를 제공할 수 있습니다.
- b. 일정 기간 동안의 사전 서비스가 시와의 신용을 확립하고 보증금 요구 사항을 면제하는 조건인 경우, 해당 건물에 거주하고 해당 기간 동안 임대료를 즉시 지불하는 것은 시가 만족할 수 있는 충분한 등가물입니다.
- c. 임차인/점유자가 시의 고객이 되고, 임차인/점유자의 임차료에 별도로 명시되지 않은 생활용수 서비스 요금이 포함된 경우, 임차인/점유자는 이전 납부 기간에 지불된 노든 합리적인 요금을 추후 임대료에서 공제할 수 있습니다.

III. **대체 납부 약정:** 상기 제 II 조(D)항에 명시된 절차에 따라 상기 제 II 조(C)항에 의거 한 세 가지 조건을 충족하는 고객의 경우, 시는 재량에 따라 고객에게 다음과 같은 대체 납부 방법 중 하나를 제공하도록 선택해야 합니다: (i) 아래 (A)항에 따른 대체 납부 일정 또는 (ii) 아래 (B)항에 따른 일시적 납부 연기. 제 II 조(C)항에 따라 세 가지 조건을 충족하지 않는 고객에게는 아래 (C)항에 따라 납부 기한이 일시적으로 연장될 수 있습니다. 재무국장 또는 그가 지명하는 사람은 합리적인 재량에 따라 고객이 제공한 정보 및 문서를 검토하고 고객의 재정 상황 및 시의 납부 요구를 고려한 후 가장 적절한 대체 납부 방법을 선택해야 합니다.

A. **대체 납부 일정:** 상기의 제 II 조(C)항에 따른 세 가지 조건을 충족하고 정상 납부 기간 내에 수도 요금을 지불할 수 없는 고객은, 시에서 이 대안을 선택한 경우, 다음과 같이 미납 잔액의 대체 납부 일정을 진행할 수 있습니다:

1. **상환 기간:** 고객은 재무국장 또는 그가 지명한 사람이 결정한 대로 12 개월을 초과하지 않는 기간 동안 아래 (2)항에 명시된 관리 수수료 및 이자와 함께 미납 잔액을 납부해야 합니다. 단, 재량에 따라 재무국장 또는 그가 지명한 사람은 고객에 대한 과도한 어려움을 피하기 위해 12 개월 이상 상환 기간을 연장할 수 있습니다.
2. **관리 수수료:** 승인된 대체 납부 일정의 경우, 고객은 수시로 시에서 정한 금액으로, 일정 개시 및 관리에 소요되는 실제 비용을 나타내는 관리 수수료를 부과받게 됩니다.
3. **일정:** 고객과 상의하고 고객의 재정적 한계를 고려한 후 재무국장 또는 그가 지명한 사람은 고객과 합의할 수 있는 대체 납부 일정을 수립해야 합니다. 대체 일정에서 정해진 납부일과 일치하지 않는 정기적인 일시불 납부를 제공할 수 있고, 월간 납부보다 더 자주 납부하도록 하거나, 월간 납부하도록 할 수 있고, 위의 (1)항에 따라 모든 경우에 미납 잔액과 관리 수수료는 일정 수립 후 12 개월 이내에 전액 납부되어야 합니다. 합의된 일정은 서면으로 작성되어 고객에게 제공됩니다. 해당 계약서는 City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 에서 직접 기록 고객이 서명하게 됩니다.
4. **계획 준수:** 고객은 합의된 납부 일정을 준수해야 하며 이후의 각 청구 기간에 요금이 발생할 때 현재 상태를 유지해야 합니다. 고객은 이전에 합의된 일정에 따라 체납 요금을 지불하는 동안 후속 미납

청구에 대해서 더 긴 납부 일정을 요청할 수 없습니다. 고객이 60 일 이상 합의된 일정의 조건을 준수하지 않거나 60 일 이상 고객의 현재 청구 요금을 지불하지 않은 경우, 시는 고객의 거주지에 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 게시한 후 최소 5 영업일 이후 고객의 건물에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

B. **일시적 납부 연기:** 상기의 제 II 조(C)항에 따른 세 가지 조건을 충족하고 정상 납부 기간 내에 수도 요금을 지불할 수 없는 고객은, 시에서 이 대안을 선택한 경우, 납부 기간이 지난 후 최대 6 개월까지 일시적으로 미납 잔액 납부를 연기할 수 있습니다. 시는 재량으로 고객에게 얼마나 연기될 것인지를 결정해야 합니다.

1. **상환 기간:** 고객은 미납 잔액을 재무국장 또는 그가 지명한 사람이 결정한 연기일(이하 "연기납부일")까지 납부합니다. 연기납부일은 미납 잔액이 체납된 날로부터 6 개월 이내로 합니다. 단, 재무국장이나 그가 지명한 사람이 합리적인 재량으로 고객에게 과도한 부담을 주지 않기 위해 6 개월 이상의 연기납부일을 설정할 수 있습니다.

2. **관리 수수료:** 일시적인 납부 일정 연기의 경우, 고객은 수시로 시에서 정한 금액으로, 일정 개시 및 관리에 소요되는 실제 비용을 나타내는 관리 수수료를 부과받게 됩니다.

3. **단축된 납부일 준수:** 고객은 연기납부일 또는 그 이전에 잔액을 납부해야 하며, 이후의 각 청구 기간마다 발생하는 모든 수수료를 현재로 유지해야 합니다. 고객이 연기납부일로 부터 60 일 이내에 미납 잔액을 납부하지 못하거나 60 일 이상 고객의 현재 청구 요금을 지불하지 않은 경우, 시는 고객의 거주지에 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 게시한 후 최소 5 영업일 이후 고객의 건물에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

C. **만기일의 일시적 연장:** 정상 납부 기간 내에 수돗물 요금을 지불할 수 없고 제 II 조(C)항에 따른 세 가지 조건을 충족하지 못하는 고객은, 시가 이 대안을 선택한 경우, 다음 사항에 따라 미납 잔액의 원래 만기일을 연장할 수 있습니다:

1. **주기:** 고객은 12 개월의 연속 기간 동안 1 회만 일시적으로 만기일을 연장할 수 있습니다.

2. 상환 기간: 고객은 미납 잔액과 관리 수수료를 재무국장 또는 그가 지명한 사람이 정한 합의된 기간 내에 지불합니다.
3. 관리 수수료: 만기일의 일시적 연장의 경우, 고객은 수시로 시에서 정한 금액으로, 일정 개시 및 관리에 소요되는 실제 비용을 나타내는 관리 수수료를 부과받게 됩니다.
4. 연체/도어 태그 수수료: 고객은 연장 납부 일정에 합의된 기간 동안 모든 연체 요금과 도어 태그 수수료를 지불할 책임이 있습니다.
5. 일정: 고객과 상의하고 고객의 재정적 한계를 고려한 후 재무국장 또는 그가 지명한 사람은 고객과 합의할 수 있는 연장 납부 일정을 수립해야 합니다. 합의된 연장은 서면으로 작성되어 고객에게 제공됩니다. 해당 계약서는 City of Tustin, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 에서 직접 기록 고객이 서명하게 됩니다.
6. 계획 준수: 고객은 합의된 납부 일정을 준수해야 하며 이후의 각 청구 기간에 요금이 발생할 때 현재 상태를 유지해야 합니다. 고객은 납부 연기 기간을 연장해 줄 것을 요청할 수 없습니다. 고객이 연장에 합의된 일정의 조건을 준수하지 않거나 60 일 이상 고객의 현재 서비스 요금을 지불하지 않은 경우, 시는 고객의 거주지에 서비스를 중단하겠다는 최종 통지를 게시한 후 최소 5 영업일 이후 고객의 건물에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있습니다.

IV. 검토 및 이의 제기: 생활용수 서비스 요금 청구서에 명시된 금액에 대해 이의를 제기하고 상소하는 절차는 아래에 설명되어 있습니다. 고객은 12개월의 연속 기간 동안 3건의 이의 제기 실패로 제한되며, 그 한도에 도달한 경우, 시는 해당 고객이 시작하거나 그 고객을 대신하여 시작한 후속 상소를 고려할 필요가 없습니다.

- A. 이의 제기된 요금 및 청구서에 대한 검토: 수도 요금 청구서를 수령한 날로부터 10영업일 이내에 물 소비량 및/또는 청구서에 명시된 요금 계산과 관련하여 청구서가 잘못되었다고 고객이 주장하는 경우 요금 또는 청구서의 검토를 요청할 수 있습니다. 이러한 요청은 서면으로 작성하여, 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 의 재무 국장에게 전달되어야 합니다. 본 A 항에 따른 검토 요청에는 요청의 이유와 오류로 추정되는 부분을 설명하는 증빙 서류가 포함되어야 합니다. 고객의 검토 요청 및 조사 결과에 대한 고려가 보류되는 한, 시는 고객에 대한 수도 서비스를 중단하지 않습니다.

- B. 연체 통지의 검토: 연체 통지를 받은 모든 고객은 해당 청구서에 명시된 물 소비량 및/또는 요금 계산과 관련하여 청구서가 잘못되었다고 주장하는 경우 연체 통지일로부터 최소 5 영업일 이후에 연체 통지와 관련된 청구서 검토를 요청할 수 있습니다. 단, 위의 A 항에 따라 검토 요청이 이루어진 모든 요금 청구에는 그러한 검토 권한이 적용되지 않습니다. 본 B 항에 따른 검토 요청은 서면으로 작성하여 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 의 재무 국장에게 전달되어야 하며, 요청의 이유와 오류로 추정되는 부분을 설명하는 증빙 서류가 포함되어야 합니다. 고객의 검토 요청 및 조사 결과에 대한 고려가 보류되는 한, 시는 고객에 대한 수도 서비스를 중단하지 않습니다.
- C. 재무 국장의 검토: 상기 A 항 또는 B 항에 따른 적시 검토 요청은 재무 국장 또는 그가 지정한 사람이 검토하며, 검토 중인 요금 청구의 유효성에 대해 고객에게 서면 결정을 제공해야 합니다.
1. 수도 요금이 잘못되었다고 판단되는 경우, 시는 수정 사항을 설명하는 서신을 제공할 것이며, 수정된 요금의 납부는 수정된 요금에 대한 이 서신 날짜로부터 10 일 이내에 납부해야 합니다. 수정된 요금이 수정 통지가 제공된 후 60 일 이상 납부되지 않은 경우, 해당 60 일의 만료 후 다음 정규 영업일에 수도 서비스의 공급이 중단됩니다. 단, 시에서는 예정된 서비스 중단 5 일 전에 고객에게 서비스 중단에 대한 통지를 제공해야 합니다. 수도 서비스는 모든 미납 수도 요금, 수수료, 모든 해당 재연결 및 보증금 요금을 전액 납부한 후에만 복구됩니다.
 2. 문제의 수도 요금이 올바른 것으로 판단되면, 재무 국장의 결정이 내려진 후 3 영업일 이내에 요금을 납부해야 합니다. 재무 국장의 결정이 내려질 때 고객에게 시행정 담당관 또는 그가 지명한 사람에게 이의 제기할 수 있는 권리가 통지됩니다. 그러한 이의 제기는 위의 A 항(이의 제기된 요금 및 청구서)에 따른 검토 요청에서 이의 제기가 이루어진 경우 재무 국장의 결정이 내려진 후 7 일 이내에, 또는 위의 B 항(연체 통지)에 따른 검토 요청에서 이의 제기가 이루어진 경우 3 일 이내에, 서면으로 작성하여 300 Centennial Way, Tustin, CA 92780 의 시행정 담당관에게 전달되어야 합니다. 이의 제기 통지를 받으면, 시행정 담당관은 그 문제를 심리하고, 고객에게 심리에 대한 시간과 장소에 대해 적어도 10 일 전에 우편으로 발송할 것입니다.

- a. 위의 A 항(이의 제기된 요금 및 청구서)에 따른 검토 요청의 경우, 고객이 시행정 담당관에게 적시에 이의를 제기하지 않은 경우, 해당 수도 요금은 즉시 납부해야 합니다. 원래 청구일로부터 60 일 이내에 요금이 전액 지불되지 않는 경우, 시는 상기 제 II 조(B)항(1)호에 따라 연체 통지를 고객에게 제공해야 하며, 고객의 건물에 대한 서비스 중단이 진행될 수 있습니다.
 - b. 위의 B 항(연체 통지)에 따른 검토 요청의 경우, 고객이 시행정 담당관에게 적시에 이의를 제기하지 않은 경우, 다음 중 나중의 사건이 일어날 때로부터 24 시간이 지난 후 고객에게 서면 또는 전화로 통지하여 해당 건물에 대한 수도 서비스를 중단할 수 있습니다: (i) 연체 통지에 규정된 원래 60 일 통지 기간의 만료 또는 (ii) 이의 제기 기간 만료.
 - c. 초과 요금은 고객의 다음 정기 청구서에서 차감됩니다.
3. 고객이 시행정 담당관에게 이의 제기하는 동안 언제든지 그 어떤 고객에게도 수도 서비스를 중단할 수 없습니다.
 4. 시행정 담당관의 결정은 최종적이며 구속력이 있습니다.

V. **서비스 복원:** 미납으로 인해 중단된 서비스를 재개하거나 계속하려면 고객은 위의 제 II 조(E)항(1)호에 명시된 제한에 따라 시의 기존 보증금 정책 및 시가 정한 재연결 수수료에 따라 보증금을 지불해야 합니다. 시는 고객의 편의를 위해 최대한 빨리 서비스의 재공급을 위해 노력할 것입니다. 시는 고객의 요청 및 미납 요금, 보증금 및 해당 재연결 요금이 납부된 후 최대 다음 정규 영업일까지 서비스를 재연결합니다.