

행정 방침과 절차 안내서

방침: SB 998 에 의거한 미납으로 거주용 수도서비스 중단 방침

1.0 목적

본 방침은 2020 년 2 월 1 일부터 발효하고 캘리포니아 보건안전법 116900 항 등으로 법제화된 주거용 수도서비스의 중단 - 상원 법안 998 을 준수하는 것이 목적이다. 통지서, 수수료 할당, 서비스 중단 등 하단에 명시되지 않은 것은 제외하고, 주거용 소비자 및 비주거용 소비자 계정에 영향을 미치는 계정의 수금을 위한 헤스페리아 수도국 (“지역구”) 행정법을 주관한다.

본 방침은 지역구의 웹사이트인 www.cityofhesperia.us 에서 찾아볼 수 있다. 수도요금 납부에 대한 지원을 받고 본 방침의 약정에 따라 미납으로 인한 수도서비스의 중단을 피하는 방법을 의논하기 위해 지역구에 760-947-1840 으로 전화로 연락한다.

2.0 절차

A. 고지서 발급과 납부 - 수도서비스의 고지서는 지역구의 요율 일정에서 별도로 규정하는 것을 제외하고 2 개월에 1 번씩 소비자에게 발급된다. 서비스 고지서를 제시한 이후 납부해야 하고 고지서 날짜로부터 육십(60)일 내에 납부하지 않을 경우 연체가 되며 서비스 중단이 된다. 지역구의 사무실이나 수금할 권한이 있는 지역구의 직원에게 납부해도 된다. 하지만 지역구 사무실에서 마감일까지 완납하는 것은 소비자의 책임이다. 지역구가 사전 승인을 하지 않은 이상 부분 납부는 허락되지 않는다. 고지서는 다음과 같이 계산될 것이다.

1. 계량기는 주기적 고지서의 작성과 첫 고지서, 마지막 고지서, 특수 고지서의 작성을 위해 일정한 간격으로 검침하게 된다.
2. 계량화된 서비스 고지서는 청구일, 유닛 수, 고지서가 발급된 현재와 과거 계량기 검침 기간에 대한 계량기 검침 수치가 나오게 된다.

3. 고지서 날짜로부터 이십(20)일 유예기간을 소비자가 받게 된다. 지역구 수수료와 요금에 규정된 바에 의해 고지서 날짜로부터 20 일이 지나고 받은 납부금은 연체료가 발생하며, 소비자의 계정의 미납잔고에 산정되고 가산된다.
4. 지역구의 고지서는 미국의 법정화폐로 납부해야 한다. 앞서 말한 것에도 불구하고, 지역구는 청구서 납부의 코인 결제는 거절할 권리가 있다.

B. 연체 고지서 ("기한 경과") - 고지서 날짜로부터 육십(6)일 이상 미납인 고지서의 소비자에게 다음 규정이 해당된다. :

1. 연체 통지서 - 고지서 요금을 고지서 날짜로부터 이십일번째(21)날짜까지 납부하지 않는 경우, 수도서비스 계정주에게 연체 통지서("연체 통지서")가 발송될 것이다.
2. 미납으로 인한 주거용 서비스의 중단 통지서 - 고지서 날짜로부터 사십구번째(49)날짜까지 고지서 요금을 납부하지 않는 경우, 연체 통지서에 나온 잠정적 서비스 중단날짜로부터 최소한 칠(7)영업일 전까지 기록상 전화번호로 소비자에게 임박한 서비스 중단 통지를 연락 받아야 한다. 전화 메시지는 본 방침의 사본을 소비자에게 제공할 것을 지역구의 제안을 포함하며 하단 2.1 항에 명시된 바에 따라 별도 납부약정 방법과 하단 2.2 항에 명시된 바에 따라 소비자의 고지서의 재고와 항소 절차를 소비자와 의논할 것을 제안해야 한다. 본 방침의 목적상, "영업일"은 지역구 사무실이 근무하는 날을 말한다.
3. 고객과 연락이 안되는 경우 - 전화 메시지로 고객과 연락하려는 지역구의 시도가 성공하지 못하면 (전달 불가능), 지역구는 "입주자" 앞으로 주소를 적은 본 방침의 사본과 미납으로 인한 임박한 서비스 중단 통지서를 거주지에 찾아가서 두거나 눈에 띄는 장소에 두기로 사전 약속을 할 것이다.
4. 끄는 최종기한 - 수도서비스 납부와 해당 요금은 연체 통지서에 나온 날짜의 오후 4 시 30 분까지 지역구 사무실에 납부해야 한다. 우편소인을 인정하지 않는다.
5. 서비스 복구 - 수도서비스는 미납요금, 벌금, 예금, 재연결 요금을 전부 납부해야만 수도서비스가 복구되며, 요금납부는 현금이나 공인자금의 형태로 해야 한다.
6. 부도수표 통보 - 수도서비스나 그 외 요금을 송금한 부도수표를 받은 후 (부도수표/ 신용카드 지불거절), 지역구는 계정을 미납으로 간주하게 된다. 지역구는 전화로 소비자에게 통보하고, 만일 전화로 소비자와 연락하지 못하면, 건물에 수도서비스 종료 통지서를 두고 온다. 마감일은 기한경과 통지서에 나온 날짜보다 빠르면 안되고, 통지서에 나온 마감일까지 부도수표 금액과 부도수표 수수료를 납부하지 않으면, 수도서비스는 중단될 것이다. 혹은 이전에 연체 통지서를 제공한 적이 없으면 부도수표로 요금을 납부한 고지서 이후 육십번째(60) 날짜가 지나고 수도서비스는 중단될 것이다. 부도수표를 상환하고 부도수표 수수료를 납부하려면, 채무 금액을 전부 현금이나 인증 자금으로 납부해야 한다.
7. 미납으로 중단된 수도서비스 납부금으로 처리된 부도수표

- (a) 미납으로 중단된 계정의 서비스를 복구하기 위해 요금 납부로 사용하고 수락된 수표가 배서금지로 부도가 난 경우, 지역구가 최소한 일(1) 역일 통보를 한 후 언급된 수도서비스를 중단할 수 있다. 소비자의 계정은 미납요금을 현금이나 공인 자금으로 납부해야만 복구된다. 소비자의 계정이 복구된 후, 소비자가 배서금지인 납부금의 형식을 발급한 사실을 나타내는 경고를 계정에 올리게 된다.
- (b) 배서금지 납부금을 두 번 받은 경우, 지역구는 일(1)년 동안 소비자에게 그러한 형태의 납부금을 더 이상 허용하지 않게 된다. 이런 기한 동안, 지역구는 소비자에게 현금이나 인증 기금으로 납부할 것을 요구한다.
- C. 주거용 수도서비스의 중단을 금지하는 상황 - 다음 상황에 전부 부합하는 경우 지역구는 주거용 수도서비스를 중단하지 않는다.
1. 건강상태 -복지제도법 14088(b)(1)(A)항에 정의된 바에 의해 수도서비스의 중단으로 (i) 생명이 위협받거나 (ii) 건물에 사는 사람의 건강과 안전에 심각한 위험이 되는 경우 소비자나 소비자의 세입자는 “주치의사”의 인증서를 제출한다.
 2. 경제적 무능 - 소비자는 수도시스템의 정상 청구주기에 수도서비스를 납부할 경제적 능력이 없다는 것을 증명한다. 소비자는 가족 중 한명이 다음과 같으면 “경제적으로 납부할 능력이 없다”고 간주한다. (i) 캘웁스, 캘프레시, 일반지원, 메디캘, SSI/주정부 보조지급 프로그램, 여성, 신생아, 아동을 위한 캘리포니아 특수보조 영양프로그램의 현재 수혜자거나 혹은 (ii) 연간 가구소득이 연방정부 빈곤수치의 200% 이하라고 소비자가 신고한다.
 3. 별도납부약정 -하단 2.1 항의 조항과 일치하여 소비자는 할분상환약정, 별도납부약정, 납부연장이나 할인납부약정을 맺을 의도가 있다.
- D. 주거용 수도서비스의 중단을 금지하는 상황을 판정하는 절차 -상기 (C)관에 서술된 정황을 증명할 책임은 소비자에게 달려있다. 지역구가 소비자의 도움 요청을 충분한 시간을 두고 처리하기 위하여, 계획된 서비스 중단일보다 가급적 훨씬 전에 소비자는 (C)(1)관에 의거하여 의료적 문제를 증명하는 서류를 제출하고, (C)(2)관에 의거하여 경제적 불능을 증명하는 서류를 제출하고, (C)(3)관에 의거하여 별도의 대안 납부약정을 맺을 의도를 표시해야 한다. 서류를 접수한 다음, 시정부의 부장이나 대리인이 서류를 재고하고 칠(7)역일 이내로 소비자에게 별도납부약정을 사용할 가능성에 관련된 정보 등 추가 정보를 요구하거나, 혹은 지역구가 허락하여 소비자가 참여하게 될 하단 2.1 항의 별도 납부 약정과 그 약관을 소비자에게 통보하기 위하여 답변한다. 지역구가 추가 정보를 요구할 경우, 지역구의 요청일로부터 칠(7)역일 이내 소비자는 요청하는 정보를 제출해야 한다. 지역구는 추가 정보를 받은 날짜로부터 칠(7)역일 내에, 소비자가 상기 (C)관에 나온 정황을 충족하지 못하는 사실을 서면으로 칠(7)역일 이내에 통보하거나, 혹은 지역구가 허락하여 소비자가 참여하게 될 하단 2.1 항의 별도 납부 약정과 약관을 소비자에게 통보한다. 상기 (C)관에서 규정한 정황을 충족하지 못한 소비자는 (i) 소비자가 정황을 충족하지 못한다는 시정부 부장의 판결을 지역구가 통보한 통지일로부터 이(2)영업일 혹은 (ii) 연체 통지서에 나온 서비스 중단이 임박한 날짜 중 더 늦은 날짜를 선택하여 지역구에게 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. 소비자가 이 중 한 가지 상황을 증명할 경우, 다음 사항이 적용된다.

1. 재연결 비용: 만일 서비스가 중단되었고 다시 연결하는 경우, 지역구의 정상 근무시간에 일한 재연결 수수료는 50 달러를 초과하면 안되며, 비 근무시간에 일한 재연결 수수료는 150 달러를 초과하면 안된다. 만일 재연결의 실제 비용이 법정 한도보다 낮으면, 그러한 수수료는 재연결의 실제 비용을 초과하면 안된다. 2021 년 1 월부터 로스앤젤레스-롱비치-애나하임 대도시의 소비자 물가 지수의 (CPI) 변동에 따라 한도는 매년 조정된다. 지역구 현장직원의 정상근무시간은 월요일부터 목요일 아침 6 시 30 분부터 오후 4 시이며, 금요일은 아침 6 시 30 분부터 오후 3 시까지다.

2. 이자 면제: 지역구는 12 개월마다 1 번씩 연체 고지서에 이자를 면제한다.

- F. 집주인-세입자 - 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, 지역구는 건물의 세입자/입주자에게 수도공급을 중단하는 사실을 통지서로 알리는 성실한 노력을 해야 한다.

(b) 세입자/입주자가 그 당시 연체료를 납부하지 않더라도 서비스를 청구 받는 고객이 될 수 있는 권리를 (하단 2 관 참고) 통지서로 알려야 한다.

2. 세입자/입주자가 고객이 되는 경우

(a) 세입자/입주자가 서비스 약정에 동의하고 지역구의 요건과 법규를 충족하지 않는 한, 지역구는 세입자/입주자가 서비스를 사용하게 할 의무는 없다.

(b) 하지만, (i) 세입자/입주자 중 한 명이나 한 명 이상이 지역구가 만족할 만큼 계정의 추후 요금에 대한 책임을 인계하거나, 혹은 (ii) 지역구의 자격요건을 충족하지 못한 세입자/입주자의 서비스를 선별적으로 중단할 물리적인 방법이 있는 경우, 지역구는 자격요건을 충족한 세입자/입주자만 서비스를 사용하게 할 수 있다.

(c) 과거 특정기간 동안 서비스가 있었던 조건으로 지역구와 신용을 쌓는 경우, 지역구가 만족할 만큼 건물의 거주 증명과 과거 기간 동안 적시에 월세를 납부한 증명을 함으로써 충분히 상응한다.

2.1 주거용 소비자의 별도납부약정 - 2.1 항은 주거용 소비자 계정에만 해당된다. 상기 2.0(D)항에 명시된 절차에 의하여 상기 2.0(C)항의 세가지 약관을 충족하는 소비자는 지역구의 단독재량에 따라 선정하는 별도의 납부 약정 중 한 가지를 소비자에게 제안해야 한다: (i) 하단 (A)관에 의한 미납 잔액의 분할 납부, (ii) 하단 (B)관에 의한 별도의 납부 일정, (iii) 하단 (C)관에 의한 미납잔액의 일부나 전체 할인, 혹은 (iv) 하단 (D)관에 의한 요금납부 기한의 임시 연기. 소비자가 제출한 정보와 서류를 검토하고 소비자의 경제적 상황과 지역구의 납부금 필요성을 재고하여, 시정부 부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 가장 적절한 별도의 납부약정을 선택한다.

A. 할부상환 - 시정부 부장이나 대리인이 소비자의 할부상환약정을 선택하는 경우, 다음과 같은 약관에 따라 소비자는 할부상환약정을 맺어야 한다.

1. 약관 - 시정부의 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 소비자는 (2)관에 서술한 미납잔액과 관리비, 이자를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 시정부의 부장이나 대리인이 합리적인 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 할부상환 기간을 십이(12)개월 이상으로 연기한 기간을 적용할 수 있다. 해당 관리비, 적용할 이자와 미납잔액을 할부상환 기간의 납기월 수로 나누고, 그러한 금액을 소비자의 지속적인 월 수도요금에 매월 합산한다.
2. 관리비; 이자 - 승인된 할부상환 약정에서, 지역구가 때때로 정하는 액수이자 지역구의 약정 착수금과 행정비용에 해당하는 관리비를 소비자에게 청구한다. 본 A 관에 의거하여 시정부 부장이나 대리인의 재량으로 이자는 팔퍼센트(8%)를 초과하지 않는 연이율을 분할 상환할 액수에 적용한다.
3. 약정 준수 - 소비자는 할부상환 약정을 준수해야 하며, 요금이 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 할부상환 약정에 따라 연체료를 납부하는 동안 소비자는 추후 미납요금에 대한 추가 할부상환을 신청하지 못한다. 소비자가 할부상환 약관을 육십(60)일 이상 준수하지 않거나, 소비자가 현재 요금을 육십(60)일 이상 납부하지 않으면, 지역구는 최종 공급중단 의도 통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 지역구는 소비자의 건물에 수도공급을 중단할 수 있다.

B. 별도 납부 약정 - 시정부 부장이나 대리인이 소비자의 분할납부약정을 선택하는 경우, 다음과 같은 약관에 따라 소비자는 분할납부약정을 맺어야 한다.

1. 상환기한 - 지역구의 부장이나 대리인이 내린 결정에 따라 소비자는 하단 (2)관에 서술된 미납잔액과 관리비와 이자를 십이(12)개월을 초과하지 않는 기간에 납부해야 한다. 하지만 시의 부장이나 대리인의 합리적인 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월 이상으로 상환기한을 연장할 수도 있다.
2. 행정비용; 이자 - 승인된 별도의 납부 일정에서, 시의회의 결의안이나 조례안에 따라 지역구가 때때로 정하는 액수이자 지역구의 약정 착수금과 행정비용에 해당하는 행정비용을 소비자에게 청구하게 된다. 본 B 관에 의거하여 부장이나 대리인의 재량으로 분할 납부할 금액에 팔퍼센트(8%)를 초과하지 않는 연이율로 이자를 적용한다.

3. 일정 - 시정부의 부장이나 대리인은 별도납부일정을 마련한다. 별도의 납부일정은 지역구의 정해진 납부일과 겹치지 않는 한 정기적 일괄 납부를 허용해도 되며, 월 단위보다 더 자주 납부하거나 월 단위보다 덜 납부할 것을 허용하기도 하고, 상기 (1)관에 따라 모든 상황에서 납부 일정 체결일로부터 십이(12)개월 이내 미납잔액과 행정비용을 완납해야 한다. 동의한 일정은 문서로 작성하고 소비자에게 제공해야 한다.
 4. 약정 준수 - 소비자는 동의한 납부 일정을 준수해야 하며, 요금의 추후 정산주기마다 누적되므로 현상유지를 해야 한다. 이전에 동의한 일정에 따라 연체료를 납부하는 동안 소비자는 추후 미납요금에 대해 납부일정의 연기를 신청할 수 없다. 소비자가 동의한 일정의 약관을 육십(60)역일 이상 준수하지 않거나, 소비자가 현재 요금을 육십(60)역일 이상 납부하지 않으면, 지역구는 최후의 서비스중단 의도 통지서를 소비자의 주거지에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 후 지역구는 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.
- C. 미납 잔액 할인: - 만일 지역구가 이러한 대안을 선택하는 경우, 수도국 이사회의 승인이나 조치가 없어도 소비자는 잔액의 삼십 퍼센트(30%)를 초과하지 않는 범위에서 소비자가 빚진 미납 잔액을 할인 받는다. 이러한 할인은 지역구의 다른 고객에게 추가 요금을 부과하는 결과가 발생하지 않는 재원으로 자금을 조달해야 한다. 할인비율은 소비자의 경제적 상황, 지역구의 경제적 상황과 필요성, 소비자의 미납잔액 할인을 상쇄할 자금의 사용여부를 감안하여 결정한다.
1. 상환 기간 - 소비자는 시정부의 부장이나 대리인이 결정한 납부일까지 할인받은 미납잔액을 납부해야 하며, 날짜는 (“할인요금 납부일”) 미납잔액 할인의 체결일로부터 최소한 십오(15)역일 이내로 정한다.
 2. 할인요금 납부일의 준수: 소비자는 연기된 납부일 전까지 할인된 요금잔액을 납부해야 하고, 추후 정산주기마다 누적되는 요금을 납부하여 현상유지를 해야 한다. 연기된 납부일로부터 육십(60)역일 내에 할인된 요금을 납부하지 않거나, 소비자의 현재 요금을 육십(60)역일이 지나도 납부하지 않으면, 지역구는 최종 서비스 중단 의도통지서를 소비자의 가택에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 지역구는 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.
- D. 임시 납부 연기 - 만일 지역구가 이러한 대안을 선택하는 경우, 요금 납부가 만기된 이후 육(6)개월까지 미납잔액을 납부할 기한을 임시로 연장 받는다. 지역구의 재량으로 소비자에게 납부기한을 얼마 동안 연기할 것인지 결정한다.
1. 상환 기간 - 시정부의 부장이나 대리인이 결정한 연기일까지 (“연기된 납부일”) 미납잔액을 납부해야 한다. 연기된 납부일은 미납잔액의 체납일로부터 십이(12)개월 내로 정한다. 하지만 지역구부장이나 대리인의 적정한 재량으로 소비자가 부당한 경제적 어려움을 겪지 않도록 십이(12)개월 이상 연기된 납부일을 정할 수도 있다.
 2. 할인요금 납부일의 준수 - 소비자는 연기된 납부일 전까지 할인된 요금잔액을 납부해야 하고, 추후 정산주기마다 누적되는 요금을 납부하여 현상유지를 해야

한다. 연기된 납부일로부터 육십(60)일 이내에 할인된 요금을 납부하지 않거나, 소비자의 현재 요금을 육십(60)일일이 지나도 납부하지 않으면, 지역구는 최종 서비스중단 의도통지서를 소비자의 가택에 게시하고 최소한 오(5)영업일이 지난 다음 지역구는 소비자의 건물에 수도 공급을 중단할 수 있다.

2.2 항소 - 거주용 수도서비스에 관한 모든 고지서에 나온 금액의 항소 절차는 아래와 같다.

A. 지역구에 소비자가 요금 분쟁 - 수도서비스 고지서를 잘못 계산하였다고 소비자가 주장하는 경우, 소비자는 수도서비스 요금을 분쟁하고 지역구가 발급한 고지서의 재고를 다음과 같이 신청한다:

1. 고지서의 소비자 분쟁/ 연체 통지서 - 수도서비스의 원래 날짜로부터 이십일(21)일 이내에, 소비자는 지역구가 발급한 요금을 분쟁하고 정확성을 위해 요금 재고를 신청할 수 있다. 요금 분쟁은 문서로 해야 하고, 항소를 뒷받침하는 서류를 구비해야 하며, 지역구의 사무실에 전달해야 한다. 소비자의 분쟁과 그에 따른 조사가 대기 중이면, 지역구는 소비자에게 수도서비스를 중단하지 못한다.
2. 소비자 분쟁을 접수 받고 십사(14)일 이내에, 지역구가 재고할 것이다.
 - (a) 수도요금이 잘못되었다고 판결할 경우, 지역구는 수정 고지서를 제공하고 수정된 요금은 수정일로부터 십(10)일 이내에 납부해야 한다. 수정 고지서를 받은 후 육십(60)일일이 지나도 수정된 요금을 납부하지 않으면, 육십(60)일일이 만기된 이후 수도공급이 중단된다. 상기 2.0(B)항에 의거하여 지역구는 소비자에게 체납 통지서를 제공해야 한다.
 - (b) 질문의 수도요금을 정확하다고 판정하면, 이사회의 통보일로부터 이(2)영업일 이내에 고지서요금을 납부해야 한다. 원래 정산주기부터 다음 날짜 중 더 늦은 날짜까지 요금을 완납되지 않으면 언급한 건물의 수도서비스는 중단된다. (i) 청구한 요금이 유효하다는 이사회의 통보일로부터 이(2)영업일 이내에 혹은 (ii) 원래 청구일로부터 육십(60)일; 상기 2.0(B)항에 의거하여 지역구가 소비자에게 연체 통지서를 제공해야 한다.
 - (c) 분쟁으로 지역구가 불리한 판결을 내린 소비자는 지역구의 통보를 받고 칠(7)일 이내에 판정을 항소판에게 항소할 수 있다. 항소는 문서로 해야 하며 항소를 뒷받침하는 서류를 구비해야 한다.

B. 항소판에게 항소 - 상기 A 관에 의거하여 항소신청을 접수한 이후, 경리부장이나 대리인("항소판")이 평가한다. 항소판이 문제의 수도요금에 대해 소비자가 제시한 증거와 지역구의 기록상 정보와 평가한 이후, 언급한 수도요금의 정확성에 대한 판결을 내린다.

1. 항소판이 수도요금이 잘못되었다고 판결할 경우, 지역구는 수정 고지서를 제공하고 수정된 요금은 수정일로부터 십(10)일 이내에 납부해야 한다. 수정 고지서를 받은 후 육십(60)일일이 지나도 수정된 요금을 납부하지 않으면, 육십(60)일일이 만기된 이후 수도공급이 중단된다. 상기 2.0(B)항에 의거하여 지역구는 소비자에게 체납 통지서를 제공해야 한다.

2. 항소관이 질문의 수도요금이 정확하다고 판결하면, 항소관이 판결을 내리고 이(2)영업일 내에 고비서 요금을 납부해야 한다. 다음 날짜 중 더 늦은 날짜까지 요금을 완납하지 않으면 언급한 건물의 수도서비스는 중단된다. (i) 소비자에게 항소관이 판결을 내린 후 이(2)영업일 내에 혹은 (ii) 원래 청구일로부터 육십(60)역일; 상기 2.0(B)항에 의거하여 지역구가 소비자에게 연체 통지서를 제공해야 한다.
3. 초과요금은 소비자가 받을 다음 정기고지서에서 크레딧으로 나타나거나, 지역구의 단독 재량으로 소비자에게 직접 환불해준다.
4. 항소관에게 제기한 소비자의 항소가 대기 중이면 소비자의 수도서비스를 판결은 최종적이며 법적 구속력이 있다. 어느 때에도 중단할 수 없다.
5. 항소관의 판결은 최종적이며 법적 구속력이 있다.

2.3 서비스의 원상복구 - 지역구가 미납으로 중단한 수도서비스에 대해서, 요금, 벌금, 보증금과 해당되는 재연결 비용을 전부 완납해야만 수도서비스가 복구될 것이다. 언급한 납부금은 현금이나 인증자금의 형태여야 한다. 지역구는 소비자의 편의를 위해 가능한 곧바로 재연결을 시도할 것이다. 지역구는 소비자의 신청을 받고 언급한 수수료/요금의 납부금을 받고 이튿날 영업일의 마감시간까지 재연결을 해야 한다.