

## 규정 제 15 호

### 분쟁 대상 청구서 이의 제기 절차

2021 년 5 월 18 일 개정

A. 고객은 청구서에 이의 제기를 할 수 있습니다. 고객은 시에서 게시한 고객 서비스 전화선에 전화하여 설명을 요청할 수 있습니다. 청구서 내용이 맞지 않는다고 생각한다면 해당 고객은 분쟁 대상 청구서를 받은 후 영업일 기준 오(5) 일 이내에 서면 이의 제기를 접수할 수 있습니다. 즉, 시에서 제공하는 양식으로 시의 청구서 발행 관행상 주장된 오류에 대한 설명을 포함하여, 이의 제기 근거를 설명하는 서면 이의 제기 통지서를 제출할 수 있습니다. 다음과 같은 절차에 따라 이의 제기 사항을 검토, 심리, 및 해결하게 됩니다.

1. 행정 서비스 부서장 또는 지명된 사람(“검토 관리자”)이 이의 제기 양식과 함께 이의 제기 근거로 제출된 모든 자료를 검토한 후 이의 제기 접수일로부터 영업일 기준 십(10) 일 이내에 이의 제기 관련 잠정 결론을 내려야 합니다.
2. 검토 관리자는 잠정 결론에 대해 이의 제기자에게 통지해야 합니다.
3. 고객은 결정일로부터 영업일 기준 십(10) 일 이내에 해당 잠정 결정을 수락하거나 아니면 행정 서비스 부서장의 결정 후 영업일 기준 오(5) 일 이내에 다음 연락처로 서면 진술서를 보내어 해당 결정을 시 관리자에게 항소해야 합니다. City Manager, 125 East College Street, Covina, CA 91723.
4. 시 관리자는 영업일 기준 십오(15) 일 이내에 자신의 결정이 옳음을 보여주는 최종 서면 결정서를 발급해야 합니다. 다음과 같은 상황에서 시 관리자는 항소를 승인하여 연체율, 청구 요금 또는 수수료를 조정하거나 무효로 할 수 있습니다.
  - a. 계량기 결함, 계산 실수, 또는 기타 이유로 연체율, 청구 요금 또는 수수료가 잘못 계산되었고 잘못 부과된 경우.
  - b. 공정 또는 정의를 위해 특별한 상황에서는 연체율, 청구 요금 또는 수수료를 조정하거나 무효로 해야 합니다.
5. 이러한 결정 사항은 이의 제기자에게 우편으로 발송되어야 합니다.
6. 시 관리자의 결정에도 만족하지 않으면 해당 고객은 시 의회에 항소할 수 있습니다. 시의 수수료 일정에서 정해진 대로 접수비와 함께 시 관리자의 결정 후 십(10) 일 이내에 분쟁 이유를 적어서 시 사무직원에게 서면으로 항소를 제출해야 합니다. 적시에 항소를 접수하지 않으면 시 관리자의 결정이 최종 단계입니다. 시기적절하게 항소를 접수하면 해당 문제는 시 의회가 검토 일정을 잡으며 시 사무직원이 최소한 회의 날짜 십(10) 일 전에 고객에게

시간과 장소에 대해 서면 통지서를 우편으로 보내줍니다. 시 의회의 서면 결정은 개인 배송 또는 등기 우편으로 고객에게 배달되어야 합니다. 시 의회의 결정이 최종 단계입니다.

7. 시기적절하게 요청한 조사 결과가 나올 때까지 분쟁 대상 청구서를 납부하지 않더라도 공공 서비스는 중단되지 않습니다. 공공 서비스는 조사 결과가 나올 때까지 비교 가능 기간에 평균 청구서와 같은 금액을 수도 회사에 적립하도록 요구할 수 있습니다. 또한 최소한 청구서에서 분쟁의 여지가 없는 부분은 모두 만기일까지 납부해야 합니다. 적시에 적립이나 부분 납부를 하지 않은 경우 불만 제기나 조사 요청을 포기하는 것으로 간주합니다. 본 정책에 따라 서비스 중단을 방지하려면 분쟁 대상이 아닌 차후 공공요금은 허용된 시간 내에 수도 회사로 납부해야 합니다.