

2.3-1 السياسة

تُفرض رسوم على العملاء لكل المياه المقدمة لهم وفقاً للأسعار والقواعد التي وضعتها شركة Helix Water District.

2.3-2 الإجراءات ذات الصلة

راجع القسم 2.5، قطع الخدمة لعدم السداد.

انظر القسم 2.12، رسوم وأتعاب District.

2.3-3 إجراءات الفوترة

أ. إجراء الفوترة العادية

1. تُحتسب فاتورة كل حساب مياه على الفور.
2. الحسابات متأخرة 21 يوماً تقويمياً بعد تاريخ الاستحقاق.
3. تُضاف رسوم تأخير على الحسابات المتأخرة، كما هو موضح في القسم 2.12، ويُرسل إشعار التأخر عن السداد بالبريد. إذا لم يتأخر العميل في تاريخ الدفع الذي مدته عامين، فسيتم التنازل عن العقوبة تلقائياً.
4. يجوز لأي عميل غير قادر على الدفع مقابل خدمة المياه خلال فترة الدفع العادية طلب تمديد أو تسوية للدين لتجنب إيقاف الخدمة عبر الاتصال بخدمة العملاء قبل قطع الخدمة. ستضع الشركة في اعتبارها جميع الظروف المتعلقة بالطلب، وتحدد ما إذا كانت تسويات السداد مضمونة أم لا.
5. إن لم ينتج عن إشعار التأخير سداداً للمتأخرات ولم يُبرم العميل اتفاقية لتسوية المتأخرات مع الشركة، فيجب اتباع الخطوات الموضحة في القسم 2.5، قطع الخدمة لعدم السداد.

ب. إجراء فاتورة الإغلاق

1. عندما يعلق العميل حساباً، ستؤخذ قراءة نهائية ويتم إصدار فاتورة الإغلاق.
2. بالنسبة للمبالغ المستحقة على فواتير الإغلاق التي تتجاوز 21 يوماً تقويمياً، سيُرسل خطاباً إلى العميل كتنكير نهائي بالمبلغ المستحق المتأخر. في هذا الوقت، سيُخطر العميل أيضاً بأنه ستتخذ خطوات تحصيل إضافية إن لم يسدد المبلغ لشركة Helix Water District.
3. يجوز إضافة الأرصدة غير المسددة من العميل إلى حسابات أخرى لنفس العميل. تُصبح هذه الرسوم جزءاً من الحساب النشط للعميل، وتكون خاضعة للقسم 2.5، قطع الخدمة لعدم السداد، إذا ظل الرصيد غير مسدد.

ج. فئات الخدمة

تُطبق الفئات التالية من خدمات المياه داخل شركة Helix Water District.

الوصف	الرمز	الفئة
وحدات سكنية لعائلة واحدة، للاستخدام الداخلي أو الخارجي، تشمل وحدات سكنية ذات وحدات إضافية لعائلة ثانية، على سبيل المثال: "شقق الجدة".	(D)	محلي
أكثر من وحدة سكنية مشتركة في نفس العداد (شقق، وشقق من طابقين، وحدائق منزلية متنقلة، وعمارات، وغير ذلك). باستثناء الوحدات السكنية لعائلة ثانية.	(M)	عائلات متعددة
الاستخدام التجاري أو المختلط (مثل الشركات والوحدات السكنية المشتركة في نفس العداد).	(C)	تجاري
الوكالات الحكومية (مثل المدن، والولاية، والأحياء المدرسية، وغير ذلك).	(G)	حكومي
المنابر الطبيعية ولا تشمل الخدمة المساكن أو المباني أو المنشآت الأخرى أو الشركات.	(I)	الري
المنابر الطبيعية للوكالة الحكومية فقط ولا تشمل الخدمة المساكن أو الشركات. تُفوتر بسعر فئة الري.	(F)	الري - الحكومة
وحدة سكنية لعائلة واحدة، تلبى معايير الأعمال الزراعية. تُفوتر بسعر فئة الري.	(A)	الري - الأعمال الزراعية
العدادات المؤقتة المستخدمة لأغراض الإنشاءات.	(T)	موقت
حساب محلي مع رصيد بسعر مياه خاص نظرًا للحالة الطبية (يتطلب التحقق من الطبيب).	(Q)	الضرورة الطبية
الحماية من الحرائق الجانبية (غير المقاسة).	(S)	خدمة إطفاء الحرائق
الحماية من الحرائق الجانبية (غير المقاسة) الوكالات الحكومية.	(U)	خدمة إطفاء الحرائق - الحكومة

د. التصنيف المتنازع عليه

يحق لأي شخص أو مؤسسة أو شراكة أو وكالة عامة أو أي كيان آخر الاعتراض على تصنيفه الذي وضعته شركة Helix Water District، عبر تقديم طعن لدى الشركة، شريطة تقديم الطعن كتابيًا في مكاتب الشركة في 7811 شارع الجامعة، لا ميسا، كاليفورنيا 91942. يجب أن يتضمن الطعن الكتابي معلومات عن تقسيم المناطق ووصفًا لأنواع استخدام المياه والتصاريح والتراخيص وسجلات الأعمال والسجلات الضريبية الخاصة بالعداد (العدادات) المعني الموجود في قطعة العقار المحددة. ستخضع إعادة التصنيف للفحص الدوري وإرسال المعلومات من أجل التأهل للاستمرار بالسعر المصنف. يراجع المدير العام، أو من ينوب عنه، أي طعن، ويُرسل الرد كتابيًا بالبريد أو يُسلم شخصيًا في غضون 15 يومًا تقويميًا من استلام الطعن. ويكون قرار المدير العام أو من ينوب عنه نهائيًا.

هـ. الطعون

1. يجب على أي عميل يرغب في إثبات صحة أو دقة فاتورته، قبل تاريخ التأخير، إخطار قسم خدمة عملاء الشركة. إذا لم يتمكن ممثل خدمة العملاء أو مشرف خدمة العملاء أو المدير من إرضاء العميل، فيجوز لمدير المراجعة مراجعة مطالبته.

2. يُعين المدير العام مدير المراجعة. ستشمل المراجعة النظر فيما إذا كان العميل يجوز له الحصول على تمديد أو تسوية مدفوعات أخرى.
3. إذا لم يكن العميل راضيًا عن قرار مدير المراجعة، يجوز للعميل، في غضون سبعة أيام تقويمية، طلب مراجعة من جانب مجلس الإدارة. يجب إبلاغ العميل بموعد ومكان الامتثال أمام المجلس.
4. يكون قرار مجلس الإدارة نهائيًا.
5. لن تُقطع الخدمة خلال الفترة التي يُفحص فيها صحة الفاتورة أو دقتها. وعند التوصل إلى قرار، يجب على العميل، لضمان استمرار الخدمة، دفع جميع الرسوم والعقوبات بموجب تاريخ استحقاق الفاتورة الوارد بالفاتورة أو بعد سبعة أيام تقويمية من تاريخ القرار، أيهما أبعد.

2.5-1 السياسة

يجب على شركة Helix Water District قطع خدمة المياه لعدم سداد رسوم المياه أو رسوم الأخرى المستحقة للشركة.

2.5-2 التعريفات

عدم السداد كما هو مستخدم في هذه الوثيقة، يعني إخفاق العميل في سداد جميع الرسوم والعقوبات المستحقة في تاريخ استحقاق إشعار التأخر في السداد أو إشعار آخر من الشركة لقطع الخدمة مؤقتاً.

قطع الخدمة يعني قطع الخدمة على العنوان عبر إيقاف و/أو تعطيل العداد أو إزالته.

2.5-3 الإجراءات ذات الصلة

انظر القسم 2.3، فواتير العملاء والتحصيلات - حسابات المياه.

راجع القسم 5.3، التحكم في الاتصال المتبادل.

2.5-4 الإجراء

أي حساب للعميل يظل غير مسدد لمدة 60 يومًا بعد تاريخ التأخر سيكون عرضة لقطع الخدمة.

أ. الإشعارات

1. بعد إضافة رسوم السداد المتأخر، يتم إعداد الإخطارات النهائية لجميع الحسابات المتأخرة في السداد بحيث تشير للمبلغ الإجمالي المستحق، والتاريخ النهائي للدفع لتجنب قطع الخدمة.
2. بالنسبة للخدمات السكنية، سترسل الإشعارات التالية قبل قطع الخدمة.

أ. سترسل الشركة إشعارًا بالبريد إلى العميل قبل 15 يومًا على الأقل من قطع خدمة المياه. وسيشمل الإشعار ما يلي:

1. اسم العميل وعنوانه
2. مبلغ استحقاق السداد المتأخر
3. التاريخ الذي يجب من خلاله إجراء السداد أو التسوية لتجنب قطع الخدمة
4. عملية التقدم بطلب للحصول على اتفاقية تسوية للدين
5. عملية النزاع أو الطعن في الفاتورة
6. رقم هاتف شركة Helix Water District وعنوانها

ب. وفي الظروف التالية، سترسل الشركة أيضًا إشعارًا إلى شاغلي عنوان الخدمة قبل 10 أيام على الأقل من قطع خدمة المياه: (1) عندما تُوفر المياه عبر عداد رئيسي؛ أو (2) عندما تُوفر المياه عبر خدمة مقاسة بشكل فردي لوحدة سكنية لعائلة واحدة، أو مبنى سكني متعدد الوحدات، أو حديقة منزلية متنقلة، أو معسكر عمال مزرعة، ويكون المالك أو المدير أو المشغل هو عميل مسجل؛ أو (3) عندما لا يكون العنوان البريدي للعميل المسجل هو نفسه عنوان الخدمة. سيوجه الإشعار إلى "الشاغل"،

وسيحتمل على نفس معلومات إشعار العميل، وسيبلغ الشاغلين بأنه يحق لهم أن يصبوا عملاء في الشركة دون دفع المبلغ المستحق على الحساب المتأخر. ترد الشروط والأحكام الخاصة بكيفية إشعار الشاغلين عملاء في الشركة في القسم الفرعي (هـ). إذا لم تتمكن الشركة من تقديم إشعار بالبريد إلى شاغلي منشأة سكنية مقاسة بعدد رئيسي، فستبدل الشركة جهداً حسن النية لتقديم الإشعار إلى الشاغلين.

ج. كما ستبدل الشركة جهداً معقولاً وحسن النية للاتصال بالعميل المسجل أو شخص بالغ يعيش في عنوان الخدمة شخصياً أو عبر الهاتف قبل قطع الخدمة بسبعة أيام على الأقل. ستعرض الشركة تقديم نسخة كتابية من هذه السياسة ومناقشة الخيارات لتجنب قطع خدمة المياه.

د. إذا لم تتمكن الشركة من الاتصال بالعميل أو شخص بالغ يعيش في عنوان الخدمة شخصياً أو عبر الهاتف، فستبدل الشركة جهداً حسن النية لترك إشعار بقرب قطع الخدمة ونسخة من هذه السياسة في مكان واضح على عنوان الخدمة. سيترك الإشعار ونسخة من هذه السياسة في محل الإقامة قبل 48 ساعة على الأقل من قطع الخدمة.

3. بالنسبة لجميع الخدمات الأخرى، وتشمل التجارية، ستحاول الشركة إخطار المباني بقطع الخدمة قبل 10 أيام على الأقل من القطع الفعلي.

ب. الظروف التي لن تُقطع فيها الخدمة

1. لن تقطع شركة Helix Water District خدمة المياه السكنية لعدم السداد في ظل الظروف التالية:

- أ. أثناء التحقيق في نزاع أو شكوى عميل وارده بحلول تاريخ التأخر في السداد.
- ب. خلال الطعن بموجب القسم 2.3، فواتير العملاء والتحصيلات - حسابات المياه.
- ج. خلال الفترة الزمنية التي يخضع فيها سداد العميل إلى تمديد أو تسوية سداد أخرى من قبل الشركة، يظل العميل ملتزماً بتسوية السداد المعتمدة.

2. بالإضافة إلى ذلك، لن تُقطع الخدمة عن العملاء المقيمين المستوفين للشروط الثلاثة التالية:

- أ. يثبت العميل أنه غير قادر مالياً على السداد ضمن دورة الفوترة العادية بالشركة.
- ب. يقدم العميل أو المستأجر الخاص بالعميل، شهادة من مقدم رعاية أولية مرخص بأن قطع الخدمة سيهدد الحياة أو يُشكل تهديداً خطيراً على صحة وسلامة المقيمين في المبنى.
- ج. ويرغب العميل في الموافقة على تمديد أو إبرام اتفاقية تسوية للدين.

إذا استوفي العميل الشروط الثلاثة المبينة أعلاه ويحتاج إلى وقت إضافي لسداد الرصيد غير المسدد، فيجب عليه الاتصال بقسم خدمة العملاء قبل قطع الخدمة. قبل قطع الخدمة، سيطلب من العميل تقديم خطاب من مقدم رعاية أولية مرخص وأدلة على عدم القدرة على السداد. قد تتضمن الأدلة ما يلي: (أ) المستندات التي توضح أن أحد أفراد عائلة العميل هو أحد

المستفيدين الحاليين من برنامجي CalWORKS أو CalFresh من وزارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا، أو المساعدة العامة، أو برنامج المساعدة الطبية لولاية كاليفورنيا، أو برنامج دخل الضمان التكميلي، أو برنامج التغذية التكميلية بكاليفورنيا للمرأة والرضع والأطفال، أو (ب) بيان موقع تحت عقوبة الحنث باليمين بأن الدخل السنوي للعائلة أقل من 200 في المائة من مستوى الفقر الفيدرالي.

بمجرد سريان اتفاقية تسوية الدين أو تمديد تاريخ السداد، يجب على العميل دفع جميع الفواتير المستقبلية بحلول تاريخ الاستحقاق. وتُفسخ اتفاقية تسوية الدين أو تمديد تاريخ السداد عند عدم سداد جميع الفواتير المستقبلية بحلول تاريخ الاستحقاق، كما تصبح جميع الأرصدة غير المسددة مستحقة على الفور. علاوة على ذلك، إذا تأخر العميل عن سداد الدين أو المدفوعات الممددة أو فواتير المياه الحالية الخاصة به لمدة 60 يوماً أو أكثر، يجوز قطع خدمة المياه بعد إرسال إشعار مدته خمسة أيام بغرض قطع خدمة المياه. لن يخول الإشعار النهائي للعميل أي تحقيق أو مراجعة من قبل شركة Helix Water District.

لا يجوز أن تتجاوز تسوية سداد الدين 12 شهراً بدون موافقة المدير العام ويتطلب من العملاء الحفاظ على جميع الفواتير المستقبلية. انظر القسم 2.3، فواتير العملاء والتحصيلات - حسابات المياه.

3. عند عدم قبول شيك أو سداد تلقائي أو سداد عبر الإنترنت من قبل بنك العميل (الدفع المرتجع)، يعتبر الحساب غير مسدد ويخضع للإيقاف. لن يُقبل الدفع إلا في شكل نقدي أو حوالة بريدية أو شيك مصرفي للسداد مقابل المدفوعات المرتجعة، ورسوم السداد المرتجعة ورسوم الإيداع، إن وجدت.

أ. إذا تقرر أن السداد قد تم شخصياً أو عبر الإنترنت أو في صندوق التسليم في الموعد النهائي لقطع الخدمة أو قبله لتجنب قطع الخدمة و/أو تقييم رسوم الإيداع وأن تُرد الدفعة بعد ذلك من قبل البنك دون سداد، سيوضع إشعار معلقاً بأعلى باب عنوان الخدمة لإبلاغ العميل بأنه يجب سداد الدفعة المرتجعة ورسوم الإيداع، إن أمكن، في غضون خمسة أيام عمل لتجنب قطع الخدمة ورسوم الخدمة الميدانية. يجب أن يتم السداد نقدًا أو بحوالة بريدية أو شيك مصرفي فقط.

ب. في حالة إرجاع البنك لشيك العميل أو سداد تلقائي أو سداد عبر الإنترنت ثلاث مرات في غضون عام، سيُرسل خطاب إلى العميل لإبلاغه بأنه لن يقبل إلا الدفع نقدًا أو حوالة بريدية أو شيك مصرفي كدفعة لمدة ثلاث فترات متتالية مستقبلياً.

4. لا يجوز إيقاف أي حسابات ذات رصيد مستحق يساوي أو يقل عن الرسم الأساسي للشركة الذي يبلغ كل شهرين 3/4 بوصة، ولا تخضع لتسوية السداد كما هو موضح في القسم 2.5-4. تُرسل الرسوم إلى الفاتورة العادية التالية.

5. قد تؤدي الأرصدة غير المسددة نظراً لأضرار بمتلكات شركة Helix Water District أو الرسوم المتنوعة الخاصة بها إلى قطع خدمة المياه.

ج. إيقاف حسابات المياه

1. عندما يكون العداد مقللاً، فإن جميع التكاليف المرتبطة بالضرر الذي يلحق بتجهيزات الشركة ستكون على نفقة صاحب الحساب. ويشمل ذلك تكلفة استبدال القفل المكسور أو المفقود.

2. إذا ادعى العميل عبر اتصال شخصي أو هاتفي بمكتب الإدارة أنه أرسل دفعة بريدية لم تُستلم بحلول تاريخ الإيقاف أو بسبب ظروف غير عادية أخرى، فقد تستمر الخدمة حتى موعد متابعة الإيقاف المقرر.

3. بعد دفع الرسوم المتأخرة و/أو تلبية معايير الامتثال، يتعين على العملاء المُعاد لهم خدمة المياه، بعد الساعة 5 مساءً، دفع رسوم فتح الطوارئ بعد ساعات العمل. راجع القسم 2.12-2 (ج)، رسوم الخدمة لمرة واحدة. سيدفع العملاء المُعاد لهم خدمة المياه قبل الساعة 5 مساءً رسوم مكاملة الخدمة العادية.

د. استعادة خدمة المياه

يجوز للعملاء المتوقعة لديهم خدمة المياه الاتصال بالشركة عبر الهاتف أو شخصيًا فيما يتعلق باستعادة الخدمة. تتطلب استعادة خدمة المياه سداد جميع الرسوم، وتشمل أي مكالمات خدمة ميدانية، كما هو موضح في القسم 2.12.

هـ. المتابعة بعد الإيقاف

إذا تم إيقاف الخدمة، سيُجرى تحقيق متابعة لضمان أن حالة الخدمة غير مفعلة. إذا تبين أنه قد تم التلاعب بالعداد أو تم تشغيله، فسيُطبق القسم 2.12-3 (ب).

و. الإجراءات الخاصة بالشاغليين أو المستأجرين ليصبحوا عملاء بالشركة

يسري هذا القسم الفرعي (هـ) فقط عند إدراج مالك العقار أو المالك أو المدير أو المشغل لعنوان خدمة سكنية كعميل مسجل وقد أصدر إشعارًا بنيته في إيقاف خدمة المياه بسبب عدم السداد.

1. ستوفر الشركة الخدمة للشاغليين الفعليين إذا وافق كل شاغل على شروط وأحكام الخدمة الخاصة بالشركة وهذه القواعد واللوائح. على الرغم من ذلك، إذا كان هناك شاغل واحد أو أكثر مستعدًا وقادرًا على تحمل المسؤولية عن الرسوم اللاحقة للحساب بما يرضي شركة Helix Water District، أو إذا كانت هناك وسائل قانونية ومادية لإيقاف الخدمة بشكل انتقائي للمقيمين غير المستوفين لمتطلبات لوائح وأنظمة الشركة، فتستوفى الشركة الخدمة لشاغليها المستوفين لمتطلباتها.

2. من أجل التنازل عن المبلغ المستحق في الحساب المتأخر، يجب على الشاغل الذي سيصبح عميلًا التحقق من كون العميل المسجل المتأخر في السداد هو مالك أو مدير أو وكيل المسكن أو كان كذلك. وقد يتضمن التحقيق عقد إيجار أو اتفاقية إيجار، أو إيصالات إيجار، أو وثيقة حكومية تشير إلى أن الشاغل يستأجر العقار أو المعلومات التي أفصح عنها بموجب القسم 1962 من القانون المدني وفقًا لتقدير الشركة.

3. إذا كانت الخدمة المسبقة لفترة من الوقت شرطًا للحصول على رصيد بالشركة، فإن الإقامة وإثبات الدفع الفوري للإيجار عن تلك الفترة الزمنية يُعد معادلة مرضية.

ز. معلومات الاتصال

لشرح الأسئلة أو الحصول على المساعدة بشأن فاتورة المياه الخاصة بك، يُرجى الاتصال بفريق خدمة عملاء الشركة على الرقم 466-0585 (619). كما يمكن للعملاء زيارة مكتب خدمة عملاء الشركة شخصيًا، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:30 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً، باستثناء أيام العطلات.