

## بخش 2.3 صدور صورتحساب و وصول بدهی مشتریان - حساب‌های آب

## 2.3-1 سیاست

مشتریان باید هزینه آب تامین‌شده را طبق نرخها و قوانینی که «منطقه آب هلیکس» تعیین می‌کند، بپردازند.

## 2.3-2 رویه‌های مرتبط

به «بخش 2.5، قطع به دلیل عدم پرداخت» مراجعه کنید.

به «بخش 2.12، کارمزدها و هزینه‌های منطقه» مراجعه کنید.

## 2.3-3 رویه‌های صدور صورتحساب

## الف. رویه صدور صورتحساب عادی

1. صورتحساب هر حساب آب باید هر دو ماه یک بار صادر شود.
2. 21 روز تقویمی پس از تاریخ سررسید پرداخت، حساب‌ها متخلف محسوب می‌شوند.
3. حساب‌های متخلف مشمول جریمه تاخیر پرداخت، طبق «بخش 2.12» می‌شوند و اخطار عدم پرداخت در موعد مقرر برای آن با پست ارسال می‌شود. اگر مشتری در بازه دو ساله سابقه تاخیر پرداخت نداشته باشد، این جریمه به طور خودکار لغو می‌شود.
4. اگر مشتری نتواند هزینه خدمات آب را در دوره پرداخت عادی بپردازد، می‌تواند پیش از قطع شدن خدمات، با بخش خدمات مشتریان تماس بگیرد و خواستار تمدید یا اجرای طرح پرداخت تدریجی بدهی شود تا از قطع شدن خدمات جلوگیری شود. منطقه با توجه به همه جوانب به بررسی درخواست می‌پردازد و درباره توجیه‌پذیر بودن تمهیدات پرداخت تصمیم‌گیری می‌کند.
5. اگر اخطار عدم پرداخت در موعد مقرر منجر به پرداخت قبض نشود و مشتری، قرارداد تمهیدات پرداخت را با منطقه منعقد نکرده باشد، مراحل مندرج در «بخش 2.5، قطع به دلیل عدم پرداخت» پیگیری می‌شود.

## ب. رویه صدور صورتحساب پایانی

1. اگر مشتری حساب خود را ببندد، خوانش نهایی کنتور صورت می‌گیرد و صورتحساب نهایی صادر می‌شود.
2. اگر مبلغ صورتحساب پایانی ظرف 21 روز تقویمی از سررسید پرداخت نشود، نامه‌ای با عنوان یادآوری نهایی مبلغ معوق برای مشتری ارسال می‌شود. در این حالت به مشتری همچنین اعلام می‌شود که اگر «منطقه آب هلیکس» مبلغ را دریافت نکند، اقدامات تکمیلی وصول بدهی صورت خواهد گرفت.

3. بدهی پرداخت‌نشده مشتری ممکن است به دیگر حساب‌های همان مشتری افزوده شود. این هزینه‌ها در حساب فعال مشتری منظور می‌شود و اگر بدهی تسویه نشود، مشمول «بخش 2.5، قطع به دلیل عدم پرداخت» می‌شود.

### پ. رده‌های سرویس

در «منطقه آب هلیکس» رده‌های خدمات آبرسانی زیر برقرار است.

شرح	کد	رده
منزل تک-خانواده، مصرف داخل یا خارج از خانه، شامل خانه‌های دارای واحدهای خانواده دوم، یعنی «آپارتمان فرعی» (granny flat).	(D)	خانگی
بیش از یک واحد مسکونی (آپارتمان، دوبلکس، پارک خانه سیار، کاندومینیوم) که مشمول یک کنتور واحد باشند. شامل واحدهای خانواده دوم نمی‌شود.	(M)	چند-خانواده‌ای
کاربرد تجاری یا مختلط (مثلاً تجاری و مسکونی با یک کنتور واحد).	(C)	تجاری
نهادهای دولتی (مانند شهرها، ایالت‌ها، نواحی آموزش و پرورش و...)	(G)	دولتی
فقط فضای سبز، بدون ارائه خدمات به خانه، ساختمان یا سازه‌های دیگر، یا کسب و کارها.	(I)	آبیاری
فقط فضای سبز نهاد دولتی، بدون ارائه خدمات به خانه یا کسب و کارها. صورتحساب با نرخ رده آبیاری صادر می‌شود.	(F)	آبیاری - دولتی
خانه تک-خانواده که معیارهای کسب و کار کشاورزی را برآورده می‌کند. صورتحساب با نرخ رده آبیاری صادر می‌شود.	(A)	آبیاری - کسب و کار کشاورزی
برای امور ساخت و ساز از کنتور موقت استفاده می‌شود.	(T)	موقت
حساب خانگی با اعتبار نرخ آب ویژه به دلیل شرایط پزشکی (به تاییدیه پزشک نیاز دارد).	(Q)	ضرورت پزشکی
لوله آب ایمنی در برابر آتش (بدون کنتور).	(S)	آتش‌نشانی
لوله آب ایمنی در برابر آتش نهادهای دولتی (بدون کنتور).	(U)	آتش‌نشانی - دولتی

### ت. رده‌بندی‌های مورد اعتراض

هر شخص، شرکت، شرکت تضامنی، سازمان دولتی یا هر نهاد دیگری که به رده‌بندی تعیین شده توسط «منطقه آب هلیکس» معترض باشد، حق دارد اعتراض خود را تسلیم منطقه کند؛ به شرطی که اعتراض کتباً به دفتر منطقه واقع در 7811 University Avenue, La Mesa, California 91942 تسلیم شود. اعتراض کتبی باید شامل اطلاعات مربوط به ناحیه‌بندی، شرح انواع مصارف آبی، مجوزها، پروانه‌ها، سوابق کسب و کار و اسناد مالیاتی مربوط به کنتور(های) مورد نظر واقع در قطعه ملک مورد بحث باشد. رده‌بندی مجدد، مشمول بازبینی دوره‌ای و ارائه اطلاعات برای کسب صلاحیت تداوم رده‌بندی مطابق با نرخ رده‌بندی شده است. مدیرکل، یا نماینده منتخب وی به

چنین اعتراضی رسیدگی می‌کند و پاسخ کتباً به صورت پستی یا حضوری ظرف 15 روز از تاریخ دریافت نامه اعتراض، ارائه می‌شود. تصمیم مدیرکل یا نماینده منتخب وی تصمیم نهایی محسوب می‌شود.

- | ن. | اعتراض  |
|----|---|
| 1. | اگر مشتری بخواهد به اعتبار یا صحت صورتحساب خود اعتراض کند، باید اعتراض خود را پیش از سررسید پرداخت به بخش خدمات مشتریان منطقه ارائه کند. اگر نماینده خدمات مشتریان، ناظر یا مدیر خدمات مشتریان نتواند مشتری را قانع کند، ادعای وی توسط مدیر بازبینی بررسی خواهد شد.       |
| 2. | مدیر بازبینی را مدیرکل منصوب می‌کند. روند بازبینی شامل بررسی امکان تمدید مهلت پرداخت یا ایجاد سایر طرح‌های پرداختی می‌شود.  |
| 3. | اگر مشتری از تصمیم مدیر بازبینی راضی نباشد، می‌تواند ظرف هفت روز تقویمی برای بازبینی توسط هیات مدیره درخواست کند. به مشتری اعلام می‌شود که چه زمانی و کجا باید نزد هیات مدیره حاضر شود.   |
| 4. | تصمیم هیات مدیره تصمیم نهایی محسوب می‌شود.  |
| 5. | در دوره رسیدگی به اعتراض مربوط به اعتبار یا صحت صورتحساب، سرویس‌دهی قطع نمی‌گردد. پس از اعلام تصمیم، مشتری باید تا زمان سررسید صورتحساب یا هفت روز تقویمی پس از تاریخ اعلام تصمیم، هر کدام که دیرتر باشد، همه هزینه‌ها و جریمه‌ها را بپردازد تا از قطع سرویس پیشگیری شود. |

## بخش 2.5 قطع به دلیل عدم پرداخت

## 2.5-1 سیاست

اگر هزینه آب یا دیگر هزینه‌های منطقه پرداخت نشود، منطقه آب هلیکس سرویس آب را قطع می‌کند.

## 2.5-2 تعاریف

«عدم پرداخت» که در اینجا به کار رفته است، به معنای کوتاهی مشتری در پرداخت تمامی هزینه‌ها و جرایم معوق تا سررسید اخطار عدم پرداخت در موعد مقرر یا اخطار قطع احتمالی از سوی منطقه است.

«قطع» به معنای توقف سرویس‌دهی در محل مرتبط از طریق بستن و/یا قفل کردن کنتور یا برداشتن کنتور است.

## 2.5-3 رویه‌های مرتبط

به «بخش 2.3، صدور صورتحساب و وصول بدهی مشتریان - حساب‌های آب» مراجعه کنید.

به «بخش 5.3، کنترل اتصال چندگانه» مراجعه کنید.

## 2.5-4 رویه

اگر بدهی مشتری ظرف 60 روز از تاریخ تخلف پرداخت نشود، حساب مشتری مشمول قطع سرویس‌دهی می‌شود.

## الف. اخطارها

1. پس از افزودن شدن جریمه دیرکرد پرداخت، اخطارهای نهایی برای همه حساب‌های متخلف صادر می‌شود. در برگه اخطار، مبلغ کل بدهی و تاریخ نهایی پرداخت برای جلوگیری از قطع، ذکر می‌شود.

2. برای سرویس مسکونی، اخطارهای زیر پیش از قطع صادر می‌شود.

الف. منطقه حداقل 15 روز پیش از قطع سرویس آب، اخطار قطع را از طریق پست برای مشتری ارسال می‌کند. این اخطار حاوی اطلاعات زیر است:

1. نام و نشانی مشتری
2. مبلغ بدهی
3. تاریخ پرداخت یا تاریخ ترتیب دادن توافق پرداخت برای جلوگیری از قطع سرویس
4. فرآیند ارائه درخواست قرارداد طرح پرداخت تدریجی بدهی
5. فرآیند شکایت یا اعتراض به صورتحساب
6. شماره تلفن و نشانی منطقه آب هلیکس

ب. در شرایط زیر، منطقه حداقل 10 روز پیش از قطع سرویس آب یک اخطار به ساکنان نشانی سرویس می‌فرستد: (1) اگر آب از طریق کنتور اصلی تامین شود؛

(2) اگر آب از طریق سرویس‌دهی دارای کنتور مستقل به خانه تک-خانواده، سازه مسکونی چند-واحدی، پارک منزل سیار یا اردوگاه کارگران مزرعه ارائه شود و مدیر، مالک یا متصدی، به عنوان مشتری رسمی عنوان شده باشد؛ یا (3) اگر نشانی پستی مشتری رسمی با نشانی سرویس‌دهی متفاوت باشد. مخاطب اخطار، «ساکن» مربوطه خواهد بود، حاوی همان اطلاعات اخطار به مشتری است و به ساکنان اطلاع می‌دهد که این حق را دارند که بدون پرداخت بدهی حساب متخلف، به مشتری منطقه تبدیل شوند. ضوابط و شرایط تبدیل شدن ساکنان به مشتری منطقه در زیربخش (ث) ارائه شده است. اگر منطقه نتواند برای ساکنان ملک مسکونی دارای کنتور اصلی، اخطار پستی صادر کند، منطقه با حسن نیت و از راه‌های دیگر برای ابلاغ اخطار به ساکنان تلاش خواهد کرد

پ. منطقه همچنین با حسن نیت و با روش‌های معقول، حداقل هفت روز پیش از قطع سرویس، برای تماس تلفنی یا حضوری با مشتری رسمی یا فرد بزرگسال ساکن نشانی سرویس‌دهی، اقدام خواهد کرد. منطقه، پیشنهاد ارائه نسخه کتبی این سیاست و بررسی گزینه‌های جلوگیری از قطع سرویس آب را ارائه می‌کند.

ت. اگر منطقه نتواند به صورت حضوری یا تلفنی با مشتری یا فرد بزرگسال ساکن نشانی سرویس‌دهی تماس بگیرد، منطقه با حسن نیت تلاش خواهد کرد برگه اخطار قطع فوری سرویس و یک نسخه از این سیاست را در محلی چشمگیر در نشانی سرویس‌دهی قرار دهد. اخطار و یک نسخه از این سیاست حداقل 48 ساعت پیش از تاریخ قطع سرویس در نشانی قرار داده می‌شود.

3. برای همه سرویس‌های دیگر، شامل سرویس‌های تجاری، منطقه تلاش می‌کند ساکنان ملک را حداقل 10 روز پیش از تاریخ واقعی قطع از موضوع آگاه کند.

#### ب. شرایط قطع نشدن سرویس

1. «منطقه آب هلیکس» سرویس آب مسکونی را به دلیل عدم پرداخت در شرایط زیر قطع نمی‌کند:

الف. در طول روند رسیدگی به اعتراض یا شکایت مشتری، در صورتی که اعتراض تا تاریخ تخلف ارائه شده باشد.

ب. در طول روند رسیدگی به اعتراض مشمول «بخش 2.3، صدور صورتحساب و وصول بدهی مشتریان - حساب‌های آب».

پ. در بازه زمانی که در آن پرداخت مشتری، مشمول تمدید یا دیگر توافقات پرداخت مورد تایید منطقه باشد و مشتری مطابق با توافق پرداخت تایید شده عمل کند.

2. در ضمن، سرویس مشتریان مسکونی که هر سه شرط زیر را برآورده کنند، قطع نخواهد شد:

الف. مشتری ثابت کند که در چرخه عادی صدور صورتحساب منطقه، از لحاظ مالی قادر به پرداخت نیست، و

ب. مشتری، یا مستاجر مشتری، با ارائه گواهی از ارائه‌دهنده مجاز مراقبت اولیه ثابت کند که قطع سرویس زندگی یکی از ساکنان ملک را به خطر خواهد انداخت یا تهدیدی جدی برای بهداشت و ایمنی وی محسوب خواهد شد، و

ت. مشتری مایل به تمدید مهلت پرداخت یا بستن قرارداد طرح پرداخت تدریجی بدهی باشد.

اگر مشتری هر سه شرط پیش‌گفته را برآورده کند و به فرصت بیشتری برای پرداخت بدهی نیاز داشته باشد، باید پیش از قطع شدن سرویس با بخش خدمات مشتریان تماس بگیرد. پیش از قطع شدن سرویس، مشتری باید نامه ارائه‌دهنده مجاز مراقبت‌های اولیه و مستندات مربوط به ناتوانی مالی برای پرداخت را ارائه کند. از این مستندات می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: (الف) اسنادی که نشان دهد یکی از اعضای خانوار مشتری، در حال حاضر خدمات CalFresh، CalWORKS، کمک عمومی، Medi-Cal، درآمد تامینی مکمل/برنامه پرداخت مکمل ایالتی یا برنامه ویژه تغذیه مکمل مختص زنان، کودکان و نوزادان را دریافت می‌کند، یا (ب) اظهارنامه امضا شده با آگاهی از مجازات شهادت دروغ برای اعلام این موضوع که درآمد سالانه خانوار از 200 درصد سطح فقر فدرال پایین‌تر است.

پس از اجرایی شدن قرارداد طرح پرداخت بدهی یا تمدید شدن مهلت پرداخت، مشتری باید همه صورتحساب‌های آینده را در مهلت مقرر بپردازد. عدم پرداخت صورتحساب‌های آینده در مهلت مقرر باعث فسخ شدن قرارداد طرح پرداخت بدهی یا ابطال تاریخ پرداخت تمدید شده می‌شود. در این صورت پرداخت فوری همه بدهی‌های پرداخت نشده ضرورت می‌یابد. در ضمن، اگر مشتری به مدت 60 روز یا بیشتر از اجرای توافقات مربوط به پرداخت بدهی، تمدید مهلت پرداخت یا صورتحساب‌های جاری سرویس آب تخطی کند، ممکن است پس از صدور اخطار پنج روزه قطع سرویس، سرویس‌دهی آب پایان یابد. صدور اخطار نهایی، حق ارائه درخواست بررسی یا بازبینی به «منطقه آب هلیکس» را از مشتری سلب می‌کند.

بدون تایید مدیرکل، دوره طرح پرداخت بدهی نباید از 12 ماه فراتر رود و مشتری باید همه صورتحساب‌های آینده را به موقع پرداخت کند. به «بخش 2.3، صدور صورتحساب و وصول بدهی مشتریان - حساب‌های آب» مراجعه کنید.

3. اگر بانک مشتری، پرداخت با چک، پرداخت خودکار یا پرداخت آنلاین را نپذیرد (پرداخت را برگشت بزند)، حساب پرداخت نشده تلقی می‌شود و مشمول قطع می‌گردد. فقط پرداخت نقدی، حواله پولی یا چک بانکی تضمینی برای پرداخت مبلغ بازگشت‌خورده، هزینه بازگشت پرداخت و هزینه واریز، در صورت وجود، پذیرفته می‌شود.

الف. اگر مشخص شود که با هدف پیشگیری از قطع سرویس، پرداخت به صورت حضوری یا آنلاین صورت گرفته یا مبلغ در صندوق پستی قرار داده شده است و/یا بانک مبلغ را پس از ارزیابی هزینه واریز برگشت زده است، برگه‌ای به در ساختمان نشانی سرویس الصاق می‌شود تا مشتری بداند که باید مبلغ برگشتی و هزینه واریز را در صورت وجود، ظرف پنج روز کاری پرداخت کند تا از بروز وقفه در روند ارائه سرویس و تحمیل هزینه سرویس میدانی جلوگیری شود. پرداخت فقط با پول نقد، حواله پولی یا چک تضمینی بانکی پذیرفته می‌شود.

ب. اگر بانک، چک مشتری، پرداخت خودکار یا آنلاین وی را سه بار در سال برگشت بزند، با ارسال نامه‌ای به مشتری اعلام می‌شود که برای سه دوره پیاپی

صورت‌حساب بعدی، پرداخت فقط با پول نقد، حواله پولی یا چک تضمینی بانکی پذیرفته می‌شود.

4. اگر بدهی معوقه هر حسابی برابر با یا کمتر از هزینه پایه 3/4 اینچی دو-ماهه منطقه باشد، و توافق پرداخت طبق «بخش 4-2.5» برقرار نشده باشد، قطع صورت نمی‌گیرد. هزینه‌ها به دوره صورت‌حساب عادی بعدی منتقل می‌شود.

5. پرداخت نشدن بدهی‌های مربوط به آسیب به اموال «منطقه آب هلیکس» یا هزینه‌های متفرقه ممکن است به قطع شدن سرویس آب منجر شود.

#### پ. قطع شدن حساب آب

1. اگر کنتور قفل شود، جبران همه خسارات وارده به اموال منطقه بر عهده دارنده حساب خواهد بود. این شامل هزینه تعویض قفل شکسته یا قفل گم‌شده می‌شود.

2. اگر مشتری به صورت حضوری یا تماس تلفنی با دفتر اداره مدعی شود که مبلغ صورت‌حساب را با پست فرستاده است ولی تا مهلت قطع یا بر اثر بروز شرایط غیرعادی به مقصد نرسیده است، سرویس ممکن است تا زمان پیگیری برنامه‌ریزی شده مربوط به قطع، برقرار بماند.

3. پس از پرداخت جریمه‌های تخلف و/یا برآورده شدن معیارهای پیروی از قانون، آن دسته از مشتریانی که سرویس آب آنها پس از ساعت 5 بعدازظهر دوباره برقرار می‌شود، باید کارمزد قفل‌گشایی اضطراری پس از ساعات اداری را بپردازند. به «بخش 2-2.12 (پ)»، هزینه‌های یک-باره سرویس»، مراجعه کنید. مشتریانی که سرویس آب آنها پیش از ساعت 5 بعدازظهر دوباره برقرار می‌شود، باید هزینه عادی مامور سرویس‌دهی را بپردازند.

#### ت. وصل مجدد سرویس آب

مشتریانی که سرویس آب آنها قطع شده باشد، برای وصل کردن مجدد سرویس می‌توانند با منطقه به صورت تلفنی یا مراجعه حضوری تماس بگیرند. پرداخت همه هزینه‌ها، از جمله اعزام مامور سرویس‌دهی، طبق «بخش 2.12»، برای وصل مجدد سرویس ضروری است.

#### ث. پیگیری پس از قطع

اگر سرویس قطع شده باشد، برای حصول اطمینان از این که سرویس‌دهی در وضعیت غیرفعال است، پیگیری و رسیدگی صورت خواهد پذیرفت. اگر مشخص شود که کنتور دستکاری یا فعال شده است، «بخش 3-2.12 (ب)» اعمال می‌شود.

#### ج. رویه‌های تبدیل ساکنان یا مستاجران به مشتری منطقه

این بخش زیربخش (ث) فقط در صورتی کاربرد دارد که مالک ملک، صاحب‌خانه، مدیر یا متصدی نشانی سرویس مسکونی، به عنوان مشتری رسمی عنوان شده باشد و اخطار اقدام به قطع سرویس آب به دلیل عدم پرداخت برای وی صادر شده باشد.

1. اگر هر یک از ساکنان با ضوابط و شرایط سرویس منطقه و این قوانین و مقررات موافق باشند، منطقه، سرویس را برای ساکنان واقعی برقرار می‌کند. با این حال، اگر حداقل یک یا چند تن از ساکنان بخواهند و بتوانند مسئولیت هزینه‌های بعدی حساب را طبق خواسته «منطقه آب هلیکس»، بر عهده بگیرند، یا اگر ابزاری قانونی و فیزیکی برای قطع گزینشی سرویس ساکنان فاقد شرایط مندرج در قوانین و مقررات منطقه وجود داشته باشد، منطقه، سرویس را برای ساکنانی که این شرایط را برآورده می‌کنند، برقرار خواهد کرد.
2. به منظور چشم پوشی از مبلغ بدهی مربوط به حساب متخلف، ساکنی که تبدیل به مشتری می‌شود باید صحت این موضوع را مشخص کند که مشتری رسمی متخلف، صاحب‌خانه، مدیر یا کارگزار ملک است یا بوده است. این تایید باید با ارائه اجاره‌نامه یا قرارداد اجاره، رسید اجاره‌بها، اسناد دولتی مرتبط با اجاره‌نشینی فرد در ملک، یا اطلاعات فاش‌شده طبق «بخش 1962 از آیین دادرسی مدنی»، با صلاحدید منطقه، ثابت شود.
3. اگر ارائه سرویس قبلی به مدت معین، شرط ایجاد اعتبار در منطقه باشد، سکونت و سند پرداخت فوری اجاره‌بهای آن مدت، معادل قابل قبولی برای چنین مدرکی محسوب می‌گردد.

#### ج. اطلاعات تماس

برای مطرح کردن پرسش‌ها یا دریافت راهنمایی درباره صورت‌حساب آب، می‌توانید با کارکنان خدمات مشتریان منطقه به شماره 466-0585 (619) تماس بگیرید. مشتریان همچنین می‌توانند از 8:30 صبح تا 5 بعدازظهر دوشنبه تا جمعه، غیر از روزهای تعطیل منطقه، به پیشخوان خدمات مشتریان منطقه مراجعه کنند.