

第 2.3 节 客户结算和收款 - 用水账户

2.3-1 政策

应按照 Helix 水区制定的费率和规则向客户收取所有供水费用。

2.3-2 相关程序

请参阅第 2.5 节 - 欠费停水。

请参阅第 2.12 节 - 水区收费与费用。

2.3-3 结算程序

A. 正常结算程序

1. 每个用水账户每两个月结算一次。
2. 如账户在截止日期后 21 个日历日未缴费, 即为拖欠。
3. 如第 2.12 节所示, 拖欠账户应加收滞纳金, 将会邮寄逾期通知。如果客户在两年内无拖欠记录, 将自动免除罚款。
4. 凡无法在正常缴费期内缴纳水费的客户, 可提前与客户服务部联系申请延期或分期偿还安排, 以免停水。本水区将考虑申请的所有相关情况, 并确定是否需要缴费安排。
5. 如果客户在接到逾期通知后仍未缴费, 并且未与本水区达成缴费安排协议, 则按照第 2.5 节 - 欠费停水采取措施。

B. 结账程序

1. 当客户销户时, 将记录最终读数并提供销户账单。
2. 对于超过 21 个日历日的销账单到期金额, 将向客户发送一封信函, 作为对到期款项的最终提醒。此时, 如果 Helix 水区未收到缴费, 还将通知客户将会采取其他催收措施。
3. 客户的未付余额可以记入同一客户的其他账户中。如果仍未缴清, 则有关费用将成为客户有效账户的一部分, 并遵守第 2.5 节 - 欠费停水的规定。

C. 服务类别

Helix 水区适用以下供水服务类别。

类别	代码	描述
单户	(D)	室内或室外使用的单户住宅，包括带有第二户单位（即“老人公寓”）的住宅。
多户住宅	(M)	一个以上的住宅单位共用一个水表（公寓、双拼屋、活动房屋公园、共管公寓等）。不包括第二户单位。
商业	(C)	商业或混合用途（例如商业和住宅共用一个水表）。
政府	(G)	政府机构（例如城市、州、本水区等）。
灌溉	(I)	仅景观，不面向任何住宅、大厦或其他构筑物或企业。
灌溉 - 政府	(F)	仅政府机构景观，不面向住房或企业。以灌溉类别费率结算。
灌溉 - 农业	(A)	符合农业商业标准的单户住宅。以灌溉类别费率结算。
临时	(T)	用于施工的临时水表。
医疗必要性	(Q)	因医疗状况而具有特殊水费信用的家庭账户（需经医生验证）。
消防	(S)	消防层面（无水表）。
消防局 - 政府	(U)	消防层面（无水表）政府机构。

D. 有争议的分类

如任何个人、公司、合伙、公共机构或其他实体对 Helix 水区确定的分类有异议，均有权向该水区提起申诉，须将申诉书提交本水区办事处，地址为：7811 University Avenue, La Mesa, California 91942。申诉书应包含有关位于物业确定地块相关水表的分区信息、用水类型描述、许可证、执照、商业记录和缴税记录。重新分类将接受定期检查及需提交信息，以便有资格继续按分类费率结算。任何有关申诉均应经总经理或其指定人员审核，将在收到申诉后的 15 个日历日内以邮寄或专人送达方式发送书面答复。总经理或其指定人员的决定为最终决定。

E. 申诉

1. 凡对账单的有效性或准确性有异议的客户, 应在逾期日期之前告知水区的客户服务部门。如果客户服务代表、客户服务主管或经理无法使客户满意, 则可由评审经理处理其要求。
2. 评审经理由总经理指定。评审将考虑客户是否可以接受延期或其他缴费安排。
3. 如果客户对评审经理的决定不满意, 可以在七个日历日内要求董事会复核。将告知客户出席董事会的时间和地点。
4. 董事会的决定为最终决定。
5. 我们不会在对账单的有效性或准确性提出质疑的期间停止供水。在做出决定后, 客户必须在账单截止日期或做出决定满七个日历日 (以较晚的日期为准) 之前缴纳所有费用和罚款, 以确保继续提供服务。

第 2.5 节

欠费停水

第 2.5 节

欠费停水

2.5-1 政策

对于不缴纳水费或其他水区费用的客户，Helix 水区将停止供水。

2.5-2 定义

本文中的**欠费**是指客户未在催款单或水区其他将要断水通知的截止日期之前缴纳所有逾期未付的费用和罚款。

停水是指通过关闭和 / 或锁定水表或拆除水表，终止对某个地址的服务。

2.5-3 相关程序

请参阅第 2.3 节 - 客户结算和收款 - 用水账户。

请参阅第 5.3 节 - 交叉连接控制。

2.5-4 程序

凡在逾期日后满 60 天仍未缴费的客户，将对该账户停水。

A. 通知

1. 就所有拖欠账户编写最终通知，计入滞纳金，注明应缴费项总额及缴费截止日期，以免断水。
2. 对于住宅服务，将在停水之前提供以下通知。
 - a. 本水区将至少提前 15 天通过邮件向客户发出停止供水服务通知。通知将包括：
 - i. 客户的姓名和地址
 - ii. 拖欠金额
 - iii. 缴费或作出安排的截止日期，以免停止供水服务
 - iv. 分期偿还协议申请流程
 - v. 对账单提出异议或申诉程序
 - vi. Helix 水区电话号码和地址
 - b. 在下列情况下，本水区还将至少提前 10 天向服务地址住户发出停止供水服务通知：(1) 通过主水表供水的；(2) 通过

单独计量服务向单户住宅、多单元住宅结构、活动房屋公园或农场劳动营供水，而其业主、管理者或经营者是登记客户的；或 (3) 登记客户的邮寄地址与服务地址不同的。将向住户发送通知，所载信息与发给客户的通知相同，并告知住户他们有权成为本水区客户，而无需承担拖欠账户的欠费。住户成为本水区客户的条款和条件请参阅第 (E) 小节。如果本水区无法向通过主水表供水的住宅物业住户邮寄通知，将尽力通过其他方式通知住户。

- c. 本水区还将至少提前停止供水七天，在合理范围内真诚地尽力通过电话联系居住在服务地址的登记客户或成年人，或登门拜访。本水区将提供本政策的书面副本，并讨论避免停止供水服务的方案。
 - d. 如果本水区无法通过登门拜访或电话与居住在服务地址的客户或成年人取得联系，将真诚地尽力在服务地址的显眼位置张贴即将停止供水服务通知及本政策副本。将至少提前停止供水服务 48 小时向住所递送通知和本政策副本。
3. 对于所有其他服务，包括商业服务，本水区将尽量至少提前实际断水 10 天通知将要停止供水的场所。

B. 不会停止供水服务的情况

1. 在下列情况下，Helix 水区不会因未缴费而停止住宅供水服务：
 - a. 在调查于逾期日之前收到的客户争议或投诉期间。
 - b. 在第 2.3 节 - 客户结算和收款 - 用水账户下的申诉期间。
 - c. 在客户经本水区批准延期缴费或进行其他缴费安排且客户仍然遵守批准的缴费安排的期间。
2. 此外，将不会对同时满足以下三个条件的住宅客户断水：
 - a. 客户证明其经济困难，无法在本水区的正常结算周期内缴费，且
 - b. 客户或客户的租户提交持牌基础医疗提供者出具的证明，证明停止供水服务将威胁生命或严重威胁场所居民的健康与安全，且

- c. 客户愿意同意延期或签订分期偿还协议。

如果客户满足上述三个条件, 并且需要更多时间缴纳所欠余额, 须在停止供水服务之前联系客户服务部。在断水之前, 客户须提交持牌基础医疗提供者出具的信函以及经济困难无力缴费的证据。证据可能包括: (a) 证明客户家庭成员当前享受 CalWORKS、CalFresh、一般援助、Medi-Cal、社会安全补助金 / 州补充缴费计划或加利福尼亚州女性、婴儿和儿童特别补充营养计划, 或 (b) 一份根据伪证处罚签署的关于家庭年收入低于联邦贫困线 200% 的声明。

分期偿还协议或延期缴费日期生效后, 客户须付清到期日之前的所有未来账单。未付清到期日之前的所有未来账单的客户, 将终止分期偿还协议或延期缴费日期, 并且所有欠付余额将立即到期。此外, 如果客户拖欠分期偿还缴费、延期缴费或当前水费单 60 天或更长时间, 则可张贴关于将会停水的五天通知后, 终止供水服务。最终通知不会使客户有权获得 Helix 水区的任何调查或审查审核。

未经总经理批准, 分期偿还期不得超过 12 个月, 并且要求客户及时支付未来的所有账单。请参阅第 2.3 节 - 客户结算和收款 - 用水账户。

3. 如果客户的银行不接受支票、自动支付或线上支付 (付款退回), 则该账户将被视为未缴费, 可能会被断水。仅接受现金、汇票或银行本票形式的缴费, 以缴纳退回付款、退回付款费用和押金 (如适用)。
- a. 如果判定已在断水截止日期或之前亲临柜台缴费、线上缴费或将其放入投币箱中, 以避免服务中断和 / 或收取押金, 并且付款随后被银行退回未予缴费, 将在服务地址的门上挂上悬挂牌, 告知客户必须在五个工作日内缴纳退回的款项和押金 (如果适用), 以避免服务中断及收取现场服务费。缴费只能通过现金、汇票或银行本票支付。
- b. 如果客户的支票、自动支付或线上支付在一年之内被银行退回三次未予缴费, 将向客户发送一封信函, 告知未来三个连续结算期仅接受现金、汇票或银行本票付款。

第 2.5 节

欠费停水

4. 欠费等于或小于本水区每两个月的 3/4 基础费用且未签订第 2.5-4 节所述缴费安排的账户, 将不予停水。有关费用应结转至下一常规账单。
5. 由于拖欠 Helix 水区财产损失余额或杂项费用, 可能会导致停止供水服务。

C. 用水账户停水

1. 在对水表上锁时, 损坏本水区装置的所有相关费用由账户持有人承担。这包括更换损坏或丢失锁具的费用。
2. 对于在停水日期之前或由于其他异常情况而未收到的缴费, 如果客户亲临行政办公室或通过电话说明已寄出款项, 可以继续提供服务, 直至计划的后续断水为止。
3. 在缴纳滞纳金和 / 或符合合规标准后, 需要在下午 5 点后恢复供水的客户, 需支付紧急解锁费。请参阅第 2.12-2(C) 节 - 一次性服务费。在下午 5 点之前恢复供水的客户将缴纳常规服务费。

D. 恢复供水服务

被停止供水服务的客户可以通过电话或亲临柜台联系本水区, 要求恢复供水。恢复服务需要缴清所有费用, 包括第 2.12 节所述的任何现场服务费。

E. 停水后的跟进服务

如果已停止供水服务, 将开展跟进调查, 确保服务处于无效状态。如果发现水表被篡改或打开, 则适用第 2.12-3(B) 节。

F. 关于住户或租户成为本水区客户的程序

第 (E) 小节仅在下列情况下适用: 住宅服务地址的业主、房东、管理者或经营者列为登记客户, 并且由于未缴费而被通知有意停止供水服务的。

1. 如果每位住户同意本水区的服务条款条件以及有关规则条例, 则本水区将向实际住户提供服务。尽管如此, 如果一位或多位住户愿意并能够承担之后的账户费用, 令 Helix 水区满意, 或者有合法的切实手段有选择地停止对未达到本水区规则条例要求的住户的供水服务, 本水区将向达到要求的住户提供服务。

第 2.5 节

欠费停水

2. 成为客户的住户须证明欠款登记客户是或曾经是住所房东、管理者或代理人，方可免除缴纳欠款账户上的欠款。证明可以包括租约或租赁协议、租金收据、表明住户正在租用该物业的政府文件，或根据《民法典》第 1962 条披露的信息，具体由本水区决定。
3. 如果在一段时期内的先前服务是在本水区建立信用的前提条件，住宅和该时期内的及时支付租金证明也可以接受。

G. 联系信息

如对水费单有任何疑问或需要帮助，请致电 (619) 466-0585 与本水区的客户服务人员联系。客户也可以在周一至周五上午 8:30 至下午 5 点亲临本水区客户服务台（节假日除外）。