

第 3 節 - 水費帳單和客服

3.1 帳戶責任

接受梅薩山水務局用水服務的業主應負責與所有用水服務有關的費用，並應以自己的名義登記用水服務，成為在冊客戶。業主可允許租戶或其他責任方成為在冊客戶。

在冊客戶或新服務應用申請人（參見附錄 1）負責與所有用水服務有關的收費、成本和費用，直至梅薩山水務局收到通知該帳戶正在關閉，或該帳戶被指定新的在冊用戶。在冊客戶對截至帳戶關閉之日（含該日）的服務和用水負責。

在冊客戶負責確保向梅薩山水務局提供的所有人員、財務和聯絡資訊的完整性和準確性。

3.2 新帳戶 和服務的確立

要求獲得用水服務的客戶若想成為在冊客戶，應在營業時間聯繫梅薩山水務局的客服人員，設立帳戶，之後才能開始用水服務。在遵循本規章條例的前提下，用水服務將應要求提供，但前提是已裝有供水管道和水錶。若梅薩山水務局認為某個物業的用水可能無人控制，該物業無人居住，則不會開始供水服務。

需要使用服務時，須至少提前一個工作日提出申請，以確保及時辦理手續。若未需要在需要獲得服務的第一天之前提前一個工作日發出通知，則相關帳戶可繳納加速辦理服務手續的費用。

在冊客戶應提供以下身份資訊，以便辦理服務手續：

- 完整的依法登記的姓名
- 出生日期（若適用）
- 社保帳號或美國聯邦納稅識別號
- 相關的州或美國聯邦發佈的識別編號（例如駕駛證）
- 美國郵寄地址
- 指定的其他人或聯絡人
- 電話號碼
- 電子郵箱位址

3.3 帳戶的關閉

在冊客戶若要求斷開用水服務，應在關閉帳戶至少一個工作日之前，在營業時間聯繫梅薩山水務局的客服人員。

在冊客戶應負責支付截至最終讀取水錶記錄值當天（含該日），水錶上記錄的所有用水的費用。在最終讀取水錶數值之時，將關閉用水服務並鎖閉水錶，除非新的在冊客戶已通知梅薩山水務局其將對該物業的用水服務和水錶負責。

梅薩山水務局將準備一份關閉帳單，帳單中體現最終讀取數值之時水錶上記錄的所有用水費用、之前欠付的餘額（包括之前的帳單、費用和收費）和基本收費，基本收費將按照使用天數按比例計算。

根據《加州健康與安全法規》第 17920 節和《加州民法》第 1941.1 節，缺少用水服務的房屋視為不合標準，不允許出租。因此，若關閉任何家庭用水服務或消防用水服務，則不會向承擔資金責任的各方繼續提供服務。梅薩山水務局無責任向無人居住的房屋提供生活用水或消防用水。若梅薩山水務局發現或確定有人可能居住在缺乏生活用水或消防用水服務的房屋中，則本水務局可全權決定（但沒有法律義務）聯繫當地房屋安全管理局或執法機構，告知該等情況。梅薩山水務局不會自願承擔採取該等行動後的風險或責任。

3.3.1 關閉帳戶的結餘款

由於超額付款、押金退還和/或其他原因，已關閉的帳戶可能存在結餘款。

結餘款可以如下方式，根據在冊客戶的申請，依據梅薩山水務局的決定退還給在冊客戶。

- 本水務局可將結餘款轉入目前身為在冊客戶的客戶的其他帳戶。
- 梅薩山水務局將向相關帳戶的郵寄地址發送退款單。

無人認領的結餘款將根據本州法規處理。

3.4 用水服務的帳單與計量

帳單涉及指定期限中的服務內容，具體在水費帳單上注明。

將按照梅薩山水務局確定的間隔確定帳單結算頻率。

用水服務的帳單除了列出相關的附加費之外，將基於兩個要素：基本收費和使用費。基本收費和使用費將根據《水費和收費表》收取。

若水錶故障，梅薩山水務局保留根據以往使用情況估算用水量的權利。

對於在梅薩山水務局服務之外接受用水服務的帳戶，可根據《水費和收費表》收取除基本收費和使用費之外的額外費用。

梅薩山水務局可定期收取其他政府部門徵收的附加費，包括但不限於奧蘭治縣地方機構組建委員會、州水資源控制委員會、或加州水資源部徵收的費用。梅薩山水務局並未設定這些附加費，只是承擔收取這些費用的法定責任。這些強制附加費隨用水服務帳單一同收取，因此遵循相同的計費、拖欠和收款處理流程。

用水帳單日期應為出賬日期。所有帳單應在到期日前到期應付。

3.5 付款

在冊客戶負責全額、及時支付梅薩山水務局的所有帳單。

未收到帳單並不會解除在冊客戶的付款義務。

對於梅薩山水務局所提供的服務，現金付款須在辦事處進行，辦事處目前位址為：1965 Placentia Avenue, Costa Mesa, California。

梅薩山水務局工作人員在辦事處外不接受其他任何方式的付款。

付款時若未提供方便妥善貸記帳戶的充分資訊，款項也許會不經處理予以返回。如本文所述，未付款或款項未經處理的帳戶可能須繳納費用/收費，包括但不限於滯納費。

帳戶收到款項後，應按照下文的相關順序或先後順序使用：

- 首先按照從舊至新的順序，支付未付的收費、費用和相關的滯納費；
- 然後支付當期的收費和費用；
- 再補充或提供任何所需的押金款項。

作為帳戶押金持有的任何資金應用於支付該帳戶到期欠付的相關帳單、收費或其他費用，否則屆時會出現逾期未付的情況。

3.5.1 在梅薩山水務局辦事處進行的付款

在梅薩山水務局辦事處可以現金、信用卡、支票、銀行本票或匯票的形式付款。可使用辦事處大廳的電腦線上付款。

工作日結束之前在辦事處進行的付款將在同一日貸記入帳戶。正常營業日開始營業之前夜投箱收到的款項將在該營業日貸記入帳戶。梅薩山水務局辦事處和網站公佈了營業時間。

3.5.2 使用郵件併發往存款箱的付款

使用郵件進行的付款將在梅薩山水務局或存款箱服務提供者收到當天貸記入帳戶，前提是包含相關的帳戶和付款資訊。

向帳戶郵遞付款時，不接受也不考慮郵戳日期。

3.5.3 協力廠商供應商進行的付款

梅薩山水務局接受通過其批准的協力廠商管理機構進行的信用卡/借記卡付款，但該協力廠商機構可能對客戶收取服務手續費。客戶可致電梅薩山水務局客服中心，電話 949.631.1200，或登錄網站 www.MesaWater.org 獲悉免費電話號碼。

通過協力廠商管理機構向梅薩山水務局支付的款項將在交易日貸記入在冊客戶的帳戶。若客戶接受的服務有可能終止，客戶應通知梅薩山水務局，告知已付款並提供付款後的確認編號。使用協力廠商管理機構付款的客戶須負責確保及時向梅薩山水務局付款。

3.5.4 銀行返回的付款

若梅薩山水務局或客戶銀行因為任何原因退還任何付款，包括但不限於支票、信用卡、線上付款或電子轉帳，在冊客戶將得到通知，貸記付款的帳戶將繳納退款專案費。退款專案費將根據《水費和收費表》收取。若在冊客戶在 12 個月內退款次數達到 2 次，梅薩山水務局可要求該在冊客戶或其代表在最長 24 個月內，以現金、銀行本票、匯票或信用卡/借記卡支付所有款項。本水務局可依據具體情況，根據總經理或總經理指定人員的全權決定，縮短上述要求的執行時間。

退款專案費立即到期應付。退款項目費可以現金、銀行本票、匯票或信用卡/借記卡支付。

若退款項目費是因為本水務局或本水務局銀行錯誤所致，則梅薩山水務局可放棄收取退款專案費。梅薩山水務局可全權確定因本文中未列出的其他原因，放棄收取退款項目費。若梅薩山水務局因並非本水務局錯誤的原因放棄收取退款項目費，可在連續 24 個月內每個帳戶放棄一次，或按照總經理或總經理指定人員的決定執行。

3.5.5 付款延期

付款延期是指整個未付餘額的到期支付日延期，以避免滯納費或終止服務的一種付款安排。付款延期由梅薩山水務局全權決定。一個帳戶一次只能存在一個有效的付款安排。

帳單計費期間，梅薩山水務局與在冊客戶可在到期日之前達成付款延期安排。在冊客戶須遵循 付款延期條件，以免出現滯納費或終止服務，或以免導致帳戶在 12 個月內無資格享受付款延期和付款計畫。

付款延期時間不得超過 30 個日曆日；否則應安排執行付款計畫（參見《付款計畫》第 3.5.6 節）。

3.5.6 付款計畫

付款計畫是指整個未付餘額在既定時期內分多次支付的一種付款安排。付款計畫由梅薩山水務局全權決定。一個帳戶一次只能存在一個有效的付款安排。

在冊客戶須遵循付款計畫的條件，以免出現滯納費或終止服務，或以免導致帳戶在 12 個月內無資格享受付款延期和付款計畫。

3.5.7 資金援助

根據加利福尼亞州第 218 號提案（1996），梅薩山水務局不能將來自水費和收費的收入用於供水之外的任何其他目的。法律禁止梅薩山水務局使用水費和收費來補貼為客戶提供服務的費用。

梅薩山水務局可向客戶推薦非營利性慈善機構，這些機構可幫助其支付水費帳單。

3.5.8 超額付款和貸記

若由於任何原因帳戶收到的付款超額，不論此次超額付款是故意或意外，超額部分將保留在相關帳戶上，留待支付未來收費。

低於\$100.00 的退款申請不予批准。退款申請額達到\$100.00 的，按具體情況考慮處理。

退款申請將在得到首席財務官、總經理或總經理指定人員批准後處理。

3.6 拖欠

對於水費帳單存在疑問或需要協助的客戶應聯繫梅薩山水務局客服部（電話 949.631.1200）或前往辦事處諮詢，地址：1965 Placentia Avenue, Costa Mesa。

定期帳單和最終帳單的到期日距離出賬日 28 天以上。若未在帳單所列到期日前收到付款，則未付的帳單視為拖欠付款；將根據《水費和收費表》收取滯納費。

3.6.1 拖欠的帳單

梅薩山水務局若未在定期帳單或最終帳單的到期日前收到付款，將根據《水費和收費表》收取相關帳戶的滯納費，並向在冊客戶發送滯納單，滯納費將隨同未付的帳單餘額一起立即到期應付。

拖欠帳單的到期日在出賬日後 28 個日曆日之內。

拖欠帳單將以通知形式郵寄給在冊客戶，內容包括：

- 在冊客戶的姓名和服務位址；
- 拖欠金額；
- 為免終止服務，必須執行付款或付款安排之日；
- 描述在冊客戶要求付款延期或付款計畫之時的申請程式；
- 客戶獲得相關資金說明資訊的程式；
- 供在冊客戶申請付款延期、付款計畫或從本水務局獲得額外資訊的電話號碼。

滯納費為行政管理性質，在連續 24 個月內每個帳戶可免除一次，或按照總經理或總經理指定人員的決定執行，最高不超過\$5,000。

3.6.2 終止服務的最終書面通知（最終通知）

梅薩山水務局若未在拖欠帳單的到期日前收到付款，將根據《水費和收費表》收取相關帳戶的最終通知費，並向在冊客戶發送最終通知單（最終通知）。最終通知費隨同帳單的未付餘額一起立即到期應付。

最終通知的到期日不少於出賬日後 21 天。

最終通知將以通知形式郵寄給在冊客戶，內容包括：

- 在冊客戶的姓名和服務位址；
- 拖欠金額；
- 為免終止服務，必須執行付款或付款安排之日；
- 描述在冊客戶要求付款延期或付款計畫之時的申請程式；
- 客戶獲得相關資金說明資訊的程式；
- 供在冊客戶申請付款延期、付款計畫或從本水務局獲得額外資訊的電話號碼。

若住戶與住宅業主、管理者或經營者之間存在房東-租戶關係，或如果在冊客戶的郵寄位址不是服務位址，則最後通知也將在供水服務終止至少 10 天前郵寄到服務位址，服務位址的接收人為梅薩山水務局認為適當的“使用者”或“當前居住者”。最終通知也將說明租戶無需支付房東拖欠帳戶上本應繳納的任何金額而成為在冊客戶的可能性。

最終通知 是梅薩山水務局在終止用水服務之前，收取以往到期餘額的最後一次書面嘗試。

若拖欠帳戶向多個居住單位（例如公寓樓）提供用水服務，可行情況下，將向獲得該服務的每個居住單位發送最終通知。然而，若此措施不可行，則將在居民可見的公共區域張貼最終通知。將根據《水費和收費表》收取此項服務的額外費用。

若梅薩山水務局未在最終通知的到期日前收到所有水費帳單、費用、收費和押金付款，則可終止用水服務。

最終通知費以及與最終通知有關的費用為行政管理性質，在連續 24 個月內每個帳戶可免除一次，或按照總經理或總經理指定人員的決定執行。

3.6.3 因未付款導致的用水服務待終止通知

除了本文所述的書面通知之外，梅薩山水務局還將在終止服務至少 15 個日曆日之前，儘量通過電話、電子郵件、專人通知、或在服務位址顯眼位置張貼“用水服務待終止通知”，聯繫在冊客戶個人。此個人聯絡是梅薩山水務局在終止用水服務之前，收取以往到期餘額的最後一次嘗試。

用水服務待終止通知將包含以下內容：

- 在冊客戶的姓名和服務位址；
- 拖欠金額；
- 為免終止服務，必須執行付款或付款安排之日；
- 描述在冊客戶要求付款延期或付款計畫之時的申請程式；
- 客戶獲得相關資金說明資訊的程式；
- 供在冊客戶申請付款延期、付款計畫或從本水務局獲得額外資訊的電話號碼。

用水服務待終止通知將為書面形式，由專人送達，或通過電話聯絡/消息送達。

3.7 因未付款而終止用水服務

梅薩山水務局致力於提供出色的客戶服務，並盡力提供避免終止用水服務的各種機會和說明。然而，若所有嘗試均告失敗，無法解決餘額拖欠未付的問題，則應根據本規章制度終止用水服務。

梅薩山水務局關於因未付款而終止用水服務的書面政策有英文、西班牙文、中文、塔加洛語、越南語和韓語版本。梅薩山水務局辦事處和網站提供該政策的書面版本。

3.7.1 在 3.6 節所述程式用盡之後不會立即終止用水服務的情況

- 如 3.13.1-3.13.3 節所述，本水務局調查客戶糾紛期間；
- 根據第 2.9 節，向理事會提出申請期間；
- 在冊客戶的付款得到本水務局批准，可享受付款延期或付款計畫，且在冊客戶仍遵循批准的付款安排期間。

3.7.2 不會終止用水服務的特別醫療情況和財務情況

若滿足以下所有條件，梅薩山水務局不會終止用水服務：

- 在冊客戶或其租戶向梅薩山水務局提交一位有執照的全科醫生的證明，說明終止用水服務將危及或嚴重威脅該住所居民的健康和安全；
- 在冊客戶證明他或她在正常帳單計費週期內，無財務能力支付居住服務費用。若滿足以下條件，則客戶視為在正常帳單計費週期內無財務能力：（a）客戶家庭的任何成員目前是加州工作機會及兒童照護計畫（CalWORKs）、加州補充營養援助計畫（CalFresh）、一般協助計畫（General Assistance）、加州醫療輔助計畫（Medi-Cal）、補充保障收入/州補充支付計畫（Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program）、或加州婦女、嬰兒和兒童特別補充營養方案（California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children）的接受者，或（b）客戶依照偽證處罰法，宣稱其家庭年收入低於聯邦貧困水準的 200%；以及
- 在冊客戶想要達成其他付款安排，包括付款延期或付款計畫。

在冊客戶負責證明其已滿足第 3.7.2 節的條件。梅薩山水務局在收到在冊客戶的憑證之後，將在 7 天內審查憑證。本水務局將在 7 天內給予以下一種答覆：（1）通知客戶梅薩山水務局選擇的備用付款安排，並要求在冊客戶簽字同意參與該備用付款安排；（2）要求在冊客戶提供更多資訊；或（3）通知在冊客戶其不符合第 3.7.2 節中的條件。

對於證明滿足上述所有條件的在冊客戶，梅薩山水務局將向其提供如下選擇方案之一，方案由本水務局根據總經理或總經理指定人員的決定選出：

- 第 3.5.5 節所述的付款延期。
- 第 3.5.6 節所述的付款計畫。

在冊客戶必須遵守第 3.5.5 節和 3.5.6 節中所述的付款延期或付款計畫的條件，以免用水服務終止。然而，本水務局進行的任何調查或審查中，將不考慮違約的備用付款安排中包含的未付餘額。

3.7.3 由於未付款導致的服務終止的日期和時間

梅薩山水務局將僅在正常營業時間內因為不付款的原因終止用水服務。

3.7.4 因未付款導致的用水服務終止程式

當梅薩山水務局員工抵達服務位址，因為未付款原因終止用水服務時，將收取終止服務出行費。與未付款導致的服務終止有關的費用和收費參見《水費和收費表》。終止用水服務時，水錶鎖定於關閉位置，並懸掛一張標籤，通知客戶根據本規章制度第 2.6 節和《加州刑法》第 498 節、592 節、624 節和 625 節，禁止破壞水錶和鎖具。

終止服務出行費旨在收回與到訪物業終止服務有關的工作人員、設備和燃料費用，因此不能免除，但總經理或總經理指定人員酌情決定的除外。

若某處物業有多個帳戶，接受多項服務，但由同一個在冊客戶承擔財務責任，則可終止額外的所有服務，直至餘額付清為止。

若未在終止服務 10 日內收到付款，帳戶將關閉，開始執行第 3.3 節中所述的流程。

3.8 恢復用水服務

在因為未付款而終止服務後，在冊客戶須通過電話或親自前往辦事處，聯繫梅薩山水務局處理有關恢復用水服務的事宜。

在恢復用水服務之前，必須支付所有欠付的費用，包括所有帳單、費用、收費和押金。若水錶已移除，則須在重新安裝水錶之前支付所有費用。恢復服務的費用參見《水費和收費表》。

若滿足條件，將在帳戶已收到付款的同一營業日恢復服務；否則，將在下一個營業日恢復服務。

恢復服務出行費旨在收回與到訪物業恢復服務有關的工作人員、設備和燃料費用，因此不能免除，但總經理或總經理指定人員酌情決定的除外。

3.9 居住者或租戶成為梅薩山水務局在冊客戶的程式

3.9.1 適用性

本第 3.9 節僅適用於住宅服務位址的業主、房東、管理者或經營者屬於在冊客戶，且因為未付款已收到終止用水服務最終通知的情況。

3.9.2 同意梅薩山水務局的用水服務規章制度

若每位使用者同意梅薩山水務局的用水服務規章制度，並滿足規章制度的要求，梅薩山水務局將向實際的居住使用者提供用水服務。儘管如此，若梅薩山水務局確定一位或多位居住者願意並能夠承擔帳戶的隨後費用，或如果水務局有一種合法手段，能選擇性地停止向不符合梅薩山水務局規章制度要求的居住者提供服務，則水務局應向符合這些要求的居住者提供服務。

3.9.3 租賃情況的證實

若想要在無須支付拖欠帳戶的到期應付款項的條件下成為在冊客戶，使用者應證實拖欠帳戶的在冊客戶是或曾經是其住所的房東、管理者或代理人。證實憑證可包括但不限於租約或租賃協議、租金收據、表明使用者租用物業的政府檔或根據《民法》第 1962 節披露的資訊，具體由梅薩山水務局全權決定。

3.9.4 租金的扣減

根據《政府法典》第 60371 (d) 節，凡根據本第 3.9 節成為梅薩山水務局在冊客戶

的任何使用者，其定期付款（例如租金，包括住宅用水服務的費用——若這些費用未單獨列出）可從每個付款期的定期付款中扣減在前一個付款期已向本水務局支付的這些服務的所有合理費用。

3.10 收款

梅薩山水務局可全權決定將未支付和未收回的帳戶餘額轉移到由同一在冊客戶控制和負責的任何活躍帳戶或新帳戶。

梅薩山水務局可聯繫收款代理公司，通過其收回關閉帳戶的任何未付清餘額。過去的到期應付款必須全額支付，或安排在拖欠的最終帳單到期日 90 天內支付，未解決的再由收款代理機構處理。送交收款代理機構的任何帳戶可能會收取收款代理費，具體參見《水費和收費表》。

梅薩山水務局或其收款代理機構可將未付餘額報告征信機構。

3.11 押金

若發生以下任一種情況，梅薩山水務局可決定要求帳戶繳納押金：

- 在冊客戶的帳戶包含的身份識別資訊不足，如第 3.2 節所述；
- 帳戶在 24 個月內收到 2 次終止服務的最終通知（最終通知）；
- 服務因未付款而終止；
- 在冊客戶提交破產申請或相關的救濟令；
- 在冊客戶或水務局的銀行在過去 12 個月內返回 2 次付款；
- 破壞或損壞水務局的附屬設施，包括但不限於水錶；
- 無當前的在冊客戶，用水服務停止且鎖定，而梅薩山水務局已確定用水服務未經水務局的明確同意而啟動，且水已流過水錶。

押金將保留在帳戶內，直至發生如下情況之一：

- 在至少 24 個月的時間內連續準時支付帳單。
- 關閉帳戶。然而，若在冊客戶成為梅薩山水務局另一個帳戶的持有者，押金可轉讓至該新帳戶。
- 若在冊客戶提供了第 3.2 節所述的充分的身份識別資訊。
- 在這種情況下，在冊客戶必須擁有至少 24 個月的合格付款歷史。

押金並不能作為今後逾期付款的藉口，也不能妨礙未來收取滯納費。

押金將作為帳戶結餘款退還。若帳戶關閉，押金將用於支付帳戶所欠款項，剩餘的再予以退還。注明剩餘所欠款項的最終帳單將發送給在冊客戶。若還有剩餘資金，將根據 3.3.1 “關閉帳戶的結餘款” 執行結餘款處理流程。

押金的標準金額參見《水費和收費表》。然而，可按照總經理或總經理指定人員的決定，設定其認為足以確保支付未來帳單的不同的押金金額。之後可收取額外押金

款項，以支付更高金額的帳單。若押金支付會造成迫在眉睫的資金困難，梅薩山水務局可與在冊客戶達成付款安排。

押金產生的任何利息不會退還給在冊客戶。

押金要求每 24 個月可免除一次，或根據總經理或總經理指定人員的決定執行。

3.12 客戶破產

當梅薩山水務局收到通知，稱在冊客戶已提交破產申請時，在收到該通知後將儘快關閉在冊客戶的帳戶。用於確定破產中所含款項的日期應為通知表送交之日。截至該時的任何未付餘額將視為包含在破產程式範圍之內，梅薩山水務局可據此提出索賠。

若在冊客戶要求獲得繼續服務，將為該在冊客戶設立新的帳戶。將根據《水費和收費表》和《用水服務規章制度》第 3.11 節收取押金。在遵循本規章制度的前提下，梅薩山水務局不會終止服務，但在冊客戶另有指示的除外。

3.13 客戶查詢、爭議和投訴

所有客戶查詢、爭議和投訴將得到儘快處理。某些情況下需要進行廣泛研究，因此需要延長解決時間，客戶將得到相關通知。

3.13.1 帳單爭議

在冊客戶對帳單或發票上所欠金額若有任何異議，須在帳單或發票所示的出賬日 10 天內提出，否則帳單或發票將被視為正確無誤，應予以付款。

在爭議解決之前，梅薩山水務局只會擱置帳單存在質疑的部分。基本收費加上任何未付餘額、收費或押記是必須支付的。帳單不存在爭議的部分鬚根據管轄無爭議帳單或發票的《用水服務規章制度》支付。

梅薩山水務局將對及時提交的調查請求進行審核。審核工作將包括考慮在冊客戶是否可獲得付款延期、付款計畫或兩者均無。梅薩山水務局可全權決定是否審核未及時提交的爭議；但該類爭議不得上訴。

若存在用水爭議，梅薩山水務局員工將重新讀取水錶讀數，並確定使用和帳單是否無誤。

- 若使用無誤，帳單應按列報內容到期應付。
- 若使用有誤，將重新發送使用量列報正確的帳單。帳單的這一部分將開始執行帳單計費和付款流程。

由於員工人手問題和梅薩山水務局的業務需求，也許無法處理在冊客戶就同一個服務位址提出的多次類似申請。

任何在冊客戶及時提出的質疑被否決的，可依據第 2.9 節的流程，在水務局發出有關其決定的郵件或通知後 10 個工作日內，向理事會提出上訴。

3.13.2 水錶查詢和檢測

若在冊客戶擔心水錶運行不正常或不準確，可提交一份填寫完畢的客服水錶檢測申請表（參見附錄 2）。梅薩山水務局安排並幫助其選擇的經批准的協力廠商檢測機構基於美國水行業協會（AWWA）的標準檢測水錶的準確性。在拆除水錶進行檢測之前，梅薩山水務局將根據《水費和收費表》，要求客戶支付水錶檢測押金。若確定水錶的讀數記錄不在本文所述的水錶準確度限值範圍之內，則退還水錶檢測押金。

若根據 AWWA 的水錶準確度標準，發現指示差值平均超出實際水錶流通量的 3%，梅薩山水務局將更換有缺陷的水錶，退還水錶檢測押金，並基於前一時期的校正後的水錶讀數，向在冊客戶退還全部超收款項，退還時間不超過該在冊客戶使用水錶期間提出書面申請之日後六個月。

如果未發現水錶存在缺陷，且指示差值並未超過 3%，則梅薩山水務局將沒收水錶檢測押金，水費帳單將按列報額到期應付。

若基於 AWWA 的水錶準確度標準，發現水錶平均值少於實際水錶流通量的 97%，則替換水錶，並可基於水錶使用且發現指示正確期間的最多前 6 個月的平均耗水量，收取在冊客戶的水費。

3.13.3 高水量使用調查

客戶可要求梅薩山水務局協助其確定可能的洩露或可能導致超出正常用水量的其他原因。客戶可安排與梅薩山水務局進行調查，檢查水錶的水流量是否存在洩露跡象。此類申請只能通過預約方式提交。客戶可聯繫梅薩山水務局的客服人員安排預約。由於員工人手問題和水務局的業務需求，也許無法處理在冊客戶就同一個服務位址提出的多次類似申請。在確定洩露情況時，梅薩山水務局不提供有關洩露準確性的任何擔保或保證。梅薩山水務局不對私人物業提供洩露檢查。

3.13.4 水質查詢

梅薩山水務局致力於始終向客戶提供優質水。若客戶懷疑水質存在任何問題，可聯繫水務局，梅薩山水務局將安排一名員工在其家中或營業場所與其會面，調查相關問題。公眾可獲取有關水務局供水水質分析的資訊。梅薩山水務局網站公佈有梅薩山供水水質年檢報告，辦事處在營業時間也提供印刷版本。