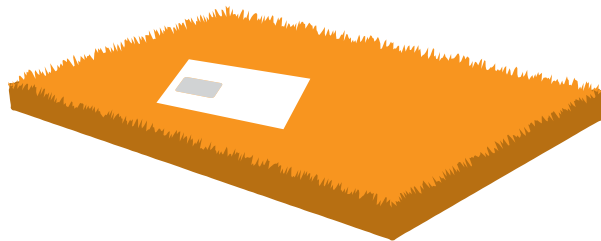


**WaterSure**  
应用程序包

在您经济困难时帮您支付账单  
在您经济困难时帮您支付账单  
在您经济困难时帮您支付账单

# 天啊，不是吧，又来一张账单…

所有人都讨厌这个响声——一份账单被放在门垫上。



没有人喜欢支付账单。然而，当经济紧张时，账单会从日常滋扰变为失眠和压力的罪魁祸首。

这时，WaterSure 能够为您提供帮助。WaterSure 计划针对装有水表\*、需要大量用水，但是却难以偿付水费的顾客。

我们无法将您的账单直接免去，但是可以控制您的支付金额。无论您的水表读数是多少，您至多只需支付我们的平均账单金额。

## 它的原则是什么

实际上，这非常简单。

若您家装有水表\*，您收到救济金，并且有使用大量水资源的正当理由——如家庭成员较多或系统性疾病——则您是完全有资格加入。

请填写单页随附的表格，连同表格中指定的支持性文件副本一起寄给我们。

若您刚好符合要求，可以告诉我们，我们可将您的用水账单与 North West 的平均家庭账单持平，目前为每年 £406。这意味着，即使您使用了大量的水，每年您的账单金额都不会超过平均值。

好了，您又少去一份担心。

\*或，您虽已申请水表，但是由于我们无法在您的居所安装，您支付预计水费。

The background of the entire page is a close-up, high-speed photograph of water splashing, creating numerous bright, shimmering droplets and bubbles against a deep blue background. The water appears to be falling from the top, creating a sense of motion and freshness.

且慢...  
您知道吗?



该计划通过控制您的账单而让您不再心烦。即使您使用了大量的水，您的账单金额都不会超过平均值。

为了获取适用此计划的资格，您须满足一定的条件—在此单页及随附申请表中都有所描述。请继续阅读！

## 您满足条件吗？

为获取适用 WaterSure 的资格，您目前的费用将需基于水表数值（或基于预计费用，由于我们未能为您安装水表）。

您还必须收到某些救济金或税收抵免。在此手册背面的随附信息中，您会看见适用救济金的完整列表。

但是这些并非全部条件。您还必须给出使用大量额外水并带来大额账单的正当理由。该计划所允许的两个理由为：

- **您有三个或三个以上未满19岁的孩子（与您一起居住，无论是学龄前儿童还是全日制教育学生），并为之申请有儿童津贴。**

或

- **您，或您的家庭成员，患有系统性疾病，需大量使用水资源。在随附申请表中，您会看见一份系统性疾病的完整列表。**

## 结束。

若这些情况与您的家庭相符，请填写表格吧！

# 这极其简单!

为获取适用 WaterSure 的资格，您须能够对以下所有问题给予肯定回答：

1. 您家装有水表或支付预计费用吗？
2. 您是否享受随附信息中所列任一项救济金或税收抵免吗？
3. 您是否由于有三个或三个以上未满 19 岁的孩子（为之申请有儿童津贴）与您同住或由于与您同住的人中需要使用大量水的系统性疾病患者？

## 您的回答全部都是肯定的吗？

若全部为肯定的回答，则您完全符合资格！

### 关于预计费用，请注意

若我们已尝试在您的居所安装水表，但是未能成功，您可选择继续支付预计费用。

好消息是，若您支付了评估费用，您亦适用 WaterSure 计划。只需正常填写表格即可。

## 拥有 WaterSure

我们将会在收到申请的 5 个工作日内答复您是否与我们的要求相符合。

若您合格，我们将从您最后一次水表读数的第二天开始使用新的收费表。不过，这并不意味着我们可以将之前的账单免除。您仍需付清之前所欠账单——至少未来是光明的。

只要您需要帮助且一直符合条件，您就可继续使用 WaterSure 计划。您必须每 12 个月申请一次，我们会提醒您何时申请。

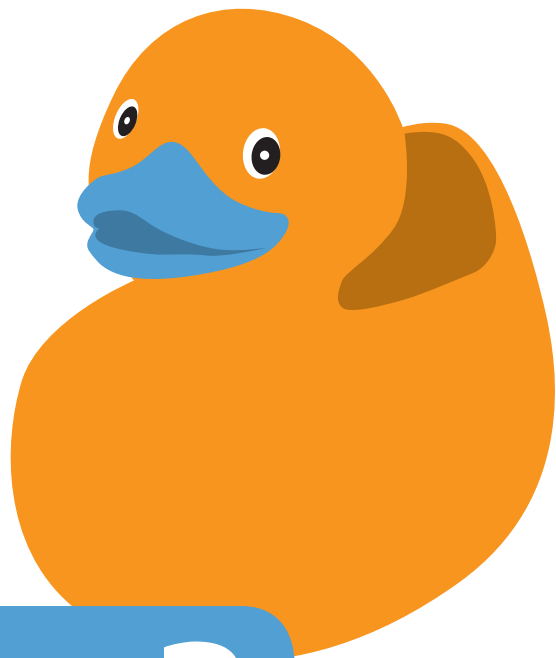
若您因情况变动不再适用该计划，请立即告知我们。一旦您的账单期结束，我们会将您的账单处理为原来的水表账单。



## 请您继续阅读

一旦您使用了 WaterSure 计划，我们会继续读取您的水表。

若您的 WaterSure 费用比基于水表所要支付的费用高，我们会将差额存入您的帐户。毕竟，我们的目的是减小您的账单，而不是为您的生活增加负担。



## 且慢...您知道吗？

您可继续使用适合您的方式来支付 WaterSure 账单，包括直接转账、长期委托、银行汇款、邮寄、在线支付等。

有关支付方式的更多信息，请访问 [unitedutilities.com/paybill](https://unitedutilities.com/paybill)

若使用互联网更为方便，请通过我们的网站 [unitedutilities.com/myaccount](https://unitedutilities.com/myaccount)，注册 My Account，便可随时访问您的用水账户



## 下一步

- 请仔细阅读随附信息，以确保您适用 WaterSure 计划。
- 填写此申请表，并连同所要求的支持性信息回返给我们。表格的备注部分对您需回返给我们的证明进行了说明。

若您在填写表格方面需要帮助，请拨打 **0845 309 3001** 联系我们。

我们有一系列包含对客户有帮助信息的出版物，该单页只是其中之一。  
您可能还对以下方面感兴趣：

- 管道、排水管和排污管简要指南
- 水表应用程序包
- 测试您的家用水表
- 水费支付指南
- ExtraCare 服务指南
- 合理用水指南
- 我们的服务标准
- 我们的投诉程序
- 替换铅管和普通供水管

您可以从以下网站下载我们的单页：[unitedutilities.com/leaflets](http://unitedutilities.com/leaflets)，或给我们写信，寄送地址为：United Utilities (Dept LR), 1050 Europa Boulevard, Warrington WA55 1LR。此外，您也可以拨打我们的 24 小时自动单叶热线 **0845 303 7711**。

所有宣传册都有大字版本、盲文版本以及音频 CD 或磁带版本。请拨打 **0845 746 1100** 联系我们，以获取任何格式的宣传单。

如果您的第一语言不是英语，您也可以在我们的网站 [unitedutilities.com/translations](http://unitedutilities.com/translations) 上获取印度语、吉吉拉特语、中文、孟加拉语以及旁遮普语版本的宣传册

此外 - 此单页向客户提供的信息符合我们的运行许可证要求，且已经获得监管机构 OFWAT 的批准。



United Utilities Water PLC,  
Haweswater House, Lingley Mere Business Park, Lingley Green Avenue, Warrington WA5 3LP.  
在英格兰和威尔士注册。注册编号为 2366678.

## 如果您需要联系我们：



跟我们讨论您的水费账单：

如果您未安装水表，请拨打 **0845 746 1100**；

如果您家装有水表，请拨打 **0845 746 2222**

营业时间：周一至周五：上午 8:00 - 下午 8:00；

周六：上午 8:00 - 下午 5:00。

向我们反应供水和排污服务情况：

**0845 746 2200**

营业时间：周一至周五：上午 8:00 - 下午 8:00；

周六：上午 8:00 - 下午 6:00；周日：上午 8:00 - 中午 12:00。

如果您有听力或言语困难，请拨打 **18001**，然后拨打相应号码。



您可以给我们写信，寄送地址为：

**United Utilities, PO Box 459, Warrington WA55 1WB**



或者在线联系我们：

[unitedutilities.com](http://unitedutilities.com)

my  account

您现在就可以在线管理您的水费账户。

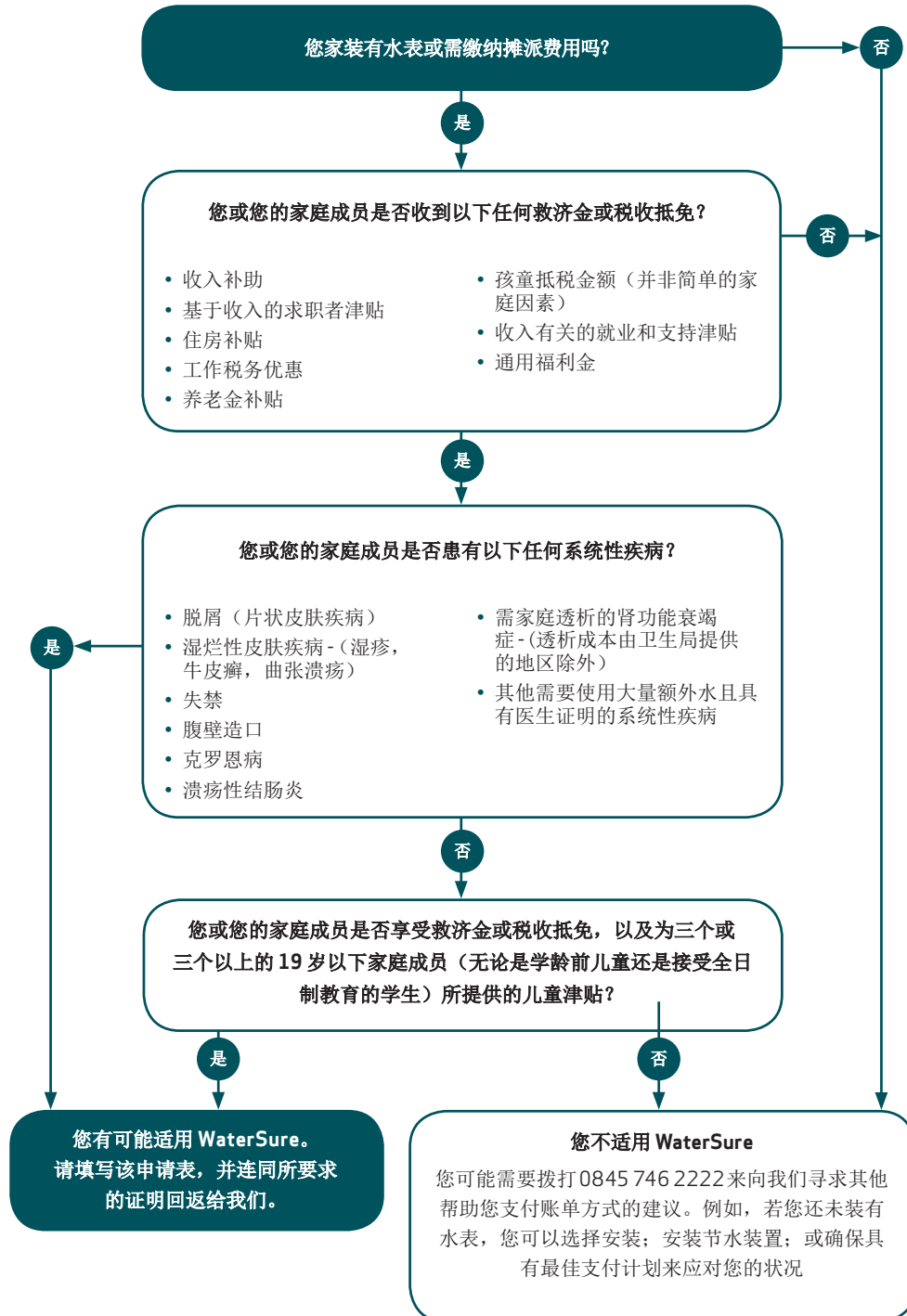
现在就在以下网站注册：[unitedutilities.com/myaccount](http://unitedutilities.com/myaccount)





# WATERSURE SCHEME 计划 您适用吗？

此流程图会帮您确定是否适用该 WaterSure 计划



## 请注意：若您符合以下条件，您将没有资格使用 WaterSure：

- 您不享受任何救济金
- 您的账单不是基于水表读数（除非我们无法在您的居所安装水表且您已经选择支付预计的费用）
- 您使用非手持设备浇灌花园，如洒水器或家用灌溉系统
- 您拥有一个容量超过 10,000 升的自动充气游泳池或池塘

# 如何申请 WaterSure

如果您收入较低且由水表记录用水量, WaterSure 计划可以为您提供帮助。只要您符合以下条件, 我们可限制您的供水及污水排放费用:

- 1 您的供水情况由水表记录 (或由于我们无法在您的居所安装水表, 您支付预计费用)。
- 2 帐单支付人或您家中的其他成员享受**救济金** (合格的福利列表见本页背面) 或**税收抵免**; 此外。
- 3 二选一:
  - a) 有三个或三个以上19岁以下的**家庭成员**, 并因此享有上述救济金和儿童津贴; 或者
  - b) 您, 或您的家庭成员患有**系统性疾病**, 这意味着会使用大量额外的水。

今年 (2013年4月1日到2014年3月31日, WaterSure 计划的**减免费用**为:

	供水	污水排放	总计
每个家庭每年	£193	£213	£406

若您目前的费用高于该数值, 您有资格支付减免后费用。加入 WaterSure 计划后, 若您的真实计量账单低于减免费用, 我们将按最低费用收取。

请注意: 若您未接驳公共污水排放系统以实现地面排水, 我们会将您 2013/2014年的污水排放费用减少到£174。

## 如何申请

- 1 填写申请表, 并连同必要的证明回返给我们。如需任何帮助, 请致电与我们联系。
- 2 水费支付人、救济金受益者和系统性疾病患者 (若非水费单支付人) 均应在申请表上签名。
- 3 我们将会在收到申请的5个工作日内通知您是否与我们的要求相符合。如需更多信息, 我们将会与您联系。
- 4 若您申请失败, 我们会告知您失败原因。
- 5 若您申请成功, 我们会在您的下一个账单中应用 WaterSure 收费表。

## 您填表需要帮助吗?

请拨打我们的帮助热线 **0845 309 3001**

我们乐意以大字版本或不同格式为您提供此信息。

若英语不是您的第一语言, 我们可为您提供北印度语、乌尔都语、古吉拉特语、汉语、孟加拉语、或旁遮普语等版本的表格。

若需更多信息, 请致电我们。

## 需要一些 ExtraCare?

我们可为以下顾客提供一系列免费服务:

- 老年人
- 残疾人
- 重病者
- 视觉、听觉、或学习障碍者

我们的服务包括:

- 通知个人用水中断
- 大字版本、盲文版本以及语音版本账单

我们还为所有客户提供免费的密码方案, 以防止诈骗来电。

请访问我们的网站 [unitedutilities.com/extracare](http://unitedutilities.com/extracare) 或拨打我们的24小时自动单页热线 **0845 303 7711**, 以获取更多信息。

## 支付账单力不从心?

若您在账单支付方面有困难, 请不要默默独自忍受, 尽快拨打 **0845 746 2222** 联系我们。若您享有收入补助, 我们可直接从您的救济金中扣除费用。

# WATERSURE 计划 申请表



此信息用于评估您的要求，绝不会用于其他目的。

## 重要 - 请务必阅读:

为获取 WaterSure 资格，您必须有水表，或支付预计的水费。

您还必须享受至少一项以下所列的救济金。

### 关于救济金或税收抵免

1 您或您的家庭成员是否收到以下任何救济金或税收抵免？请注意：您**必须**享受至少一项以下所列的救济金才可获取 WaterSure 资格。（请勾选所有选项。）

- 收入补助
- 基于收入的求职津贴
- 工作税务优惠
- 孩童抵税金额（不仅仅只是家庭方面）
- 住房补贴
- 养老金补贴
- 收入有关的就业和支持津贴
- 通用福利金

2 请给出收到一项或多项上述救济金或税收抵免人的姓名及国民保险号码。

姓名 .....

国民保险号码

### 备注

1 为获取 WaterSure 资格，您的家庭成员中必须有人享有至少一项所列救济金或税收抵免。

请您**务必**提供一份救济金或税收抵免的**最新“权益通知”**复印件。

救济金的“权益通知”**必须**距颁发时间**不超过一年**，税收抵免的“权益通知”**必须**距颁发时间**不超过六个月**。

若您没有“权益通知”，可联系市政、当地救济金办公室或税收抵免办公室，以获取一份替代物。（请参阅第 3 页‘常用电话’。）

我们无法接受税收抵免年度审评或临时通知，因为不能凭此确认权益。

## 请您务必完成此部分

### 用水账单抬头为?

3 先生  夫人  小姐  女士  其他

4 名 .....

5 姓 .....

6 邮政地址 .....

.....

邮政编码: .....

7 日间联系电话 .....

8 夜间联系电话 .....

移动电话号码 .....

9 用户编号（见水费账单）

若您已经勾选了至少一项上述救济金，下一步该做什么

若您是因系统性疾病而提出申请，请看第 2 页



若您是因家庭成员较多而提出申请，请看第 3 页



## 更多信息:



[unitedutilities.com/watersure](http://unitedutilities.com/watersure)



0845 309 3001

营业时间：  
周一至周五：上午 8:00 - 下午 8:00;  
周六：上午 8:00 - 下午 5:00



United Utilities  
PO BOX 50  
Warrington  
WA55 1AQ

## 若您是因系统性疾病而提出申请，请填写此页

### 需要大量额外用水的系统性疾病

10 请告知我们患有系统性疾病并需大量额外用水的家庭成员姓名

.....

11 您的家庭成员患有以下哪种系统性疾病？（请勾选所有选项。）

- a) 脱屑（片状皮肤疾病）
- b) 湿烂性皮肤疾病（湿疹，牛皮癣，曲张溃疡）
- c) 失禁
- d) 腹壁造口
- e) 需家庭透析的肾功能衰竭症  
（如果用水费用由卫生部门承担，请不要勾选）
- f) 克罗恩病
- g) 溃疡性结肠炎
- h) 其他需大量额外用水的系统性疾病  
（请告知我们该系统性疾病的名称）

.....

.....

12 请告知我们了解该系统性疾病的医生或医院会诊医师的姓名及地址。

姓名 .....

地址 .....

.....  
邮政编码 .....

诊所或医疗中心公章（可选填）

### 备注

10 请告知我们系统性疾病患者的姓名。

11 请告知我们患者所患系统性疾病（勾选所有相关方框）。

**重要 - 若您勾选了 a) 至 g) 项中所列疾病之一，请为我们提供一份重复处方单复印件或医生证明，以说明您的状况及需大量额外用水的原因。您可从诊疗室、诊所或医院获取重复处方单复印件或医生证明的。若您没有处方或证明，请为我们提供其他可证明您患有系统性疾病证据，以及其他可解释您需要大量额外用水原因的证明。**

或 若您勾选了 h) 项 ‘其他系统性疾病’，请务必随附一份医生证明，或一封来自全科医生或医院会诊医师的信件。该信件或证明须涵括：

- 患者姓名；
- 所患系统性疾病名称及该疾病需大量用水的原因；
- 该证明或信件的签发日期；以及
- 该全科医生或会诊医师的姓名、职位以及地址。

12 请告知我们可以联系谁来确认该系统性疾病（例如，医生或医院会诊医师）。

## 若您是因家庭成员较多而提出申请，请填写此页

此部分针对有三个或三个以上未满 19 岁孩子的家庭。

- 13 我确认，我或我的家庭成员享受救济金或税收抵免（具体见问题 1），并且为一直与我们同住的三个或三个以上未满 19 岁（无论是学龄前儿童还是接受全日制教育的学生）的儿童申请了儿童津贴。  
 请勾选。

- 14 请写出这些儿童的全名和出生日期

姓名	出生日期
.....	/ /
.....	/ /
.....	/ /
.....	/ /
.....	/ /

(若需要，请另加一页纸填写。)

### 备注

- 13 如果水费单地址住有三个或三个以上申请有儿童津贴的儿童，您应勾选此方框。

- 14 请提供每个儿童的全名及出生日期。

请您**务必**为每个所列儿童提供一份最新儿童津贴‘权益通知’（表 DL84 (TS)）的复印件。

若找不到您的儿童津贴‘权益通知’，请致电儿童福利中心。（请参阅‘常用电话’。）

儿童津贴‘权益通知’须涵括申请者详细地址信息，且距颁发日期不得超过 12 个月。

### 常用电话

供水公司	United Utilities PO Box 50 Warrington WA55 1AQ 电话: 0845 309 3001
------	--

您可从以下机构获取一份替代物或最新‘权益通知’：

救济金或税收抵免名称	机构
• 收入补助 • 求职津贴 • 养老金补贴 • 收入有关的就业和支持津贴 • 通用补助金	请联系当地就业中心办公室或救济金办公室
• 工作税收抵免 • 儿童税收抵免	税收抵免热线电话：0845 300 3900
• 住房补贴 • 地方政府税津贴	如需更多信息，请致电当地主管机构（市政厅）
• 儿童津贴	儿童津贴热线电话：0845 302 1444

## 请您务必填写此页

### 声明

我所填写的信息已尽我所能保持正确，我明白如果我提供虚假信息，你方可以拒绝我的申请。

若我的情况有变且该变动可能影响到我的申请，我会立即告知你方。

我允许我的救济金或税收抵免机构向你方提供详细信息以支持我的申请。

若我是因系统性疾病而提出要求，我允许了解该系统性疾病的医学专业人员向你方提供有关信息以及我大量使用水的原因，从而便于你方确认我所提供的信息。

若我在另一个公司支付排污费用，我允许你方转交我所提供的信息，以便在WaterSure计划中考虑我的排污费用。

**警告** 若您故意向我方提供误导性信息，则属违法行为，我方可以起诉。

我确认以下内容：

- 我的家庭成员之一符合WaterSure计划中的帮助条件。
- 我仅使用软管或喷壶来浇灌我的花园。
- 我家未安装容量超过10,000升水的自动充水游泳池或池塘。
- 我未收到任何来自卫生部门的有关水费的帮助。

签名（水费单付款人）

日期

救济金享受人或系统性疾病患者（若非水费单付款人）签名。此签名用于数据保护。

签名

请注意：由于我方无法将东西寄还给您，请寄送支持性文件复印件（非原件）。若没有充分的支持性证明，我们无法处理您的申请，这将会耽误您通过该计划。

请将已填写的表格及其他信息（请参阅清单）发送至：

**United Utilities**  
PO Box 50  
Warrington  
WA55 1AQ

请记住在您的申请表中随附支持性材料复印件

### 清单

**(i) 若您因家庭成员较多而提出申请：**

- 我已随附在该申请表首页勾选的合格救济金之一的证明并且
- 我已随附每个孩子的儿童津贴证明

**(ii) 若您因系统性疾病而提出申请：**

- 我已随附在该申请表首页勾选的合格救济金之一的证明并且
- 我已随附导致用水大量增加的系统性疾病的证明（仅勾选符合您的项）：
- 我在问题11中已勾选(a-g)，且已随附一份处方单复印件或医生证明。
- 我在问题11中已勾选(h)，且已随附一封全科医生或医院会诊医师信件，以确认该系统性疾病需大量用水。

**您是怎么知道WaterSure的？**

- 单页
- 朋友或亲戚推荐
- 我们的网站
- 公民咨询处
- 水费单
- United Utilities员工推荐（即，当您致电我们电话服务中心时）
- 当地医院
- 其他（请指明）



### 关于我们

United Utilities是North West的水公司。我们每天保证7百万客户的水龙头和卫生间用水。从Crewe到Carlisle，我们在幕后辛勤工作以确保您的生活用水供给顺畅。

United Utilities Water PLC, Haweswater House, Lingley Mere Business Park, Lingley Green Avenue, Warrington WA5 3LP.  
在英格兰和威尔士注册。注册编号为2366678。