

LUNGSOD NG SIMI VALLEY - PATAKARAN

PAGHINTO NG RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

I. LAYUNIN

Ang layunin ng Patakaran para sa Paghinto ng Residensyal na Serbisyo ng Tubig Dahil sa Hindi Pagbabayad (Patakaran) ay upang sumunod sa mga iniaatas ng SB 998 na kilala bilang "Water Shutoff Protection Act" ("Batas ng Proteksyon sa Pagputol ng Tubig"), na binabago ang mga kasalukuyang gawi at pamamaraan ng Lungsod hinggil sa hindi pagbabayad para sa serbisyo sa tubig para sa mga residensyal na customer.

Maaaring matagpuan ang Patakarang ito online sa

<https://www.simivalley.org/departments/administrative-services/customer-services/utility-billing>.

II. MGA WIKA

Mababasa ang Parakarang ito sa Ingles, Espanyol, Tsino, Tagalog, Vietnamese, Koreano, at Arabe, at sa anumang iba pang wikang sinasalita ng hindi bababa sa 10% ng mga taong naninirahan sa lugar na siniserbisuhan ng tubig sa Lungsod. Maaaring ipagkaloob ang pisikal na kopya ng Patakaran kapag hiniling.

III. IMPORMASYON SA PAKIKIPAG-UGNAYAN AT MGA ORAS

Para sa impormasyon tungkol sa account ng mga serbisyo ng utilidad ng tubig ng Customer, upang gumawa ng mga kaayusan para sa mga opsyon sa pagbabayad upang maiwasan ang paghinto ng residensyal na serbisyo ng utilidad na tubig, o para sa mga katanungan tungkol sa Patakarang ito, mangyaring makipag-ugnay sa:

**CITY OF SIMI VALLEY
CUSTOMER SERVICES DIVISION**

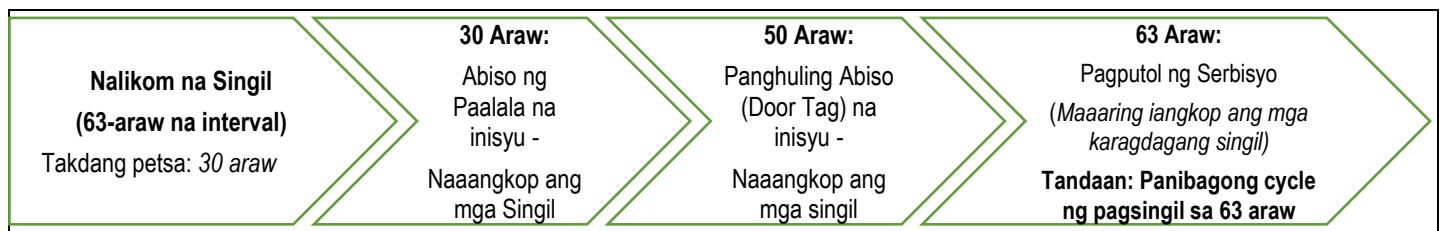
(805) 583-6736

**Para sa mga Serbisyo Pagkatapos ng Regular na Oras ng Tanggapan, mangyaring tumawag sa
(805) 504-2708**

Mga Oras ng Tanggapan sa City Hall: Lunes hanggang Biyernes, 7:30 A.M. hanggang 5:30 P.M. PST, hindi kabilang ang mga Holiday.

IV. TIMELINE NG PAGSINGIL

Ginagamit ng Lungsod ang sistema ng pagsingil na kada dalawang buwan para sa residensyal na serbisyo para sa utilidad na tubig. Maliban kung partikular na tinukoy sa ibang paraan, ang mga araw ay binibigyang kahulugan bilang mga araw ng kalendaryo. Ang timeline sa-isang-sulyap para sa residensyal na utilidad na tubig at mga aksyon para sa hindi pagbabayad ay ipinapakita sa ibaba:



V. PAGESINGIL AT MGA TAKDANG PETA SA NG PAGBABAYAD

- A. **Petsa ng Pagsingil:** Ang mga singil para sa mga serbisyo ng utilidad na tubig ay iniisyu sa mga residensyal na customer (Customer) kada animnapu't tatlong (63) araw. Ang Petsa ng Pagsingil ay binibigyan ng kahulugan bilang petsang inisyu ang singil at makikita sa invoice ng Customer. Ang mga singil ay nakatakdang bayaran at mababayaran sa pagtanggap nito.
- B. **Abiso ng Paalala:** Ang singil na hindi nabayaran pagkatapos ng tatlumpung (30) araw mula sa Petsa ng Pagsingil ay itinuturing na lampas na sa itinakdang panahon ng pagbabayad. Sa puntong ito, isang nakasulat na abiso ng paalala (Abiso ng Paalala) ang ipapadala sa Customer sa pamamagitan ng Koreo ng Estados Unidos. Ang Customer ay mayroong sampung (10) araw mula sa petsa ng Abiso ng Paalala upang bayaran ang balanseng dapat bayaran, kabilang ang anumang mga singil sa pagkadelingkwente, nang buo.

Ang Abiso ng Paalala ay dapat ipadala sa address na pangkoreo na nakatalaga sa account ng Customer. Kung magkaiba ang address na pangkoreo at ang ari-arian kung saan ipinagkakaloob ang serbisyo ng tubig, ipapadala rin ang katulad na Abiso ng Paalala sa siniserbisuyhang address at nakaukol sa "okupante". Ang Abiso ay maglalaman ng:

1. Pangalan at address ng customer;
2. Halagang dapat bayaran na lampas na sa itinakdang panahon;
3. Petsa kung saan ang kabayaran o mga pagsasaayos ng kabayaran ay iniaatas upang iwasan ang paghinto ng serbisyo;
4. Paglalarawan ng mga opsyon upang maiwasan ang paghinto ng serbisyo;
5. Paglalarawan ng proseso ng pagrerepaso, hindi pagsang-ayon, pag-aayos ng singil, o pag-apela ng desisyon sa singil;
6. Impormasyon sa pakikipahg-ugnayan ng Lungsod.

Walang inaakong responsibilidad ang Lungsod para sa impormasyon sa pakikipag-ugnayan na hindi pinanatiling nasa panahon ng Customer, o kung hindi nakapaghatid ng abiso ang serbisyon pangkoreo. Kung ang Abiso ng Paalala ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi maipapadala, gagawa ng bawat pagsusumikap ang Lungsod upang makipag-ugnay sa Customer sa pamamagitan ng numero ng teleponong ibinigay sa file.

- C. **Panghuling Abiso:** Ang isang Singil na hindi nabayaran ng limampung (50) araw mula sa Petsa ng Pagsingil ay magkakaroon ng door tag na ilalagay sa lokasyon ng ari-arian (Panghuling Abiso). Ang Panghuling Abiso ay kabibilangan ng impormasyon tungkol sa mga halagang dapat bayaran na lampas na sa itinakdang panahon, mga singil at multa na iniaatas upang ipanumbalik ang account sa kasalukuyang status, at ang petsa ng iminumungkahing pagputol ng tubig (Petsa ng Pagputol ng Tubig). Isang kopya ng Patakarang ito ang ibibigay rin sa Customer, kung ibinalik ang Abiso ng Paalala bilang hindi maipapadala. Ang Customer ay mayroong pitong (7) araw ng tanggapan mula sa petsa ng Panghuling Abiso upang bayaran ang balanseng dapat bayaran, kabilang ang anumang mga singil sa pagkadelingkwente, nang buo.

VI. MGA PARAAN NG PAGBABAYAD

- A. **Koreo:** Mangyaring gawing mababayaran ang mga tseke sa City of Simi Valley, at isama ang remit na bahagi na may kabayaran sa sobre sa:

City of Simi Valley
P.O. Box 511363
Los Angeles, CA 90051-7918

- B. **Nang Personal:** Maaaring dalhin ng customer ang buong singil na may remit na bahagi sa Customer Services Division (Dibisyon ng mga Serbisyo sa Customer) sa:

City of Simi Valley
2929 Tapo Canyon Road
Simi Valley, CA 93063

- C. **Telepono:** Maaaring magbayad sa pamamagitan ng telepono 24 na oras sa isang araw sa pamamagitan ng pagtawag sa (855) 288-1492 (walang bayad). Tinatanggap ng Lungsod ang Visa, MasterCard, Discover o Checking Account.
- D. **Online:** Maaaring magbayad online sa www.simivalley.org/onlinebiller, o sa pamamagitan ng bill pay/online system ng bangko ng Customer. Kapag itinatagap ang City of Simi Valley bilang babayaran ng Customer, siguraduhing kasama ang buong numero ng account ng City of Simi Valley.
Ang mga customer na magbabayad sa pamamagitan ng website ng Lungsod ay aabutin ng hanggang tatlong (3) araw ng tanggapan para sa pagtanggap at pagproseso. Ang mga customer na magbabayad sa pamamagitan bill pay/online system ng kanilang bangko ay dapat repasuhin ang tinatayang petsa ng paghahatid ng bangko upang magaratiyang natatanggap ng Lungsod ang mga halagang dapat bayaran bago lumampas ang deadline sa pagbabayad.
- E. **"City Payments"/Night Drop Box:** Maaaring ihulog ang kabayaran sa "City Payments/Night Drop Box (Dropbox) na matatagpuan sa harap ng City of Simi Valley Public Library, katabi ng mga drop box para sa mga aklat ng Library. Ang mga kabayaranang hinuhulog sa Dropbox ay dapat samahan ng tseke o money order ng Customer, na babayaran sa City of Simi Valley, at ng remit na bahagi ng singil. Ang mga kabayaranang hinuhulog sa Dropbox o sa labas ng mga oras ng tanggapan, o pagkatapos ng 7:30 A.M. ay kokolektahin sa susunod na araw ng tanggapan.

Kinukuha ang kabayaran sa petsa ng pagtanggap ng Lungsod at hindi sa petsang minarkahan ng koreo. Maaaring makipag-ugnay ang customer sa Customer Services Division sa (805) 583-6736 bago lumampas ang 4:00 p.m. kung naniniwala ang Customer na hindi darating ang kabayaran bago sumapit ang itinakdang deadline upang humiling ng ekstensyon.

VII. MGA SINGIL

- A. **Mga Ibinalik na Kabayaran:** Sa pagtanggap ng ibinalik na kabayaran, isasaalang-alang ng Lungsod ang delinkingweng account. Ang mga ibinalik na pagbabayad ay sasailalim sa singil sa ibinalik na item, alinsunod sa iskedyul ng singil sa serbisyo sa pagkadelingkwente.
- B. **Mga Singil sa Nahuling Pagbabayad:** Ang mga balanseng lampas na itinakdang panahon ng pagbabayad ay sasailalim sa singil sa nahuling pagbabayad, alinsunod sa iskedyul ng singil sa serbisyo sa pagkadelingkwente.

- C. **Mga Singil sa Pagputol at Muling Pagpapakabit:** Ang mga singil sa pagputol at muling pagpapakabit ay tatasahin, alinsunod sa iskedyul ng singil sa serbisyo sa pagkadelingkwente.
- D. **Mga hindi pagbabayad nang sapat:** Ang anumang hindi pagbabayad nang sapat ay ituturing na delingkwente. Sa lahat ng kaso, ang hindi pagbabayad nang sapat o hindi pagbabayad ay sasailalim sa singil sa pagkahuli.

VIII. PAGBABAWAL LABAN SA PAGHINTO NG RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG

- A. Hindi puputulin ng Lungsod ang residensyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad kung ang lahat ng kondisyon sa ilalim ng [§ XIII. EKSEMSYON](#) ay natugunan. Kung maipapakita ng Customer ang kanyang pagiging karapat-dapat, maghahandog ang Lungsod ng isa o higit pa sa mga sumusunod na opsyon:
1. Amortisasyon ng hindi nabayaranang balanse;
 2. Pagsali sa isang alternatibong iskedyul ng pagbabayad;
 3. Bahagi o buong pagbawas sa hindi nabayaranang balanse na babayaran nang walang mga karagdagang singil sa ibang mga nagbabayad;
 4. Pansamantalang pagpapaliban ng bayad.
- B. Ang mga naturang kahilingan ay maaaring gawin sa paraang nakasulat, at dapat kabilangan ng lahat ng kaukulang dokumento na inireperensya sa ilalim ng [§ XIII. MGA EKSEMSYON](#), at nakaukol sa Superbisor ng mga Serbisyo para sa Customer, o kanyang Itinalaga. Sa Direksyon ng Direktor ng mga Serbisyong Pang-administratibo, ang Superbisor ng mga Serbisyo para sa Customer, o kanyang itinalaga, ay magpapasya sa pagtatasa ng kahilingan, pag-aaral ng mga dokumento, at pagbibigay ng pinakamabisang opsyon sa Customer.
- C. Hindi maaaring humiling ang isang Customer ng paunti-unting pagbabayad sa mga delingkwenteng halaga nang mahigit sa isang beses sa panahon ng labindalawang (12) buwan. Ang lahat ng singil sa hinaharap ay mababayaran kapag itinakda. Ang hindi pagsunod sa mga tuntunin sa alinman sa nakareperensyang opsyon ng pagbabayad sa itaas ay magreresulta sa pag-iisyu ng Panghuling Abiso.

IX. MGA HINDI PANGSANG-AYON SA SINGIL AT APELA

- A. Ang mga hindi pagsang-ayon sa singil ay dapat isumite sa paraang nakasulat na nakaukol sa atensyon ng Superbisor ng mga Serbisyo para sa Customer sa:

EMAIL: UtilityBilling@SimiValley.org

KOREO: City of Simi Valley
Customer Services Division
2929 Tapo Canyon Road
Simi Valley, CA 93063-2117

- B. Maaaring iapela ng Customer ang desisyon ng Superbisor ng mga Serbisyo para sa Customer, at isumite ang kahilingan para sa pagrerepaso sa Director ng mga Serbisyong Pang-administratibo sa paraang nakasulat, sa email o address sa itaas. Ang mga naturang

kahilingan ay dapat isumite sa loob ng labinlimang (15) araw mula sa petsa ng pagpapasya ng Superbisor ng Serbisyo para sa Customer.

- C. Ang isang customer na ginagamit ang kanyang karapatang mag-apela ay hindi mapuputulan ng serbisyo sa tubig para sa hindi pagbabayad habang nakabinbin ang apela o pag-aaral sa apela.
- D. Hindi maaaring iapela ng isang Customer ang mahigit sa 3 singil sa loob ng 12-buwang panahon.
- E. Ang pagpapasya ng Direktor ng mga Serbisyong Pang-administratibo ay pinal.

X. PAGPUTOL NG SERBISYO SA TUBIG DAHIL SA HINDI PAGBABAYAD

Puputulin ng Lungsod ang serbisyo sa tubig sa pamamagitan ng pagpatay, at sa karamihan sa mga kaso, pag-lock ng metro. Kung ipinadala ang kawani ng Lungsod para sa pagputol, maaaring singil ang Customer sa sistema ng pagsingil pisikal mang pinatay o hindi ang metro.

Hindi pinahihintulutan ang field personnel na mangolekta ng kabayaran. Para sa mga katanungan tungkol sa mga pinutol na serbisyo, makipag-ugnay sa City of Simi Valley, Customer Services Division sa (805) 583-6736 sa mga regular na oras ng trabaho. Maaaring gumawa ng eksemsyon, gaya ng nakasaad sa [§ XIII. MGA EKSEMSYON](#).

XI. PAGBABALIK NG SERBISYO NG TUBIG

Upang maibalik ang naputol na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad, dapat bayaran ng Customer ang lahat ng hindi nabayarang halaga at mga singil sa pagkadelingkwento nauugnay sa serbisyo ng pagputol at muling pagpapakabit. Ang lahat ng tinasang singil ay dapat bayaran bago maibalik ang serbisyo.

Ang mga kabuuang singil para sa pagputol at muling pagpapakabit sa panahon ng mga regular na oras ng tanggapan ay sasailalim sa iskedyul ng singil sa serbisyo sa pagkadelingkwente. Ang mga regular na oras ng tanggapan ay Lunes hanggang Biyernes, 7:30 A.M hanggang 5:30 P.M. PST, hindi kabilang ang mga holiday. Ang mga pagbabayad nang personal upang maibalik ang mga serbisyo ay maaaring gawin mula Lunes hanggang Biyernes, sa pagitan ng 7:45 A.M. hanggang 4:00 P.M. PST. Kung natanggap ang kabayaran pagkatapos ng 4:00 P.M., hindi muling maikakabit ang serbisyo hanggang sa susunod na araw ng tanggapan. Maaaring ibalik ang serbisyo sa parehong araw ng tanggapan, pagkatapos ng 4:00 P.M. sa pamamagitan ng pagbabayad ng singil para maibalik ang serbisyo pagkatapos ng mga oras ng tanggapan (iskedyul ng singil sa serbisyo sa pagkadelingkwente) sa panahon ng mga regular na oras ng tanggapan.

Ang serbisyo ng tubig na binuksan ng sinumang tao maliban sa kawani ng Lungsod, o nang walang pahintulot, ay magsasailalim sa account ng Customer sa mga multa o mga karagdagang singil, gaya ng singil sa lock o singil upang palitan ang lock.

XII. ABISO SA MGA RESIDENSYAL NA NANGUNGUPAHAN/OKUPANTE

The City shall inform an adult tenant/occupant of the delinquent balance, by means of a door tag (Final Notice) and including this Policy, on the fiftieth (50th) day prior to water service being disconnected. Maaaring maging kasama sa door tag ang impormasyon tungkol sa halagang dapat bayaran, mga singil na iniaatas upang ibalik ang account sa kasalukuyang status, at Petsa ng Pagputol ng Tubig.

Ipapaalam ng abiso sa nangungupahan/okupanteng nasa hustong gulang na sila ay may karapatang maging Customer ng Lungsod, nang hindi inaatasang bayaran ang itinakdang halaga sa delingkwenteng account, kung sumasang-ayon sila sa mga tuntunin at kondisyon ng serbisyo, at sumasang-ayong akuin ang responsibilidad sa pananalapi para sa mga susunod na singil para sa serbisyo ng tubig sa address na iyon. Upang maipagliban ang halagang dapat bayaran sa delingkwenteng account ng may-ari ng ari-arian, tagapamahala, nagpapaupa, o ahente para sa bagong Customer, ang mga nangungupahan/okupanteng nasa hustong gulang ay dapat magbigay ng pagpapatunay ng pangungupahan sa anyo ng pinirmahang kasunduan ng lease o pag-upa, kasama ang may-ari ng ari-arian, tagapamahala, nagpapaupa, o ahente.

XIII. MGA EKSEMSYON

Hindi puputulin ng Lungsod ang residensyal na serbisyo ng tubig dahil sa hindi pagbabayad kung ang lahat ng sumusunod na kondisyon ay matutugunan:

- A. Ang Customer, o nangungupahan sa Customer, ay magsusumite sa Lungsod ng sertipikasyon ng isang primary care provider (pangunahing tagapagkaloob ng pangangalagang pangkalusugan), dahil ang terminong iyon ay binibigyang kahulugan sa subtalaga (A) ng subtalata (1) ng subdibisyon (b) ng Seksyon 14088 ng Kodigo ng Kapakanan at mga Institusyon, na ang pagputol ng serbisyo ng tubig ay banta sa buhay ng, o nagbibigay ng seryosong banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente sa pasilidad kung saan ipinagkakaloob ang residensyal na serbisyo sa tubig; at
- B. Ipinapakita ng Customer na hindi niya kayang bayaran ang residensyal na serbisyo ng tubig sa loob ng normal na billing cycle ng sistema ng tubig ng Lungsod. Ituturing na hindi kayang bayaran ng Customer ang residensyal na serbisyo ng tubig sa loob ng normal na billing cycle ng Lungsod kung ang sinumang miyembro ng sambahayan ng Customer ay kasalukuyang tumatanggap ng tulong mula sa CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, Supplemental Security Income/State Supplementary Payment Program, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o ipinahayag ng Customer na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsyento ng pederal na antas ng kahirapan; at
- C. Pumapayag ang Customer na pasukin ang isa sa mga opsyon gaya ng nakasaad sa [§ VIII. PAGBABAWAL LABAN SA PAGHINTO NG RESIDENSYAL NA SERBISYO NG TUBIG, A.](#) upang maiwasan ang paghinto ng residensyal na serbisyo ng tubig na hinahandog ng Lungsod, kaugnay ng lahat ng delingkwenteng singil.
- D. Dapat ibigay ng Customer ang mga dokumento sa Lungsod bilang pagsuporta sa kanilang status na A. at B. sa itaas.

XIV. EMERHENSYANG SERBISYO SA TUBIG

Para sa mga emerhensyang nangyayari sa labas ng mga oras ng tanggapan, mangyaring tumawag sa City of Simi Valley Emergency Service sa (805) 504-2708 sa mga regular na oras ng tanggapan.

XV. PAG-UULAT NG MGA INIAATAS

Mag-uulat taun-taon ang Lungsod ng bilang ng mga pagputol ng residensyal na serbisyo dahil sa kawalan ng kakayahang magbayad sa website ng Lungsod at sa Lupon ng Pagkontrol ng Mapagkukunan ng Tubig ng Lungsod.

XVI. MGA LIMITASYON

Wala sa Patakarang ito ang nagbabawal, naglilimita, o sa ibang paraan, nag-aalis sa kakayahan ng Lungsod na putulin ang serbisyo ng Customer para sa mga dahilang bukod sa mga hayagang isinaad sa Patakarang ito, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, mga hindi awtorisadong aksyon ng Customer.