

西米谷市 – 政策

因未付款中斷居民供水服務

I. 目的

「因未付款中斷居民供水服務的政策」（簡稱「政策」）旨在按照 SB 998（稱為「供水中斷保護法」）的要求對本市有關未付款居民用戶供水服務的現行做法和程序作出修訂。

可在以下網站查閱此項政策：<https://www.simivalley.org/departments/administrative-services/customer-services/utility-billing>。

II. 語言

本項政策有以下語言版本：英語、西班牙語、中文、他加祿語、越南語、韓語和阿拉伯語以及本市供水區內至少 10% 的居民所說的任何其他語言。可應請求提供此項政策的印刷文本。

III. 聯繫資訊與服務時段

如需瞭解用戶供水服務帳戶的資訊、安排付款方式以免中斷居民供水服務或對此項政策有疑問，請聯繫：

CITY OF SIMI VALLEY
CUSTOMER SERVICES DIVISION
電話：(805) 583-6736

服務時段以外時間，請電洽：**(805) 504-2708**

市政廳前臺服務時段：星期一至星期五美西時間上午 7:30 至下午 5:30（不包括節假日）。

IV. 賬單期限

本市對居民供水服務採用雙月收費系統。除非另行說明，天數的定義為日曆日。以下是居民水費帳目重要日期一覽表和針對不付款行為採取的措施：



V. 賬單和付款截止日期

- A. **賬單日期**：每六十三（63）天會向居民用戶發出供水服務賬單。賬單日期定義為賬單發出的日期，會在用戶賬單中顯示。賬單在收到後即應支付。
- B. **提醒通知**：賬單日期三十（30）天後未付被視為逾期未付。此時，會透過普通郵件向用戶發出一份書面提醒通知（簡稱「提醒通知」）。用戶應在提醒通知日期後十（10）天內全額支付未付餘額，包括任何拖欠費。

會將提醒通知寄至用戶賬戶中指定的郵寄地址。如果郵寄地址與供水服務的物業地址不同，還應將一份複製的提醒通知寄至供水服務地址，收件人為「居住者」。該通知應包括：

1. 用戶的姓名和地址；
2. 逾期未付金額；
3. 為避免服務中斷需要付款或作出付款安排的日期；
4. 避免服務中斷的選擇方法說明；
5. 審查、爭議、調整帳單或對帳單決定提出上訴程序的描述；
6. 市政府聯繫資訊。

對於用戶未及時更新的聯繫資訊，或者郵局未能送交通知，本市不承擔任何責任。如果提醒通知因無法送達由郵局退回，本市應盡一切努力透過記錄中提供的電話號碼與用戶聯繫。

- C. **最後通知**：自賬單日期起五十（50）天未付的賬單將導致在物業所在地點掛門標籤（最後通知）。最後通知將包括有關逾期金額、帳戶恢復到當前狀態所需繳納的費用和收費以及擬議的停水日期資訊。如果提醒通知因無法遞送而退回，還會向用戶提供一份此政策文本。自最後通知日期起，用戶將有七（7）個工作日可支付未付清的餘額，包括全額拖欠費。

VI. 付款方法

- A. **郵寄地址**：支票抬頭請開：City of Simi Valley，並請隨附賬單回郵部分，與支票一起放入信封內，寄至：

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

- B. **親自送交**：用戶必須將整份賬單（連同回郵部分）帶到市政府用戶服務部，地址：

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

- C. **打電話**：全天 24 小時均可打電話付款，電話號碼 (855) 288-1492（免費電話）。本市接受 Visa、MasterCard、Discover 或支票賬戶付款。
- D. **網上付款**：可在網站 www.simivalley.org/onlinebiller 付款，或透過用戶銀行賬單付款服務/網上系統付款。將西米谷市設為收款人時，請確保包括完整的西米谷市帳號。透過本市網站付款的用戶最多需要等候三（3）個工作日款項才能收訖和處理。透過銀行帳單付款服務/網上系統付款的用戶應查看銀行的預計交付日期，以確保本市在付款截止日期之前收到未償還的款項。
- E. **「本市付款」/夜間付款箱**：付款可放入西米谷市公共圖書館前的「本市付款」/夜間付款箱內，該付款箱在圖書館還書箱旁。放入付款箱內的付款應包括用戶的支票或匯票（收款人為：City of Simi Valley）以及賬單付款回郵部分。在非工作日或早上 7:30 以後放入付款箱的付款將在下一個工作日取走。

付款在本市收到之日入賬，而不是根據郵戳日期入賬。如果用戶認為付款在規定的截止日期之前不能寄到，則必須在下午 4:00 之前打電話與用戶服務部聯繫，要求延長期限，電話號碼 (805) 583-6736。

VII. 收費

- A. **無法兌現的支票**：收到無法兌現的支票後，本市將該帳戶視為拖欠賬戶，會按照拖欠服務費率收取拖欠付款費。
- B. **延遲付款費**：根據拖欠服務費率對逾期未付餘額收取延遲付款費。
- C. **斷水和重接費**：將根據拖欠服務費率收取斷水和重接費。
- D. **欠付額**：任何欠付額將被視為拖欠額。在所有的情況下，將對欠付額或未付額收取延遲付款費。

VIII. 禁止中斷居民供水服務

- A. 如果用戶符合 [第 XIII 款 — 豁免](#) 規定的所有條件，市政府不會因不付款中斷居民供水服務。如果用戶無法證明其資格，市政府將提供以下一種或多種選擇方案：
 - 1. 未付餘額分期付款；
 - 2. 參加替代付款計劃；
 - 3. 部分或全部免除的未償還餘額，而無需讓其他用戶支付額外費用；
 - 4. 臨時延遲付款。
- B. 此類請求可以書面形式提出，必須包括 [第 XIII 款 — 豁免](#) 中要求的所有相關文件，並寄給用戶服務經理或其指定代表。根據行政服務部主管的指示，用戶服務經理或其指定代表應有權評估請求和審查文件，並向用戶提供最可行的選擇方法。
- C. 用戶不得在十二（12）個月內再次要求對拖欠費用分期付款。所有今後的賬單均應到期即付。不遵守以上任何付款選擇方法條款將導致發出最後通知。

IX. 賬單爭議與上訴

- A. 賬單爭議必須以書面形式寄給用戶服務經理，地址：

電子郵件： UtilityBilling@SimiValley.org

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

- B. 用戶可對用戶服務經理的決定提出上訴，按照以上電子郵件或郵寄地址向行政管理服務部主管提交書面審查申請。此類申請必須在用戶服務經理作出決定日期後十五（15）天內提交。
- C. 在用戶行使自己的上訴權利或等待審查期間，不得因未付款中斷用戶的供水服務。

D. 用戶在 12 個月期間不得對三份以上賬單提出上訴。

E. 行政管理服務部主管的決定是最終決定。

X. 因未付款中斷供水服務

本市將採用關閉供水線路的方法中斷供水服務，在大多數情況下將鎖閉水錶。如果派遣本市工作人員中斷供水服務，則無論水錶是否已實際關閉，均可能在計費系統中向用戶收取斷水費。

前往用戶住宅的工作人員不得收取付款。如有關於中斷供水服務的問題，請在正常工作時間內電洽西米谷市用戶服務部，電話號碼 (805) 583-6736。如同[第 XIII 款 - 豁免](#) 中所述，可能作出豁免決定。

XI. 恢復供水服務

如需恢復因未付款導致的中斷供水服務，用戶須支付與中斷供水和重新連接相關的所有逾期金額和拖欠費用。在恢復服務之前必須支付所有罰款。

在正常工作時段中斷供水服務和重新連接的總費用將按照拖欠服務費率表計算。正常工作時段為星期一至星期五美西時間上午 7:30 至下午 5:30（不包括節假日）。可在星期一至星期五美西時間上午 7:45 至下午 4:00 之間接收恢復供水服務用戶親自遞交的付款。如果在下午 4:00 之後收到付款，則需要等到下一個工作日才能恢復供水服務。如果用戶希望在正常工作時段外恢復供水並在正常工作時段內為此支付費用（依照拖欠服務費率表而定），則可在同一個工作日下午 4:00 後恢復供水。

如果本市指定工作人員以外的任何人或未經授權的任何人開啟供水服務，會對用戶的帳戶處以罰款或收取額外費用，例如鎖定費和換鎖費。

XII. 向居民租戶/居住者發出的通知

本市應在中斷供水服務前第五十（50）天，透過掛門標籤（最後通知）的方式將拖欠餘額通知成年租戶/居住者，同時應提供此政策文本。該門標籤將包括有關逾期金額、使帳戶恢復到當前狀態所需的費用及停水日期的資訊。

該通知應告知成年租戶/居住者，如果他們同意服務條款和條件，並願意對該住址的後續收費承擔財務責任，則有權成為本市用戶，無需支付拖欠賬戶上的應付金額。為了免除新用戶的欠款業主、經理、房東或代理人帳戶上的欠款，成年租戶/居住者必須提供承租證明，即提供與業主、經理、房東或代理人簽署的租約或租賃協議。

XIII. 豁免

如果滿足以下所有條件，本市不得因未付款中斷居民供水服務：

- A. 用戶或用戶的租戶向本市提交初級保健提供者（該術語的定義見《福利與公共機構法典》第 14088 節 (b) 分節第 (1) 段第 (A) 分段）出具的證明，說明中斷居民供水服務將危及接受供水服務物業中居民的生命或對其健康和 safety 構成嚴重威脅；並且

- B. 用戶證明自己在經濟上無力在本市供水系統正常計費周期內支付居民供水服務費用。如果用戶家庭的任何成員目前是以以下計劃的接受者：CalWORK、CalFresh、普通援助（general assistance）、Medi-Cal、補充安全收入（SSI）/州補充付款計劃、或加州婦女、嬰兒和兒童特殊補充營養計劃、或用戶聲明家庭的年收入低於聯邦貧困線 200%，則該用戶在財務上被視為無力在本市正常計費周期內支付居民供水服務費用；並且
- C. 用戶願意就拖欠費用採用[第 VIII 條 — 禁止中斷居民供水服務 A 項](#)中所述的一種選擇方法，避免中斷居民供水服務。
- D. 用戶必須向本市提供證明以上 A 項和 B 項狀況的文件。

XIV. 緊急情況供水服務

如果在工作時段以外發生緊急情況，請在正常工作時段電洽西米谷市緊急服務部，電話號碼 (805) 504-2708。

XV. 報告要求

本市應每年在本市網站上並向州水資源管理委員會報告因無力付款中斷居民供水服務的數目。

XVI. 限制

除此項政策中明確解釋的原因（包括但不限於未經授權的用戶行為），此項政策中亦無任何內容限制或以其他方式損害本市向用戶中斷供水的權力。