

## سياسة مدينة سيمي فالي (City of SIMI VALLEY)

### إيقاف خدمة إيصال المياه للمباني السكنية بسبب عدم تسديد الدفعات

#### أولاً: الغرض

إن الغرض من سياسة إيقاف خدمة إيصال المياه للمباني السكنية بسبب عدم تسديد الدفعات (السياسة) هو الامتثال لمتطلبات قانون SB 998 والمعروف بـ"قانون حماية قطع المياه" المعدل لممارسات المدينة وإجراءاتها الحالية والمعنية بعدم تسديد العملاء لخدمات المياه السكنية.

يمكنكم العثور على السياسة على الموقع الإلكتروني:

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

#### ثانياً: اللغات

تتوفر السياسة باللغات الإنجليزية والإسبانية والصينية والتاغالوغية والفيتنامية والكورية والعربية وأي لغة أخرى يتحدث بها 10% من ساكني منطقة المدينة المخدومة بالمياه. يمكن توفير نسخة ورقية من السياسة حسب الطلب.

#### ثالثاً: معلومات الاتصال وساعات العمل

للمعلومات المتعلقة بحساب خدمات مرافق المياه الخاص بالعميل، ولوضع ترتيبات خيارات التسديد من أجل تجنب إيقاف خدمة مرافق المياه السكنية، أو للاستفسار حول هذه السياسة، يرجى الاتصال بـ:

CITY OF SIMI VALLEY (مدينة سيمي فالي)  
CUSTOMER SERVICES DIVISION (قسم خدمة العملاء)  
(805) 583-6736

للحصول على خدمات ما بعد ساعات العمل، يرجى الاتصال على الرقم (805) 504-2708

ساعات العمل في ردهة قاعة المدينة (City Hall Lobby): أيام الاثنين حتى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحاً وحتى 5:30 مساءً بالتوقيت الباسيفيكي (PST)، باستثناء أيام العطل.

#### رابعاً: الجدول الزمني لمطالبات الدفع

تستخدم المدينة نظام فوترة يتم فيه احتساب خدمة مرافق المياه السكنية مرة كل شهرين. يتعين تحديد الأيام كأيام تقويمية ما لم يُذكر خلاف ذلك بصفة خاصة. ترد أدناه لمحة عن الجدول الزمني لمطالبات الدفع الخاصة بمرافق المياه السكنية والإجراءات المتخذة حيال عدم التسديد:



#### خامساً: مطالبات الدفع وتواريخ الاستحقاق

(أ) **تاريخ المطالبة بالدفع:** تُصدّر مطالبات الدفع الخاصة بخدمة مرافق المياه للعملاء المقيمين بالمساكن (العميل) كل ثلاثة وستين (63) يوماً. يُعزف تاريخ المطالبة بالدفع بأنه التاريخ الذي تم فيه إصدار المطالبة وبيانها في فاتورة العميل. تكون مطالبات الدفع مستحقة وواجبة السداد حال استلامها.

(ب) **إشعار تذكير:** تعتبر مطالبة الدفع التي لم تُسدد بعد ثلاثين (30) يوماً من تاريخ المطالبة بالدفع متأخرة السداد. في هذه المرحلة، يتم إرسال إشعار تذكير كتابي (إشعار تذكير) إلى العميل عن طريق البريد الحكومي. يُمنح العميل مهلة عشرة (10) أيام من تاريخ إشعار التذكير لكي يُسدد الرصيد العالق بالكامل بما ذلك رسوم التقصير في السداد.

يتعين أن يُرسل إشعار التذكير عبر البريد إلى العنوان البريدي المحدد في حساب العميل. إذا كان العنوان البريدي والعقار الذي تُوفر له خدمة إيصال المياه مختلفًا، يتعين أيضًا أن يُرسل نسخة مطابقة من إشعار التذكير عبر البريد إلى عنوان الخدمة وعنوانته باسم "الساكن". على الإشعار أن يتضمن:

1. اسم العميل وعنوانه،
2. المبلغ الذي فات موعد تسديده،
3. التاريخ المطلوب فيه تسديد الدفعات أو الترتيبات لتسديدها لتجنب قطع الخدمة،
4. بيان الخيارات المتاحة لتجنب قطع الخدمة،
5. بيان آلية مراجعة أي مطالبة دفع أو الاعتراض عليها أو تعديلها أو الطعن في قرار يخص مطالبة دفع،
6. معلومات الاتصال بالمدينة.

لا تتحمل المدينة أي مسؤولية عن معلومات اتصال لم يتم تحديثها من قبل العميل، أو إذا فشلت عملية الاستلام من خلال الخدمة البريدية. إذا تم إعادة إشعار التذكير من خلال البريد باعتباره غير قابل للتسليم، فعلى المدينة بذل أقصى الجهود للاتصال بالعميل من خلال رقم الهاتف المذكور في الملف.

(ج) **إشعار نهائي:** فيما يخص مطالبة الدفع التي لم تُسدد في غضون خمسين (50) يومًا من تاريخ المطالبة، سيتم وضع إشعار الباب عند موقع العقار (إشعار نهائي). يتضمن الإشعار النهائي على معلومات المبالغ التي فات موعد تسديدها والرسوم والأجور المطلوبة لاسترجاع الحساب إلى الوضع الجاري والتاريخ المقترح لقطع المياه (تاريخ قطع المياه). سيتم أيضًا توفير نسخة من هذه السياسة إلى العميل في حال تم إعادة إشعار التذكير باعتباره غير قابل للتسليم. يُمنح العميل مهلة سبعة (7) أيام عمل من تاريخ الإشعار النهائي لكي يُسدد الرصيد العالق بالكامل بما ذلك رسوم التقصير في السداد.

#### سادسًا: طرق تسديد الدفعات

(أ) **عبر البريد:** يرجى إصدار الشيكات باسم مدينة سيمي فالي (Simi Valley) وتضمن الجزء الذي يبين تحويل المبلغ وإرساله في مغلف إلى:

**City of Simi Valley** (مدينة سيمي فالي)  
P.O. Box 511363  
Los Angeles, CA 90051-7918

(ب) **شخصيًا:** يحب على العميل أن يُحضر مطالبة الدفع الكاملة مع الجزء الذي يبين تحويل المبلغ إلى قسم خدمة العملاء (Customer Services Division) على العنوان:

**City of Simi Valley** (مدينة سيمي فالي)  
2929 Tapo Canyon Road  
Simi Valley, CA 93063

(ج) **عبر الهاتف:** يمكن تسديد الدفعات عبر الخدمة الهاتفية المتاحة على مدار 24 ساعة يوميًا وذلك بالاتصال على الرقم (المجاني) 855-288-1492. تقبل المدينة التسديد من خلال بطاقات فيزا أو الماستركارد أو ديسكفر أو الحساب الجاري.

(د) **عبر الإنترنت:** يمكن تسديد الدفعات من خلال الموقع الإلكتروني [www.simivalley.org/onlinebiller](http://www.simivalley.org/onlinebiller) أو من خلال نظام تسديد مطالبات الدفع الإلكتروني لدى بنك العميل. عند إعداد مدينة سيمي فالي كمستفيد من دفعات العميل، تأكد من أن رقم الحساب الخاص بمدينة سيمي فالي مذكور بالكامل. تستغرق عملية استلام ومعالجة الدفعات التي يُسدها العملاء عبر موقع المدينة الإلكتروني مدة ثلاثة (3) أيام عمل بحد أقصى. ينبغي على العملاء الذين يسددون الدفعات من خلال نظام تسديد مطالبات الدفع الإلكتروني لدى البنوك الخاصة بهم مراجعة تاريخ الاستلام المتوقع لكي يضمنوا أن تستلم المدينة المبالغ المستحقة بحلول الموعد المحدد لتسديد الدفعات.

(هـ) **الصندوق الليلي المخصص لـ"تسديد الدفعات للمدينة":** يمكن وضع دفعات السداد في الصندوق الليلي المخصص لـ"تسديد الدفعات للمدينة" (Dropbox) الموجود أمام المكتبة العامة التابعة لمدينة سيمي فالي بجانب صناديق المكتبة المخصصة لتسليم الكتب. ينبغي أن تتضمن دفعات السداد التي توضع في الصندوق المخصص على الشيك أو أمر الدفع الصادر من قبل

العميل باسم مدينة سيمي فالي، بالإضافة إلى الجزء الذي يبين تحويل المبلغ المسدد لمطالبة الدفع. سيتم التقاط دفعات السداد التي تم وضعها في الصندوق المخصص في غير أيام العمل أو بعد الساعة 7:30 صباحًا، في يوم العمل التالي.

سيتم قيد دفعات السداد بتاريخ استلامها من قبل المدينة وليس بتاريخ ختم البريد. يجب أن يتصل العميل بقسم خدمة العملاء على الرقم 583-6736 (805) حتى الساعة 4:00 مساءً؛ إذا كان العميل يعتقد بان دفعة التسديد لن تصل قبل الموعد المحدد لكي يطلب مهلة إضافية.

#### سابعًا: الرسوم

(أ) دفعات السداد المردودة: في حال استلمت المدينة دفعة سداد مرتجعة، فإنها ستعتبر بان الحساب فيه تقصير في السداد، وتخضع دفعات السداد المرتجعة للرسوم المخصصة للمبالغ المرتجعة طبقًا لجدول رسوم الخدمة الخاص بالتقصير بالسداد.

(ب) أجور التأخير: تخضع الأرصدة المستحقة الدفع لأجور تأخير طبقًا لجدول رسوم الخدمة الخاص بالتقصير بالسداد.

(ج) رسوم فصل الخدمة وإعادة تشغيلها: سيتم تقدير رسوم فصل الخدمة وإعادتها طبقًا لجدول رسوم الخدمة الخاص بالتقصير بالسداد.

(د) دفعات سداد ناقصة: يعتبر أي نقصان في تسديد الدفعات كتقصير في السداد. في كافة الأحوال، ستخضع دفعات السداد الناقصة أو غير المسددة لأجور تأخير.

#### ثامنًا: حظر حيال إيقاف خدمة إيصال المياه السكنية

(أ) على المدينة عدم إيقاف خدمة إيصال المياه السكنية بسبب عدم تسديد الدفعات إذا تحققت الشروط المذكورة في البند الثالث عشر: الإعفاءات في حال تمكّن العميل من إثبات أهليته، فعلى المدينة أن توفّر واحدًا أو أكثر من الخيارات التالية:

1. إطفاء الدين للرصيد غير المسدد،
2. المشاركة في جدول زمني بديل للسداد،
3. تخفيض جزئي أو كلي للرصيد غير المسدد الممول دون أن يترتب على الدافعين الآخرين أجور إضافية،
4. تأجيل مؤقت لتسديد الدفعات.

(ب) يمكن أن تتم هذا الطلبات كتابيًا ويجب أن تتضمن كافة المستندات ذات الصلة المذكورة في البند الثالث عشر: الإعفاءات، موجهة إلى مشرف خدمة العملاء أو من ينوب عنه. بتوجيه من مدير الخدمات الإدارية، يتمتع مشرف خدمة العملاء أو من ينوب عنه بحرية تقييم الطلب ومراجعة المستندات وتقديم الخيار الأكثر قابلية للتطبيق للعميل.

(ج) لا يجوز للعميل طلب تقسيط دفعات تسديد المبالغ المتأخرة أكثر من مرة واحدة خلال فترة اثني عشر (12) شهرًا. يتعيّن أن تصبح كافة مطالبات الدفع المستقبلية مستحقة السداد. عدم الامتثال لشروط خيارات تسديد الدفعات المشار إليها أعلاه يؤدي إلى إصدار إشعار نهائي.

#### تاسعًا: نزاعات وطعون الفواتير

(أ) يجب تقديم نزاعات الفواتير كتابياً وتوجيهها لعناية مشرف خدمة العملاء على العنوان التالي:

عبر البريد الإلكتروني: [UtilityBilling@SimiValley.org](mailto:UtilityBilling@SimiValley.org)

عبر البريد: مدينة سيمي فالي (City of Simi Valley)  
Customer Services Division (قسم خدمة العملاء)  
2929 Tapo Canyon Road  
Simi Valley, CA 93063-2117

(ب) يجوز للعميل الطعن في قرار مشرف خدمة العملاء، وتقديم طلب للمراجعة موجّه كتابيًا إلى مدير الخدمات الإدارية، عبر البريد الإلكتروني أو العنوان أعلاه. يجب تقديم هذه الطلبات في غضون خمسة عشر (15) يومًا من تاريخ قرار مشرف خدمة العملاء.

(ج) لن يتم إيقاف خدمة إيصال المياه للعميل الذي يمارس حقه في الطعن، بسبب عدم تسديد الدفعات، طيلة فترة البت في الطعن أو النظر في القضية.

(د) لا يجوز للعميل الطعن لأكثر من 3 مطالبات دفع خلال فترة 12 شهرًا.

(هـ) يعتبر قرار مدير الخدمات الإدارية نهائيًا.

#### عاشراً: فصل خدمة إيصال المياه بسبب عدم تسديد الدفعات

على المدينة فصل خدمة إيصال المياه عن طريق إيقاف تشغيل العداد أو في أغلب الأحيان إيقافه. إذا تم إرسال موظفي المدينة لفصل الخدمة، فقد يتم فرض أجور على العميل في نظام الفوترة بغض النظر عما إذا كان العداد قد تم إيقاف تشغيله فعليًا أم لا.

لا يُسمح لموظفي الميدان بتحصيل الدفعات. للاستفسار بخصوص الخدمات المفصولة، يرجى الاتصال بقسم خدمة العملاء لدى مدينة سيمي فالي على الرقم 583-6736 (805) أثناء ساعات العمل المعتادة. قد يتم الإعفاء طبقًا لما جاء في [البند الثالث عشر: الإعفاءات](#).

#### حادي عشر: استرجاع خدمة إيصال المياه

لاسترجاع خدمة المياه المفصولة بسبب عدم تسديد الدفعات، يتعين على العميل دفع كافة المبالغ المستحقة التي فات موعد سدادها ورسوم التقصير في السداد المترتبة على فصل الخدمة وإعادة تشغيلها. يجب أن تُدفع كافة الأجور المقدّرة قبل أن يتم استرجاع الخدمة.

يخضع إجمالي رسوم فصل الخدمة وإعادة تشغيلها خلال ساعات العمل العادية لجدول رسوم الخدمة الخاص بالتقصير بالسداد. ساعات العمل المعتادة هي أيام الاثنين حتى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحاً وحتى 5:30 مساءً بالتوقيت الباسيفيكي (PST)، باستثناء أيام العطل. يمكن القيام بتسديد الدفعات شخصيًا لاسترجاع الخدمة وذلك في أيام الاثنين وحتى الجمعة، ما بين الساعة 7:45 صباحًا و 4:00 مساءً بالتوقيت الباسيفيكي (PST). إذا تم استلام الدفعة المسددة بعد الساعة 4:00 مساءً، لن تتم إعادة تشغيل الخدمة قبل حلول يوم العمل التالي. يمكن أن تتم إعادة تشغيل الخدمة في نفس يوم العمل الساعة 4:00 مساءً، إذا تم دفع الرسم المخصص لإعادة التشغيل ما بعد ساعات العمل (تخضع لجدول رسوم الخدمة الخاص بالتقصير بالسداد) وذلك أثناء ساعات العمل المعتادة.

تعرض خدمة إيصال المياه التي يتم تشغيلها من قبل أي شخص آخر غير موظفي المدينة، أو دون تحويل، حساب العميل لغرامات أو أجور أو رسوم إضافية، مثل رسم أجور القفل ورسوم استبدال القفل.

#### ثاني عشر: إشعار المستأجرين/ الساكنين في المناطق السكنية

يتعين على المدينة إبلاغ المستأجر/ الساكن البالغ صاحب الحساب الذي به تقصير في السداد بواسطة إشعار الباب (إشعار نهائي) وتضمن هذه السياسة، وذلك في اليوم الخمسين (50) قبل فصل خدمة إيصال المياه. يتضمن إشعار الباب على معلومات المبالغ التي فات موعد سدادها والرسوم والأجور المطلوبة لاسترجاع الحساب إلى الوضع الجاري وتاريخ قطع المياه.

سيُخطر الإشعار المستأجرين/ الساكنين البالغين بأن لديهم الحق في أن يصبحوا عملاء لدى المدينة، دون أن يُطلب منهم تسديد المبلغ المستحق على الحساب الذي به تقصير في السداد، إذا ما وافقوا على شروط وأحكام الخدمة، وكانوا على استعداد لتحمل المسؤولية المالية عن الأجور اللاحقة لقاء وصول خدمات المياه إلى ذلك العنوان. من أجل التنازل عن استيفاء المبلغ المستحق على مالك العقار المقصر في السداد أو المدير أو صاحب الملك أو الوكيل للعميل الجديد، يجب على المستأجرين/ الساكنين البالغين تقديم إثبات بالاستئجار في صيغة عقد أو اتفاقية إيجار موقعة، مع مالك العقار أو المدير أو صاحب الملك أو الوكيل.

#### ثالث عشر: الإعفاءات

على المدينة ألا تقوم بإيقاف إيصال خدمة المياه السكنية بسبب عدم تسديد الدفعات في حال تحققت كافة الشروط التالية:

(أ) أن يقوم العميل أو المستأجر من العميل بتقديم شهادة من مقدم الرعاية الأولية إلى المدينة، حيث إن هذا الشرط المذكور في الفقرة الفرعية (أ) من الفقرة (1) من القسم الفرعي (ب) من القسم 14088 من قانون الرفاه والمؤسسات، ويفيد بأن إيقاف إيصال خدمة المياه السكنية سيهدد حياة أو يشكل تهديدًا خطيرًا على صحة وسلامة ساكني المباني التي يتم تقديم خدمة المياه السكنية إليها، و

(ب) أن يوضح العميل أنه غير قادر ماليًا على تسديد دفعات خدمة إيصال المياه السكنية ضمن الدورة العادية لنظام الفوترة الخاص بالمياه لدى المدينة. يعتبر العميل غير قادر ماليًا على تسديد دفعات خدمة المياه السكنية خلال دورة إعداد الفواتير المعتادة للمدينة إذا كان أي فرد من أسرة العميل مستفيد حاليًا من برامج CalWORKs و CalFresh أو المعونات العامة أو برنامج Medi-Cal أو برنامج دخل الضمان التكميلي/ الدفعات التكميلية للولاية أو برنامج التغذية التكميلية الخاصة للنساء والرضع والأطفال، أو إذا صرَّح العميل بأن دخل الأسرة السنوي أقل من 200 بالمائة من مستوى الفقر الفيدرالي، و

(ج) إذا كان العميل ينوي الاشتراك في واحد من الخيارات المذكورة في البند الثامن / (أ): حظر حيايل إيقاف خدمة إيصال المياه السكنية، تجنب إيقاف خدمة مرافق المياه السكنية التي توفرها المدينة فيما يخص كافة الأجور الناجمة عن التقصير في السداد.

(د) يجب أن يقدم العميل مستندات للمدينة تدعم وضعه بالنسبة للنقاط (أ) و (ب) المذكورتين أعلاه.

#### رابع عشر: خدمة إيصال المياه الطارئة

للحالات الطارئة التي تطرأ خارج ساعات العمل، يرجى الاتصال بخدمة الطوارئ لدى مدينة سيمي فالي على الرقم 504-2708 (805) خلال ساعات العمل المعتادة.

#### خامس عشر: متطلبات الإبلاغ:

على المدينة الإبلاغ سنويًا عن عدد مرات إيقاف الخدمة السكنية بسبب عدم القدرة على الدفع، وذلك عبر موقع المدينة الإلكتروني، وإبلاغ مجلس مراقبة الموارد المائية للولاية سنويًا على حد سواء.

#### سادس عشر: القيود

لا يوجد في هذه السياسة ما يقيّد أو يحد أو يضعف من إمكانية المدينة على إنهاء الخدمة لأي عميل لأسباب أخرى غير تلك المنصوص عليها صراحةً في هذه السياسة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الإجراءات غير المخول بها للعميل.