
Kumpanya ng Tubig sa Highlands

PATAKARAN

PAMAGAT NG PATAKARAN: PAGTIGIL NG SERBISYO NG UTILITY PARA SA PATAKARAN SA HINDI PAGBABAYAD
BILANG NG PATAKARAN: 24-04

PETSA NG PAG AMPON: Disyembre 19, 2024

SANGGUNIAN: Senate Bill No. 998: Pagtigil sa Residential Utility Service California Health and Safety Code 116900 - 116926 at Government Code Sections 60370 -60375.5

1060.1 LAYUNIN: Aamyendahan ng POLICY na ito ang kasalukuyang patakaran ng Highlands Water Company (Company) hinggil sa mga aksyon para sa koleksyon ng mga delinquent account, kabilang ang: Mga abiso, mga takdang bayad at pagtigil ng serbisyo. Ang Patakaran na ito ay nalalapat sa lahat ng mga account sa serbisyo ng utility ng Kumpanya. Hanggang sa ang Patakaran na ito ay salungat sa anumang iba pang mga patakaran, regulasyon, o patakaran ng Kumpanya, ang Patakaran na ito ay papalit.

1060.2 POLICY AVAILABILITY - Ang patakaran na ito ay ibibigay sa publiko sa Website ng kumpanya at sa opisina ng Kumpanya. Ang Kumpanya ay maaaring kontakin sa telepono sa (707) 994-2393 o personal sa 14580 Lakeshore Dr, Clearlake, CA upang talakayin ang mga opsyon para sa pag-iwas sa pagtigil ng serbisyo para sa hindi pagbabayad sa ilalim ng mga tuntunin ng patakaran na ito.

1060.3 PANGKALAHATANG PROBISYON

1060.3.1 Lahat ng mga gumagamit ng Kumpanya ay magbabayad ng isang buwanang serbisyo ng utility at singil sa paggamit. Ang mga singil ay magiging delinquent pagkatapos ng 8:00 am sa susunod na araw ng trabaho pagkatapos ng takdang petsa.

1060.3.2 Ang isang \$ 15 na parusa ay ilalapat sa mga singil sa delinquent at isang abiso ng pagtigil ay ipapadala sa mailing address sa file.

1060.3.3 Ang Kumpanya ay magtatangkang makipag ugnay sa nakatira sa isang ari arian at magbigay ng abiso ng pagtigil ng mga serbisyo ng utility tulad ng ibinigay sa Patakaran na ito.

1060.3.4 Ang Kumpanya ay maaaring, sa kanyang sariling paghuhusga, itigil ang mga serbisyo ng utility para sa mga singil na naging delinquent para sa isang panahon ng hindi kukulangin sa animnapung (60) araw. Ang service fee na \$100.00 ay ilalapat sa account ng anumang utility service na hindi na babayaran dahil sa hindi pagbabayad ng delinquent charges. Ang Kumpanya ay mag mail at mag post ng isang abiso ng pagtigil na may impormasyon kung paano ibalik ang

serbisyo ng utility.

1060.3.5 Ang mga customer na ang utility service ay hindi na natuloy ay maaaring makipag-ugnayan sa Kumpanya sa telepono sa (707) 994-2393 o nang personal sa 14580 Lakeshore Dr, Clearlake, CA tungkol sa pagpapanumbalik ng serbisyo. Ang pagpapanumbalik ay sasailalim sa pagbabayad ng mga singil sa delinquent,

Mga bayarin sa administratibo, mga bayad sa serbisyo ng lock at i unlock ang mga bayarin sa serbisyo kung naaangkop. Ang mga reconnection ng serbisyo ng utility ay ipoproceso sa panahon ng normal na oras ng negosyo, pagkatapos ng negosyo ang karagdagang mga bayarin ay maaaring mag aplay, bawat aming iskedyul ng mga bayarin at singil, na magagamit sa aming website.

1060.4 Nakasulat na Paunawa sa Customer - Ang Kumpanya ay magbibigay ng isang mail na abiso sa customer ng record ng hindi bababa sa tatlung (30) araw bago itigil ang utility service. Kung ang paunawa na ito ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi maihahatid, ang Kumpanya ay magtatangkang makipag ugnay sa customer sa pamamagitan ng telepono o nakasulat na abiso. Ang abiso ay maglalaman ng:

1060.4.1

- I.** Ang pangalan at address ng customer;
- II.** Ang halaga ng delinquency;
- III.** Ang petsa kung saan kinakailangan ang pagbabayad o pagsasaayos para sa pagbabayad upang maiwasan ang pagtigil ng serbisyo ng utility.
- IV.** Isang paglalarawan ng proseso upang mag aplay para sa isang extension ng oras upang bayaran ang mga singil sa delinquent.
- V.** Isang paglalarawan ng pamamaraan sa petisyon para sa bill review at apela.
- VI.** Isang paglalarawan ng pamamaraan kung saan ang customer ay maaaring humiling ng isang ipinagpaliban, nabawasan, o alternatibong iskedyul ng pagbabayad, kabilang ang isang amortization ng mga singil sa serbisyo ng tirahan na delinquent, naaayon sa nakasulat na patakaran na ito.

1060.4.2 Pag post ng Abiso sa mga Occupants sa Service Address

Ang Kumpanya ay gagawa ng isang makatwirang, mabuting pagsisikap na makipag ugnay sa isang taong may sapat na gulang na naninirahan sa address ng serbisyo sa pamamagitan ng pag iwan ng isang abiso ng nalalapit na pagtigil ng serbisyo sa tirahan sa isang kapansin pansin na lugar sa address ng serbisyo na hindi kukulangin sa 7 (pito) araw ng negosyo bago itigil ang mga serbisyo ng utility. Ang abiso ay tatalakayin sa

"Occupant," ay maglalaman ng parehong impormasyon ng abiso na kinakailangan sa itaas, at ipapaalam din sa mga residential occupants na mayroon silang karapatang maging mga customer ng Kumpanya nang hindi kinakailangang magbayad ng halaga ng dapat bayaran sa delinquent account.

Ang mga tuntunin at kundisyon para sa mga nakatira upang maging mga customer ng Kumpanya ay ibinigay sa Patakaran na ito.

Kung ang abiso alinsunod sa subparagraph A ay ibinalik sa pamamagitan ng koreo bilang hindi maihahatid, at ang Kumpanya ay hindi makakontak sa customer sa pamamagitan ng telepono, ang Kumpanya ay magsasama ng kopya ng Patakaran na ito sa Abiso sa mga Occupants sa Service Address.

1060.5 CUSTOMER ASSISTANCE: Reklamo o Review ng Bill

7020.5.1 Ang sinumang customer ay maaaring magsimula ng isang reklamo o humiling ng isang pagsisiyasat ng Kumpanya sa mga singil sa kanilang bill,

anumang bahagi ng bill o anumang serbisyo na ibinigay ng Kumpanya sa loob ng limang (5) araw mula sa pagtanggap ng pinagtatalunan na bill. Ang Kumpanya ay hindi hihinto utility serbisyo sa panahon ng isang pagsisiyasat ng isang napapanahong reklamo o pagtatalo. Ang pagsusuri ng Kumpanya ay magsasama ng pagsasaalang alang kung ang customer ay maaaring makatanggap ng amortization, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o pagbabawas ng pagbabayad sa ilalim ng Patakaran na ito.

1060.5.2 Kung isinasaalang alang ng customer ang mga resulta ng pagsisiyasat ng Kumpanya na hindi paborable, mayroon silang karapatang mag apela sa desisyon ng General Managers sa Board of Directors ng Kumpanya. Ang customer ay kailangang maghain ng nakasulat na notice of appeal sa Company Secretary o sa kanyang designee, sa loob ng sampung (10) araw ng negosyo mula sa pagpapadala ng Kumpanya ng determinasyon nito. Ang Company Secretary o ang kanyang designee ay magtatakda ng bagay na maririnig sa isang nalalapit na regular na pulong ng Lupon at ipadala sa koreo ang customer ng nakasulat na abiso ng oras at lugar ng pagdinig hindi bababa sa sampung (10) araw bago ang pulong. Ang desisyon ng Lupon ay pinal.

1060.6 Bill Amortization

Ang Kumpanya ay isaalang alang ang isang kahilingan upang amortize ang bill sa loob ng isang makatwirang tagal ng panahon, hindi upang lumampas sa labindalawang (12) buwan. Ang amortization schedule at amounts due ay itatalaga sa pamamagitan ng sulat at ibibigay sa customer. Sa panahon ng amortization, ang customer ay dapat manatiling napapanahon sa lahat ng mga singil sa serbisyo ng utility sa mga susunod na panahon ng pagsingil.

Maaaring wakasan ng Kumpanya ang utility service kung ang customer ay hindi magbayad ng amortized amount due sa schedule date at ang original amount due ay delinquent ng hindi bababa sa animnapung (60) araw. Ang Kumpanya ay magpo post ng isang pangwakas na abiso ng layunin upang i disconnect ang serbisyo sa isang kilalang at kapansin pansin na lokasyon sa address ng serbisyo ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo. Ang huling abiso ay hindi magbibigay ng karapatan sa customer sa anumang pagsisiyasat o pagsusuri ng Kumpanya.

1060.7 Makipag ugnay sa

Hinihikayat ang mga customer na makipag-ugnayan sa Kumpanya para sa karagdagang mga detalye tungkol sa patakaran o mga opsyon sa tulong sa customer sa oras ng negosyo sa (707) 994-2393.

Maaari ring personal na bisitahin ng mga customer ang Company Office mula Lunes hanggang Biyernes, mula 8:00 ng umaga hanggang 4:00 ng hapon, hindi kasama ang mga holiday ng Kumpanya.

1060.8 KAILAN HINDI ITITIGIL ANG SERBISYO

1060.8.1 General - Ang Kumpanya ay hindi titigil sa utility service dahil sa hindi pagbabayad sa Biyernes, Sabado, Linggo, legal na holiday, o sa anumang oras sa panahon

na hindi bukas sa publiko ang opisina ng Kumpanya. Bilang karagdagan, ang Kumpanya ay hindi titigil sa residential utility service para sa hindi pagbabayad sa panahon ng Kumpanya

pagsisiyasat sa pagtatalo o reklamo ng customer; sa panahon ng pag-apela sa Lupon ng mga Direktor ng Kumpanya; sa panahon ng isang extension na inaprubahan ng Kumpanya, amortization, alternatibong iskedyul ng pagbabayad, o kung ang customer

ay nananatiling sumusunod sa kaayusan ng pagbabayad.

1060.8.2 Espesyal na Medikal at Financial Circumstances na may Amortization Agreement

Ang Kumpanya ay hindi titigil sa serbisyo ng utility kung ang lahat ng mga sumusunod ay natutugunan:

I. Ang customer, o isang nangungupahan ng customer, ay nagsusumite sa Kumpanya ng sertipikasyon sa pamamagitan ng isang lisensyadong pangunahing tagapagbigay ng pangangalaga na ang pagtigil sa serbisyo ng utility ay magiging buhay

nagbabanta sa, o magdulot ng malubhang banta sa kalusugan at kaligtasan ng, isang residente ng lugar kung saan may serbisyong tirahan;

II. Ang customer ay nagpapakita na sila ay pinansiyal na hindi kayang magbayad para sa tirahan

serbisyo sa loob ng normal na siklo ng pagsingil ng Kumpanya. Ang customer ay itinuturing na financially hindi kayang magbayad sa panahon ng normal na cycle ng pagsingil kung:

(a) sinumang miyembro ng sambahayan ng customer ay kasalukuyang tatanggap ng CalWORKs, CalFresh, pangkalahatang tulong, Medi-Cal, California SSI/SSP, o California Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants, and Children, o

(b) ipinapahayag ng customer sa ilalim ng parusa ng perjury na ang taunang kita ng sambahayan ay mas mababa sa 200 porsiyento ng pederal na antas ng kahirapan; at

III. Ang customer ay handang pumasok sa isang amortization na may paggalang sa mga singil sa delinquent.

Para sa anumang mga customer na nakakatugon sa lahat ng mga kwalipikasyon sa itaas, ang Kumpanya ay mag aalok ng amortization ng customer ng hindi nabayaran na balanse. Ang Kumpanya ay pipili ng mga tuntunin at kundisyon para sa amortization na gumagana para sa parehong customer at Kumpanya na maaaring isama ang pag waiver ng interes o parusa.

Ang customer ay responsable para sa pagpapakita na ang mga kwalipikasyon sa itaas ay natugunan. Sa pagtanggap ng dokumento mula sa customer, ang Kumpanya ay rerepasuhin ang dokumentasyon sa loob ng pitong (7) araw at:

(1) ipaalam sa customer ang mga tuntunin sa amortization na pinili ng Kumpanya at hilingin ang nilagdaang pahintulot ng customer na lumahok sa amortization;

(2) humingi ng karagdagang impormasyon mula sa customer; o

(3) Ipaalam sa customer na hindi nila natutugunan ang mga kwalipikasyon.

Maaaring itigil ng Kumpanya ang serbisyo ng utility kung ang isang customer na nabigyan ng amortization sa ilalim ng seksyon na ito ay hindi makagawa ng alinman sa mga sumusunod sa loob ng animnapung (60) araw o higit pa:

(a) upang bayaran ang anumang amortized amount na dapat bayaran sa ilalim ng amortization schedule; o

(b) upang bayaran ang kanyang kasalukuyang singil para sa utility service.

Ang Kumpanya ay magpo post ng isang pangwakas na abiso ng layunin upang i disconnect ang serbisyo sa isang kilalang at kapansin pansin na lokasyon sa address ng serbisyo ng hindi bababa sa limang (5) araw ng negosyo bago itigil ang serbisyo. Ang huling abiso ay hindi magbibigay ng karapatan sa customer sa anumang pagsisiyasat o pagsusuri ng Kumpanya.

1060.9 PAMAMARAAN PARA SA MGA OCCUPANTS O NANGUNGUPAHAN UPANG MAGING MGA CUSTOMER NG KUMpanya

1060.9.1 Saklaw - Ang bahaging ito ay nalalapat lamang kapag ang isang may-ari ng ari-arian, may-ari, tagapamahala, o operator ng isang residential service address ay nakalista bilang customer ng record at binigyan ng notice of intent na itigil ang utility service dahil sa hindi pagbabayad.

1060.9.2 Kasunduan sa Mga Tuntunin at Kundisyon ng Serbisyo ng Kumpanya

- Ang Kumpanya ay magbibigay ng serbisyo sa mga aktwal na residential occupants kung ang bawat nakatira ay sumang ayon sa mga tuntunin at kundisyon ng serbisyo at nakakatugon sa mga kinakailangan ng mga patakaran at regulasyon ng Kumpanya. Sa kabila nito, kung ang isa o higit pa sa mga nakatira ay handa at may kakayahang mag assume ng responsibilidad para sa mga kasunod na singil sa account sa kasiyahan ng

Kumpanya, ang Kumpanya ay gagawing magagamit ang serbisyo sa mga occupants na nakamit ang mga kinakailangang iyon.

1060.9.3 Pag-verify ng Tenancy - Upang ma-waive ang halaga na dapat bayaran sa delinquent account, ang isang occupant na magiging customer ay mag-verify na ang delinquent account customer of record ay o ang may-ari ng bahay, manager, o ahente ng tirahan.

Maaaring kabilang sa beripikasyon, ngunit hindi limitado sa, isang kasunduan sa pag upa o pag upa, mga resibo ng upa, isang dokumento ng pamahalaan na nagpapahiwatig na ang nakatira ay umuupa ng ari arian, o impormasyon na inihayag alinsunod sa Seksyon 1962 ng Civil Code, sa paghuhusga ng Kumpanya.

1060. 10 - IBA PANG MGA REMEDYO

Bilang karagdagan sa pagtigil ng serbisyo ng utility, ang Kumpanya ay maaaring ituloy ang anumang iba pang mga remedyo na magagamit sa batas o equity para sa hindi pagbabayad ng mga singil sa serbisyo ng utility, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa: pag secure ng mga delinquent na halaga sa pamamagitan ng pag file ng mga liens sa tunay na ari arian, pag file ng isang claim o legal na aksyon, o pag refer ng hindi nabayaran na halaga sa mga koleksyon.

Sa kaganapan ng isang legal na aksyon ay nagpasya sa pabor ng Kumpanya, ang Kumpanya ay may karapatan sa pagbabayad ng lahat ng mga gastos at gastos, kabilang ang mga bayarin sa abogado at naipon na interes.

1060.11 - PAGTIGIL NG UTILITY SERVICE PARA SA IBA PANG MGA PAGLABAG SA CUSTOMER

Inilalaan ng Kumpanya ang karapatang itigil ang serbisyo ng utility para sa anumang paglabag sa mga ordenansa, patakaran, o regulasyon ng Kumpanya maliban sa hindi pagbabayad.

1060.12 - MGA BAYARIN AT SINGIL NA NATAMO

Maliban kung hindi man ay malinaw na nakasaad sa Patakaran na ito, ang anumang mga bayarin at singil na natamo ng isang customer sa ilalim ng anumang iba pang mga patakaran, regulasyon, o patakaran ng Kumpanya, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, mga singil sa delinquent, ay dapat at babayaran ayon sa itinakda nito.

1060.13 - MGA DESISYON NG MGA KAWANI NG KUMpanya

Ang anumang desisyon na maaaring gawin ng mga kawani ng Kumpanya sa ilalim ng Patakaran na ito ay maaari ring gawin ng General Manager o ng kanyang designee.

Binago at pinagtibay ng Lupon ng mga Direktor ang patakarang ito sa kanilang pampublikong pulong sa pinakahuling petsa ng rebisyon. Ang bersyong ito ng Patakaran ay pumapalit sa lahat ng iba pang mga naunang bersyon.