

---

# Compañía de Agua de las Tierras Altas

## **POLÍTICA**

**TÍTULO DE LA PÓLIZA:** INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO POR FALTA DE PAGO  
**NÚMERO DE PÓLIZA:** 24-04

**FECHA DE APROBACIÓN:** 19 de diciembre de 2024

**REFERENCIA:** Proyecto de Ley del Senado No. 998: Descontinuación del Servicio de Servicios Públicos Residenciales Código de Salud y Seguridad de California 116900 - 116926 y Código de Gobierno Secciones 60370 -60375.5

**1060.1 PROPÓSITO:** Esta POLÍTICA modificará la política actual de Highlands Water Company (Compañía) con respecto a las acciones para la recaudación de cuentas morosas, incluyendo: Notificaciones, asignaciones de tarifas y descontinuación del servicio. Esta Política se aplica a todas las cuentas de servicios públicos de la Compañía. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra norma, reglamento o política de la Empresa, esta Política prevalecerá.

**1060.2 DISPONIBILIDAD DE LA PÓLIZA** - Esta política se pondrá a disposición del público en el Sitio web de la empresa y en la oficina de la empresa. Puede comunicarse con la Compañía por teléfono al (707) 994-2393 o en persona a 14580 Lakeshore Dr, Clearlake, CA para analizar las opciones para evitar la interrupción del servicio por falta de pago según los términos de esta política.

### **1060.3 DISPOSICIONES GENERALES**

**1060.3.1** Todos los usuarios de la Compañía pagarán un cargo mensual por servicio público y uso. Los cargos entrarán en mora después de las 8:00 a.m. del siguiente día hábil después de la fecha de vencimiento.

**1060.3.2** Se aplicará una multa de \$15 a los cargos atrasados y se enviará un aviso de interrupción a la dirección postal registrada.

**1060.3.3** La Compañía intentará comunicarse con el ocupante de una propiedad y notificará la interrupción de los servicios públicos según lo dispuesto en esta Política.

**1060.3.4** La Compañía puede, a su entera discreción, interrumpir los servicios públicos por cargos que se hayan atrasado por un período de no menos de sesenta (60) días. Se aplicará una tarifa de servicio de \$100.00 a la cuenta de cualquier servicio público descontinuado por falta de pago de cargos atrasados. La Compañía enviará por correo y publicará un aviso de interrupción

con información sobre cómo restaurar el servicio público.

**1060.3.5** Los clientes cuyo servicio público ha sido discontinuado pueden comunicarse con la Compañía por teléfono al (707) 994-2393 o en persona en 14580 Lakeshore Dr, Clearlake, CA con respecto al restablecimiento del servicio. La restauración estará sujeta al pago de los cargos morosos,

Tarifas administrativas, tarifas de servicio de bloqueo y tarifas de servicio de desbloqueo, según corresponda. Las reconexiones de servicios públicos se procesarán durante el horario comercial normal, después de que se apliquen tarifas adicionales comerciales, según nuestro programa de tarifas y cargos, disponible en nuestro sitio web.

**1060.4 Aviso por escrito al cliente** - La Compañía proporcionará un aviso por correo al cliente registrado al menos treinta (30) días antes de la interrupción del servicio público. Si este aviso se devuelve por correo como no entregable, la Compañía intentará comunicarse con el cliente por teléfono o notificación por escrito. El aviso contendrá:

#### **1060.4.1**

- I.** El nombre y la dirección del cliente;
- II.** El monto de la morosidad;
- III.** La fecha en la que se requiere el pago o el acuerdo para el pago con el fin de evitar la interrupción del servicio público.
- IV.** Una descripción del proceso para solicitar una extensión de tiempo para pagar los cargos atrasados.
- V.** Una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de proyectos de ley.
- VI.** Una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un cronograma de pagos diferido, reducido o alternativo, incluida una amortización de los cargos por servicios residenciales morosos, de conformidad con esta política escrita.

#### **1060.4.2 Publicación de Aviso a los Ocupantes en la Dirección de Servicio**

La Compañía hará un esfuerzo razonable y de buena fe para comunicarse con una persona adulta que viva en la dirección de servicio dejando un aviso de interrupción inminente del servicio residencial en un lugar visible en la dirección de servicio no menos de 7 (siete) días hábiles antes de la interrupción de los servicios públicos. La notificación se dirigirá a:

"Ocupante" contendrá la misma información de aviso requerida anteriormente, y también informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Compañía sin estar obligados a pagar el monto adeudado en la cuenta morosa.

Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Compañía se proporcionan en esta Política.

Si la notificación de conformidad con el subpárrafo A se devuelve por correo como no entregada, y la Compañía no puede comunicarse con el cliente por teléfono, la Compañía incluirá una copia de esta Política con el Aviso a los Ocupantes a la Dirección de Servicio.

#### **1060.5 ASISTENCIA AL CLIENTE: Queja o revisión de facturas**

**7020.5.1** Cualquier cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación por parte de la Compañía sobre los cargos en su factura, cualquier componente de la factura o cualquier servicio proporcionado por la Compañía dentro de los cinco (5)

días posteriores a la recepción de la factura en disputa. La Compañía no suspenderá el servicio de servicios públicos durante una investigación de un queja o disputa. La revisión de la Compañía incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una amortización, un cronograma de pago alternativo o una reducción de pago en virtud de esta Política.

**1060.5.2** Si el cliente considera que los resultados de la investigación de la Compañía son desfavorables, tiene derecho a apelar la decisión de los Gerentes Generales ante la Junta Directiva de la Compañía. El cliente debe presentar una notificación de apelación por escrito ante el Secretario de la Compañía o su designado, dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al envío de su determinación por parte de la Compañía. El Secretario de la Compañía o su designado fijará el asunto para que se escuche en una próxima reunión regular de la Junta y enviará por correo al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión de la Junta es inapelable.

#### **1060.6 Amortización de facturas**

La Compañía considerará una solicitud de amortización de la factura durante un período de tiempo razonable, que no exceda los doce (12) meses. El calendario de amortización y los importes adeudados se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente. Durante el período de amortización, el cliente debe mantenerse al día con todos los cargos por servicios públicos en los períodos de facturación subsiguientes.

La Compañía puede terminar el servicio público si el cliente no paga un monto amortizado adeudado antes de la fecha programada y el monto original adeudado está atrasado por al menos sesenta (60) días. La Compañía publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. La notificación final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Compañía.

#### **1060.7 Contacto**

Se recomienda a los clientes que se comuniquen con la Compañía para obtener más detalles sobre esta política o las opciones de asistencia al cliente durante el horario comercial al (707) 994-2393.

Los clientes también pueden visitar la Oficina de la Compañía en persona de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., excepto los días festivos de la Compañía.

#### **1060.8 CUÁNDO NO SE SUSPENDERÁ EL SERVICIO**

**1060.8.1 General** - La Compañía no interrumpirá el servicio de servicios públicos debido a la falta de pago en un viernes, sábado, domingo, feriado legal o en cualquier momento durante que la oficina de la Compañía no está abierta al público. Además, la Compañía no suspenderá el servicio de servicios públicos residenciales por falta de pago durante el período de investigación de una disputa o queja de un cliente; durante una apelación ante el Consejo de Administración de la Compañía; durante una extensión, amortización, cronograma de pago alternativo aprobado por la Compañía, o si el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo de pago.

#### **1060.8.2 Circunstancias Médicas y Financieras Especiales con Acuerdo de**

## **Amortización**

La Compañía no suspenderá el servicio de servicios públicos si se cumplen todos los siguientes:

**I.** El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Compañía la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia de que la interrupción del servicio público será de por vida

amenazar o representar una amenaza grave para la salud y la seguridad de un residente de las instalaciones donde se presta el servicio residencial;

**II.** El cliente demuestra que es financieramente incapaz de pagar la vivienda dentro del ciclo normal de facturación de la Compañía. Se considera que el cliente es financieramente incapaz de pagar durante el ciclo de facturación normal si:

**(a)** cualquier miembro del hogar del cliente es un beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/SSP de California o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o

**(b)** el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y

**III.** El cliente está dispuesto a entrar en una amortización con respecto a los cargos morosos.

Para cualquier cliente que cumpla con todos los requisitos anteriores, la Compañía ofrecerá al cliente la amortización del saldo impago. La Compañía seleccionará los términos y condiciones para la amortización que funcionen tanto para el cliente como para la Compañía que pueden incluir la renuncia a intereses o multas.

El cliente es responsable de demostrar que se han cumplido los requisitos anteriores.

Una vez recibida la documentación del cliente, la Empresa revisará la documentación en un plazo de siete (7) días y:

**(1)** notificar al cliente de los términos de amortización seleccionados por la Compañía y solicitar el consentimiento firmado del cliente para participar en la amortización;

**(2)** solicitar información adicional al cliente; o

**(3)** notificar al cliente que no cumple con los requisitos.

La Compañía puede interrumpir el servicio público si un cliente a quien se le ha otorgado una amortización bajo esta sección no realiza cualquiera de los siguientes durante sesenta (60) días o más:

**(a)** para pagar cualquier monto amortizado adeudado según el programa de amortización; o

**(b)** para pagar sus cargos actuales por el servicio público.

La Compañía publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección de servicio al menos cinco (5) días hábiles antes de la interrupción del servicio. La notificación final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Compañía.

## **1060.9 PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS OCUPANTES O INQUILINOS SE CONVIERTAN EN CLIENTES DE LA EMPRESA**

**1060.9.1 Alcance** - Esta sección solo se aplica cuando un propietario, arrendador, administrador u operador de una dirección de servicio residencial figura como cliente registrado y se le ha emitido un aviso de intención de interrumpir el servicio de servicios públicos debido a la falta de pago.

**1060.9.2 Acuerdo con los Términos y Condiciones de Servicio de la Compañía** - La Compañía pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales reales si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las reglas y regulaciones de la Compañía.

No obstante, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la

responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción del



Compañía, la Compañía pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido con dichos requisitos.

**1060.9.3 Verificación de Arrendamiento** - Para que se condone el monto adeudado en la cuenta morosa, un ocupante que se convierta en cliente verificará que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el propietario, administrador o agente de la vivienda.

La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento gubernamental que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Compañía.

#### **1060. 10 - OTROS REMEDIOS**

Además de la interrupción del servicio de servicios públicos, la Compañía puede buscar cualquier otro recurso disponible en la ley o la equidad por falta de pago de los cargos del servicio de servicios públicos, incluidos, entre otros: asegurar los montos atrasados mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, presentar un reclamo o acción legal, o remitir el monto no pagado a cobranzas. En caso de que se decida una acción legal a favor de la Compañía, la Compañía tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados y los intereses acumulados.

#### **1060.11 - INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO POR OTRAS VIOLACIONES DEL CLIENTE**

La Compañía se reserva el derecho de interrumpir el servicio público por cualquier violación de las ordenanzas, reglas o regulaciones de la Compañía que no sean la falta de pago.

#### **1060.12 - TARIFAS Y CARGOS INCURRIDOS**

Salvo que se indique expresamente lo contrario en esta Política, cualquier tarifa y cargo incurrido por un cliente en virtud de cualquier otra regla, reglamento o política de la Compañía, incluidos, entre otros, los cargos morosos, vencerá y será pagadero según lo establecido en el mismo.

#### **1060.13 - DECISIONES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA**

Cualquier decisión que pueda ser tomada por el personal de la Compañía en virtud de esta Política también puede ser tomada por el Gerente General o su designado.

La Junta Directiva revisó y adoptó esta política en su reunión pública en la última fecha de revisión. Esta versión de la Política sustituye a todas las demás versiones anteriores.