

TRACT 180 WATER COMPANY POLÍTICA DE SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR IMPAGO

Sin perjuicio de cualquier otra política o norma de Tract 180 Water Company, esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago se aplicará a la interrupción de todas las cuentas de servicio de agua por falta de pago en virtud de las disposiciones establecidas en el presente documento. En caso de cualquier conflicto entre esta Política y cualquier otra política o regla, esta Política prevalecerá.

I. Aplicación de la política; número de teléfono de contacto: Esta política se aplicará únicamente al servicio de agua residencial por falta de pago y todas las políticas y procedimientos existentes continuarán aplicándose a las cuentas de servicio de agua comercial e industrial. Se puede obtener más ayuda en relación con el pago de las facturas de agua y el posible establecimiento de las alternativas establecidas en esta política para evitar la interrupción del servicio llamando al (323) 771-6682.

II. Interrupción del servicio de agua por falta de pago:

A. Rendición y pago de facturas: Las facturas por el servicio de agua se entregarán a cada consumidor con una periodicidad bimensual, a menos que se estipule lo contrario en las tablas de tarifas. Las facturas por el servicio vencen y son pagaderas en la fecha de vencimiento de la factura (15 días hábiles) y se convierten en vencidas y sujetas a la interrupción del servicio si no se pagan dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha de la factura. El pago puede realizarse en la oficina, por correo, en el buzón ubicado fuera de nuestra puerta y en el sitio web de Tract 180 Water Company. Sin embargo, es la responsabilidad del consumidor para asegurar que los pagos se reciben en el lugar especificado en el momento oportuno. Pagos parciales no son autorizados a menos que una aprobación previa haya sido recibida. Las facturas se calcularán de la siguiente manera:

1. Los contadores se leerán a intervalos regulares para la preparación de facturas periódicas y según sea necesario para la preparación de facturas de apertura, facturas de cierre y facturas especiales.
2. Las facturas de los servicios con contador mostrarán la lectura del contador correspondiente al periodo de lectura actual y anterior para el que se emite la factura, el número de unidades y los días de servicio correspondientes a la lectura actual del contador.
3. Las facturas se pagarán en moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. No obstante lo anterior, Tract 180 Water Company tendrá derecho a rechazar cualquier pago de dichas facturaciones en moneda.

B. Facturas vencidas: Las siguientes normas se aplican a los consumidores cuyas facturas permanezcan impagadas durante más de sesenta (60) días tras la fecha de la factura:

1. 1. Cuentas de saldo pequeño: Si un saldo es de \$20.00 o menos y permanece impago en cualquier facturación, debe ser arrastrado y añadido al siguiente periodo de facturación.

2. 2. Aviso de demora: Si el pago de una factura emitida no se realiza en o antes del cuadragésimo quinto (45º) día posterior a la fecha de la factura, se enviará por correo al cliente del servicio de agua un aviso de pago atrasado (el "Aviso de Pago Atrasado") al menos siete (7) días hábiles antes de la posible fecha de interrupción del servicio identificada en el Aviso de Pago Atrasado. A los efectos de esta política, el término "días hábiles" se referirá a cualquier día en que la oficina esté abierta al público. Si la dirección del consumidor no es la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, el Aviso de Atraso también debe enviarse a la dirección de la propiedad a la que se presta el servicio, dirigido a "Ocupante". El Aviso de Atraso debe contener lo siguiente:

a) Nombre y dirección del consumidor;

b) Importe de la morosidad;

c) Fecha en la que debe efectuarse el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio;

d) Descripción del proceso para solicitar una prórroga para abonar el importe adeudado (véase la sección III(D), más adelante);

e) Descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación del proyecto de ley que da lugar a la morosidad (véase la Sección IV, más adelante); y

f) Descripción del procedimiento mediante el cual el consumidor puede solicitar un plan de pagos aplazado, amortizado, reducido o alternativo (véase el apartado III, a continuación).

Tract 180 Water Company puede alternativamente proporcionar aviso al consumidor de la interrupción inminente del servicio por teléfono. Si ese aviso se proporciona por teléfono, Tract 180 Water Company se ofrecerá a proporcionar al consumidor una copia de esta política y también se ofrecerá a discutir con el consumidor las opciones de pagos alternativos, como se describe en la Sección III, a continuación, y los procedimientos de revisión y apelación de la factura del consumidor, como se describe en la Sección IV, a continuación.

3. Incapaz de contactar al consumidor: Si Tract 180 Water Company no puede ponerse en contacto con el consumidor por notificación escrita (por ejemplo, un aviso por correo es devuelto como imposible de entregar) o por teléfono, Tract 180 Water Company hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para colocar en un lugar visible, un aviso de la inminente interrupción del servicio por falta de pago, y una copia de esta Política.

4. 4. Cargo por mora: Se aplicará un Cargo por Demora, según se especifica en las tarifas y cargos de Tract 180 Water Company, que se agregará al saldo pendiente de la cuenta del consumidor si el monto adeudado en dicha cuenta no se paga antes de la fecha de vencimiento de la factura.

5. Fecha Límite de Corte: El pago de los cargos por servicio de agua debe recibirse en las oficinas de Tract 180 Water Company a más tardar a la 1:00 p.m. de la fecha especificada en el Aviso de Mora. No se aceptan matasellos.

6. Notificación de cheque devuelto: Al recibir un cheque devuelto como remesa por el servicio de agua u otros cargos, Tract 180 Water Company considerará la cuenta como no pagada. Tract 180 Water Company tratará de notificar al consumidor en persona y dejar un aviso de terminación del servicio de agua en el local. El servicio de agua será desconectado si la cantidad del cheque devuelto y el cargo por cheque devuelto no son pagados antes de la fecha de vencimiento especificada en la notificación, la cual no será antes de la fecha especificada en la Notificación de Cheque Insuficiente; o si una Notificación de Cheque Vencido no ha sido provista previamente, no antes de los sesenta (60) días después de la factura por la cual el pago por cheque devuelto ha sido hecho. Para canjear un cheque devuelto y pagar un cargo por cheque devuelto, todos los importes adeudados deben pagarse en efectivo o con fondos certificados.

7. Cheque devuelto como pago de un servicio de agua cortado por impago:

CUANDO SE CORTE EL SERVICIO POR FALTA DE PAGO, DEBERÁ ABONARSE ÚNICAMENTE EN EFECTIVO, CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO, O CON CHEQUE BANCARIO.

a) Si en cualquier momento durante el período de un año descrito anteriormente, la cuenta del consumidor es desconectada nuevamente por falta de pago, Tract 180 Water Company podrá exigir al consumidor el pago en efectivo o en fondos certificados para que se restablezca dicho servicio de agua.

C. Condiciones que prohíben la interrupción: Tract 180 Water Company no interrumpirá el servicio de agua residencial si se cumplen todas las condiciones siguientes:

1. Condiciones de salud - El consumidor o inquilino del consumidor presenta la certificación de un proveedor de atención primaria que la interrupción del servicio de agua (i) sería una amenaza para la vida, o (ii) suponen una grave amenaza para la salud y la seguridad de una persona que reside en la propiedad;

2. Incapacidad económica - El consumidor demuestra que es económicamente incapaz de pagar el servicio de agua dentro del ciclo normal de facturación del sistema de agua. Se considera que el consumidor es "económicamente incapaz de pagar" si algún miembro de su unidad familiar: (i) recibe actualmente las siguientes prestaciones: CalWORKS, CalFresh,

asistencia general, MediCal, SSI/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California; o (ii) el consumidor declara que los ingresos anuales de la unidad familiar son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza (consulte este enlace para conocer los niveles federales de pobreza aplicables en California: <https://www.healthforcalifornia.com/coveredcalifornia/income-limits>); y

3. Acuerdos de pago alternativos: el consumidor está dispuesto a suscribir un acuerdo de pago alternativo conforme a lo dispuesto en la sección III.

D. Proceso de determinación de las condiciones que prohíben la interrupción del servicio: La carga de probar el cumplimiento de las condiciones descritas en la Subdivisión (C), arriba, es del consumidor. Con el fin de permitir que Tract 180 Water Company tenga tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un consumidor, se alienta al consumidor a proporcionar a Tract 180 Water Company la documentación necesaria que demuestre los problemas médicos en virtud de la Subdivisión (C)(1), la incapacidad financiera en virtud de la Subdivisión (C)(2) y la voluntad de entrar en cualquier acuerdo de pago alternativo en virtud de la Subdivisión (C)(3) con la mayor anticipación posible a cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio. Al recibir dicha documentación, el Gerente General, o su designado, revisará dicha documentación y responderá al consumidor dentro de siete (7) días calendario ya sea para solicitar información adicional, incluyendo información relacionada con la viabilidad de los arreglos alternativos disponibles, o para notificar al consumidor del arreglo de pago alternativo, y los términos del mismo, bajo la Sección III, a continuación, en la que Tract 180 Water Company permitirá que el consumidor participe. Si Tract 180 Water Company ha solicitado información adicional, el consumidor deberá proporcionar la información solicitada dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a la recepción de la solicitud de Tract 180 Water Company. Dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a la recepción de dicha información adicional, Tract 180 Water Company notificará al consumidor por escrito que el consumidor no cumple con las condiciones en virtud de la Subdivisión (C), anterior, o notificará al consumidor por escrito de la alternativa de pago, y los términos de la misma, en virtud de la Sección III, a continuación, en la que el proveedor permitirá que el consumidor participe. Los consumidores que no cumplan con las condiciones descritas en la Subdivisión (C), arriba, deben pagar la cantidad en mora, incluyendo las sanciones y otros cargos, adeudados a Tract 180 Water Company dentro de este último de: (i) dos (2) días hábiles después de la fecha de notificación de Tract 180 Water Company de la determinación de Tract 180 Water Company de que el consumidor no cumplió con esas condiciones; o (ii) la fecha de la interrupción del servicio inminente, como se especifica en el Aviso de Vencimiento.

E. Normas especiales para consumidores con ingresos bajos: Se considera que los consumidores tienen unos ingresos familiares inferiores al 200% del umbral federal de pobreza si: (i) algún miembro del hogar del cliente es beneficiario actual de las siguientes prestaciones: CalWORKS, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, SSI/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California; o (ii) el consumidor declara que los ingresos anuales de la unidad familiar son inferiores al 200% del

umbral federal de pobreza. Si el consumidor demuestra cualquiera de estas circunstancias, se aplicarán las siguientes:

1. Honorarios de reconexión: Si el servicio ha sido discontinuado y va a ser reconectado, entonces cualquier cargo por reconexión durante las horas normales de operación de la Compañía de Agua Tract 180 será de \$30 dólares. Estas tarifas no pueden exceder el costo real de reconexión si ese costo es menor que los límites legales. Dichos topes pueden ajustarse anualmente según los cambios en el Índice de Precios al Consumidor para el área metropolitana de Los Ángeles-Long Beach-Anaheim a partir del 1 de enero de 2021.
2. Exención de intereses: Tract 180 Water Company no impondrá ningún cargo por intereses sobre las facturas morosas.

F. Situación propietario-inquilino: Los siguientes procedimientos se aplican a viviendas unifamiliares independientes con contador individual, estructuras residenciales de varias unidades y parques de casas móviles en los que el propietario o administrador de la propiedad es el cliente registrado y es responsable del pago de la factura del agua.

1. Aviso obligatorio:

a. Al menos 10 días naturales antes, si la propiedad es una estructura residencial de varias unidades o un parque de casas móviles, o 7 días naturales antes, si la propiedad es una vivienda unifamiliar aislada, de la posible interrupción del servicio de agua, el Proveedor debe hacer un esfuerzo de buena fe para informar a los inquilinos/ocupantes de la propiedad mediante notificación por escrito de que se interrumpirá el servicio de agua.

b. La notificación escrita también debe informar a los inquilinos/ocupantes de que tienen derecho a convertirse en clientes a los que se facturará el servicio (véase el subapartado 2, a continuación), sin tener que pagar ninguna de las cantidades atrasadas en ese momento.

2. Inquilinos/Ocupantes que se convierten en clientes:

a. Tract 180 Water Company no está obligada a poner el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes a menos que cada inquilino/ocupante esté de acuerdo con los términos y condiciones para el servicio y cumpla con los requisitos y normas de Tract 180 Water Company.

b. Sin embargo, si (i) uno o más de los inquilinos/ocupantes asume la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción de Tract 180 Water Company, o (ii) existe un medio físico para interrumpir selectivamente el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos, entonces Tract 180

Water Company pondrá el servicio a disposición únicamente de aquellos inquilinos/ocupantes que hayan cumplido con los requisitos.

III. Arreglos Alternativos de Pago: Para cualquier consumidor que cumpla con las tres condiciones bajo la Sección II(C), arriba, de acuerdo con el proceso establecido en la Sección II(D), arriba, Tract 180 Water Company ofrecerá al consumidor un pago: El Gerente General, o su designado, deberá, en el ejercicio de una discreción razonable, seleccionar el arreglo de pago alternativo más apropiado después de revisar la información y documentación proporcionada por el consumidor y tomando en consideración la situación financiera del consumidor y las necesidades de pago de Tract 180 Water.

- A. Amortización: Un consumidor que no puede pagar por el servicio de agua dentro del período normal de pago de Tract 180 Water Company, puede solicitar una extensión o un acuerdo de pago poniéndose en contacto con Tract 180 Water Company en persona, o por teléfono (323) 771-6682, para entrar en un programa de pago alternativo para el saldo impago con el siguiente:
1. Aplazamientos de pago: Los consumidores tienen derecho a dos (2) prórrogas de pago en un periodo de 12 meses. Los aplazamientos/prórrogas de pago no podrán exceder de 14 días por solicitud. Si el cliente ha utilizado las 2 prórrogas de pago en un periodo de 12 meses y no puede pagar o mantenerse al corriente de sus pagos, podrá disponer de condiciones de pago que incluyan un acuerdo de pago alternativo.
 2. Plazo de amortización: El consumidor deberá abonar el saldo impagado, junto con la tasa administrativa y los intereses especificados en el subapartado (3) siguiente, en un plazo no superior a doce (12) meses, según determine el Director General o la persona que éste designe; no obstante, el Director General o la persona que éste designe, a su discreción razonable, podrán aplicar un plazo de amortización superior a doce (12) meses para evitar dificultades excesivas al consumidor. El saldo impagado, junto con la tasa administrativa aplicable y cualquier interés que deba aplicarse, se dividirá por el número de meses del periodo de amortización y esa cantidad se añadirá cada mes a las facturas mensuales en curso del consumidor por el servicio de agua.
 3. Cuota Administrativa; Interés: Para cualquier plan de amortización aprobado, se cobrará al consumidor un cargo administrativo, en la cantidad establecida por Tract 180 Water Company de vez en cuando, que representa el costo de iniciar y administrar el plan. A discreción del Gerente General o su designado, se aplicarán intereses a una tasa anual que no exceda el ocho por ciento (8%) a cualquier monto que deba amortizarse conforme a esta Subsección A.

4. Cumplimiento del plan: El consumidor debe cumplir el plan de amortización y mantenerse al corriente a medida que se acumulan los cargos en cada periodo de facturación posterior. El consumidor no podrá solicitar una nueva amortización de los cargos impagados posteriores mientras esté pagando los cargos en mora de conformidad con un plan de amortización. Si el consumidor no cumple con los términos del plan de amortización durante sesenta (60) días calendario o más o no paga los cargos actuales del servicio del consumidor durante sesenta (60) días calendario o más, Tract 180 Water Company puede interrumpir el servicio de agua a la propiedad del consumidor al menos cinco (5) días hábiles después de publicar en la residencia del consumidor un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

IV. Recursos: El procedimiento que se utilizará para apelar el monto establecido en cualquier factura por servicio de agua residencial se establece a continuación. Un consumidor estará limitado a tres (3) apelaciones infructuosas en cualquier período de doce (12) meses y si se ha alcanzado ese límite, Tract 180 Water Company no está obligada a considerar ninguna apelación posterior iniciada por o en nombre de ese consumidor.

- A. Recurso inicial: Dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la factura por el servicio de agua, el consumidor tiene derecho a iniciar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo. Dicha solicitud debe realizarse en persona en la oficina de Tract 180 Water Company. Mientras la apelación del consumidor y cualquier investigación resultante esté pendiente, Tract 180 Water Company no puede discontinuar el servicio de agua al consumidor.
- B. Apelación de la notificación de demora: Además de los derechos de apelación previstos en la Subsección A, anterior, cualquier consumidor que reciba una Notificación de Atraso puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere la Notificación de Atraso al menos cinco (5) días hábiles después de la fecha de la Notificación de Atraso si el consumidor alega que la factura está equivocada con respecto a la cantidad de consumo de agua establecida en dicha factura; siempre y cuando, sin embargo, no se apliquen dichos derechos de apelación o revisión a ninguna factura para la cual se haya realizado una apelación o solicitud de revisión conforme a la Subsección A, anterior. Todo recurso o solicitud de revisión con arreglo al presente subapartado B deberá presentarse por escrito e incluir la documentación que justifique el recurso o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación o revisión debe entregarse en la oficina de Tract 180 Water Company dentro de ese período de cinco (5) días hábiles. Mientras la apelación del consumidor y cualquier investigación resultante esté pendiente, Tract 180 Water Company no puede discontinuar el servicio de agua al consumidor.

C. **Audiencia de Apelación:** Tras la recepción de una solicitud de apelación o revisión en virtud de las subsecciones A, arriba, una fecha de audiencia se fijará dentro de los treinta (30) días de la recepción de Tract 180 Water Company de la apelación ante el Gerente General, o su designado (el "Oficial de Audiencia"). Después de la evaluación de la evidencia proporcionada por el consumidor y la información en el archivo de Tract 180 Water Company con respecto a los cargos de agua en cuestión, el Oficial de Audiencia emitirá una decisión en cuanto a la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al consumidor apelante un breve resumen por escrito de la decisión.

1. Si se determina que los cargos de agua son incorrectos, Tract 180 Water Company proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados será debido dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la fecha de la factura de los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar por más de sesenta (60) días calendario después de que se proporcione la factura corregida, el servicio de agua será desconectado, en el siguiente día hábil regular después de la expiración de ese período de sesenta (60) días calendario; siempre que Tract 180 Water Company proporcione al consumidor todos los avisos requeridos. El servicio de agua sólo se restablecerá tras el pago completo de todos los cargos de agua pendientes, honorarios, y cualquier y todos los cargos de reconexión aplicables.
2. Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos de agua deberán pagarse dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la emisión de la decisión del Funcionario de Audiencias. Si los cargos de agua en cuestión permanecen impagos después de dos (2) días calendario después de que se emita la decisión del Funcionario de Audiencia, Tract 180 Water Company desconectará los servicios de agua después de la expiración de los sesenta (60) días originales establecidos en el Aviso de Vencimiento, proporcionado por Tract 180 Water Company .
3. Cualquier cargo en exceso se reflejará como un crédito en la siguiente factura regular al consumidor, o se reembolsará directamente al consumidor, a discreción exclusiva de la Junta.
4. La decisión del Consejero Auditor es definitiva y vinculante. V. Restablecimiento del servicio: Para reanudar o continuar el servicio que ha sido interrumpido por falta de pago, el consumidor debe pagar un depósito de seguridad y una Tarifa de Reconexión establecida por Tract 180 Water Company, sujeto a la limitación establecida en la Sección II(E)(1), anterior.

V. **Restablecimiento del servicio:** Para reanudar o continuar el servicio que ha sido interrumpido por falta de pago, el consumidor debe pagar un depósito de garantía y una Tarifa de

Restablecida por Tract 180 Water Company, sujeto a la limitación establecida en la Sección II(E)(1), anterior.