

WALNUT PARK MUTUAL WATER COMPANY
POLÍTICA DE INTERRUPCIÓN DEL
SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO

Sin perjuicio de cualquier otra política o norma, esta Política sobre la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago ("Política") se aplicará a la interrupción del servicio de agua residencial por falta de pago según las disposiciones establecidas en el presente. En caso de conflicto entre esta Política y cualquier otra política o norma, prevalecerá esta Política.

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 adoptados por Walnut Park Mutual Water Company ("Compañía") continuarán aplicándose a las cuentas de servicio de agua comercial e industrial. Se puede obtener más asistencia con respecto al pago de las facturas de agua, y el posible establecimiento de las alternativas establecidas en esta Política para evitar la interrupción del servicio, llamando a la Compañía al (323) 585-7321. De acuerdo con la sección 116926 del Código de Salud y Seguridad, esta Política no se aplica a la interrupción de una conexión de servicio debido a una acción no autorizada de un cliente.

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

A. Emisión y pago de facturas: Las facturas por el servicio de agua se entregarán a cada cliente de forma bimensual (cada dos meses) a menos que se estipule lo contrario en las tarifas de la Empresa. Las facturas del servicio vencerán y serán pagaderas en el momento de su presentación y quedarán vencidas y sujetas a un recargo por demora si no se abonan en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de la factura. Las cuentas con facturas que no se paguen en un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha de la factura están sujetas a la interrupción del servicio de acuerdo con los procedimientos de esta Política. El pago puede efectuarse en las oficinas de la Empresa a cualquier representante autorizado para realizar cobros o por transmisión electrónica, si es factible. Sin embargo, es responsabilidad del cliente asegurarse de que los pagos sean recibidos por la Compañía en el lugar especificado de manera oportuna. No se autorizarán los pagos parciales a menos que la Empresa haya dado su aprobación previa por escrito. Las facturas se computarán 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. En las facturas por servicio medido se indicará la lectura del contador correspondiente al período de lectura actual y al anterior para el que se emite la factura, el número de unidades, la fecha y los días de servicio correspondientes a la lectura actual del contador.
3. Las facturas se abonarán en moneda de curso legal de los Estados Unidos de América. No obstante lo anterior, la Empresa tendrá derecho a rechazar cualquier pago de dichas facturaciones en moneda.

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

1. Aviso de demora: Si el pago de una factura emitida no se realiza en o antes de la fecha de vencimiento indicada en la factura del servicio de agua, la Empresa se pondrá en contacto con el cliente por (i) teléfono o (ii)

notificación por escrito, tal y como se describe en este subapartado a continuación, al menos siete (7) días hábiles antes de la posible fecha de interrupción del servicio (o diez (10) días hábiles si la propiedad está una propiedad en la que el dueño o administrador de la propiedad es el cliente registrado y es responsable del pago de la factura del agua de acuerdo con la Subsección (F) de la Sección II a continuación) ("Fecha Límite Inicial de Aviso de Atraso") discutido con el cliente por teléfono o como se indica en el aviso por escrito entregado al cliente de acuerdo con esta subsección.

Si la Empresa proporciona un aviso por escrito de pago atrasado (el "Aviso de Pago Atrasado"), el Aviso de Pago Atrasado será enviado por correo al cliente del servicio de agua antes de la Fecha Límite de Aviso de Pago Atrasado Inicial 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 de la Compañía esté abierta al público. Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad a la que se suministra el servicio de agua, el Aviso de Atraso también debe enviarse a la dirección de la propiedad a la que se suministra el servicio, dirigido a "Ocupante". El Aviso de Atraso debe contener lo siguiente:

- (a) Nombre y dirección del cliente;
- (b) Importe de la deuda;
- (c) Fecha en la que debe efectuarse el pago o el acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio;
- (d) Descripción del procedimiento para solicitar una prórroga para abonar el importe adeudado (véase el apartado III(D) de esta Política, más adelante);
- (e) Descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura que da lugar a la morosidad (véase la Sección IV, más adelante); y
- (f) Descripción del procedimiento mediante el cual el cliente puede solicitar un plan de pagos aplazado, amortizado, reducido o alternativo para evitar la desconexión del servicio (véase la Sección III, más adelante).

Alternativamente, o además de proporcionar un Aviso de Pago Atrasado por escrito al cliente, la Empresa podrá notificar al cliente la inminente interrupción del servicio por teléfono antes de la Fecha Límite Inicial de Aviso de Pago Atrasado. Si el aviso requerido bajo esta subsección se proporciona por teléfono, la Compañía ofrecerá (i) proporcionar al cliente una copia de esta Política en el idioma solicitado por el cliente y (ii) discutir con el cliente las opciones para desviar la desconexión (como se describe en la Sección III, a continuación) y los procedimientos para la revisión y apelación de la factura del cliente (como se describe en la Sección IV, a continuación).

1. Imposibilidad de contactar con el cliente: Si la Empresa no puede ponerse en contacto con el cliente por teléfono, la Empresa también le enviará por correo un Aviso de Atraso por escrito antes de la Fecha Límite Inicial de Aviso de Atraso. Si la Empresa no puede ponerse en contacto con el cliente por teléfono o a través del proceso de envío por correo de un Aviso de Vencimiento (por ejemplo, un Aviso de Vencimiento enviado por correo es devuelto como imposible de entregar), la Empresa hará un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar, o hacer otros arreglos para colocar en un lugar visible, (i) un "aviso de interrupción inminente del servicio por falta de pago" y (ii) una copia de esta Política en inglés y español.

2. Cargo por demora: Se aplicará un cargo por mora, según se especifica en el programa de tarifas y cargos de la Empresa, que se agregará al saldo pendiente de la cuenta del cliente si el monto adeudado en dicha cuenta no se paga dentro de los treinta (30) días calendario a partir de la fecha de la factura de servicios.
3. Fecha límite de corte: El pago de los cargos por servicio de agua deberá recibirse en las oficinas de la Empresa a más tardar a las 4:00 p.m. de la fecha límite de desconexión especificada por teléfono o en el Aviso de Mora requerido conforme a la subdivisión (B)(1) de la sección II de la presente política. Los matasellos no son aceptables.
4. Notificación de cheque devuelto: Al recibir un cheque devuelto como remesa por el servicio de agua u otros cargos, la Empresa considerará la cuenta como no pagada. La Empresa intentará notificar al cliente en persona y dejará un aviso de finalización del servicio de agua en las instalaciones. Se desconectará el servicio de agua y se colocará un candado en el contador del cliente si (i) el importe del cheque devuelto y (ii) la tarifa por cheque devuelto (según se determine en el programa de tarifas y cargos vigente en ese momento de la Empresa) no se abonan en su totalidad en la fecha de vencimiento especificada por teléfono y/o en el Aviso de vencimiento exigido en el punto (B)(1) de la Sección II, y en ningún caso dicha fecha será anterior al sexagésimo (60º) día posterior a la factura cuyo pago mediante cheque devuelto se haya efectuado. Para canjear un cheque devuelto y pagar un cargo por cheque devuelto, todas las cantidades adeudadas deberán pagarse en efectivo o con fondos certificados, como un cheque de caja.
5. Cheque devuelto como pago de un servicio de agua desconectado por falta de pago:
 - (a) Si el cheque presentado y aceptado como pago que dio lugar al restablecimiento del servicio a una cuenta que había sido desconectada por falta de pago es devuelto por no ser negociable, la Empresa podrá desconectar dicho servicio de agua y colocar un candado en el contador de agua del cliente previa notificación por escrito con al menos dos (2) días naturales de antelación. La cuenta del cliente sólo podrá ser restablecida mediante la recepción de todos los cargos pendientes, y cualquier cargo por mora aplicable o cargos que puedan ser debidos, en forma de dinero en efectivo o fondos certificados, tales como un cheque de caja. Una vez restablecida la cuenta del cliente, ésta se marcará durante un año indicando que el cliente emitió un cheque no negociable.
 - (b) Si en cualquier momento durante el periodo de un año descrito anteriormente, la cuenta del cliente vuelve a ser desconectada por falta de pago, la Empresa podrá exigir al cliente el pago en efectivo o en fondos certificados para restablecer dicho servicio de agua.

C. Condiciones que prohíben la desconexión: Sujeto a la excepción de la Sección III, a continuación, la Empresa no interrumpirá el servicio de agua residencial si se cumplen todas las condiciones¹ siguientes:

¹ Tal y como se establece en el artículo 116910(a) del Código de Salud y Seguridad; sin embargo, las "condiciones" de las que se habla en este artículo 116910 han sido modificadas por las enmiendas del SB 3 al artículo 116906 del Código de Salud y Seguridad. Tras las enmiendas del SB 3

1. Afecciones de salud - el cliente o el inquilino del cliente presenta un certificado de un proveedor de atención primaria que indique que la interrupción del servicio de agua (i) pondría en peligro la vida, o (ii) supondría una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona que resida en la propiedad;
2. Incapacidad económica - El cliente 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 cliente es "económicamente incapaz de pagar" si algún miembro de su unidad familiar: (i) recibe actualmente 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 cliente 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/covered-california/income-limits>); y
3. Acuerdos de pago alternativos - el cliente está dispuesto a suscribir un acuerdo de amortización, un calendario de pagos alternativo o un plan de pago aplazado o reducido, de conformidad con las disposiciones de la Sección III, a continuación.

D. Proceso para solicitar la información necesaria para determinar el tipo de (i) pagos aplazados o reducidos o (ii) plan para un calendario de pagos alternativo para evitar la interrupción del servicio: Con el fin de que la Empresa disponga de tiempo suficiente para procesar cualquier solicitud de asistencia por parte de un cliente, se anima al cliente a que proporcione a la Empresa la documentación necesaria que demuestre (i) problemas médicos según la Subdivisión (C) (1) de esta Sección II, más arriba; (ii) la incapacidad financiera según el subapartado (C) (2) (necesaria para que la Empresa determine si son aplicables las normas especiales del subapartado E, más adelante); y (iii) la voluntad de suscribir cualquier acuerdo de pago alternativo según el subapartado (C) (3) con la mayor antelación posible a cualquier fecha propuesta para la interrupción del servicio. Una vez recibida dicha documentación, el Director General de la Empresa, o la persona que éste designe, revisará dicha documentación y responderá al cliente en un plazo de siete (7) días naturales para solicitar información adicional, incluida información relativa a la viabilidad de los acuerdos alternativos disponibles, o para notificar al cliente el acuerdo de pago alternativo seleccionado por la Empresa, y los términos del mismo, conforme a la Sección III, a continuación. Si la Empresa ha solicitado información adicional, el cliente deberá facilitarla en un plazo de cinco (5) días naturales a partir de la recepción de la solicitud de la Empresa. Dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a la recepción de dicha información adicional, la Empresa notificará por escrito al cliente el acuerdo de pago alternativo seleccionado por la Empresa, y los términos del mismo, conforme a la Sección III, a continuación.

E. Reglas especiales relativas a las tarifas de reconexión e intereses para clientes con ingresos bajos: Se considera que los clientes 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 cliente declara que los ingresos anuales de la unidad familiar son inferiores al 200% del umbral federal de pobreza (consulte este enlace para conocer los niveles federales de

a la sección 116906, dicha sección 116906 establece que un plan de pagos diferidos o reducidos, o un calendario de pagos alternativo, están disponibles para cualquier cliente independientemente de si cumplen las condiciones de la subdivisión (a) de la sección 116910.

pobreza aplicables en California: <https://www.healthforcalifornia.com/covered-california/income-limits>). Si un cliente demuestra cualquiera de esas circunstancias, se aplica lo siguiente

1. Tasas de reconexión: Si se ha interrumpido el servicio y se va a volver a conectar, las tarifas de reconexión durante el horario normal de funcionamiento de la Empresa no pueden superar los 50 dólares, y las tarifas de reconexión durante el horario no operativo no pueden superar los 150 dólares. Estas tarifas no pueden superar el coste real de la reconexión si dicho coste es inferior a los límites legales. Dichos topes podrán ajustarse anualmente en función de las variaciones del Índice de Precios al Consumo del área metropolitana de Los Ángeles-Long Beach-Anaheim a partir del 1 de enero de 2021.
2. Exención de intereses: La Empresa no impondrá ningún cargo por intereses en las facturas morosas.

F. Situación propietario-inquilino: Los siguientes procedimientos se aplican a (i) viviendas unifamiliares independientes con contador individual, (ii) estructuras residenciales de varias unidades y (iii) 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. Notificación obligatoria:
 - (a) Al menos (i) 10 días naturales antes si la propiedad es una estructura residencial de varias unidades o un parque de casas móviles o una vivienda unifamiliar con contador independiente, o (ii) 7 días naturales antes si la propiedad es una vivienda unifamiliar independiente (que no tiene contador independiente) de la posible interrupción del servicio de agua, la Empresa 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, incluido el envío de una Notificación de demora por escrito a la propiedad de acuerdo con esta sección.
 - (b) El Aviso de Mora también debe informar a los inquilinos/ocupantes que tienen derecho a convertirse en clientes a quienes se les facturará el servicio (ver Subdivisión (F) (2), inmediatamente a continuación), sin tener que pagar ninguna de las cantidades en mora en ese momento.
2. Inquilinos/Ocupantes que se convierten en clientes:
 - (a) La Empresa no está obligada a poner el servicio a disposición de los inquilinos/ocupantes a menos que cada inquilino/ocupante acepte los términos y condiciones para el servicio y cumpla con los requisitos y normas de la Empresa.
 - (b) Sin embargo, si (i) uno o más de los inquilinos/ocupantes asume la responsabilidad de los cargos posteriores a la cuenta a satisfacción de la Empresa, o (ii) existe un medio físico para interrumpir selectivamente el servicio a aquellos inquilinos/ocupantes que no hayan cumplido los requisitos de la Empresa, entonces la Empresa podrá poner el servicio a disposición únicamente de aquellos inquilinos/ocupantes que hayan cumplido los requisitos.
 - (c) Si el servicio previo durante un período de tiempo determinado es una condición para establecer el crédito con la Compañía, entonces la

residencia en la propiedad y la prueba del pago puntual del alquiler durante ese período de tiempo, a satisfacción de la Compañía, es un equivalente satisfactorio.

- (d) Si un inquilino/ocupante se convierte en cliente de la Compañía y los pagos de alquiler del inquilino/ocupante incluyen cargos por servicio de agua residencial donde dichos cargos no se indican por separado, el inquilino/ocupante puede deducir de los pagos de alquiler futuros todos los cargos razonables pagados a la Compañía durante el período de pago anterior.

III. Modalidades de pago alternativas:

Independientemente de si cualquier cliente cumple las tres condiciones de la Sección II(C), anterior,² la Empresa ofrecerá al cliente uno o más de los siguientes acuerdos de pago alternativos, que la Empresa seleccionará a su discreción: (i) amortización del saldo impagado conforme a la Subdivisión (A) de esta sección III, a continuación; (ii) calendario de pagos alternativo conforme a la Subdivisión (B), a continuación; (iii) reducción parcial o total del saldo impagado conforme a la Subdivisión (C), a continuación; o (iv) aplazamiento temporal del pago conforme a la Subdivisión (D), a continuación. El Director General, o la persona que éste designe, en el ejercicio de su discreción razonable, seleccionará el acuerdo de pago alternativo más apropiado tras revisar la información y documentación proporcionada por el cliente y teniendo en cuenta la situación financiera del cliente y las necesidades de pago de la Empresa.

A. Amortización: Todo cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período normal de pago podrá, si la Empresa ha seleccionado esta alternativa, suscribir un plan de amortización en los siguientes términos:

1. Plazo: El cliente pagará el saldo impagado, con cualquier tasa administrativa aplicable, tasas y cargos por demora e intereses especificados en la Subdivisión (A) (2) de esta Sección III, a continuación, durante un período no superior a seis (6) meses; siempre que, no obstante, el Director General o la persona que éste designe, a su discreción razonable, y caso por caso, puedan aplicar un plazo de amortización superior a seis (6) meses para evitar dificultades indebidas al cliente. El (i) saldo impagado, junto con cualquier (ii) tasa administrativa aplicable; (iii) intereses y (iv) tasas o cargos por demora que deban aplicarse (según lo determinado por la lista de tarifas, cargos y tasas adoptada en ese momento por la Empresa), se dividirá por el número de meses del plazo de amortización, y esa cantidad se pagará cada mes, además de cada cantidad adeudada en virtud de las facturas del cliente por sus tarifas residenciales y cargos por servicio de agua vigentes cada mes, de conformidad con el calendario de pagos y los términos establecidos en un "Acuerdo de amortización" que se celebrará entre el cliente y la Empresa.
2. Tasa administrativa y recargos por demora; intereses: Para cualquier plan de amortización aprobado, se cobrará al cliente (i) una tarifa administrativa, en la cantidad establecida por la Compañía de vez en cuando, que representa el costo de iniciar y administrar el plan; (ii) cualquier tarifa y cargo por mora aplicables; y (iii), a discreción del Gerente General o su designado, y sujeto a la excepción en la Subdivisión E de la Sección II de la Política, arriba, intereses

² Artículo 11 6906 del Código de Salud y Seguridad.

a una tasa anual que no excederá el ocho por ciento (8%), que se aplicará a cualquier monto a amortizar bajo esta Subsección A de la Sección III.

3. Cumplimiento del Plan: El cliente deberá cumplir con el plan de amortización, según lo establecido en el Convenio de Amortización, y mantenerse al día conforme se devenguen nuevos cargos en cada periodo de facturación subsecuente. El cliente 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 cliente no (i) cumple las condiciones del plan de amortización durante sesenta (60) días naturales o más, o (ii) pagar los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Empresa puede interrumpir el servicio de agua a la propiedad donde el cliente recibe el servicio de agua y colocar un candado en el contador de agua de la propiedad no antes de cinco (5) días hábiles después de publicar un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

B. Programa de pago alternativo: Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período de pago normal puede, si la Empresa ha seleccionado esta alternativa, entrar en un cronograma de pago alternativo para el saldo impago de acuerdo con lo siguiente:

1. Plazo de amortización: El cliente deberá pagar el saldo impago, junto con todas las tasas administrativas aplicables, las tasas o cargos por demora y los importes de los intereses especificados en la Subdivisión (B)(2) de esta Sección III, a continuación, durante un período no superior a seis (6) meses, según lo determine el Gerente General o la persona que éste designe; siempre que, no obstante, el Gerente General o la persona que éste designe, a su discreción razonable y caso por caso, puedan ampliar el período de reembolso durante más de seis (6) meses para evitar dificultades excesivas al cliente.
2. Tasa administrativa y recargos por demora; intereses: Para cualquier programa de pago alternativo aprobado, se cobrará al cliente (i) una tarifa administrativa, en la cantidad establecida por la Compañía de vez en cuando, que representa el costo de iniciar y administrar el programa; (ii) cualquier tarifa y cargo por mora aplicables; y (iii), a discreción del Gerente General o su designado, y sujeto a la excepción en la Subdivisión E de la Sección II de la Política, arriba, intereses a una tasa anual que no exceda el ocho por ciento (8%), que se aplicará a cualquier monto a pagar bajo esta Subsección B de la Sección III.
3. Calendario: Tras consultar con el cliente y teniendo en cuenta sus limitaciones financieras, el Director General o la persona que éste designe elaborará un calendario de pagos alternativo que se acordará con el cliente. Dicho calendario alternativo podrá prever pagos periódicos a tanto alzado que no coincidan con la fecha de pago establecida, podrá prever que los pagos se realicen con una frecuencia superior a la mensual, o podrá prever que los pagos se realicen con una frecuencia inferior a la mensual, siempre que en todos los casos, y con sujeción a lo dispuesto en el subapartado (1) del presente subapartado B, el saldo impago, las tasas o cargos por demora aplicables, la tasa administrativa y los intereses permitidos se abonen en su totalidad en un plazo de seis (6) meses a partir del establecimiento del calendario de pagos. El calendario acordado se establecerá por escrito y se facilitará al cliente.
4. Cumplimiento del plan: El cliente deberá cumplir con el plan de pagos acordado y mantenerse al día a medida que se acumulen nuevos cargos en cada período de facturación subsiguiente. El cliente no podrá solicitar un plan

de pagos más largo para ningún cargo impagado posterior mientras esté pagando los cargos morosos de conformidad con un plan acordado previamente. Cuando el cliente (i) no cumpla con los términos del programa de pagos acordado durante sesenta (60) días naturales o más; o (ii) no pague los cargos actuales del servicio del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Empresa podrá interrumpir el servicio de agua a la propiedad donde el cliente recibe el servicio de agua y colocar un candado en el contador de agua de la propiedad no antes de cinco (5) días hábiles después de publicar un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

C. Reducción del saldo impagado: Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del periodo normal de pago podrá, si la Empresa ha seleccionado esta alternativa, recibir una reducción del saldo impagado que adeude el cliente, que no exceda del treinta por ciento (30%) de dicho saldo sin la aprobación y acción del Consejo de Administración de la Empresa; siempre que cualquier reducción se financie con una fuente que no dé lugar a la imposición de cargos adicionales a otros clientes. La proporción de cualquier reducción se determinará caso por caso en función de la necesidad financiera del cliente, la situación y necesidades financieras de la Empresa y la disponibilidad de fondos para compensar la reducción del saldo impagado del cliente.

1. Plazo de amortización: El cliente pagará el saldo reducido en la fecha de vencimiento que determine el Director General o la persona que éste designe, y dicha fecha (la "Fecha de Pago Reducida") será como mínimo quince (15) días naturales después de la fecha efectiva de la reducción del saldo impagado.
2. Cumplimiento de la Fecha de Pago Reducido: El cliente deberá pagar el saldo reducido en o antes de la Fecha de Pago Reducido y deberá mantenerse al corriente en el pago de la totalidad de los cargos que se devenguen en cada periodo de facturación posterior. Si el cliente no paga (i) el importe de pago reducido en un plazo de sesenta (60) días naturales después de la Fecha de pago reducido, o (ii) los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Empresa podrá interrumpir el servicio de agua a la propiedad en la que el cliente recibe el servicio de agua y colocar un candado en el contador de agua de la propiedad no antes de cinco (5) días laborables después de publicar un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

D. Aplazamiento temporal del pago: Cualquier cliente que no pueda pagar el servicio de agua dentro del período normal de pago puede, si la Empresa ha seleccionado esta alternativa, tener el pago del saldo impago temporalmente aplazado por un período de hasta seis (6) meses después del vencimiento del pago. El Director General o la persona que éste designe determinará, a su entera discreción, durante cuánto tiempo se concederá el aplazamiento al cliente.

1. Plazo de amortización: El cliente deberá abonar el saldo impagado en la fecha de aplazamiento (la "Fecha de Pago Aplazado") que determine el Director General o la persona que éste designe. La Fecha de Pago Aplazado será dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha en que el saldo impagado se convirtió en moroso; siempre que, sin embargo, el Director General o su designado, a su discreción razonable y caso por caso, puedan establecer una Fecha de Pago Aplazado más allá de ese período de seis (6) meses para evitar dificultades indebidas al cliente.
2. Cumplimiento de la Fecha de Pago Reducida: El cliente deberá abonar el saldo reducido en la Fecha de Pago Aplazado o con anterioridad a la misma y deberá mantenerse al corriente en el pago de la totalidad de los cargos que se devenguen en cada periodo de facturación posterior. Si el cliente no paga

(i) el importe de pago impagado en un plazo de sesenta (60) días naturales después de la Fecha de pago aplazado, o (ii) los cargos de servicio actuales del cliente durante sesenta (60) días naturales o más, la Empresa podrá interrumpir el servicio de agua a la propiedad en la que el cliente recibe el servicio de agua y colocar un candado en el contador de agua de la propiedad no antes de cinco (5) días laborables después de publicar un aviso final de su intención de interrumpir el servicio.

IV. Apelaciones:

El procedimiento que se debe utilizar para apelar el monto establecido en cualquier factura por el servicio de agua residencial se establece en esta Sección IV a continuación. Un cliente tendrá un límite de tres (3) apelaciones fallidas en cualquier período de doce (12) meses y, si se ha alcanzado ese límite, la Compañía no está obligada a considerar ninguna apelación posterior iniciada por o en nombre de ese cliente.

A. Apelación inicial: Dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de la factura por el servicio de agua, el cliente tiene derecho a iniciar una apelación o revisión de cualquier factura o cargo. Dicha solicitud debe realizarse por escrito y entregarse en la oficina de la Compañía. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante estén pendientes, la Compañía no puede interrumpir el servicio de agua al cliente.

B. Apelación de notificación de vencimiento: Además de los derechos de apelación previstos en la Subsección A de esta Sección IV anterior, cualquier cliente que reciba una notificación de una factura vencida por teléfono o una Notificación de vencimiento de conformidad con la Subdivisión (B)(1) de la Sección II anterior, puede solicitar una apelación o revisión de la factura a la que se refiere la notificación al menos cinco (5) días hábiles después de recibir la notificación por teléfono o, si se envía una Notificación de vencimiento, la fecha de la Notificación de vencimiento, si el cliente alega que la factura tiene un error con respecto a la cantidad de consumo de agua establecida en esa factura; siempre que, sin embargo, dichos derechos de apelación o revisión no se apliquen a ninguna factura para la que se haya presentado una apelación o solicitud de revisión en virtud de la Subsección A anterior. Cualquier apelación o solicitud de revisión en virtud de esta Subsección B (una "Apelación de notificación de vencimiento") debe realizarse por escrito y debe incluir la documentación que respalde la apelación o el motivo de la revisión. La solicitud de apelación o revisión debe entregarse a la oficina de la Compañía dentro de esos (5) días hábiles de recibir la notificación de morosidad vencida analizada en esta Subsección B anterior. Mientras la apelación del cliente y cualquier investigación resultante estén pendientes, la Compañía no puede interrumpir el servicio de agua al cliente.

C. Audiencia de apelación: Luego de recibir una solicitud de apelación o revisión según las Subsecciones A o B anteriores, se fijará de inmediato una fecha de audiencia ante el Gerente General o su designado (el "Funcionario de Audiencias"). Después de evaluar la evidencia proporcionada por el cliente y la información registrada en la Compañía sobre los cargos de agua en cuestión, el Funcionario de Audiencias emitirá una decisión sobre la exactitud de los cargos de agua establecidos en la factura y proporcionará al cliente que apeló un breve resumen escrito de la decisión.

1. Si se determina que los cargos de agua son incorrectos, la Compañía proporcionará una factura corregida y el pago de los cargos revisados deberá realizarse dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha de la factura de los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar durante más de sesenta (60) días calendario después de que se proporcione la factura corregida, el servicio de agua se desconectará el siguiente día hábil regular después del vencimiento de ese período de sesenta (60) días calendario; siempre que la Compañía proporcione al cliente el aviso de morosidad requerido bajo la Subdivisión (B)(1) de la Sección II anterior. El

servicio de agua solo se restablecerá tras el pago total de todos los cargos de agua pendientes, tarifas y todos los cargos de reconexión aplicables.

2. Si se determina que los cargos de agua son correctos:

- (a) Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos de agua se deben pagar dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la emisión de la decisión del Oficial de Audiencias. En el momento en que se emite la decisión del Oficial de Audiencias, se le informará al cliente sobre el derecho a apelar nuevamente ante la Junta Directiva. Cualquier apelación de este tipo debe presentarse por escrito dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la emisión de la decisión del Oficial de Audiencias si la apelación o revisión es una apelación inicial según la Subdivisión A anterior, o dentro de los tres (3) días calendario si la apelación o revisión es una Apelación por Notificación de Vencimiento según la Subdivisión B de esta Sección IV anterior. La audiencia de apelación se llevará a cabo en la próxima reunión regular de la Junta Directiva, a menos que el cliente y la Compañía acuerden una fecha posterior.
- (b) Para una apelación inicial según la Subdivisión A de esta Sección IV anterior, si el cliente no apela oportunamente ante la Junta Directiva, los cargos de agua en cuestión vencerán y deberán pagarse de inmediato. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la fecha de facturación original, la Compañía proporcionará al cliente que apela el aviso de morosidad según la Sección II(B)(1) anterior y puede proceder a interrumpir potencialmente el servicio a la propiedad del cliente.
- (c) Para una Apelación de Aviso de Vencimiento según la Subdivisión B de esta Sección IV anterior, si el cliente no apela oportunamente ante la Junta Directiva, entonces el servicio de agua a la propiedad en cuestión puede ser descontinuado mediante un aviso escrito o telefónico al cliente que se le dará al menos veinticuatro (24) horas después de que ocurra lo último: (i) el vencimiento del período de aviso original de sesenta (60) días calendario proporcionado por teléfono o establecido en el Aviso de Vencimiento según lo requerido en la Sección II(B)(1) anterior; o (ii) el vencimiento del período de apelación.

3. Cuando se solicita una Audiencia:

Cuando se solicita una audiencia ante la Junta Directiva, dicha solicitud se hará por escrito y se entregará a la Compañía en su oficina. El cliente deberá comparecer personalmente ante la Junta y presentar evidencia y razones de por qué los cargos de agua en la factura en cuestión no son exactos. La Junta evaluará la evidencia presentada por el cliente, así como la información que se encuentre en los archivos de la Compañía sobre los cargos de agua en cuestión y emitirá una decisión sobre la exactitud de dichos cargos.

- (a) Si la Junta determina que los cargos de agua en cuestión son incorrectos, se facturarán al cliente los cargos revisados. Si los cargos revisados permanecen sin pagar durante más de sesenta (60) días calendario después de que se proporcione la factura corregida, el servicio de agua se desconectará el siguiente día hábil regular después

del vencimiento de ese período de sesenta (60) días calendario; siempre que la Compañía proporcione al cliente el aviso de morosidad requerido en la Sección II(B)(1) anterior. El servicio de agua se restablecerá solo después de que se hayan pagado en su totalidad todos los cargos de agua pendientes y todos los cargos de reconexión aplicables.

- (b) Si se determina que los cargos de agua en cuestión son correctos, los cargos de agua se deben pagar dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la decisión de la Junta. En caso de que los cargos no se paguen en su totalidad dentro de los sesenta (60) días calendario posteriores a la fecha de facturación original, la Compañía proporcionará el aviso de morosidad requerido en la Sección II(B)(1) anterior y puede proceder a interrumpir potencialmente el servicio a la propiedad del cliente.
- (c) Any overcharges will be reflected as a credit on the next regular bill to the customer, or refunded directly to the customer, at the sole discretion of the Board of Directors.
- (d) Water service to any customer shall not be discontinued at any time during which the customer's appeal to the Company or its Board of Directors is pending.
- (e) The Board of Director's decision is final and binding.

V. Restoration of Service:

In order to resume or continue service that has been discontinued due to nonpayment, the customer must pay a security deposit and a reconnection fee established by the Company, subject to the limitation set forth in Section II(E)(1) above. The Company will endeavor to make such reconnection as soon as practicable as a convenience to the customer. The Company shall make the reconnection no later than the end of the next regular working day following the customer's request and payment of any applicable reconnection fee.