

## Pagos Nivelados (Level Pay) Términos y Condiciones

**Pagos Nivelados** El programa LADWP Level Pay ("Level Pay" o el "Programa") está destinado a ayudar a los clientes residenciales elegibles con el presupuesto actual de facturas al tiempo que reduce los atrasos existentes. Level Pay aplanar o "nivela" las fluctuaciones de las facturas al facturar a los clientes una cantidad mensual y recurrente basada en un promedio de su uso y costos durante un período de tiempo que mitigará los cambios estacionales que normalmente pueden ocurrir en las facturas.

Level Pay también incorporará los atrasos existentes elegibles de un cliente en los pagos futuros del cliente al amortizar los atrasos durante el número de meses de su plazo. El Programa puede ser modificado sin previo aviso y terminado en cualquier momento.

Tenga en cuenta que hay ciertos casos en los que se justificarán cambios en la cantidad recurrente y se presentan en las diferentes secciones a continuación.

**La Inscripción de Clientes Elegibles** Level Pay está limitada a clientes residenciales de LADWP que tienen un mínimo de 60 días de servicio y han recibido al menos una factura de servicios básicos por todos los acuerdos de servicio elegibles activos en su dirección de servicio actual. La cuenta del cliente solo debe tener contratos de servicio elegibles activos. Las cuentas con una combinación de acuerdos de servicio elegibles y no elegibles no podrán inscribirse. Es posible que los clientes que se hayan mudado recientemente de una dirección de servicio a otra dirección de servicio o que se hayan reubicado dentro del territorio de servicio de LADWP con atrasos de las direcciones de servicio anteriores no puedan inscribir inmediatamente la totalidad de sus atrasos en Level Pay. Si un cliente con atrasos anteriores en la dirección de servicio solicita Level Pay, espere un mínimo de dos (2) semanas para incorporar todos los atrasos elegibles en el Programa de pago nivelado. Es posible que los clientes tengan que comunicarse con LADWP una vez que todos los atrasos se hayan transferido a acuerdos de servicio activo elegibles para inscribir todos los atrasos en Level Pay.

**Acuerdos de Servicio Activo Elegibles** La inscripción a Level Pay se limita a los acuerdos de servicio residencial activos de LADWP, como los de servicios residenciales de electricidad, agua y saneamiento.

**Elegibilidad de Level Pay** LADWP tomará la determinación final sobre si una cuenta de cliente en particular es elegible para Level Pay. Estos factores incluyen, entre otros, el monto total de los atrasos, el número de pagos atrasados en otros programas, la cantidad de tiempo de los atrasos, entre otros factores.

**Monto de Pago Programado** El monto de pago programado de Level Pay es una estimación de los cargos futuros de servicios públicos del cliente para su(s) acuerdo(s) de servicio elegible(s) inscrito(s). No representa los cargos reales incurridos por el cliente y, por lo tanto, puede ser necesario ajustarlos en función de los cargos reales. El monto del pago nivelado se basa en los cargos de servicios públicos de la dirección de servicio (premisa) durante los últimos 12 meses facturados por cada uno de los servicios calificados de electricidad, agua y saneamiento incluidos en su Pago nivelado más cualquier saldo pendiente (atrasos) amortizados durante el número de meses de su plazo. Si doce (12) meses de historial de premisas para la dirección de servicio del cliente no están disponibles en la cuenta, se utilizará un mínimo de nueve (9) meses de historial de premisas. Si no se dispone de nueve (9) meses, se

utilizarán cálculos de tendencias de área. El monto del pago programado también incluirá cualquier factura y descuento estimado histórico.

**Consumo/Cargos Históricos** El monto del pago programado de Level Pay se basa en los cargos históricos de servicios públicos de la dirección de servicio (premisa) durante los últimos 12 meses facturados por cada uno de los servicios calificados de electricidad, agua, basura y alcantarillado. Esto incluirá cualquier factura estimada y ajustes de cuenta. Si solo existen nueve (9) meses de historial de servicio, entonces el monto del pago mensual se basará en un promedio de nueve meses. Cuando no hay un historial de servicio mínimo de nueve meses, se utiliza una estimación de tendencia para calcular el monto promedio del pago.

Si hubo un problema con el consumo histórico (es decir, fuga de agua subterránea (UGL), lecturas de consumo alto / bajo, facturación retrasada, transferencia de saldo o cualquier otro tipo de problema que pueda afectar el monto del pago programado mensual), LADWP puede ajustar el monto del pago programado mensual para tener en cuenta los impactos históricos de consumo / cargos.

**Saldos Pendientes e Impuestos** Al momento de la inscripción o renovación de Level Pay, cualquier saldo pendiente en los acuerdos de servicio inscritos se incorporará al monto del pago mensual amortizando el saldo pendiente durante la duración del plazo de Level Pay y agregando, o, si es un crédito, restando, el monto de su consumo mensual promedio. El LADWP actúa como una agencia de recaudación para el California State Energy Surcharge (Recargo de Energía del Estado de California), Los Angeles City Utility User Tax (Impuesto al Usuario de Servicios Públicos de la Ciudad de Los Ángeles) y Bureau of Sanitation Charges (Oficina de Cargos de Saneamiento). Los impuestos se incluyen como parte del cálculo.

**Aviso de Pago Programado de Level Pay** Mientras estén inscritos en Level Pay, los clientes recibirán avisos de pago programados mensuales con respecto a su pago programado de Level Pay que vence cada mes. El monto del pago nivelado se basa en los cargos de servicios públicos de la dirección de servicio (premisa) durante los últimos 12 meses para cada uno de los servicios calificados de electricidad, agua y saneamiento incluidos en su Pago nivelado más cualquier saldo pendiente amortizado durante el número de meses del plazo. Si doce (12) meses de historial de uso para la dirección de servicio del cliente no están disponibles en la cuenta, se utilizará un mínimo de nueve (9) meses de historial. Si no se dispone de nueve (9) meses, se utilizarán cálculos de tendencias de área.

**Facturación** Además del Aviso de Pago Programado Mensual de Level Pay, los clientes continuarán recibiendo su factura estándar, en línea o por correo de LADWP cada dos (2) meses, que proporcionará (entre otras cosas) cualquier lectura estimada o real del medidor tomada en las instalaciones, consumo real o estimado para el período, cargos no incluidos como parte de su Aviso de pago programado de pago mensual (consulte Cargos no elegibles para Level Pay), y otra información útil sobre sus cuentas de Electricidad/Agua/Saneamiento y los servicios que proporciona LADWP. La mayoría de las veces, la factura estándar tendrá un saldo de \$0 cada dos meses, pero si un cliente está atrasado en sus pagos mensuales de Level Pay o se aplica un cargo de Level Pay no elegible a una cuenta de cliente, la factura estándar tendrá cargos y deberá pagarse.

**Terminación de Level Pay** LADWP se reserva el derecho de terminar el Programa de Level Pay de clientes individuales en cualquier momento y sin previo aviso al cliente.

**Obligación de LADWP** LADWP se reserva el derecho de elegir a qué clientes se ofrece Level Pay y no tiene la obligación de ofrecer Level Pay a clientes específicos, tipos de clientes, clases de clientes, etc.

**Cancelación de un Pago de Level Pay Específico** Cuando un pago de pago nivelado ha sido cancelado por el cliente o debido a fondos insuficientes, el monto cancelado aparecerá en la siguiente factura estándar y debe pagarse, además del siguiente pago de nivel programado regularmente.

**Renovación Automática** Al final del plazo del cliente, Level Pay se renovará automáticamente. El plazo de renovación automática será por un período de 12 meses, independientemente de si su Salario Nivelado se inició con un plazo superior a 12 meses. Se calculará un nuevo monto de pago programado nivelado. Para cancelar la reinscripción automática, debe llamar al 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397), siete (7) días laborables antes del día de renovación. Consulte también Solicitud de cancelación de pago nivelado a continuación.

El monto de pago programado mensual de renovación de un cliente incluirá las diferencias de lo que se debería haber facturado al cliente durante el Plazo de pago nivelado frente al monto de pago mensual programado de pago nivelado real que el cliente había estado pagando durante el plazo del Programa de pago nivelado. Los factores que pueden afectar las diferencias entre los cargos reales que el cliente habría pagado y la cantidad que el cliente estaba pagando mientras estaba inscrito en Level Pay incluyen, entre otros, cambios en los factores de tarifa, cambios en el consumo en comparación con el consumo histórico, entre otros factores.

**Ajuste de Pago de Level Pay Pre-Término** LADWP utiliza información histórica en la dirección de servicio para calcular el monto mensual de pago nivelado para el término de pago nivelado. Puede haber casos en los que un pago programado deba ajustarse mucho antes del final del Plazo de Pago Nivelado. En caso de que esto ocurra, LADWP, a discreción de la Utilidad, puede cancelar y volver a inscribir a un cliente en Level Pay. Las situaciones que pueden justificar un ajuste de Level Pay prematuro incluyen, entre otras, montos de acuerdos de servicio no elegibles no incorporados en el Monto inicial del Programa de Level Pay, fluctuaciones significativas en el consumo, cambios significativos en las tarifas / tarifas, acuerdos de servicio elegibles agregados a una cuenta, facturas de productos básicos estándar estimadas, demoras en proporcionar una factura estándar de productos básicos, y grandes ajustes de crédito/débito aplicados a la cuenta, entre otras razones

**Pago Automático** Si un cliente está inscrito actualmente en el pago automático, también se inscribirá en el pago automático para su plan de Level Pay. Si un cliente se registra para el pago automático mientras está inscrito en Level Pay, espere un mínimo de dos (2) semanas para procesar el cambio. Mientras esté en Pago automático en Level Pay, la cuenta de un cliente realizará el pago el día 10 anterior al día del mes seleccionado. También se puede procesar un pago automático si el cliente incurre en un cargo no elegible por pago nivelado que se reflejará en su factura estándar.

**Otras Opciones de Asistencia de Pago de LADWP** Mientras estén inscritos en Level Pay, los clientes no podrán utilizar otras opciones de pago, como planes de pago y arreglos de pago. Si se crea un Plan de Pago o Acuerdo de Pago en una cuenta en Level Pay, esos Planes de Pago y Arreglos de Pago pueden eliminarse al descubrirse sin previo aviso al cliente.

**Descuentos** LADWP no ofrece ningún descuento adicional específicamente para los clientes que optan por inscribirse en Level Pay. Cualquier descuento o asistencia financiera que los clientes ya estén recibiendo se calculará en el Monto del pago mensual de Level Pay.

**Cancelación de la Inscripción de Level Pay:**

Hay varias circunstancias que pueden llevar a que un cliente se dé de baja de Level Pay, las más comunes se detallan a continuación. Si ocurren las siguientes situaciones, un cliente puede ser dado de baja en Level Pay sin previo aviso. Al cliente se le enviará una confirmación de la baja. Si un cliente cree que no debería haber sido cancelado, el cliente puede comunicarse con 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397) para revisar su cuenta.

**Pagos Atrasados** Los clientes que incurran morosidades por falta de pago o dejen de hacer pagos por completo, pueden ser eliminados de Level Pay. Si un cliente es eliminado de Level Pay debido a pagos atrasados o falta de pagos, el cliente no podrá volver a inscribirse en el programa durante 180 días a partir de la fecha en que se dio de baja. Una vez removido de Level Pay, las cuentas morosas están sujetas a cobro y desconexión por falta de pago.

**Inicio de Servicios no Calificados Mientras Están en Level Pay** Los clientes que inicien nuevos servicios que no califiquen para su inclusión en Level Pay y, por lo tanto, no puedan incluirse en Level Pay pueden ser eliminados del programa.

**Cancelación Iniciada por el Cliente** Los clientes pueden optar por cancelar su inscripción en Level Pay en cualquier momento durante el plazo de Level Pay. Para darse de baja de Level Pay, el cliente debe comunicarse con LADWP por teléfono o en persona en uno de nuestros Centros de Servicio al Cliente. Tras la cancelación de Level Pay, el saldo de pago del cliente vencerá inmediatamente antes de la próxima fecha de pago programada regularmente para la facturación estándar del cliente.

**Cambios en el Estado de la Cuenta a un Estatus no Calificado** Los clientes cuyo estado de cuenta cambie a Solo Efectivo o Bancarrotas pueden ser eliminados de Level Pay. Los clientes pueden volver a inscribirse si el estado de la cuenta vuelve a la normalidad.

**Los Cargos No Elegibles No Pagados por Level Pay** Los clientes que se demoran en los Cargos No Elegibles por Level Pay pueden ser eliminados del programa Level Pay. Si un cliente es eliminado de Level Pay debido a la falta de pago, todos los cargos impagos se pagarán inmediatamente para evitar el cobro y / o la indemnización.

**Transferencia de Servicios Básicos** Si los acuerdos de servicio inscritos en Level Pay se detienen en una dirección de servicio debido a que un cliente se traslada a otra dirección de servicio dentro del territorio de servicio de LADWP, Level Pay también se cancelará en la dirección de servicio anterior. El cliente que transfiere el servicio debe tener un mínimo de 60 días de servicio y recibir al menos una factura de productos básicos por todos los acuerdos de servicio elegibles en su nueva dirección de servicio actual para inscribirse nuevamente en Level Pay.

**Terminación de Servicios Básicos** Si los acuerdos de servicio inscritos en Level Pay se detienen a petición del cliente, el Level Pay también se cancelará. LADWP debe ser notificado cuando un cliente tiene la intención de desalojar las instalaciones y el medidor (es) debe ser accesible para una lectura final y apagado de servicio. Debemos recibir un (1) día hábil de aviso (de lunes a viernes) para estas solicitudes.

Un cliente puede ser considerado responsable de cualquier servicio utilizado hasta que se reciba dicha notificación y el acceso al medidor esté disponible. Los clientes pueden solicitar la terminación del servicio en línea en [www.LADWP.com](http://www.LADWP.com) y al 1-800-342-5397.

**Investigaciones de Robo de Energía** En el caso de que LADWP investigue y determine que un cliente inscrito en Level Pay ha participado activamente en el robo de energía, que es la toma ilegal de energía de la compañía de servicios públicos o sus clientes, el cliente será eliminado inmediatamente de Level Pay y todos los cargos existentes, además de los cargos aplicados por el equipo de Investigación de robo de energía, vencerá inmediatamente.

**Solicitudes para Cancelar Level Pay** Un cliente puede solicitar cancelar Level Pay en cualquier momento, excepto por el período de siete (7) días hábiles antes del día de renovación. Para cancelar, los clientes deben llamar al 1-800-DIAL-DWP (342-5397). Cualquier saldo en su factura estándar vencerá en su cuenta.

**Después de Cancelar su Level Pay** Si un cliente se había inscrito en Level Pay con un saldo vencido, el resto de ese saldo pendiente vencerá una vez que se cancele el plan Level Pay. Además, en el momento en que el cliente solicita cancelar Level Pay, puede existir un saldo pendiente para la cuenta. En ambos casos, el pago del saldo pendiente será debido y seguirá los procedimientos normales de cobro. LADWP tiene otras opciones de pago disponibles que puede explorar, como arreglos de pago y planes de pago.

Fuera de Level Pay, LADWP desconecta el servicio por falta de pago de una factura. La política actual de LADWP prevé una notificación de no menos de 10 días antes de la interrupción del servicio por falta de pago. La terminación por no realizar la aplicación adecuada, la manipulación o las violaciones de seguridad pueden hacerse sin previo aviso.

#### **Detalles Adicionales:**

**Pagos Anticipados** Los clientes que realicen pagos superiores a su monto mensual de Level Pay tendrán el saldo del pago anticipado como crédito en la cuenta del plan Level Pay. El crédito se aplicará a los futuros plazos de Level Pay si no se realiza ningún pago o se realiza un pago parcial. Esto también se aplica a las promesas del programa de Asistencia al Cliente, incluidas, entre otras, LIHEAP o LIHWAPP.

**Ajustes de Crédito de la Cuenta de Servicio** Antes de inscribirse en Level Pay, cualquier ajuste de crédito aplicado a los acuerdos de servicio de un cliente se incorporará al monto del pago mensual programado. Mientras esté inscrito en Level Pay, cualquier ajuste de crédito aplicado a la cuenta no se reflejará en el monto del pago mensual programado, sino que se reflejará en el saldo de pago de Level Pay y se aplicará a la cuenta al final del plazo de pago de Level Pay. En el caso de que el ajuste de crédito sea lo suficientemente grande como para reducir significativamente el monto del pago mensual programado, es posible que se requiera una revisión/ajuste de Level Pay pretérmino para reducir el cronograma de pagos mensuales.

**Créditos de Cuenta de Servicio no Elegibles** Los créditos o ajustes de crédito en acuerdos de servicio que no son elegibles para Level Pay no se reflejarán en el programa Level Pay y no reducirán el monto del programa Level Pay. Los clientes que deseen que su plan Level Pay refleje créditos de cuentas no elegibles deben comunicarse con LADWP al 1-800-DIAL-DWP (1-800-342-5397).

**Lectura del Medidor** No habrá cambios en la lectura bimestral de rutina del cliente como resultado de la inscripción en Level Pay. LADWP aún necesita acceso a los medidores de un cliente para obtener una lectura precisa del medidor para garantizar que sus facturaciones de ajuste sean lo más precisas posible. Los clientes deben mantener arreglos de acceso para garantizar que sus medidores se puedan leer de forma rutinaria. Si un cliente necesita hacer arreglos para el acceso, o para obtener información adicional que pueda necesitar sobre este servicio, comuníquese con la Unidad de Lectura de Medidores de lunes a viernes entre las 7:30 a.m. y las 4:30 p.m. 310-524-8725.

LADWP se reserva el derecho de eliminar a un cliente de Level Pay si ese cliente no proporciona acceso para obtener lecturas regulares de medidores de rutina.

## Glosario

**Atrasos:** Los atrasos se refieren a los montos de facturación vencidos adeudados por el cliente.

**Facturación:** Además del Aviso de Pago Programado Mensual de Level Pay, los clientes continuarán recibiendo su factura estándar, en línea o por correo de LADWP cada dos (2) meses, que proporcionará (entre otras cosas) cualquier lectura estimada o real del medidor tomada en las instalaciones, consumo real o estimado para el período, cargos no incluidos como parte de su Aviso de Pago Programado de Pago Mensual (consulte Cargos no elegibles para Level Pay), y otra información útil sobre sus cuentas de Electricidad/Agua/Saneamiento y los servicios que proporciona LADWP. La mayoría de las veces, la factura estándar tendrá un saldo de \$0 cada dos meses, pero si un cliente está atrasado en sus pagos mensuales de Level Pay o se aplica un cargo de Level Pay no elegible a una cuenta de cliente, la factura estándar tendrá cargos y deberá pagarse.

**Ajustes de Crédito:** Los ajustes de crédito a menudo se aplican al acuerdo de servicio elegible de un cliente en lugar de una refacturación de cancelación o en caso de que LADWP no pueda realizar una cancelación / refacturación en una cuenta específica. Es posible que los ajustes de crédito no afecten el monto mensual del Programa de pagos si se aplican cuando un cliente está inscrito actualmente en Level Pay. Los ajustes de crédito afectarán el saldo de pago y el cliente verá el ajuste en el momento de la renovación de Level Pay.

**Cargos Futuros de Servicios Públicos Cubiertos por el Plan:** Referenciado en la página 2 de esta carta, este es el consumo estimado durante el plazo de Level Pay.

**Fecha de Vencimiento de Level Pay:** La fecha en que vencen los pagos programados de Level Pay. Durante la inscripción, los clientes seleccionan el día programado del mes en el que les gustaría realizar sus pagos de Level Pay. Durante el transcurso del período de Level Pay, si el día seleccionado del mes cae en un fin de semana o día festivo, la fecha de vencimiento será el siguiente día hábil.

**Fecha de Inicio de Level Pay:** La fecha de inicio de Level Pay será la fecha en que el cliente se registre en Level Pay. Si la fecha de inicio de Level Pay está dentro de un ciclo de factura y/o antes de que el monto de la factura pendiente actual venza para el pago, el monto actual acumulado se asignará al Programa de pago de Level Pay para el Período de pago nivelado. Si el cliente debe recibir su factura bimestral en

el momento en que el cliente se registra para Level Pay, los cargos bimestrales actuales no se tendrán en cuenta en el Programa de pagos mensuales de Level Pay y aún se pagarán como parte de la facturación bimensual.

**Plazo de Level Pay:** El plazo de pago nivelado estándar en un cronograma de Level Pay se basará en un plazo de 12 meses, un (1) pago por mes durante un (1) año. Los 12 meses incluirán todas las estaciones, lo que debería crear un promedio de uso de productos básicos más equilibrado. A discreción de LADWP, existen circunstancias atenuantes en las que el Plazo de Level Pay puede extenderse más allá del período de 12 meses.

**Aviso de Pago Programado de Level Pay:** El aviso de pago programado de Level Pay es un recordatorio de pago generado y distribuido al cliente mensualmente. Los clientes deben pagar su monto programado antes de la fecha de vencimiento cada mes para garantizar que un cliente no sea eliminado de Level Pay.

**Cargos no Elegibles por Level Pay:** Hay ciertos cargos o ajustes que no están inscritos en el plan de Level Pay de un cliente. Cargos tales como, pero no limitados a cargos de acuerdos de servicio no elegibles, cargos por servicio únicos, fondos insuficientes o multas por cheques devueltos por el banco, depósitos en cuentas y deudas de premisas anteriores no están incluidos en el plan Level Pay. Al inscribirse en Level Pay, estos cargos seguirán apareciendo en su factura estándar de productos básicos, seguirán viéndose y deben pagarse por separado. Si estos cargos ocurren mientras un cliente está inscrito en Level Pay, también deben pagarse por separado como parte de su factura estándar de productos básicos.

**Saldos Pendientes:** Antes de inscribirse en Level Pay, los saldos pendientes consisten en cualquier monto actualmente adeudado por sus diversos servicios públicos y pueden incluir montos actuales adeudados, así como atrasos. Mientras esté inscrito en Level Pay, los Saldos Pendientes se refieren a las variaciones que son: 1) no asociadas con un Acuerdo de Servicio elegible para Level Pay, 2) transferencias de saldo asociadas con la cuenta del cliente, 3) cualquier estado de cuenta de Level Pay no pagado mientras estaba en Level Pay, 4) Cualquier débito adicional aplicado a la cuenta no mencionado anteriormente.

**Ajuste de Pago Nivelado Pretérmino:** Un ajuste al monto del pago programado de pago nivelado antes del final del período de Level Pay. En caso de que esto ocurra, LADWP, a discreción de la Utilidad, puede dar de baja y volver a inscribir a un cliente en Level Pay.

**Historial de Premisas:** Esto se refiere al historial de consumo de productos básicos específico en una dirección específica, independientemente del cliente que usa el consumo. Al solicitar Level Pay y no en una residencia durante al menos 12 meses, el cálculo de Level Pay se basará en el historial de consumo de las instalaciones y no en el historial de consumo específico del cliente. En el caso de que la premisa tenga solo 60 días de historial reciente, se aprovechará el promedio de los 60 días para generar un cronograma de pagos.

**Monto de Pago Programado:** El monto de Level Pay se basa en los cargos de servicios públicos de la dirección de servicio (premisa) durante los últimos 12 meses facturados por cada uno de los servicios calificados de electricidad, agua y saneamiento incluidos en su Level Pay, más cualquier saldo pendiente (atrasos) amortizados durante el número de meses de su plazo. Si doce (12) meses de historial de

premisas para la dirección de servicio del cliente no están disponibles en la cuenta, se utilizará un mínimo de nueve (9) meses de historial de premisas. Si no se dispone de nueve (9) meses, se utilizarán cálculos de tendencias de área. El monto del pago programado también incluirá cualquier factura y descuento estimado histórico.

**Acuerdos de Servicio:** Un acuerdo de servicio es un término técnico utilizado por el sistema de LADWP para ayudar a definir los términos y condiciones que controlan cómo el sistema administra el servicio específico suministrado al cliente. Cada cuenta de cliente también puede tener varios acuerdos de servicio, pero debe tener al menos uno (1). Existen diferentes tipos de acuerdos de servicio para cada servicio, por ejemplo, Electricidad Residencial y Agua Residencial. Se requiere un acuerdo de servicio separado para cada servicio suministrado a una cuenta de cliente. Por ejemplo, un cliente residencial puede tener tres (3) servicios - agua, electricidad y basura - en su residencia, por lo que tendrá tres (3) acuerdos de servicio diferentes: electricidad residencial, agua residencial y basura residencial (saneamiento).

**Servicios Públicos o Servicios:** Se refiere a sus servicios de electricidad, agua y saneamiento.