

ANEXO A

PROTOCOLO DE PROCESAMIENTO DE RECLAMOS

I. INTRODUCCIÓN

- A. El Acuerdo de Demanda Civil Conjunta de Harbour House South (en adelante “el Acuerdo”) estipula que la Oficina de Reclamos analizará las presentaciones de los Miembros del Grupo y determinará las calificaciones de estos para obtener beneficios conforme al presente Protocolo de Procesamiento de Reclamos (en adelante, “el Protocolo”).
- B. En términos generales, este Protocolo controla las resoluciones que hará la Oficina de Reclamos de conformidad con los términos del Acuerdo (en un patrón “de mayor probabilidad”):
 - 1. Si los bienes personales pertenecientes a los Miembros del Grupo sufrieron pérdida, robo o daños como resultado de las condiciones existentes en Harbour House South durante el Período de la Demanda Civil Conjunta;
 - 2. Si los bienes personales dañados son salvables;
 - 3. Valuación de los bienes personales perdidos, robados, dañados o no salvables;
 - 4. Si un Reclamo por Condición Médica está cubierto por el Acuerdo como una Condición Médica Cubierta; y
 - 5. Si los Miembros del Grupo califican para beneficios de compensación y, si de hecho califican, el importe de la compensación para la cual califican.

II. RECLAMOS POR BENEFICIOS DEL PERÍODO CRÍTICO

- A. Preparación del Formulario de Reclamo
 - 1. *Generalidades.* Cada Miembro del Grupo que procure obtener Beneficios del Período Crítico deberá completar, firmar y presentar oportunamente ante la Oficina de Reclamos uno de los siguientes dos Formularios de Reclamo de Beneficios del Período Crítico:
 - a. Los Miembros del Grupo que opten por no presentar un reclamo por un bien personal específico o Reclamos por Condición Médica pueden utilizar el Formulario de Reclamo de Beneficios del Período Crítico, Opción 1 (en adelante,

“Formulario de Opción 1” o “Formulario Fácil”), adjunto al Acuerdo como Anexo G-2; y

- b. Los otros Miembros del Grupo que opten por presentar un reclamo por bienes personales específicos y/o Reclamos por Condición Médica utilizarán el Formulario de Reclamo del Período Crítico (en adelante, “Formulario de Opción 2” o “Formulario Detallado”, también adjunto al Anexo G-3.
2. *Registro.* Todo Miembro del Grupo que presente oportunamente un Formulario de Opción 1 o un Formulario de Opción 2 se considerará registrado para recibir beneficios conforme al Acuerdo. La presentación de un Formulario de Opción 1 o de un Formulario de Opción 2 defectuoso o incompleto será suficiente para registrar al Miembro del Grupo para beneficios, *siempre y cuando* las deficiencias sean subsanadas oportunamente, según lo estipulado a continuación.
 3. *Prueba de Residencia Durante el Período Crítico.* Se presumirá que los reclamantes cuyos nombres figuren en la lista de Firmantes del Arrendamiento (Anexo A del Acuerdo) califican para Pagos Por Persona y Por Apartamento. Cualquier otro reclamo que busque calificar para Beneficios del Período Crítico conforme al Acuerdo deberá remitir prueba documental de que el Miembro del Grupo arrendó o residió durante un período continuo de treinta (30) días en el(los) apartamento(s) de Harbour House South y, como mínimo, una parte de dicho período lo hizo durante el Período Crítico. Esta prueba puede incluir uno de los siguientes documentos:
 - a. Acuerdo(s) de arrendamiento ejecutado(s) por el Miembro del Grupo;
 - b. Facturas de servicios públicos (electricidad, teléfono, cable, etc.) que evidencie que el Miembro del Grupo residió en Harbour House South durante el Período Crítico; o
 - c. Copia notariada de una carta firmada, como mínimo, por un Firmante del Arrendamiento que califique, dando fe de las fechas durante las cuales el(los) Huésped(es) residió (residieron) en un apartamento de Harbour House South.
 4. *Representantes.* Para completar la presentación de un reclamo válido conforme al Acuerdo, toda persona que presente un reclamo como representante de un Miembro del Grupo deberá proporcionar a la Oficina de Reclamos prueba escrita de que tiene

autoridad legal para actuar en capacidad de representante de ese Miembro del Grupo.

B. Procesamiento de Reclamos

1. Dentro de los treinta (30) días de la fecha de recibido un reclamo de un Miembro del Grupo por parte de la Oficina de Reclamos, ésta deberá:
 - a. Asignar un número al reclamo;
 - b. Revisar el reclamo presentado conjuntamente con la documentación respaldatoria y determinar si el reclamo está completo o requiere de la presentación de información adicional para completarlo;
 - c. Comparar el reclamo con los registros de HHS a los efectos de determinar si el reclamo puede estar sujeto a un Crédito de HHS, según lo definido en el Párrafo V.B.2.b. del Acuerdo; y
 - d. Informar por escrito al Miembro del Grupo: (i) Del número de reclamo asignado al reclamo del Miembro del Grupo, (ii) Del reclamo de HHS para un Crédito de HHS; y (iii) Confirmar la aceptación del reclamo o, si el reclamo no es aceptado, brindar una explicación de las deficiencias y de la información, si la hubiere, que el Miembro del Grupo deberá presentar ante la Oficina de Reclamos a fin de que el reclamo sea aceptado para procesamiento.
2. Respecto de cada reclamo presentado por un Miembro de Grupo como parte del proceso de administración de reclamos, la Oficina de Reclamos le brindará a cada Miembro del Grupo dos oportunidades separadas para subsanar cualquier deficiencia.

C. Administración de la Compensación Básica, Opcional y Demás Beneficios

1. *Pagos del Período Crítico por Apartamento.* Se presumirá que los reclamantes cuyos nombres figuren en la lista de Firmantes del Arrendamiento (Anexo A del Acuerdo) califican para recibir un Pago Por Apartamento. Un Firmante del Arrendamiento no listado en el Anexo A deberá presentar una copia del contrato de arrendamiento conforme al cual ocupa (u ocupó) una unidad residencial en Harbour House South durante el Período Crítico.

2. *Reclamos Contendientes para Pagos Por Apartamento*
 - a. Si sólo un Miembro del Grupo presenta un reclamo que evidencia un interés de locatario en la locación en una unidad de Harbour House South en particular durante el Período de la Demanda Civil Conjunta, existirá una presunción rebatible de que dicho Miembro del Grupo arrendó el(los) apartamento(s) identificado(s) y de que tiene derecho a un Pago Por Unidad por el(los) período(s) de arrendamiento(s), sujeto al Crédito de HHS, si lo hubiere.
 - b. En caso de presentarse un reclamo contendiente de interés de locatario en la locación, mediante el cual dos o más Miembros del Grupo manifiestan un interés de locatario en la locación en el mismo apartamento durante el mismo período de tiempo conforme a acuerdos de arrendamientos separados (no conjuntos), la Oficina de Reclamos resolverá el conflicto comparando los reclamos contendientes con los registros de HHS.
3. *Pagos de Períodos Críticos por Persona.* Se presume que los reclamantes cuyos nombres figuran en la lista de Firmantes del Arrendamiento (Anexo A del Acuerdo) califican para recibir un Pago Por Persona. Los reclamantes no listados en el Anexo A deberán proporcionar a la Oficina de Reclamos prueba documental de que el Miembro del Grupo alquiló o residió en Harbour House South durante el Período Crítico. Según lo estipulado en el Formulario de Opción 2, dicha documentación podrá incluir facturas de electricidad, teléfono, cable, tarjeta de crédito u otro tipo que evidencien que el Miembro del Grupo residió en Harbour House South durante el Período Crítico; o una copia notariada de una carta firmada, como mínimo, por un Firmante del Arrendamiento que califique, dando fe de las fechas durante las cuales el Reclamante residió en la unidad de Harbour House South.
4. *Beneficios de la Opción 1.* A los efectos de calificar para recibir un pago expeditivo adicional de quinientos dólares (\$500) por persona, todos los integrantes de un Grupo Reclamante que presenten un reclamo deberán optar por la Opción 1.
5. *Beneficios de la Opción 2.* A los efectos de recibir los Beneficios de la Opción 2, los Reclamantes del Período Crítico deberán

completar y presentar en la Oficina de Reclamos las secciones “Reclamo de la Propiedad” y/o “Reclamo por Condición Médica” incluidas en el Formulario de Opción 2.

a. *Reclamo de la Propiedad.* Para completar la presentación de un reclamo de la propiedad conforme a la Opción 2, un Reclamante del Período Crítico deberá proporcionar a la Oficina de Reclamos prueba documental de los daños a los bienes del reclamante (fueren por pérdida, robo, daño o imposibilidad de salvarlos) y/o con una oportunidad para inspeccionarlos. Según lo estipulado en el Formulario de Opción 2, dicha documentación incluye, aunque no se limita a:

- (1) Cinta de video o fotografías;
- (2) Inventario No Salvable de BMS;
- (3) Facturas de tintorería (dry cleaners);
- (4) Facturas por reparaciones;
- (5) Tasaciones;
- (6) Informes policiales; y/o
- (7) Facturas de servicios públicos (que muestren aumento en el uso de los servicios).

b. *Reclamo de Gastos por Condición Médica.*¹ A los efectos de completar la presentación de un reclamo por Condición Médica por gastos conforme a la Opción 2, los Reclamantes del Período Crítico deberán proporcionar a la Oficina de Reclamos la debida prueba documental por la(s) condición (condiciones) médica(s) reclamada(s). Según lo estipulado en la sección “Reclamo por Condición Médica” del Formulario de Opción 2, dicha documentación deberá incluir lo siguiente:

- (1) Registros médicos de (un) profesional(es) de cuidados médicos en relación con el tratamiento del Miembro del Grupo por la Condición Médica Cubierta;
- (2) Recibos de tratamientos de cuidados médicos que indiquen un diagnóstico de una Condición Médica Cubierta; y/o

¹ Los reclamantes que denegaron a HHS el acceso a sus unidades mientras ellos residían en ella y, por ello, impidieron a HHS remediar la situación, serán descalificados de la posibilidad de efectuar Reclamos por Condición Médica por gastos incurridos durante este período. Se negará todo Reclamo por Condición Médica efectuado por gastos incurridos durante cualquiera de dichos períodos.

(3) Recibos de medicamentos generalmente aceptados y utilizados para el tratamiento de Condiciones Médicas Cubiertas.

c. *Reclamo de Mediación por Condición Médica.* A los efectos de presentar un Reclamo por Condición Médica para mediación, los Reclamantes del Período Crítico deberán indicar su elección de hacerlo en el Formulario de Opción 2 y proporcionar la información solicitada. Los Abogados de la Demanda Civil Conjunta y los abogados de HHS convendrán en los procedimientos informales de mediación que correspondan. El Administrador de Reclamos examinará el programa de mediación e incluirá, de ser necesario, el nombramiento de mediadores según lo aprobado por los Abogados de la Demanda Civil Conjunta y los abogados de HHS. En caso de que la mediación fracase, el Administrador de Reclamos emitirá un Aviso de Impase, que activará el período de un año para la presentación de cualquier queja civil, sujeto a las disposiciones de los Párrafos V.B.4 y V.B.5 del Acuerdo.

6. *Reembolso por Remediar la Situación.* La Oficina de Reclamos procesará inmediatamente las solicitudes de reembolso por remediar la situación, según lo estipulado en la Sección VI del Acuerdo.

D. Resolución Preliminar; Oportunidad para Subsanaar / Objetar

1. *Aviso de Resolución Preliminar.* Dentro de los sesenta (60) días de recibido un reclamo completo que satisfaga (o no) todos los criterios de los diversos Beneficios del Período Crítico, la Oficina de Reclamos aprobará (o rechazará) el reclamo y notificará de inmediato a las partes según se indica a continuación:

a. Se notificará al reclamante, a los Abogados de la Demanda Civil Conjunta, a los abogados de HHS y a los abogados de la compañía de seguros designada que un reclamo califica para el pago y el importe del pago al cual el Miembro del Grupo tiene derecho conforme a lo dispuesto en el Acuerdo; y

b. Se notificará de inmediato al reclamante y a los Abogados de la Demanda Civil Conjunta acerca de toda resolución de que un reclamo no es elegible para el pago, con indicación de los fundamentos.

2. *Oportunidad de Subsanan.* Dentro de los cuarenta y cinco (45) días de la fecha de envío por correo del rechazo preliminar de un reclamo por parte de la Oficina de Reclamos, el Reclamante del Período Crítico subsanará toda deficiencia en la presentación de su reclamo y/o proporcionará argumentos objetando y, por lo tanto, apelando la resolución preliminar de la Oficina de Reclamos.
 - a. Ante la solicitud escrita del reclamante, el Administrador de Reclamos podrá, según su propio criterio, otorgar una única extensión de tiempo de treinta (30) días en la cual un reclamante deberá subsanar y/o ampliar la respuesta a la resolución preliminar de la Oficina de Reclamos con información o material adicional que respalde el reclamo del Miembro del Grupo.
 - b. Los Reclamantes del Período Crítico podrán solicitar el asesoramiento o la asistencia de los Abogados de la Demanda Civil Conjunta respecto de sus presentaciones de reclamos.
3. *Oportunidad de HHS para Objetar y Respuesta del Reclamante.*
 - a. Dentro de los treinta (30) días de la fecha de envío por correo de la aprobación preliminar de un reclamo por parte de la Oficina de Reclamos, HHS notificará a la Oficina de Reclamos, al reclamante y a los Abogados de la Demanda Civil Conjunta respecto de toda objeción a dicha aprobación y los fundamentos específicos para ella.
 - b. Dentro de los treinta (30) días de la fecha de envío por correo de la objeción de HHS mencionada en el párrafo anterior, si la hubiere, el Reclamante del Período Crítico deberá proporcionar su respuesta a la Oficina de Reclamos (que enviará la información a HHS y a los Abogados de la Demanda Civil Conjunta).
4. *Oportunidad del Reclamante para Objetar el Crédito de HHS y Respuesta de HHS.*
 - a. Dentro de los treinta (30) días de la fecha de envío por correo de la aprobación preliminar de un reclamo por la Oficina de Reclamos que informe acerca de un Crédito de

HHS, el Reclamante deberá notificar a dicha Oficina (que remitirá a HHS y a los Abogados de la Demanda Civil Conjunta) toda objeción al Crédito de HHS reclamado, incluyendo información / documentación respaldatoria;

- b. Dentro de los treinta (30) días de la fecha de envío por correo de la Objeción de un Reclamante al Crédito de HHS reclamado, si la hubiere, HHS proporcionará su respuesta a la Oficina de Reclamos y a los Abogados de la Demanda Civil Conjunta.
5. La Oficina de Reclamos y el Administrador de Reclamos procurarán obtener información de los Abogados de la Demanda Civil Conjunta o de HHS en relación con toda pregunta que pudieren tener en cuanto a los reclamos de un Miembro del Grupo.
 6. Los Abogados de la Demanda Civil Conjunta y HHS estarán autorizados a proporcionar a la Oficina de Reclamos y al Administrador de Reclamos la información, documentación y/o materiales que pudieren tener para asistir en la evaluación de los reclamos.

E. Aprobación Final; Pago

1. El Administrador de Reclamos no aprobará (ni rechazará) definitivamente el reclamo de un Reclamante del Período Crítico para el pago mientras:
 - a. No hayan transcurrido treinta (30) días de la fecha para subsanar y/o apelar; y
 - b. La Oficina de Reclamos no haya recibido el Descargo de Reclamos Contra HHS ejecutado por el Reclamante del Período Crítico.
2. La resolución de toda objeción o apelación por parte del Administrador de Reclamos será definitiva e inapelable.
3. La Oficina de Reclamos abonará el reclamo dentro de los treinta (30) días de aprobado definitivamente para el pago el reclamo presentado por un reclamante por Beneficios del Período Crítico.

III. RECLAMOS POR BENEFICIOS DEL PERÍODO PRE-CRÍTICO

A. Generalidades

1. *Registro.* Todo Miembro del Grupo que presente oportunamente un “Formulario de Reclamo del Período Pre-Crítico”, adjunto al Acuerdo como Anexo G-1, se considerará registrado para recibir beneficios conforme al Acuerdo. La presentación de un Formulario de Reclamo del Período Pre-Crítico defectuoso o incompleto será suficiente para registrar al Miembro del Grupo para beneficios, *siempre y cuando* las deficiencias sean subsanadas oportunamente.

2. *Prueba de Residencia Durante el Período Pre-Crítico.* Se presumirá que los reclamantes cuyos nombres figuran en la lista de Firmantes del Arrendamiento (Anexo A del Acuerdo) califican para Beneficios del Período Pre-Crítico. Cualquier otro reclamo que busque calificar para Beneficios del Período Pre-Crítico conforme al Acuerdo deberá remitir prueba documental de que el Miembro del Grupo arrendó o residió durante un período continuo de treinta (30) días en el(los) apartamento(s) de Harbour House South, durante el período comprendido entre el 1º de noviembre de 2000 y el 3 de junio de 2002 (en adelante, “Período Pre-Crítico”). Esta prueba puede incluir uno de los siguientes documentos:
 - a. Acuerdo(s) de arrendamiento ejecutado por el Miembro del Grupo;
 - b. Facturas de servicios públicos (electricidad, teléfono, cable, etc.) que evidencien que el Miembro del Grupo residió en Harbour House South durante el Período Pre-Crítico; o
 - c. Copia notariada de una carta firmada, como mínimo, por un Firmante del Arrendamiento que califique, dando fe de las fechas durante las cuales el(los) Huésped(es) residió(residieron) en la unidad de Harbour House South.

3. *Prueba de Daño a la Propiedad.* A los efectos de recibir los Beneficios del Período Pre-Crítico, los Miembros del Grupo deberán proporcionar a la Oficina de Reclamos documentación respaldatoria de daños no resueltos de infiltración por humedad o por moho en sus apartamentos previo al Período Crítico. Según lo estipulado en el “Formulario de Reclamo del Período Pre-Crítico”, adjunto al Acuerdo como Anexo G-1, dicha documentación podrá incluir:

- a. Quejas contemporáneas ante la gerencia de HHS; o
 - b. Evidencia fotográfica; y/o
 - c. Declaración de hechos jurada y detallada.
4. *Representantes.* Para completar la presentación de un reclamo válido conforme al Acuerdo, toda persona que presente un reclamo como representante de un Miembro del Grupo deberá proporcionar a la Oficina de Reclamos prueba escrita de que tiene autoridad legal para actuar en capacidad de representante de ese Miembro del Grupo.
 5. *Resolución Preliminar.* Dentro de los sesenta (60) días de recibido un Formulario de Reclamo del Período Pre-Crítico completo que satisfaga (o no) todos los criterios de los Beneficios del Período Pre-Crítico, la Oficina de Reclamos aprobará (o rechazará) el reclamo si resulta (o no) más probable que el reclamante haya sufrido un daño no resuelto por humedad o moho en la unidad previo al Período Crítico.
 6. *Oportunidad para Apelar.* Dentro de los sesenta (60) días de la fecha de envío por correo de la resolución preliminar de la Oficina de Reclamos, el Reclamante del Período Pre-Crítico podrá apelar dicha resolución preliminar ante el Administrador de Reclamos. Al respecto, los Reclamantes del Período Pre-Crítico podrán solicitar el asesoramiento o la asistencia de los Abogados de la Demanda Civil Conjunta.
 7. *Resolución Final.* La resolución de dicha apelación por parte del Administrador de Reclamos será definitiva e inapelable.
- B. Aprobación Final; Pago
1. El Administrador de Reclamos no aprobará (ni rechazará) definitivamente el reclamo de un Reclamante del Período Pre-Crítico para el pago mientras:
 - a. No hayan transcurrido treinta (30) días de la fecha de subsanación y/o apelación; y
 - b. Mientras la Oficina de Reclamos no haya recibido el Descargo de Reclamos Contra HHS ejecutado por el Reclamante del Período Pre-Crítico.

2. La resolución de toda objeción o apelación por parte del Administrador de Reclamos será definitiva e inapelable.
3. La Oficina de Reclamos abonará el reclamo dentro de los treinta (30) días de aprobado definitivamente para el pago el reclamo presentado por un reclamante de Beneficios del Período Pre-Crítico.