



## CONOZCA SUS DERECHOS: EVITE LOS CORTES DE AGUA Y SERVICIOS PÚBLICOS

### QUÉ HACER SI ESTÁ ATRASADO EN SUS PAGOS DE AGUA

- **Obtenga información de su proveedor de agua:** Ley de California prohíbe a la mayoría de los proveedores de agua cortar el agua a menos que su factura lleve 60 días de retraso. El proveedor de agua debe comunicarse con usted por teléfono o correo al menos siete días hábiles antes de que se corte el agua, y debe publicar su política de corte de agua en su sitio web. Si no tienen un sitio web, deben facilitarle una copia de la póliza si así lo solicita.
- **Hable con su proveedor de agua sobre un plan de pago:** Los proveedores de agua deben poner a disposición un plan de pago alternativo antes de cortar el servicio de agua residencial. Usted tiene derecho a discutir las opciones con su proveedor de agua para evitar un corte de agua. También puede pasar por un proceso de apelación para impugnar el corte de agua si no está de acuerdo con su factura de agua. Su servicio de agua no se puede detener mientras esté en el proceso de apelaciones. Puede encontrar información sobre la Ley de Protección contra Cortes de Agua [aquí](#) y [aquí](#). Estos requisitos se aplican a la mayoría de los proveedores de agua en California. Algunos proveedores de agua también ofrecen tarifas reducidas a los residentes de bajos ingresos. Consulte con su proveedor para ver si puede reducir su factura mensual de agua.
- **Regístrese para recibir facturas de agua más bajas:** En función de sus ingresos, puede calificar para descuentos en su factura de agua a través del Programa de Asistencia a Tarifas para Personas de Bajos Ingresos (LIRA). Pida más información a su proveedor de agua. Además, si recibe ciertos beneficios como CalFresh, Medi-Cal, SSI, asistencia general u otros beneficios, o si sus ingresos son inferiores al 200% del nivel federal de pobreza, su proveedor de agua debe condonar los intereses que deba una vez cada 12 meses.

### QUÉ HACER SI SE RETRASA EN EL PAGO DE OTROS SERVICIOS PÚBLICOS

- **Pídale a su proveedor de servicios públicos un plan de pago:** La mayoría de las compañías privadas de servicios públicos deben ofrecer un plan de pago que le dé más tiempo para pagar lo que debe. No se le puede cortar la energía una vez que acepte un plan de pago, y debe permanecer en funcionamiento si realiza los pagos puntualmente. Haga clic [aquí](#) para obtener información sobre cómo la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) puede ayudarlo a negociar un plan de pago. Si usted y su compañía de servicios públicos no pueden llegar a un acuerdo sobre un plan, puede [presentar una queja ante la CPUC](#). La compañía no puede cortar su electricidad o gas durante el proceso de resolución de quejas de la CPUC.

Si obtiene sus servicios públicos de su ciudad, condado u otro gobierno local, como el Departamento de Agua y Energía de Los Ángeles (LA DWP) o el Distrito Municipal de Servicios Públicos de Sacramento (SMUD), consulte con su proveedor de servicios públicos sobre las opciones de planes de pago.

- **Regístrese para obtener facturas de gas y electricidad más bajas:** Si obtiene sus servicios públicos de una empresa privada, puede ser elegible para descuentos en su factura de electricidad y gas, según sus ingresos. [Programa CARE de California](#) ofrece descuentos de hasta el 30-35% para la electricidad y del 20% para el gas natural. Si no califica para CARE porque sus ingresos están ligeramente por encima de los límites de ingresos, y es cliente de PG&E, SDG&E o Southern California Edison, puede ser elegible para el [Programa de Asistencia Familiar para la Tarifa Eléctrica](#), que ofrece un 18% de descuento en la factura de la luz.



Si obtiene el gas y la electricidad de una ciudad, condado u otro proveedor del gobierno local, llame al número que aparece en su factura o visite el sitio web de su proveedor para obtener información sobre los descuentos mensuales para familias de bajos ingresos.

- **Obtenga ayuda para el pago único de una factura de gas o electricidad:** Los residentes de bajos ingresos pueden ser elegibles para un pago único para ayudar con los costos de calefacción o refrigeración. Para este programa, no importa qué tipo de empresa de servicios públicos proporcione su energía. Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre el Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP).
- **Protecciones adicionales para situaciones que amenazan la vida:** Si un corte de electricidad puede poner en peligro su vida, póngase en contacto con su proveedor de inmediato. Es posible que tenga opciones adicionales, y su proveedor puede programar una visita en persona para tratar de resolver la situación antes de cortar la electricidad.

## CONSEJOS PARA INQUILINOS

- **Conozca sus derechos como inquilino:** Los propietarios nunca pueden cortar el agua, la electricidad, la calefacción, el gas u otros servicios públicos para obligarlo a abandonar la vivienda de alquiler o desalojarlo sin una orden judicial. Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre sus derechos como inquilino en California.
- **Evite el corte de agua si su arrendador no ha pagado la factura:** Para los inquilinos con servicio con medidores individuales, la [Ley de California](#) le da el derecho de transferir la factura de agua a su propio nombre si su arrendador paga la factura de agua pero se retrasa en los pagos. Su proveedor de agua debe darle la oportunidad de convertirse en cliente para evitar un corte de agua al menos 10 días antes de cortar el servicio de agua. Si transfiere el servicio de agua a su propio nombre, no será responsable del saldo impago de su arrendador, pero será responsable de pagar la factura de agua en el futuro. Los inquilinos que comparten un solo medidor de agua pueden continuar con el servicio de agua si todos se ponen de acuerdo y se hacen cargo de la factura del agua y cumplen los requisitos del proveedor de agua.

## DÓNDE OBTENER MÁS AYUDA

- **Obtenga ayuda financiera de una organización sin fines de lucro o un programa gubernamental en su área:** Además de los programas y recursos gubernamentales mencionados anteriormente, si está sufriendo dificultades financieras, una organización de servicios sociales, una organización religiosa o una agencia gubernamental de su ciudad o condado pueden ayudarlo con sus facturas, según su elegibilidad. [Su oficina local de asistencia legal](#) puede remitirlo a la organización adecuada en su zona. También puede hacer clic [aquí](#) para obtener una lista de las agencias de servicios sociales en cada condado.
- Si prueba estos pasos y no funcionan, buque ayuda. Para encontrar una oficina de asistencia legal gratuita o de bajo costo cerca de donde vive, visite [LawHelpCA.org](#). Si no reúne los requisitos para recibir asistencia legal, también puede obtener una remisión a un servicio de derivación de abogados certificados poniéndose en contacto con el [Colegio de Abogados del Estado de California](#).
- Para notificar las infracciones a la Oficina del Fiscal General, visite [oag.ca.gov/report](#). Aunque la Oficina del Fiscal General no puede representar ni proporcionar asesoramiento legal a individuos, las quejas de los californianos preocupados son fundamentales para desarrollar información sobre los patrones y prácticas que enfrentan los californianos en todo el estado.
- Si tiene una queja sobre un corte de agua o una empresa de servicios públicos propiedad de un inversionista, también puede comunicarse con la [Junta Estatal del Agua](#) o la [Comisión de Servicios Públicos de California](#) respectivamente.