



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

¿QUÉ HACER SI SE RETRASÓ EN EL PAGO DEL AGUA?

- **Obtenga información de su proveedor de agua:** La ley de California le prohíbe a la mayoría de los proveedores de agua cortar el servicio, a menos que se haya atrasado 60 días en el pago de su factura. El proveedor de agua debe contactarlo por teléfono o por correo electrónico por lo menos siete días hábiles antes de que se le corte el agua y debe publicar su política de corte de servicio en su sitio web. Si no tienen un sitio web, deben proporcionarle una copia de la política a solicitud. Estos requisitos no se aplican a los proveedores de agua que tienen menos de 200 clientes.
- **Hable con su proveedor de agua sobre un plan de pago:** Los proveedores de agua deben tener disponible un plan de pago alternativo antes de cortar el servicio de agua residencial. Tiene el derecho de analizar opciones con su proveedor de agua para evitar el corte del servicio. También puede iniciar un proceso de apelación para cuestionar el corte del agua si no está de acuerdo con su factura de servicio. No se le puede interrumpir el servicio de agua mientras esté en un proceso de apelación. Puede encontrar información sobre la Ley de protección contra el corte del agua (*Water Shutoff Protection Act*) [aquí](#) y [aquí](#). Estos requisitos no se aplican a los proveedores de agua que tienen menos de 200 clientes. Algunos proveedores de agua también ofrecen tarifas reducidas a los residentes de bajos ingresos. Averigüe con su proveedor si puede reducir su factura mensual de agua.
- **Consiga ayuda para pagar una factura de agua vencida:** Según su ingreso, puede reunir los requisitos para un pago único de su factura de agua o de aguas residuales a través del Programa de asistencia con el agua para hogares de bajos ingresos (*Low Income Household Water Assistance Program*). Encuentre más información sobre su elegibilidad y sobre cómo postularse [aquí](#). Además, si recibe ciertos beneficios como CalFresh, Medi-Cal, SSI, asistencia general u otros beneficios, o si su ingreso es un 200 % menor que el nivel de pobreza federal, su proveedor de agua no debe aplicar cargos por los intereses que usted deba una vez cada 12 meses.

¿QUÉ HACER SI SE RETRASÓ EN EL PAGO DE OTROS SERVICIOS PÚBLICOS?

- **Pídale un plan de pago a su proveedor de servicio:** La mayoría de las compañías 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 haya acordado un plan de pago y el suministro debe continuar si usted está pagando a tiempo. Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre cómo la Comisión de Servicios Públicos de California (*California Public Utilities Commission, CPUC*) puede ayudarlo a negociar el plan de pago. Si usted y su compañía de servicios públicos no pueden ponerse de acuerdo en un plan, puede [presentar una queja ante la CPUC](#). La compañía no puede cortar la electricidad ni el gas durante el proceso de resolución de la queja del CPUC.
Si el proveedor de sus servicios públicos es su ciudad, condado u otro gobierno local, como el Departamento de Agua y Energía de Los Ángeles (*Los Angeles Department of Water and Power, LA DWP*) o el Distrito Municipal de Servicios Públicos de Sacramento (*Sacramento Municipal Utility District, SMUD*), averigüe con su proveedor sobre opciones de planes de pago.
- **Inscríbese para recibir facturas de gas y de electricidad de menor importe:** Si su proveedor de servicios públicos es una compañía privada, puede ser elegible para obtener descuentos en su factura de electricidad y de gas, según su ingreso. [El Programa CARE de California](#) (*California's CARE program*) ofrece descuentos de hasta un 30-35 % para la electricidad y del 20 % para el gas natural.



Si no reúne los requisitos para CARE porque su ingreso está levemente por encima de los límites de ingresos, puede ser elegible para el [Programa de asistencia de tarifas eléctricas familiares](#), (*Family Electric Rate Assistance program*) que le ofrece un descuento del 18 % en las facturas de electricidad.

Si su proveedor de gas o de electricidad es una ciudad, un condado u otro gobierno local, llame al número que está en su factura o visite el sitio web del proveedor a fin de conocer los descuentos mensuales para las familias de bajos ingresos.

- **Reciba un pago único para ayudarlo a pagar la factura de gas o de electricidad:** Los residentes de bajos ingresos pueden ser elegibles para recibir un pago único a fin de ayudarlos a pagar los costos de calefacción o de refrigeración. Para este programa, no importa qué tipo de proveedor de servicios públicos le provee energía. Haga clic [aquí](#) para averiguar más sobre el Programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos (*Low-Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP*).
- **Protecciones adicionales para situaciones que ponen en riesgo la vida:** Si el corte de la electricidad pusiera en riesgo su vida, comuníquese con su proveedor inmediatamente. Usted puede tener opciones adicionales y su proveedor puede arreglar una visita personal para tratar de resolver la situación antes de cortar la energía.

CONSEJOS PARA INQUILINOS

- **Conozca sus derechos como inquilino:** Los arrendadores no pueden cortar el agua, la electricidad, la calefacción, el gas u otros servicios públicos para obligarlo a dejar la propiedad rentada ni desalojarlo sin una orden judicial. Haga clic [aquí](#) para conocer más sobre sus derechos como inquilino en California.
- **Evite el corte del agua si su arrendador no pagó la factura:** En el caso de los inquilinos que tienen servicios con medidor individual, [la Ley de California](#) (*California law*) les da el derecho a poner la factura de agua a su nombre si el arrendador se encarga de pagarla, pero se atrasa en el pago. Su proveedor de agua debe darle la oportunidad de volverse cliente para evitar el corte del servicio por lo menos 10 días antes de que ocurra. Si pone el servicio de agua a su nombre, no será responsable del saldo impago del arrendador, pero será responsable de pagar la factura de agua en el futuro. Es posible que los inquilinos que compartan un único medidor de agua puedan continuar con el servicio si todos acuerdan en hacerse cargo de la factura y satisfacen los requisitos del proveedor.

¿DÓNDE BUSCAR MÁS AYUDA?

- **Obtenga ayuda financiera de una organización sin fines de lucro o de un programa gubernamental de su área:** Además de los programas gubernamentales y de los recursos que se mencionaron con anterioridad, si está pasando por dificultades financieras, es posible que una organización de servicios sociales, una organización religiosa o una agencia gubernamental de su ciudad o condado puedan ayudarlo a pagar sus facturas, según su elegibilidad. Es posible que [la oficina de asistencia legal local](#) pueda enviarlo a la organización adecuada de su área. También puede hacer clic [aquí](#) para obtener una lista de agencias de servicio social de cada condado.
- Si trata de realizar estos pasos y no funcionan, consiga 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 la asistencia legal, también puede conseguir una derivación a un servicio de recomendación de abogados certificados comunicándose con el [Colegio de Abogados del Estado de California](#).
- Para informar a la Attorney General's Office sobre infracciones, visite [oag.ca.gov/report](#). Aunque la Attorney General's Office no pueda representar ni ofrecer consejos legales a las personas, las quejas de californianos preocupados son fundamentales para adquirir información sobre los patrones y las prácticas que están enfrentando en todo el estado.
- Si tiene una queja sobre un corte de agua o de un servicio público propiedad de un inversor, también puede comunicarse con la [Junta Estatal del Agua](#) (*State Water Board*) o con la [Comisión de Servicios Públicos de California](#) (*California Public Utilities Commission*), respectivamente.