

Preguntas frecuentes sobre la Ley de Protección contra el Corte de Agua SB 3 (Dodd, 2023)

Estas preguntas frecuentes tienen carácter informativo y no vinculan a la Junta Estatal de Control de Recursos de Agua en ninguna decisión futura.

1. ¿Qué es la Ley de Protección contra el Corte de Agua?

la Ley de Protección contra el Corte de Agua ("Ley") exige que todas las redes de abastecimiento de agua comunitarias tomen determinadas medidas antes de interrumpir el servicio de abastecimiento de agua residencial por falta de pago. Una red de abastecimiento de agua comunitaria es un sistema que abastece al menos a 15 conexiones de servicio o que abastece regularmente al menos a 25 residentes a lo largo de un año. La Ley apoya el objetivo de California de garantizar que todas las personas reciban un trato justo cuando se encuentran con una factura de agua pendiente de pago. El trato justo incluye la posibilidad de impugnar una factura, buscar planes de pago alternativos y demostrar dificultades económicas.

2. ¿Qué exige la Ley de Protección contra el Corte de Agua a las redes de abastecimiento de agua?

Según la Ley, las redes de abastecimiento de agua comunitarias deben hacer lo siguiente:

- Adoptar una política de corte del suministro de agua por escrito sobre la interrupción del servicio de agua por falta de pago.
- Publicar la política escrita en el sitio web de la red. Si la red de abastecimiento de agua no tiene un sitio web, deberá facilitar la política a los clientes por escrito, si así lo solicitan.
- No interrumpir el servicio hasta que un pago se retrase al menos 60 días. Antes de interrumpir el servicio, la red de abastecimiento de agua debe avisar al cliente al menos 7 días hábiles antes del corte del suministro de agua. La notificación debe contener información específica (consulte el apartado 4 más abajo).
- No cortar el servicio de agua cuando exista una amenaza para la vida o la salud y la seguridad de un residente, y el cliente se enfrente a graves dificultades económicas y esté dispuesto a suscribir un plan de pago alternativo para abonar el saldo pendiente.
- No cortar el servicio de agua si el cliente tiene una apelación pendiente en relación con los montos a pagar.

- Restringir las tarifas de reconexión a los residentes con ingresos iguales o inferiores al 200% del nivel federal de pobreza. Para determinar si los ingresos son iguales o inferiores al 200% del nivel federal de pobreza, haga clic [aquí](#).
- Utilizar procedimientos de notificación específicos para las propiedades con relaciones propietario-inquilino. Los inquilinos autorizados de residencias con un medidor individual deben ser notificados por escrito de que tienen derecho a convertirse en clientes y a que se les facture el servicio de agua sin tener que pagar ninguna de las cantidades atrasadas.
- Proporcionar al cliente información sobre cómo restablecer el servicio de agua después de un corte de agua.
- Publicar en su página web, si dispone de ella, el número de interrupciones anuales del servicio residencial por imposibilidad de pago. Esta información también debe facilitarse a la Junta Estatal de Control de Recursos de Agua, que debe publicarla en su sitio web.

3. ¿Qué debe contener la política escrita sobre el corte del suministro de agua?

La política sobre el corte del suministro de agua debe contener lo siguiente:

- Un plan de pagos aplazados o reducidos que esté a disposición de cualquier cliente
- Planes de pago alternativos disponibles para cualquier cliente
- Un mecanismo formal para que un cliente impugne o apele una factura
- Un número de teléfono para que el cliente pueda discutir las opciones para evitar el corte del suministro de agua por falta de pago

4. ¿Qué debe incluir la red de abastecimiento de agua en su notificación de interrupción del servicio por falta de pago?

La notificación debe incluir (1) el nombre y la dirección del cliente, (2) el monto adeudado, (3) la fecha en la que se requiere el pago o un acuerdo de pago para evitar la interrupción del servicio, (4) una descripción del proceso para solicitar una prórroga del plazo para pagar el monto adeudado, (5) una descripción del procedimiento para solicitar la revisión y apelación de la factura, y (6) una descripción del procedimiento para solicitar un calendario de pago aplazado, reducido, amortizado o alternativo.

Si la red de abastecimiento de agua no puede ponerse en contacto con la residencia por teléfono y la notificación por escrito es devuelta por correo como imposible de entregar, la red de abastecimiento de agua debe hacer un esfuerzo de buena fe para visitar la residencia y dejar una notificación de interrupción por falta de pago, junto con la política de corte asociada.

Si la dirección del cliente no es la dirección de la propiedad donde se suministra el servicio de agua, la notificación también debe enviarse a la dirección de la propiedad, dirigida al "Ocupante".

5. ¿Hay algún límite para las tarifas de reconexión?

Sí. Para los clientes residenciales que demuestren que los ingresos de su grupo familiar están por debajo del 200% del umbral federal de pobreza y/o que tengan un miembro en su grupo familiar que sea beneficiario actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, del Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Programa Estatal de Pagos Suplementarios o el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños de California, se aplicarán las siguientes normas. La tarifa de reconexión durante el horario de atención normal será de \$50. Fuera del horario de atención normal, la tarifa de reconexión será de \$150. La tarifa de reconexión no podrá ser superior al costo real de la reconexión. La red de abastecimiento de agua también debe renunciar a los intereses de facturas retrasadas una vez cada 12 meses.

6. ¿Qué idiomas se exigen para la política de corte del suministro de agua?

En el caso de las redes de abastecimiento de agua que brinden servicio a **200 conexiones o más**, la política de corte del suministro de agua y las notificaciones relacionadas deben proporcionarse en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y en cualquier idioma hablado por al menos el 10% de las personas que residan en su área de servicio.

En el caso de las redes de abastecimiento de agua que brinden servicio a **menos de 200 conexiones**, la política de corte del suministro de agua y las notificaciones relacionadas deben estar disponibles en inglés y en cualquier idioma hablado por al menos el 10% de las personas que residan en su área de servicio. A petición del cliente, la red de abastecimiento de agua debe proporcionar la política en español, chino, tagalo, vietnamita o coreano.

7. ¿Quién hace cumplir la Ley de Protección contra el Corte de Agua?

La Junta Estatal de Control de Recursos de Agua puede imponer una sanción a una red de abastecimiento de agua por incumplimiento de los requisitos de la política escrita sobre el corte del suministro de agua.

En el caso de las redes de abastecimiento de agua reguladas por la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC), la CPUC puede presentar una demanda contra las redes de abastecimiento de agua que infrinjan la Ley.

La Oficina del Fiscal General, por su cuenta o a petición de la Junta Estatal de Control de Recursos de Agua, puede presentar una demanda contra las redes de abastecimiento de agua que infrinjan la Ley.

Pueden emitirse citaciones con sanciones económicas a las personas que infrinjan la Ley.