

Política sobre la desconexión del servicio residencial de agua por falta de pago Vigente a partir del 1 de febrero de 2020

Introducción/Información general

El 28 de septiembre de 2018, el proyecto de ley 998 del Senado (SB 998), la Ley de Protección contra la Desconexión del Servicio de Agua (en inglés, Water Protection Shutoff Act), se convirtió en ley. Esta ley modificó las prácticas de los sistemas de suministro de agua públicos y comunitarios respecto a la desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago. El propósito de esta ley es brindar a los clientes protecciones adicionales para garantizar el acceso al agua potable, segura y pura, de acuerdo con la Ley del Derecho Humano al Agua.¹ Entre otras cosas, la Ley de Protección contra la Desconexión del Servicio de Agua requiere que los sistemas de suministro de agua cuenten con una política escrita sobre la desconexión del servicio residencial de agua por falta de pago. Esta política debe incluir:²

1. Un plan de pagos diferidos o reducidos;
2. Programas de pagos alternativos;
3. Un mecanismo formal para que los clientes puedan reclamar o apelar una factura; y
4. Un número telefónico al que los clientes puedan llamar a fin de averiguar las opciones disponibles para evitar la desconexión del servicio residencial por falta de pago.

Este documento detalla las políticas de SCE relativas a la desconexión del servicio de agua por falta de pago, de conformidad con la Ley de Protección contra la Desconexión del Servicio de Agua.

Detalles de la política

Planes de pagos diferidos o reducidos y programas de pagos alternativos

Las facturas del servicio de agua de SCE se preparan y envían mensualmente y se consideran impagas si no se pagan en un plazo de 19 días. Los clientes que no estén en condiciones de pagar los costos del servicio de agua durante el periodo de facturación habitual pueden solicitar un plan de pagos diferidos o reducidos o un programa de pago alternativo para evitar la desconexión del servicio de agua. SCE ofrece varios programas de asistencia económica y de facturación para ayudar a los clientes a cumplir con sus obligaciones de servicios públicos. Estos programas incluyen: asistencia en las tarifas eléctricas para los clientes de bajos ingresos, Budget Billing Plan (Plan de facturación presupuestada) y ayuda por una sola vez para el pago de facturas. El servicio no se desconectará por falta de pago si el cliente cumple con los términos de un plan de pagos diferidos o reducidos o un programa de pago alternativo.

¹ La Ley del Derecho Humano al Agua (Código de Agua de California § 106.3) establece que todos los habitantes de California tienen derecho a un agua pura, segura, a costo razonable, accesible y adecuada para el consumo humano, la preparación de alimentos y fines sanitarios.

² Código de Agua de California § 116906.

Procedimientos para el reclamo de facturas

Los clientes que deseen reclamar o apelar una factura pueden hacerlo comunicándose con SCE o presentando un reclamo ante la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, por sus siglas en inglés). Los clientes pueden presentar su reclamo a través del Centro de atención al usuario de SCE llamando al (800) 655-4555. Si la disputa de la factura no puede resolverse directamente con SCE, los clientes pueden apelar a la CPUC presentando un reclamo ante la Oficina de Asuntos del Consumidor de la CPUC en el sitio web www.cpuc.ca.gov/complaints/, llamando al 1-800-649-7570 (de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.) o por correo a la siguiente dirección:

California Public Utilities Commission
Consumer Affairs Branch
505 Van Ness Avenue, 3rd Floor
San Francisco, CA 94102

Para obtener más información sobre los procedimientos de reclamo de facturas, consulte la Regla 10 de las Tarifas de Agua, *Facturas en disputa (Disputed Bills)*.

Desconexión y restablecimiento del servicio

Si el cliente no cumple con un plan de pagos diferidos o reducidos o un programa de pago alternativo durante al menos 60 días, el servicio puede desconectarse por falta de pago. SCE contactará al cliente al menos siete días antes de la desconexión del servicio para informarle sobre la falta de pago y hablarle sobre las opciones disponibles para evitar la desconexión del servicio, incluidos los planes de pagos diferidos o reducidos o los programas de pago alternativo, tal como se indicó anteriormente. El cliente recibirá un aviso final de desconexión al menos cinco días hábiles antes del corte del servicio que le informará sobre las condiciones requeridas para evitar la desconexión del servicio.

Para restablecer el servicio después de la desconexión por falta de pago, el cliente podría tener que pagar un cargo de reconexión. La Regla 11 de las Tarifas de Agua, *Desconexión y restablecimiento del servicio (Discontinuance and Restoration of Service)*, ofrece información adicional sobre el restablecimiento del servicio y los cargos de reconexión.

Información de contacto

Para obtener información sobre nuestros métodos, extensiones y opciones de pago, los clientes pueden llamar a nuestro Centro de atención al usuario al 1-800-950-2356 o visitar el sitio web www.sce.com/billing.