

Servicios Públicos

¿Qué son los servicios públicos?

Un "servicio público" es un distrito determinado para la distribución de los servicios públicos (PUD) o es una dependencia gubernamental (tal como una ciudad o un condado) que provee servicios de agua, electricidad o gas. En este folleto nos referimos a ellos como los "proveedores". Si no esta seguro si sus servicios son públicos o privados, llame a la compañía, o llame gratis al número 1-800-562-6150 de la Comisión de Transportes y Servicios Públicos de Washington (UTC en inglés).

Este folleto no aplica si:

El servicio lo provee una compañía o una fuente privada, tal como un pozo de agua comunitario que pertenece a una asociación de propietarios, una cooperativa como, por ejemplo, Inland Power and Light, o compañías de servicios públicos privadas, como lo son Puget Power, Pacific Power and Light, Washington Water Power, Cascade Natural Gas, Northwest Natural Gas, o Washington Natural Gas.

Las compañías de servicios públicos privadas están reguladas por la Comisión de Transportes y Servicios Públicos (UTC). Si su servicio lo provee una compañía privada, es posible que usted tenga otros derechos adicionales. Llame a UTC para obtener folletos relacionados con las compañías privadas.

¿Cuándo puede negarse un proveedor a poner a mi nombre el servicio público?

El proveedor no puede negarse a procurarles servicios públicos ni a poner el servicio a su

nombre. Sin embargo, antes de que el servicio pueda comenzar a nombre suyo, es posible que tenga que hacer ciertas cosas. Por ejemplo, puede que se le exija lo siguiente:

- pagar o pactar un plan de pago por las facturas anteriores que usted aún debe (aunque correspondan a otra dirección),
- pagar el costo por conexión o reconexión,
- pagar un depósito de seguridad (usted puede pedir que sea eximido de esto con prueba de una buen historial de pago), y
- proporcionar información básica y/o firmar documentos indicando que usted va a pagar por los servicios.

¿Puede el proveedor cortar mi servicio aún si tengo niños?

Sí. No hay protección estatal contra el corte de servicios públicos para las personas con niños. Es posible que algunas ciudades o condados tengan protecciones contra el corte de servicios que no están cubiertos en este folleto. Llame al proveedor para preguntar acerca de esto. Además, muchos proveedores son flexibles con clientes que tienen circunstancias de emergencia y han demostrado tener un historial de buen pago y que están dispuestos a pagar sus facturas atrasadas.

¿Puede el proveedor cortar mi servicio por falta de pago aún en el invierno?

Un proveedor de calefacción residencial no puede cortar el servicio a clientes de bajos ingresos por falta de pago, entre el 15 de

noviembre y el 15 de marzo, si hace todo lo siguiente:

- Dentro de los 5 días de recibir el aviso de pago atrasado, debe avisar al proveedor que no puede pagar la factura (aún si no hace esto dentro de los 5 días y su servicio ya está cortado, todavía puede conseguir que le reconecten el servicio si sigue el resto de los pasos. Pero tendrá que pagar el costo de reconexión).
- Averigue quién está a cargo del programa federal de asistencia para la energía en su área (generalmente es el Programa de Acción para la Comunidad local. Llame al proveedor para averiguarlo). Debe proporcionar al programa una declaración de los ingresos de su hogar en los últimos 12 meses. El programa se asegurará de que usted es de bajos recursos y calculará la cantidad máxima que tendrá que pagar en su factura (debería también preguntarle al programa acerca de cualquier otro de los servicios requeridos, tales como la impermeabilización (protección contra el clima) o asistencia para servicios públicos).
- Debe comprobar que ha solicitado cualquier otro tipo de ayuda que se encuentre disponible en su comunidad para la calefacción del hogar y proporcionar una declaración que, si recibe algún tipo de ayuda de esas organizaciones, la usará para pagar las facturas de servicios públicos, presentes y futuras.
- Debe comprobar que aplicó para la impermeabilización de su hogar para personas de bajos ingresos, si está disponible para su casa o apartamento.

- Debe pactar un plan de pago que le pondrá al día para el próximo 15 de Octubre. Durante este período, usted puede pagar tanto como desee de las facturas atrasadas, pero el proveedor no puede exigir que pague más del 7% de su salario mensual (más un doceavo de cualquier cantidad que le facturen y que se adeudan después que usted entregue su aplicación).
- Debe aceptar pagar el dinero adeudado aún si usted se muda.

* El PUD (Distrito de Servicios Públicos) o la ciudad deben incluir ésta información en su aviso de pago retrasado, y se requiere que le ayuden a realizar todos los pasos arriba mencionados. La ley para esta sección se encuentra en el Código Revisado de Washington (RCW 54.16.285 (para los PUD) y RCW 32.21.300 (para las ciudades). Las leyes se encuentran disponible en su biblioteca pública local, o en línea en <http://apps.leg.wa.gov/RCW/default.aspx?cite=54.16.285> (para los PUD) y <http://apps.leg.wa.gov/RCW/default.aspx?cite=35.21.300> (para las ciudades).

¿Puede el proveedor cortar mi servicio porque mi arrendador no pagó su cuenta?

Sí, pero usted debe recibir un aviso previo del corte y una oportunidad para apelar.

Distintos proveedores tienen diferentes períodos de aviso y diferentes métodos para las medidas de apelación. Si usted no recibió

un aviso de corte por escrito, lea la siguiente sección de este folleto, a continuación de leer ésta.

Si el servicio público ya está a su nombre, o si acordó con el arrendador que usted pagaría por el servicio, entonces usted ya es responsable del pago. Debería contactar a su proveedor para acordar un plan de pago.

Si su arrendador es responsable del pago, el proveedor debería darle a usted aviso por escrito anunciando el corte de los servicios y la oportunidad de ir y poner el servicio a nombre suyo. Usted entonces sería responsable de pagar las futuras facturas de esa dirección. El proveedor no puede obligarle a pagar las facturas previas del arrendador ni de los inquilinos anteriores. Es posible que tenga que pagar un depósito de seguridad y/o el costo de reconexión.

Mientras negocia con su proveedor, también debería hablar con su arrendador. La ley del Arrendador-Inquilino Residencial del Estado de Washington prohíbe que el arrendador corte los servicios públicos al inquilino, aún si el inquilino está atrasado en el pago de la renta. Además, la ley establece multas para el propietario que corta un servicio intencionalmente, incluidos perjuicios monetarios sufridos por el inquilino, y los honorarios de abogados y costos de tribunal. (Ver [RCW 59.18.300](#), disponible en su biblioteca local, o en línea <http://apps.leg.wa.gov/RCW/default.aspx?cite=59.18.300>).

Si usted tiene que cobrarle dinero al arrendador por el corte intencional de sus servicios públicos (que incluye no pagar la factura intencionalmente), vea nuestras publicaciones [Tribunal de Demandas Menores](#) y [Derechos del Inquilino](#). Descontar el dinero de su renta antes de obtener una sentencia judicial en contra del arrendador podría resultar en su desalojo.

Hable con un abogado antes de deducir cualquier cantidad de la renta.

¿Y si no recibí ningún aviso de que mi servicio iba a ser cortado?

Existen varios casos federales que requieren que los proveedores notifiquen a los clientes antes de cortar sus servicios,¹ para que el cliente tenga una oportunidad de contar su versión. Si usted es un inquilino cuyo contrato de arrendamiento establece que el arrendador es responsable del pago de los servicios, lea esta sección además de leer la sección de arriba.

Si le cortaron su servicio sin previo aviso, llame al proveedor inmediatamente y hable con la persona encargada. El proveedor debería reconectar su servicio enseguida y dejarlo conectado hasta que le den el aviso apropiado y la oportunidad de responder. En algunos casos, puede que esto sólo le gane el tiempo que al proveedor le tarde en darle el aviso apropiado. Si se rehúsan a restaurar su servicio, pida hablar con el abogado que maneja los asuntos legales del proveedor (a menudo es el abogado fiscal de la ciudad). No hay una ley específica que diga cuánto aviso previo debe darse. Los tribunales han encontrado aceptable períodos tan cortos como 24 horas.

¿Puedo pagar una cantidad promedio mensual durante todo el año, para no tener facturas tan altas por calefacción en invierno o por agua en verano?

Sí. Todo proveedor que suministre servicios públicos para calefaccionar su residencia, o las ciudades que suministran agua, deben ofrecer a los clientes de bajos recursos la opción de "facturación presupuestada" o

¹ BellSouth Telecomm v. Kerrigan, 55 F.Supp. 2d 1314, 1320 (N.D. Fla. 1999).

“pagos iguales”. Deben hacer esto sin importar la época del año en que usted lo solicite ni el tiempo que ha vivido en esa residencia, y sin importar si usted renta o es dueño de la residencia. Código Administrativo de Washington 480-90-138.

¿Soy responsable por las facturas que un inquilino anterior o el propietario no pagaron?

No. A menos que usted tenga alguna responsabilidad individual por la factura antigua, usted no es responsable por facturas que otra persona no pago. Sin embargo, si se cortó el servicio, es posible que deba pagar el costo de reconexión.

Usted probablemente sería responsable por todas o parte de las facturas anteriores a nombre de otra persona, si es que usted hubiera tenido alguna responsabilidad individual como, por ejemplo, si usted vivió en esa dirección durante el tiempo facturado, o si usted convino con el arrendador o con el inquilino anterior que pagaría las facturas durante ese período de tiempo.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con mi factura?

Si su factura es muy alta debido a una fuga de agua, u otra situación de emergencia que no fue culpa suya, muchos proveedores son flexibles y permiten un plan de pago y/o cancelan parte del cobro. Llame al proveedor y explique lo sucedido. Los proveedores no están obligados a hacer esto, por lo tanto, mientras más cortés sea, mejor serán sus posibilidades.

Toda vez que no esté de acuerdo con la cantidad de su factura, llame al proveedor enseguida. Explique la razón por la que no está de acuerdo y, si el problema no se puede arreglar, solicite una audiencia administrativa. Muchos proveedores tienen

fechas límites para solicitar audiencias una vez que se recibe la factura. Averigüe cuáles son los plazos en su caso.

Es una buena idea pedir una audiencia aún si usted está tratando de resolver el problema informalmente con el proveedor. Así, si el proceso informal no funciona, no se le habrá vencido el plazo. Pida la apelación por escrito. Quédese con una copia de la petición que contenga la fecha.

Traiga a la audiencia cualquier documento o persona que pueda apoyar su reclamación. Además, traiga copias extras de los documentos para el PUD y para el funcionario de audiencias (juez). El funcionario de audiencias le explicará los derechos de apelación que usted pudiera tener si no está de acuerdo con la resolución.

¿Y si me cobran las facturas de otra persona sin mi consentimiento?

Usted no es responsable por las facturas de otros, solamente por las suyas, a menos que usted acepte serlo. Sin embargo, los propietarios son responsables por los servicios públicos suministrados a las propiedades que poseen, aún si el inquilino debía pagar. No siempre es necesario firmar un documento para ser responsable por la factura de otros. Pagar la factura de otra persona en forma consistente, o prometer que va a pagarla, o tener su nombre en la factura de esa otra persona, son hechos que pueden considerarse para decidir si usted aceptó hacerse responsable de la cuenta de esa persona.

Si en el pasado usted se había hecho responsable por la cuenta de otro, pero ya no quiere seguir haciéndolo, envíe al proveedor una declaración por escrito, fechada, diciendo que ya no seguirá haciéndose responsable de la cuenta. Incluya el(los) nombre(s) y el(los) número(s) de la(s)

cuenta(s). Quédese con una copia. Si los cobros por esa(s) cuentas siguen apareciendo en su factura, lea la sección de arriba relacionada con los desacuerdos en las facturas.

¿Dónde puedo obtener ayuda para pagar mis facturas de servicios?

Los PUD y demás proveedores pueden otorgar un descuento sustancial en el servicio eléctrico a familias de bajos recursos y a personas de la tercera edad. Contacte a su proveedor para averiguar si ofrece un descuento. La mayoría de los PUD tienen fondos para ayudar a los hogares de bajos recursos con las facturas de servicios públicos que no pueden pagar, especialmente durante los meses de invierno. Cada PUD tiene distintos requisitos para calificar.

También trate de llamar a su Programa de Acción Comunitario local (o CAP, en inglés) y a la oficina de DSHS. El DSHS tiene programas para familias con niños, llamados Requerimientos Adicionales para Necesidades Emergentes (AREN en inglés) y Requerimientos Adicionales (AR en inglés). Estos programas pueden ayudar cuando están a punto de cortar un servicio público. El programa solo se puede usar una vez al año. Para mayor información sobre estos programas, vea nuestras publicaciones “Necesidades Adicionales para Necesidades Urgentes” y “Necesidades Adicionales”, disponibles en www.washingtonlawhelp.org

¿Dónde puedo obtener más información?

Los PUD y demás proveedores tienen la obligación de entregarle información escrita acerca de sus servicios, además de las políticas y procedimientos relacionados con sus derechos como consumidor de servicios

públicos. Esta información debe explicar, entre otras cosas, los requisitos de crédito y depósito del proveedor, sus tarifas y cobros, medición y facturación, planes de pago y procedimientos para presentación de reclamos. Si usted la solicita, el proveedor debe enviarle esta información. Para mayor información, contacte a su proveedor (la lista completa con la información a la cual usted tiene derecho la puede encontrar en el Código Administrativo de Washington WAC 480-90-103, disponible en su biblioteca local o en línea en <http://apps.leg.wa.gov/WAC/default.aspx?cite=480-90-103>).

0700SP - Public Utilities/Spanish

Esta publicación suministra información general sobre sus derechos y responsabilidades. No es su intención sustituir asesoramiento legal específico. Esta información esta vigente a la fecha de su impresión, mayo 2009.

© 2009 Northwest Justice Project. 1-888-201-1014, TTY 1-888-201-9737

(Se autoriza su reproducción y distribución a Alliance for Equal Justice y a personas, sólo para fines no comerciales.)