



Manejo de Facturas de Agua y Alcantarillado en Verano

Después de la tormenta invernal Uri, la PUC ordenó a los servicios públicos de agua y alcantarillado de propiedad de inversionistas que dejaran de desconectar a los clientes por no pagar sus facturas de agua y alcantarillado. Los clientes protegidos contra la desconexión continúan recibiendo facturas y acumulando cargos. Si un cliente no puede pagar estas facturas, hay ayuda disponible.

¿Qué requieren las reglas de la PUC?

Un cliente que no pueda pagar una factura en su totalidad debe comunicarse con su servicio de agua o alcantarillado. Si un cliente indica que no puede pagar, el servicio de agua o alcantarillado debe informar al cliente de todas las opciones de pago y asistencia aplicables. Dependiendo del historial de pagos del cliente, una de las siguientes opciones puede estar disponible:

- Un **acuerdo de pago** es un acuerdo entre la empresa de servicios públicos y un cliente para pagar una factura pendiente después de su fecha de vencimiento, pero antes de la siguiente factura. A esto a veces se le llama "una extensión".
- Un **plan de pago diferido** permite al cliente pagar un saldo pendiente en cuotas. La empresa de servicios públicos ofrecerá un plan de pago diferido a cualquier cliente residencial si la factura del cliente es más de tres veces la factura mensual promedio de ese cliente durante los 12 meses anteriores y si ese cliente no ha recibido más de dos avisos de desconexión en cualquier momento durante los 12 meses anteriores.
- Se alienta a los servicios públicos de agua y alcantarillado a ofrecer un plan de pago diferido a los clientes residenciales que no pueden pagar una factura pendiente en su totalidad pero que están dispuestos a pagar una factura pendiente en cuotas razonables. Un plan de pago diferido puede incluir un cargo financiero que no puede exceder una tasa anual del 10% de interés simple. Cualquier cargo financiero debe indicarse claramente en el acuerdo de pago diferido.

¿Qué otra ayuda hay disponible?

Además de los planes requeridos por las reglas de la PUC, los servicios de agua o alcantarillado pueden ofrecer ayuda adicional, incluidos pagos iniciales más bajos o más tiempo para pagar de lo que requieren las reglas.

- Las agencias de asistencia comunitaria brindan asistencia para el pago de facturas a clientes con facturas vencidas y algunos gastos de servicios públicos. Nota: muchas agencias requieren un aviso de desconexión para que un cliente reciba asistencia prioritaria.
- [211 Texas](#) es una línea directa y un sitio web gratuitos y anónimos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año que conecta a los clientes con asistencia para muchas necesidades, incluida la asistencia con la factura de servicios públicos.
- [El Programa de Alivio de Rentas de Texas](#) del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA) cubrirá los gastos de servicios públicos vencidos, actuales y algunos futuros (hasta un total de 15 meses). Actualmente están administrando \$ 1.3 mil millones en fondos federales.

MORATORIA DE DESCONEXIÓN FINALIZA - El 11 de junio de 2021, la PUC ordenó el fin de la moratoria sobre desconexiones por falta de pago que entraría en vigencia el 18 de junio de 2021. A partir del 19 de junio de 2021, los servicios públicos de agua y alcantarillado de propiedad de inversionistas deben emitir una nueva avisos de advertencia a los clientes cuyas cuentas vencidas los ponen en riesgo de terminación del servicio. De acuerdo con las reglas de la PUC, esos avisos activarán un período de espera de diez días para permitir a los clientes organizar el pago, lo que significa que las desconexiones pueden reanudarse el 29 de Junio de 2021.

DESCONEXIÓN DEL SERVICIO - Un servicio de agua o alcantarillado puede autorizar la desconexión del servicio de agua o alcantarillado a un cliente por falta de pago. Antes de la desconexión, el servicio de agua o alcantarillado debe emitir un aviso de desconexión no antes de la fecha de vencimiento de la factura y especificar una fecha de desconexión al menos diez días después de que se emita el aviso. **La desconexión está prohibida durante una emergencia climática extrema** (aviso de calor emitido por el Servicio Meteorológico Nacional). Hay avisos adicionales y otras protecciones disponibles para clientes con condiciones de salud que pueden empeorar sin acceso a servicios públicos de agua o alcantarillado.

¹ Las reglas de desconexión son numerosas y detalladas. Este resumen está destinado a proporcionar una descripción general de los escenarios más comunes.