



Oficina del asesor de los
**consumidores
de Ohio**

*Su defensor del consumidor
de servicios públicos
residenciales*

HOJA INFORMATIVA DE LOS CONSUMIDORES

Oficina del asesor de los
consumidores de Ohio

65 East State Street
7th Floor, Columbus, OH
43215

CORREO ELECTRÓNICO:
occ@occ.ohio.gov

SITIO WEB:
www.occ.ohio.gov

SU GUÍA PARA LA DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN DE RECURSOS ENERGÉTICOS



No está solo si lucha por pagar las facturas de electricidad y gas natural. La Oficina del asesor de los Consumidores de Ohio (Ohio Consumers' Counsel, OCC), el defensor de los consumidores de servicios públicos residenciales ofrece esta hoja informativa para informar a los consumidores sobre sus importantes derechos y responsabilidades en relación con las cuestiones de desconexión y las oportunidades de ayuda para el pago.

Desconexión

La desconexión de los servicios públicos puede ocurrir en cualquier época del año, incluso si hay personas mayores o niños pequeños en el hogar. La mayoría de las empresas de servicios públicos tienen sus propias políticas con respecto a la desconexión del servicio si el clima está por debajo de cierta temperatura, pero no hay ningún lineamiento o estatuto estatal con respecto a este tema.

Además, no hay una temperatura estándar que sea utilizada por todas las empresas de servicios públicos en todo el estado; puede ser una temperatura diferente para cada empresa. Por lo tanto, se aconseja a los consumidores que se tomen en serio cualquier aviso oficial de desconexión, independientemente de la temporada. Hay varias razones por las que se permite a las empresas de electricidad y gas natural desconectar el servicio, entre ellas:

- ▶ Ser un propietario solvente;
- ▶ No pagar la factura y la empresa de servicios públicos ha seguido los procedimientos adecuados de aviso de desconexión y otros requisitos;
- ▶ Se mudó de las instalaciones o pidió que se desconectara el servicio;
- ▶ Se necesitan reparaciones, incluido el mantenimiento programado, o existe una condición peligrosa; o
- ▶ Manipulación del equipo de la compañía o violación de otras regulaciones del servicio público.

Sin embargo, no se puede desconectar o negar la reconexión basándose en las facturas vencidas de un cliente anterior que ya no vive en esa casa.

Exención de certificación médica

Cuando la desconexión de los servicios públicos constituya un peligro especial por motivos de salud para usted o para alguien en su domicilio, se puede proporcionar una certificación de un profesional médico para mantener los servicios conectados hasta tres veces en cualquier período de 12 meses. Se deben completar los formularios de certificación en cada caso de desconexión o reconexión, ya que estos son válidos por 30 días cada uno, y están disponibles en la empresa del servicio público o en un centro

de salud pública. Esta certificación impedirá que se desconecte o se restablezca el servicio en un plazo de 21 días después de la terminación del servicio en determinadas circunstancias.

Aviso de desconexión

Cuando se encuentre ante una desconexión del servicio, la empresa del servicio público debe cumplir ciertos requisitos para asegurar que usted tenga la oportunidad de elaborar un plan de pago y evitar la pérdida de su servicio de electricidad o gas natural.

- ▶ Tienes al menos 14 días para pagar la factura de cada mes. Si no se recibe el pago en el momento en que se genera la siguiente factura, la empresa puede iniciar el proceso de desconexión.
- ▶ La empresa debe avisarle al menos 14 días antes de la desconexión. Este aviso puede aparecer como un mensaje en su factura o puede enviarse por separado.
- ▶ La empresa de electricidad o gas natural debe intentar contactarlo antes de la desconexión. El representante de la empresa puede aceptar el pago en ese momento. Si no está en casa, debe dejar un aviso por escrito en un lugar visible antes de desconectar el servicio.
- ▶ La desconexión solo puede hacerse durante el horario laboral regular.

- ▶ Durante la temporada de calefacción en invierno (1 de noviembre - 15 de abril), la empresa debe ponerse en contacto con el cliente u otro adulto del lugar al menos 10 días antes de la desconexión. El contacto puede ser en persona, por teléfono o con un aviso escrito entregado en mano. Esto proporciona un tiempo adicional para que el consumidor prepare un plan de pago.

Planes de pago

Se anima a las empresas de servicios públicos a que preparen un plan de pago extendido con usted. Si sufre una desconexión y no puede elaborar un plan de pago individualizado, las empresas de electricidad y gas natural deben poner a su disposición los siguientes acuerdos de pago:

- ▶ Ya sea un plan de “**un noveno**”, “**un sexto**”, o “**un tercio**”;
 - El plan de un noveno permite a los clientes hacer nueve pagos mensuales iguales sobre el monto vencido y los coloca en un plan presupuestario. El plan presupuestario se basa en un cálculo de nueve o doce meses y puede ajustarse según sea necesario durante el período de nueve meses.
 - El plan de un sexto le permite pagar en seis meses. Por lo tanto,

Información de contacto de la empresa de servicios públicos

American Electric Power
1-800-672-2231

Cleveland Electric Illuminating
1-800-589-3101

Columbia Gas of Ohio
1-800-344-4077

Dayton Power & Light
1-800-433-8500

Dominion East Ohio Gas
1-800-362-7557

Duke Energy Ohio
1-800-544-6900

Ohio Development Services Agency
1-800-282-0880

Ohio Edison
1-800-633-4766

Toledo Edison
1-800-447-3333

Vectren Energy Delivery of Ohio
1-800-227-1376



SU GUÍA PARA LA
DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN
DE ELECTRICIDAD

HOJA INFORMATIVA DE LOS CONSUMIDORES

seis pagos iguales de los cargos vencidos más la cantidad total de los cargos actuales.

- El plan de un tercio le permite pagar un tercio (aproximadamente el 33 por ciento) del saldo total adeudado cada mes (cantidad adeudada más los cargos actuales). Todas las compañías están obligadas a ofrecer el plan de un tercio durante la temporada de calefacción en invierno (1 de noviembre - 15 de abril).
- ▶ **El Plan de Pago de Porcentaje de Ingresos (Percentage of Income Payment Plan Plus, PIPP Plus):** permite a los clientes que reúnen los requisitos de ingresos pagar un porcentaje de sus ingresos para su factura mensual de energía durante todo el año. Los hogares con un ingreso igual o inferior al 150 por ciento de los lineamientos federales de pobreza son elegibles.

Programas de ayuda

Contacte a su empresa de servicios públicos para determinar la disponibilidad de ayuda de cualquier fondo de combustible. Un fondo de combustible es un programa que recauda dólares privados o corporativos para ayudar a los hogares de bajos ingresos a satisfacer sus necesidades de energía.

Además de los programas de las empresas de electricidad y gas natural, también puede haber ayuda estatal **en base a sus ingresos**.

Algunos ejemplos son:

- ▶ **Plan de Asistencia de Energía para el Hogar (Home Energy Assistance Plan, HEAP):** proporciona un pago único para las facturas de calefacción en invierno para los consumidores que tienen un ingreso familiar igual o inferior al 175 por ciento de los lineamientos federales de pobreza;
- ▶ **Programa de crisis de invierno** – También conocida como E-HEAP o HEAP de emergencia, esta disposición del Programa de Asistencia de Energía para el Hogar proporciona a los consumidores hasta \$175 si les han desconectado o se enfrentan a una desconexión para que se les restablezca o mantenga el servicio. El Programa de crisis de invierno sigue los mismos lineamientos de ingresos que el programa regular de HEAP;
- ▶ **Programa de crisis de verano** – Según la disponibilidad de fondos, el estado puede patrocinar un programa de crisis de verano para dar ayuda a algunos consumidores de bajos ingresos.

Reconexión

Si notifica a la empresa y paga la cantidad adeudada y cualquier cargo adicional de reconexión, el servicio debe ser restaurado al final del siguiente día hábil. Puede solicitar la reconexión

INSTALAR UN SERVICIO DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

HOJA INFORMATIVA DE LOS CONSUMIDORES

La Oficina del asesor de los consumidores de Ohio (OCC), el defensor de los consumidores de servicios públicos residenciales, representa los intereses de 4.5 millones de hogares en los procesos ante los reguladores estatales y federales y en los tribunales.

La agencia estatal también educa a los consumidores sobre temas de electricidad, gas natural, teléfono y agua.

Para más información, visite el sitio web de la OCC en www.occ.ohio.gov.



La Oficina del asesor de los consumidores de Ohio es un empleador y proveedor de servicios con igualdad de oportunidades.

el mismo día si hace el pago y notifica a la compañía de servicios públicos antes de las 12:30 p. m. Las reconexiones del mismo día también pueden requerir que acepte pagar cualquier cargo adicional por cualquier trabajo que deba realizarse después del horario laboral.

Si su servicio ha estado desconectado por más de 10 días hábiles, la empresa de servicios públicos puede tratarlo como un nuevo cliente y:

- ▶ Reconectar el servicio en un plazo de cinco días (servicio de gas natural);
- ▶ Reconectar su servicio en un plazo de tres días (servicio eléctrico).

En este caso, se aplicarían las tarifas de reconexión.

Si decide hacer su pago en un lugar autorizado, debe dar un número de recibo específico a la empresa de servicios públicos para la reconexión el mismo día o al día siguiente. Puede obtener una lista de lugares autorizados a través de su empresa de servicios públicos.

Cargos de reconexión

Cada empresa puede cobrar una tarifa por la reconexión. Generalmente, esta tarifa está entre \$15 y \$52. También se le puede pedir que pague un depósito. Este depósito no puede exceder los cargos estimados de un mes más el 30 por ciento.

- ▶ **Orden de reconexión de invierno**
Permite a los consumidores que les han desconectado o que se enfrentan a una desconexión que se les restablezca el

servicio o que continúen recibiendo el servicio pagando \$175 y una tarifa de reconexión de no más de \$36. Puede utilizarse una vez por temporada de calefacción, normalmente entre mediados de octubre y mediados de abril. Los consumidores que utilizan esta opción pueden usar los fondos de E-HEAP para cubrir el pago de \$175 y también deben inscribirse en el programa HEAP y en un plan de pago. Se aplican algunas restricciones para los clientes de PIPP Plus.

Más información

El Programa de Asistencia para la Climatización del Hogar (Home Weatherization Assistance Program, HWAP) le ofrece inspecciones y reparaciones para ayudar a ahorrar energía y dinero.

Para más información sobre HWAP, PIPP Plus o para aprender más sobre HEAP, los clientes pueden visitar nuestro sitio web en www.occ.ohio.gov para una copia gratuita de nuestros HWAP, PIPP Plus actuales y hojas informativas de HEAP.

También puede contactar a la Agencia de Servicios de Desarrollo de Ohio al 1-800-282-0880 o visite su sitio web en www.development.ohio.gov.

Puede obtener información sobre los programas de asistencia local al ponerse en contacto con su agencia de acción comunitaria local. Para encontrar la agencia de acción comunitaria en su área, busque por condado en www.oacaa.org.