

# Sobreviviendo los servicios públicos

*La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio, su consejero sobre los servicios públicos, ha creado esta guía para asistirle la primera vez que contrate servicios públicos. Aquí incluimos nombres, números telefónicos y direcciones de Internet de las compañías de teléfono, gas natural y electricidad locales, así como lo que debe preguntar cuando contrate el servicio por primera vez. También ofrecemos algunas preguntas frecuentes con sus respuestas que le ayudarán a solicitar estos servicios.*

## ELECTRICIDAD

### ¿Cómo me pongo en contacto con la compañía de electricidad para establecer el servicio?

Aquí se encuentran los números de teléfono y las direcciones de Internet para las compañías principales de electricidad en Ohio:

- **Allegheny Power**  
1-800-Allegheny (1-800-255-3443)  
(no tienen representantes en español)  
([www.alleghenypower.com](http://www.alleghenypower.com))
- **American Electric Power**  
([www.aep.com](http://www.aep.com))
  - Columbus Southern Power  
1-800-277-0077  
(solicite un asistente en español)
  - **Ohio Power**  
1-800-672-2231  
(solicite un asistente en español)
- **Cincinnati Gas & Electric**  
1-800-544-6900  
(solicite un asistente en español)  
([www.cinergy.com](http://www.cinergy.com))
- **Dayton Power & Light**  
1-800-433-8500 (solicite un asistente en español disponible en algunos horarios solamente) ([www.waytogo.com](http://www.waytogo.com))

- **FirstEnergy**  
1-800-646-0400  
(solicite un asistente en español)  
([www.firstenergycorp.com](http://www.firstenergycorp.com))
  - **Cleveland Electric Illuminating**  
1-800-589-3101  
(solicite un asistente en español)
  - **Ohio Edison**  
1-800-633-4766  
(solicite un asistente en español)
  - **Toledo Edison**  
1-800-447-3333  
(solicite un asistente en español)

### ¿Qué significa tener opción eléctrica (electric choice)?

La opción eléctrica permite a los consumidores residenciales escoger la compañía que le va a suministrar su electricidad. En estos momentos hay poca competencia en el estado, pero pueden existir más opciones de suplidores en el futuro.



## **GAS NATURAL**

### **¿Cómo puedo contactar a mi compañía de gas natural para establecer el servicio?**

Aquí se encuentran los números de teléfono y las direcciones de Internet para las compañías principales de gas natural en Ohio:

- **Cincinnati Gas & Electric**  
1-800-544-6900 (solicite un asistente en español) ([www.cinergy.com](http://www.cinergy.com))
- **Columbia Gas of Ohio**  
1-800-344-4077 (solicite un asistente en español) ([www.columbiagasohio.com](http://www.columbiagasohio.com))
- **Dominion East Ohio**  
1-800-362-7557 (solicite un asistente en español) ([www.dom.com](http://www.dom.com))
- **Vectren Energy Delivery of Ohio**  
1-800-909-7668 (Pulse 0 al contactar la central telefónica y se le transfiere a Evansville donde puede solicitar la ayuda de un asistente en español) ([www.vectren.com](http://www.vectren.com))

### **¿Qué son los Cargos Presupuestados o Facturación por Presupuesto (Budget Billing)?**

Los cargos presupuestados consisten de un programa de facturación que reparte los costos de gas natural de forma uniforme durante un periodo de 12 meses. Con esta opción usted podría tener que pagar más de su uso normal durante los meses de verano, pero su facturación más alta de invierno será repartida durante todo el año. Es posible llamar a la compañía y hablar con un representante para ver si usted califica para este programa.

### **¿Qué significa la opción de gas (Gas Choice)?**

La opción de gas permite a los consumidores residenciales escoger la compañía que le va a suministrar su gas natural. Tanto si se queda con la compañía de gas natural local o si escoge otro suplidor, es importante estudiar cual será la compañía que mejor cubrirá sus necesidades.

### **¿Dónde puedo conseguir una lista de suplidores de gas natural y ver sus ofertas?**

Para saber más sobre cuales son los suministradores de gas natural y poder conocer sus ofertas, llame a la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (Ohio Consumers' Counsel (OCC) al 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622 o visitenos en Internet en [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org). Puede que sea necesario establecer el servicio con su compañía local de gas natural antes de poder escoger otro suministrador.

# TELÉFONO

## ¿Qué es el servicio telefónico básico?

El servicio telefónico básico consiste en obtener el servicio de teléfono local que le permite hacer y recibir llamadas locales. Muchas compañías de teléfonos pueden tratar de venderle características opcionales como Llamada en Espera (Call Waiting), Identificación de llamadas (Caller ID) o una línea telefónica adicional. No es necesario comprar ningún servicio adicional para hacer y recibir llamadas telefónicas locales.

## ¿Puedo escoger la compañía telefónica que maneje mi servicio local?

Los clientes de SBC Ohio y Verizon tienen la opción de escoger la compañía que va a manejar su servicio telefónico local, y otras áreas pronto van a tener estas opciones. Creemos conveniente contratar el servicio de la compañía local primero antes de utilizar los servicios de un competidor, aunque no es necesario. Si tiene alguna pregunta, contacte a la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (Ohio Consumers' Counsel (OCC) al 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622).

## ¿Necesito escoger una compañía de larga distancia desde el principio?

A usted le preguntarán qué compañía de larga distancia deseará usar, pero no es necesario escoger una compañía desde el principio. Tiene 30 días para escogérsela sin incurrir en gastos adicionales, pero le podrían cobrar más por cualquier llamada de larga distancia o por llamadas dentro del estado que haga antes de contratar una compañía de larga distancia. Cuando se ponga en contacto con una compañía de larga distancia para obtener sus servicios por primera vez, debería también notificar a su proveedor local.

## ¿Qué tipos de servicio básico telefónico están disponibles?

Los tres servicios telefónicos más comunes son:

**Tarifa fija** – Usted paga una tarifa fija cada mes permitiéndole hacer y recibir llamadas locales ilimitadas.

**Medidas** – Se le carga por cada llamada que hace durante el mes. Sus cargos mensuales dependerán

del número de llamadas que haga. Los cargos por cada llamada dependerán de la hora del día y del destino de la llamada. El uso de Internet por teléfono también le será cargado y añadido a la factura mensual como una llamada telefónica. Esto podría ser su mejor opción si hace pocas llamadas durante el mes.

**Servicio de Mensajes** – Tiene una tarifa mínima mensual, generalmente con una concesión de 30 llamadas por mes. Se le hace un cargo por cada llamada hecha después del límite de 30 llamadas cada mes.

## ¿Cómo me pongo en contacto con mi compañía de teléfonos para establecer el servicio?

Aquí se encuentran los números de teléfono y las direcciones de Internet para las compañías principales de teléfono en Ohio.

- **ALLTEL/Western Reserve**  
1-800-347-1991 – Para español pulse la opción 5 ([www.alltel.com](http://www.alltel.com))

- **Cincinnati Bell Telephone Company**  
513-565-6005 (no hay asistentes en español) (<http://home.cincinnati-bell.com>)
- **Sprint**  
1-800-407-5411 – Para español pulse la opción 3 ([www.sprint.com](http://www.sprint.com))
- **Verizon**  
1-800-483-7988  
Tiene línea exclusiva en español ([www.verizon.com](http://www.verizon.com))

## ¿Cómo puedo comparar las tarifas de las compañías locales y de larga distancia?

En estos momentos hay pocas opciones para suplidores locales de teléfonos en áreas que no sean las de Ameritech. Pronto habrán opciones en otras áreas.

Puede hacer comparaciones entre compañías de larga distancia visitando lugares como A Bell Tolls en [www.abtolls.com](http://www.abtolls.com) en Internet.

## ¿Puedo bloquear los servicios telefónicos?

Muchas compañías permiten a sus clientes bloquear las llamadas de larga distancia en su teléfono. Esto significa que cada vez que alguien desee hacer una llamada de larga distancia tendrá que utilizar una tarjeta de llamadas, un servicio prepago o llamar con cargos, entre otras alternativas.



## INFORMACIÓN GENERAL

### ¿Qué cargos puedo esperar para establecer el servicio?

Algunas compañías requieren un depósito monetario para establecer el servicio además de los cargos de instalación y conexión. Es posible que pueda tener la opción de pagar los cargos de instalación y conexión durante un periodo de tres meses, así que hable con su compañía de servicios sobre la facturación a plazos. Algunas compañías no requieren un depósito si usted tiene un buen historial de crédito. Si tiene que pagar un depósito, éste puede variar entre US \$50 y US \$100. Recuerde que puede recibir su depósito con intereses cuando termine su servicio con la compañía. Sin embargo, el depósito y los intereses acumulados pueden también ser aplicados a su factura final.

### ¿Qué preguntas debo hacer a la compañía de servicios cuando contrate los servicios?

- P. ¿Debo pagar un depósito?
- P. ¿Cuánto es el depósito?
- P. ¿Puedo dividir el pago del depósito entre varios meses?

P. ¿Cuánto costará el servicio (incluyendo impuestos y sobrecargos)?

P. ¿Cuándo empezará a funcionar el servicio?

P. ¿Cuándo me llegará mi primera factura por correo?

P. ¿A quién debo llamar si tengo problemas con mi compañía de servicios públicos y cuál es el número sin cargos en caso de problemas con el servicio?

### ¿Quién es responsable por los pagos de las facturas de servicios públicos?

Las compañías de servicios públicos hacen responsable del pago de los cargos del servicio a la persona cuyo nombre aparece en la factura. Esto significa que si usted no obtiene la porción que le corresponde a su compañero(a) de vivienda por sus gastos, de todos modos usted es el responsable por la cantidad total indicada en la factura.

### ¿Qué sucede si la persona cuyo nombre está en la factura se muda a otro lugar?

El servicio público debe ser cambiado a una de las personas que todavía residen en la vivienda a la que se le suministra el servicio. Debe recordar que si faltan algunos pagos, este incidente se le añade al historial de crédito de la persona aunque no esté viviendo en la residencia en el momento. Esto puede afectar la posibilidad de contratar nuevos servicios en el futuro.

### ¿Qué debo hacer si pierdo la factura por mis servicios?

Si pierde su factura de servicios públicos, llame a la compañía para saber cuánto debe. Ellos deben informarle la mejor manera de emitir su pago. Esto no quiere decir que puede omitir el pago de ese mes. La Oficina del Representante de Consumidores de Ohio está siempre disponible para responder sus preguntas o ayudarlo a entender cualquiera de los servicios públicos. Puede ponerse en contacto con esta oficina llamando al número 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622) o visitarnos en Internet en [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org).