

# El Informador

Una publicación sobre servicios públicos del representante de los consumidores.

agosto 2005

## Medidores electricos: Conozca sus derechos y responsabilidades

Al acercarnos a la época del verano, muchos consumidores dependerán de la electricidad para mantenerse en un ambiente fresco. La cantidad de energía que usan los consumidores se refleja cada mes en sus cuentas de electricidad. A veces los cargos reflejan la cantidad exacta de la energía que se utilizó y en otras ocasiones la compañía eléctrica hace un estimado de la facturación.

A las compañías de electricidad solo se les requiere leer el medidor de un cliente una vez al año. Cuando un empleado de la compañía de electricidad no lee el



medidor, aparecerá un estimado en la factura del consumidor basada en el promedio de uso del año anterior.

Los consumidores que tengan preguntas o dudas sobre sus medidores o cuentas mensuales de servicios pueden contactar al Representante de los Consumidores de Ohio sin cargo alguno al 1-877-742-5622. Los consumidores también pueden visitar la página de electricidad en [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org) para obtener información adicional.

## El manual actualizado ayudará a los consumidores

¿Busca más información sobre los servicios públicos? No tiene que buscar más. Lea el Manual de Asistencia al Consumidor del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC). La tercera edición recientemente terminada está disponible en inglés y español y está designada a asistir a los consumidores a responder sus preguntas sobre servicios públicos, y a proveer información y consejos en este tema.

Algunos de los temas que están incluidos en el manual son:

- Cómo comprender mejor sus facturas de servicios.
- Sus derechos como cliente de servicios públicos
- Cómo protegerse de las estafas por teléfono y de las llamadas

**continúa al dorso >**

**Debido a que el medidor de cada consumidor afecta su facturación total cada mes, es importante saber que los consumidores tienen el derecho a:**

- **Solicitar una lectura real del medidor.** Si el uso de energía de un consumidor ha sido estimado durante más de dos ciclos de facturación consecutivos, el consumidor puede llamar a la compañía para programar una lectura real.
- **Solicitar una prueba del medidor para asegurarse de que funciona correctamente.** El consumidor puede solicitarle a la compañía una prueba del medidor si cree que no está funcionando correctamente. La compañía tiene 30 días para probar el medidor y luego tiene 10 días laborables para proveer una explicación por escrito de los resultados de la prueba.
- **Hacer acuerdos de pago por cualquier cantidad facturada y atrasada debido a resultados erróneos de un medidor.** Si la prueba de un medidor revela que la unidad no estaba funcionando correctamente o que al cliente no se le facturó la cantidad correcta de electricidad, se le requiere a la compañía ofrecerle al consumidor **por lo menos 12 eses** para pagar cualquier monto atrasado.

# Estableciendo el servicio

## ¿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?

## Preguntas y respuestas

### Asuntos de servicios públicos para los inquilinos y los arrendadores

**P. ¿Son los inquilinos responsables de contratar los servicios de electricidad, gas natural, teléfono y agua?**

R. El contrato de arriendo debe indicar sobre quién cae la responsabilidad de contratar estos servicios. Generalmente, el arrendador o propietario es el que establece esta contratación si los servicios

están incluidos en la renta mensual. Si los servicios deben ser pagados por el inquilino, el inquilino puede ser responsable de contactar a cada compañía de servicios directamente para establecer los servicios.

**P. Si es necesario reparar artefactos electrodomésticos como la calefacción y el aire**

**condicionado, ¿quién es el responsable de este mantenimiento?**

R. Generalmente esta responsabilidad cae sobre el arrendador. Sin embargo, asegúrese de leer bien los términos y condiciones del contrato de arriendo para conocer estos detalles.

## El manual

(continuación)

- de telemercadeo
- Eficiencia energética y conservación de agua
- Asistencia en los pagos para el gas natural y el teléfono

El manual puede conseguirse llamando a la OCC sin cargos al 1-877-742-5622 o por correo electrónico al [occ@occ.state.oh.us](mailto:occ@occ.state.oh.us).

Los consumidores también pueden ver una copia del manual en el sitio Web de la OCC en [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org). Al seguir estos pasos, los consumidores podrán verificar su consumo y las cuentas mensuales de electricidad para asegurarse de que no existen errores de facturación.

Si el consumidor descubre una diferencia entre su lectura y el

número de consumo en su cuenta, debe contactar a la compañía de servicios y reportar esta discrepancia.

Para mayor información sobre cómo leer un medidor eléctrico, póngase en contacto con el Representante de los Consumidores de Ohio sin cargo alguno al 1-877-742-5622 y en línea en [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org).

Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio

Su consejero sobre servicios públicos residenciales

10 W. Broad Street • Columbus, Ohio 43215 • 1-877-742-5622 • [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org)

Volume 1, Issue 4