

# El Informador

Una publicación sobre servicios públicos del representante de los consumidores.

abril 2006

## Las reglas de desconexión

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.

Las compañías de servicios públicos deben seguir ciertos requisitos para asegurar que los consumidores tengan la oportunidad de hacer arreglos de pago para evitar la desconexión del gas natural o la electricidad. Los requisitos incluyen:

- ▶ El proceso de desconexión no puede comenzar a menos que el consumidor no haya pagado su cuenta mensual dentro de 30 días después de la fecha de vencimiento.
- ▶ La compañía le debe proveer al consumidor un aviso – ya sea un mensaje en la cuenta o por notificación enviada por correo separadamente – no menos de 14 días antes de la desconexión.
- ▶ En el día que el servicio debe ser desconectado, la



compañía debe notificar al cliente en persona. Si el consumidor no está en casa, la compañía puede dejar la notificación con un adulto que vive en la casa o puede dejar la notificación en un sitio visible en la residencia del cliente.

- ▶ Durante la temporada de invierno (1 de noviembre - 15 de abril), la compañía debe contactar al cliente u otro adulto en la residencia en persona, por teléfono o entregarle la notificación en persona no menos de 10 días antes de la desconexión.

## Los nuevos planes traen tarifas eléctricas más altas a los consumidores

*Cuando se escribió este artículo a mediados de marzo del 2006, La Corte Suprema de Ohio no había dado una decisión en estos casos eléctricos.*

El 1ro de Enero muchos consumidores de servicio de electricidad comenzaron a pagar tarifas más altas como resultado de planes que tomaron efecto a pesar de las objeciones de la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC). Los planes determinarán las tarifas eléctricas pagadas por la mayoría de clientes residenciales en Ohio a través de 2008. Para mayor información visite nuestra pagina web [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org) o llame a nuestra oficina al 1-877-752-5622.



# Treinta años representando a los consumidores de Ohio

En 2006, la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC - por sus siglas en inglés) celebra su trigésimo aniversario como la única agencia estatal que representa los intereses de los consumidores residenciales de Ohio con respecto a los servicios públicos como la electricidad, el gas natural, el teléfono y el agua.

En el 1976, el OCC fue creado por la Asamblea General de Ohio en medio de una crisis nacional de energía. Mientras las compañías de servicios públicos así como los consumidores industriales han participado en los casos frente la Comisión de Servicios Públicos de Ohio (PUCO – por sus siglas en inglés) para proteger sus intereses, los consumidores residenciales necesitaban una voz oficial. Como consecuencia, el OCC fue establecido como el representante residencial de los consumidores de servicios públicos. El OCC comienza su cuarta década representando a los consumidores de servicios públicos en Ohio. Sus servicios son aun más necesarios que nunca abogando por servicios públicos de buena calidad y a precios razonables.



1976 - 2006

*30 years of Consumer Advocacy*

Los cambios en el mercado de servicios públicos requieren que los consumidores residenciales estén mejor informados sobre los cambios en las industrias de energía y telecomunicaciones.

De mercados competitivos a diferentes opciones telefónicas, mucho ha cambiado desde 1976. Los esfuerzos del OCC para lograr beneficios para consumidores han sido y continúan siendo la prioridad de la agencia.

En las próximas ediciones de “El Informador,” en el 2006 resaltarán los puntos más importantes de los últimos 30 años de representación a los consumidores y las metas del OCC para el futuro.

## El programa de asistencia “Lifeline” mantiene el servicio de teléfono conectado

A medida que suben los costos de la energía, muchas familias no pueden pagar ambas cuentas de calefacción y teléfono. Las familias que califican basado en sus ingresos pueden recibir asistencia para permanecer conectado o establecer servicio telefónico local básico a través de “Lifeline.”

El programa Lifeline le permite a las familias tener servicio telefónico con un descuento mensual entre \$8.25 y \$16.83, y los consumidores no tendrán que pagar un depósito o cargos de instalación. Para mayor información visite nuestra página web [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org) o llame a nuestra oficina al 1-877-752-5622.

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)

abril 2006