

# El Informador

Una publicación sobre servicios públicos del representante de los consumidores.

diciembre 2006

## El Plan de Pago por Porcentaje de Ingresos

A medida que las temperaturas bajas llegan y los precios de la energía suben, muchos residentes de Ohio tienen dificultad para pagar sus cuentas de servicios públicos. La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC), el defensor de los consumidores residenciales de servicios públicos, puede ofrecer diferentes tipos de información sobre programas de asistencia para ayudar a los consumidores a mantener su servicio de electricidad y gas natural.



El Plan de Pago por Porcentaje de Ingresos (PIPP) es un programa de pagos extendidos para los clientes de las compañías de electricidad y gas natural reguladas que son elegibles basados en sus ingresos. Los consumidores cuyos ingresos se sitúan en un 150 por ciento o menos del nivel de pobreza pueden utilizar el PIPP para asignar un porcentaje de sus ingresos al pago de su cuenta mensual de electricidad y gas natural.

### Cómo calificar:

Para ser elegibles para PIPP, los clientes deben:

- ▶ Ser clientes de una compañía regulada de electricidad o gas natural como American Electric Power, Cincinnati Gas & Electric, Columbia Gas, Dayton Power & Light, Dominion East Ohio, FirstEnergy o Vectren. El PIPP no está disponible para los clientes de cooperativas rurales o compañías municipales de servicios.
- ▶ Tener el servicio a su nombre.
- ▶ Solicitar participación en todos los programas de asistencia, como el Programa de Asistencia de Energía Residencial (HEAP).
- ▶ Tener ingresos totales que se sitúan en un 150 por ciento o menos del nivel federal de pobreza. Los ingresos se definen como las ganancias totales de todos los miembros del hogar, antes de impuestos.

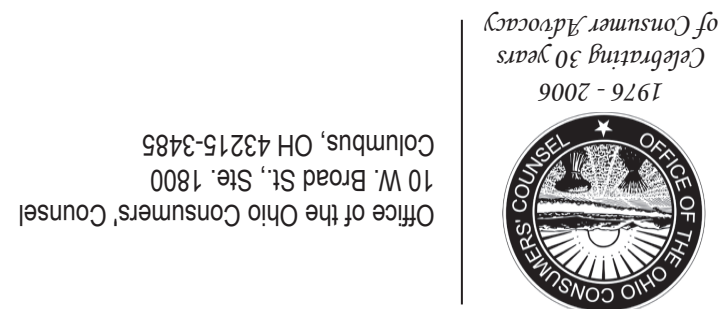
- ▶ Algunos tipos de ingresos incluyen, entre otros, los siguientes: empleo, pensión alimenticia para menores, incapacidad, beneficios por desempleo, compensación a trabajadores, bienestar social, seguro social, ingresos suplementarios y pensiones.

### Lo que necesita para solicitar su participación en el programa:

- ▶ Prueba de ingresos de todos los miembros del hogar mayores de 18 años, correspondiente a los últimos tres o 12 meses.
- ▶ Copia del recibo de electricidad o gas más reciente.
- ▶ Solicitud llenada y firmada (si solicita el PIPP, recuerde llenar la sección del PIPP sobre la solicitud de HEAP).
- ▶ Documentación del Número de Seguro Social y fecha de nacimiento de todos los miembros del hogar. Traer verificaciones como partida de nacimiento, tarjeta de seguro social o licencia de conducir que indique el número de seguro social al presentar la solicitud en persona.

Las solicitudes, información adicional sobre el programa, así como otras formas aceptables de ingresos, pueden obtenerse a través de agencias de acción comunitaria, del Departamento de Trabajo y Servicios a la Familia del condado, del Departamento de Desarrollo de Ohio y de la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio.

Marque la diferencia en su cuenta de calefacción. A medida que bajan las temperaturas en la temporada invernal y los consumidores continúen experimentando altos precios de gas natural, seguir algunos consejos podría redituales ahorros en sus cuentas de energía. Si bien cada hogar es diferente, la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC) ofrece consejos para las diferentes áreas donde los residentes pueden controlar la cantidad de gas natural que consumen durante los próximos meses. Para mayor información visite nuestra página web [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org) o llame a nuestra oficina al 1-877-752-5622.



## EL INFORMADOR

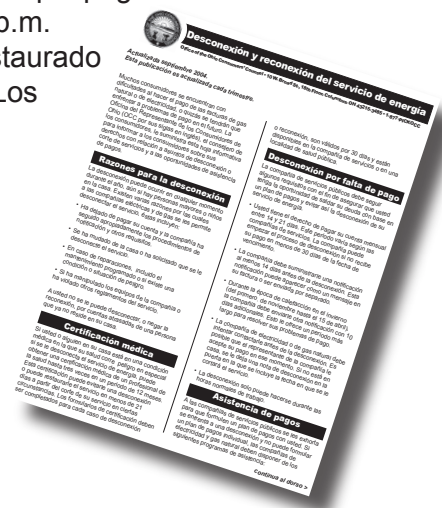
## Programa de reconexión invernal

El programa de reconexión invernal de Ohio permite que la mayoría de los hogares que hayan sido desconectados o que estén amenazados con la desconexión por falta de pago de una cuenta tengan su servicio restaurado durante los meses de invierno mediante el pago de una tarifa. Los consumidores pueden usar el programa de reconexión invernal desde el 16 de Octubre del 2006 hasta el 13 de abril de 2007. Para ser reconectados, los consumidores pagan la cantidad total que deben, o \$175, la que sea menor, más una tarifa de reconexión que no será superior a \$20. No hay requisitos de elegibilidad basados en ingresos para el programa de reconexión invernal.

Los hogares elegibles con base en sus ingresos pueden utilizar los fondos del Programa de Asistencia de Energía Residencial de Emergencia (E-HEAP) para el pago de \$175. A partir de este año, los consumidores que utilicen E-HEAP no estarán obligados a inscribirse en el Plan de Pago por Porcentaje de Ingresos. Además, los consumidores cuyos ingresos

familiares se sitúan en un 175 por ciento o menos del nivel federal de pobreza pueden calificar para HEAP y E-HEAP esta temporada de calefacción invernal.

Las compañías de electricidad y gas natural de Ohio están obligadas a restaurar el servicio el mismo día si el cliente paga su cuenta total y notifica a la compañía el pago antes de las 12:30 p.m. Los consumidores que paguen después de las 12:30 p.m. tendrán su servicio restaurado el siguiente día hábil. Los consumidores pueden presentar su solicitud para el programa de reconexión invernal en persona, en una agencia local de acción comunitaria, o llamando a la compañía de servicio.



# Marque la diferencia en su cuenta de calefacción

A medida que bajan las temperaturas en la temporada invernal y los consumidores continúen experimentando altos precios de gas natural, seguir algunos consejos podría redituales ahorros en sus cuentas de energía. Si bien cada hogar es diferente, la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC) ofrece consejos para las siguientes áreas donde los residentes pueden controlar la cantidad de gas natural que consumen durante los próximos meses:

- ▶ **Filtro del calefactor.** Asegúrese de seguir las instrucciones del fabricante del calefactor con respecto a la limpieza o cambio del filtro. Algunos filtros deben cambiarse una vez al mes para garantizar que el aire fluya con eficacia. Los filtros sucios obligan al calefactor a funcionar a una temperatura más alta, malgastando así el gas natural y el dinero.
- ▶ **Rejillas de ventilación para el regreso del aire.** Retire todo lo que impida que el calor entre a una habitación, incluyendo los muebles.
- ▶ **Termostato.** Si bien las personas tienen diferentes niveles de comodidad, una regla general para el invierno es fijar el termostato entre 68 y 70 grados mientras usted esté en casa y bajar la temperatura entre 3 y 8 grados mientras esté fuera. Para mayores ahorros, los consumidores que tengan un calefactor de gran tamaño pueden considerar bajar el termostato hasta 55 grados mientras estén fuera de casa. Debido a que son más grandes, las unidades tienen la capacidad de subir una temperatura más baja hasta 70 grados en aproximadamente una hora o menos. Los consumidores que no saben si su calefactor es mayor de lo normal pueden hacer pruebas para determinar cuánto pueden bajar el termostato



mientras están fuera. Si la unidad tarda más de una hora después de aumentar el termostato para calentar la casa, fíjelo a una temperatura más alta la próxima vez.

Además, los consumidores pueden adquirir un termostato programable por el precio módico de \$20 que les permitirá preestablecer un horario de calefacción y manejar mejor la temperatura de la casa.

- ▶ **Ventanas.** Los consumidores que tienen ventanas más antiguas de aluminio pueden considerar la adquisición de equipos que crean ventanas provisionales para las tormentas. El precio de estos equipos para ventanas es aproximadamente de \$10, y reducen el escape de aire, permitiendo a los consumidores bajar la temperatura del termostato unos cuantos grados y aún sentirse cómodos.
- ▶ **Agua caliente.** Si usa gas natural para calentar el agua, asegúrese de pensar en maneras de controlar el consumo de agua e impedir que el calor se escape del tanque. Por ejemplo, asegúrese de que el tanque se fije entre 115 y 120 grados. Las temperaturas más altas hacen que se pierda más calor del tanque. Debido a que algunos tanques no indican la temperatura, tal vez deba utilizar un termómetro de cocina para medir la temperatura del agua caliente. Además, considere el uso de cabezas de ducha de poco flujo y rociadores de llaves para controlar el agua caliente que se usa en el baño.

Para más información, el OCC ofrece su folleto de Consejos Inteligentes para el uso de energía, así como una guía para la conservación del agua, que están disponibles en [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org), o llamando gratuitamente al 1-877-742-5622.

# Preguntas y Respones: Liberalización del teléfono local

Para más información sobre la seguridad en caso de una falla de energía, incluyendo consejos para las chimeneas y el uso de cables de extensión adecuados, llame gratuitamente al OCC, al 1-877-742-5622 o visítenos en línea en [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org).

## P. ¿Qué son los números telefónicos 900 y 976?

R. Los números telefónicos que comienzan con 900 o 976 comúnmente se tratan de servicios de entretenimiento como líneas de conversación, pero algunas veces son utilizados por los clientes para recibir ayuda telefónica con la computadora. Si bien la mayoría de las llamadas a los números 900 y 976 se hacen utilizando un teléfono, podría también haber cargos por llamadas efectuadas a través de una conexión de dial-up (llamada) a Internet. Estas llamadas pueden resultar muy costosas y no están incluidas en su plan de llamadas locales o de larga distancia.

## P. ¿Cómo se cobran esos cargos al cliente?

R. Los cargos por llamadas a los números 900 y 976 aparecen en la cuenta telefónica mensual, en una sección separada de los cargos por llamadas locales y de larga distancia. Algunos servicios cobran una tarifa fija por cada llamada, mientras que otros cobran una tarifa alta por minuto. Las cuentas deben incluir un número telefónico gratuito o local para que los consumidores puedan hablar con un representante en caso de que tengan preguntas.

## P. ¿Cuáles son mis derechos y obligaciones si quiero objetar llamadas telefónicas a números 900 y 976?

R. Algunas llamadas a números 900 y 976 pueden ser facturadas sin autorización del cliente, ya sea porque el teléfono se utilizó sin su permiso o porque es víctima de un fraude. Las objeciones relativas a estos cargos deben hacerse a la compañía telefónica local dentro de los 60 días siguientes a la fecha de emisión de la factura.



Durante una investigación, la cual no puede tardar más de dos ciclos de facturación, el cliente no tiene que pagar esos cargos. El servicio telefónico básico local y de larga distancia no puede ser desconectado con base en cargos vencidos por llamadas a números 900 o 976.

## P. ¿Qué se puede hacer para impedir que alguien en mi casa haga llamadas a números 900 y 976?

R. Advierta a las personas que viven y visitan su hogar, especialmente a los niños, sobre el costo de llamar a esos números. Preste mucha atención al hacer llamadas de larga distancia y aceptar cargos por cobrar, ya que algunas líneas de chat (conversación) y otros servicios pueden transferir clientes a un número telefónico 900 o 976. Revise la cuenta telefónica mensual para detectar cargos que no le son familiares. Además, las compañías telefónicas locales ofrecen la capacidad de bloquear el acceso a números 900 o 976 en su hogar. Comúnmente este servicio de bloqueo es gratuito para los clientes que lo solicitan al establecer su línea telefónica. A veces es necesario pagar una tarifa única de activación para las personas que ya tienen servicio telefónico.

