

# El Informador

Una publicación sobre servicios públicos del representante de los consumidores.

## Los consumidores con necesidades médicas deben prepararse para las fallas eléctricas

Las compañías eléctricas toman ciertos factores en consideración al restaurar la corriente durante una falla. Se atenderán primero los peligros como líneas eléctricas caídas e instalaciones de emergencia como hospitales. Los próximos en recibir la corriente son las áreas residenciales con más clientes. En algunos casos, las compañías eléctricas podrían dar preferencia a las personas que dependen de dispositivos para el sustento de la vida, como son respiradores, ventiladores u otros equipos médicos. Sin embargo, no hay garantía de que esos clientes reciban el servicio de inmediato, y deben siempre tener un plan de reserva implementado.

Hay pasos importantes que deben tomar estos clientes para que su servicio sea restaurado lo más pronto posible.



1. Registrarse con la compañía eléctrica. Las compañías eléctricas ofrecen un programa que las alerta sobre los clientes que tienen necesidades críticas. Por ley, todas las compañías están obligadas a mantener y actualizar anualmente su lista de clientes críticos. Los clientes deben enviar una carta o llenar una solicitud de su compañía

eléctrica para notificar que dependen de aparatos de sustento de la vida. El médico del cliente también debe verificar la necesidad de éste de una restauración inmediata de la corriente. Advertencia: Estar en esta lista no garantiza que la corriente será restaurada de inmediato. El cliente siempre debe tener un plan de reserva.

2. Tenga un plan de reserva para emergencias. Como preparación para una falla de energía, los consumidores que tengan una necesidad médica de electricidad deben tener una lista de contacto de familiares o amigos, un suministro de oxígeno para emergencias, un radio de baterías, una linterna, una línea telefónica o teléfono celular, y un lugar a dónde dirigirse hasta que se restaure la corriente.

(continúa en la p.3)

## Selección de un plan de teléfono celular: conceptos básicos

El servicio de telefonía celular es una forma cada vez más popular para que los consumidores residenciales permanezcan conectados, al poder efectuar y recibir llamadas cuando lo deseen y dondequiera que estén (la cobertura podría no estar disponible en todas las áreas). Para ayudarlo a tomar una decisión, la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC), el defensor de los consumidores residenciales de servicios públicos, ha preparado esta hoja de datos que contiene los conceptos básicos para la selección del proveedor de telefonía celular y el plan de servicio adecuados para usted.

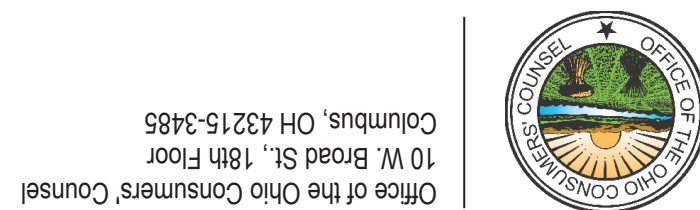
**Planes de servicio** - La mayoría de los proveedores de telefonía celular ofrecen tres tipos de planes de

llamadas: local, regional y nacional. Cada tipo define un área específica de llamadas designada (conocida también como área del plan).

**Cargos por llamadas fuera del área (roaming)** - Los cargos de roaming podrían aplicarse si usted hace o recibe llamadas mientras está fuera de su área de llamadas, o si su proveedor no tiene sus propias instalaciones en el área.

**Minutos** - Los proveedores de telefonía celular ofrecen planes de servicio que incluyen paquetes de minutos en horas "pico" y "fuera de horas pico". El tiempo adicional usado para hacer o recibir llamadas conlleva un cargo

(continúa en la p.3)



Office of the Ohio Consumers' Counsel  
10 W. Broad St., 18th Floor  
Columbus, OH 43215-3485

## EL INFORMADOR

Oficina del Representante  
de los Consumidores de Ohio  
Defensor del consumidor de  
servicios públicos residenciales.

Primavera 2009

El Informador es el boletín informativo trimestral gratuito de la oficina del asesor de los consumidores de Ohio, el defensor del consumidor de servicios públicos residenciales que sirve de recurso para los consumidores que tienen preguntas o desean más información sobre los servicios proveídos por sus compañías de electricidad, gas natural, teléfono y agua.

**Janine Midgen-Ostrander,**  
Asesora de los Consumidores.  
**Benjamín Machado,** Editor  
**Anthony Rodriguez,** Designer

Gratis al 1-877-742-5622 ♦ www.pickocc.org

## Para obtener mas información, llame el OCC

El representante de los Consumidores (Office of the Ohio Consumers' Counsel o el OCC) ahora le ofrece muchos folletos informativos en español con la meta de educar a la comunidad latina sobre sus servicios públicos - electricidad, gas natural, telecomunicaciones y agua. El OCC también tiene a su disposición profesionales de habla hispana que pueden participar en los eventos patrocinados por su grupo y hacer presentaciones sobre un tema de los servicios públicos que más le interese a su grupo.

Si quiere reservar a un conferenciante de habla hispana, favor llamar a la línea gratis 1-877-742-5622, y cuando le contesten la llamada, oprima el número uno. Si usted sólo habla español, llame a Benjamín Machado al número (614) 466-9579 para reservar a un conferenciante.

El OCC también tiene empleados que le pueden contestar las preguntas que usted tenga sobre sus servicios públicos y que le pueden ayudar a resolver las quejas que tenga con las compañías de servicios públicos. Para obtener este servicio, llame al número 1-877-742-5622 y cuando le contesten la llamada, oprima el número uno.



Benjamin Machado

# Opciones asequibles al servicio de teléfono tradicional

El servicio de teléfono es una necesidad esencial para que los residentes de Ohio estén en contacto con sus familias y puedan comunicarse con los servicios de emergencia. Con el aumento en el costo de todos los servicios, incluyendo el teléfono, buscar opciones alternativas podría ser una manera para que consumidores controlen sus gastos.



El servicio de teléfono celular o inalámbrico se ha hecho una forma popular de la comunicación para mantenerse en contacto con la familia y amigos. Los proveedores de teléfono celular ofrecen muchos planes diferentes de llamadas en áreas específicas que usan una cantidad minutos determinado todos los meses. Algunas compañías también ofrecen los planes con llamadas ilimitadas. Los teléfonos celulares permiten que consumidores se queden conectados cuando y donde quieran. Pero algunas áreas todavía no tienen una señal de celular suficientemente fuerte y

Para consumidores que se suscriben a un paquete de teléfono como el servicio básico más indicador de llamadas, llamadas en espera y servicio de larga distancia, hay varias alternativas que pueden escoger cuando busquen el mejor precio y servicio disponible. Compañías de teléfono tradicionales y las compañías competitivas de servicio telefónico como compañías de cable y proveedores de teléfono celular, ofrecen una variedad de paquetes combinados como opciones. El servicio de teléfono sobre una conexión de banda ancha es también una alternativa viable, donde sea disponible. Cuando comparen las opciones, los consumidores deben asegurarse de comparar precios y paquetes cuidadosamente.

los consumidores deben consultar con cada compañía de teléfono celular para determinar si las áreas de cobertura de esa compañía cubren sus necesidades. Además, muchos proveedores inalámbricos requieren un contrato de muchos años para el servicio y podrían tener penalidades si cancela el servicio antes de terminar en contrato.

La voz sobre protocolo internet (VoIP) es un servicio de teléfono que podía proveer ahorros sobre el servicio de línea terrestre tradicional. Una conexión de Internet de banda ancha y equipo especial son requerido para hacer y recibir las llamadas. Es posible que el servicio de 9-1-1 no este disponible y el servicio de VoIP puede ser interrumpido durante un apagón.

Hay ventajas y riesgos con todas estas opciones de *(continúa en la p.3)*

Los consumidores que se suscriben solamente al servicio de teléfono básico tienen pocas alternativas, si alguna. Muchas compañías competitivas no ofrecen el servicio básico solamente. Estas compañías solamente brindan paquetes que incluyen servicios que no todos los clientes quieren o necesitan.

# Selección de un plan de teléfono celular: conceptos básicos

*(continuación de p.1)*  
por minuto.

**Planes prepagados** - La mayoría de las compañías de telefonía celular ofrece un plan que le permite prepagar un número determinado de minutos, en lugar de firmar un contrato de servicio por uno o dos años. Usted puede "recargar" su plan en cualquier momento pagando minutos adicionales.

**Opciones** - Muchos proveedores ofrecen opciones como identificación de llamada, llamada en espera, llamada entre 3 personas, transferencia de llamada y correo de voz en varios planes de servicio.

**Contratos de servicio** - Al comprar un teléfono celular e inscribirse en un plan de servicio, usted deberá firmar un contrato con el proveedor. Muchos contratos vencen después de uno o dos años y conllevan una tarifa de cancelación considerable si usted decide discontinuar el servicio antes del vencimiento.

**Cambio de proveedor** - Antes de cambiar de compañía de telefonía celular, el cliente que desea mantener su número debe saber que:



- Debe traer una cuenta reciente de celular a la nueva compañía para comparar el nombre y dirección exactos con su número actual
- La mayoría de los números de teléfono celular sólo pueden ser transferidos dentro de la misma área metropolitana
- Podrían aplicarse tarifas de cancelación u otros pagos obligatorios conforme al contrato actual del cliente
- Una compañía de teléfono celular no puede impedir que un cliente se lleve su número a otro proveedor, aún si ese cliente tiene un saldo deudor o una tarifa por cancelación pendiente de pago.

**Seguridad** - Muchos consumidores debida instalación de un generador lo protegerá contra daños e impedirá el regreso de corriente eléctrica hacia las líneas de servicio, lo cual puede resultar en lesiones a los profesionales del servicio. Nunca use

ven el teléfono celular como un recurso en caso de emergencia. Si bien puede recibirse asistencia en caso de emergencia, siempre debe dar su número de celular (incluyendo el código de área) y la ubicación exacta al operador del 9-1-1 u otro personal de emergencia. A diferencia de las llamadas hechas desde un teléfono tradicional, la ubicación de un teléfono celular no siempre puede rastrearse automáticamente.

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.

**Médicas** *(continuación de p.1)*  
Considere el uso de un generador y el registro del mismo. Un generador le proporcionará electricidad durante una falla. Haga siempre que lo instale un electricista profesional. La

**Teléfono** *(continuación de p.2)*  
teléfono. Todas las compañías telefónicas locales y de larga distancia tradicionales deben seguir los padrones del servicio de teléfono mínimos de Ohio. Estas reglas incluyen cuánto tiempo puede tomar para restituir el servicio una compañía y qué acción pueden tomar las compañías si la factura de un consumidor no es pagada a tiempo.

El servicio celular puede darle la libertad de hablar sin necesitar un teléfono de línea terrestre o VoIP, también puede proveer ahorros sobre el servicio de teléfono tradicional. Estos servicios no son regulados en Ohio y los padrones del servicio de teléfono mínimos no son aplicable a las compañías que los proveen.

La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio tiene información adicional sobre cada uno de estas opciones de teléfono en su sitio web. Los consumidores también pueden comparar los gastos y las opciones asequibles a ellos visitando [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org) o llamando toll free 1-877-742-5622.

## La infracción podía costar miles de dólares Aqua Ohio

Aqua Ohio podía enfrentar multas de hasta \$10,000 por el fracaso en resolver los asuntos de facturación que afectan a sus clientes residenciales. La oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC) representó a clientes residenciales en una audiencia para determinar si la compañía infringió la ley y la penalidad apropiada para esas infracciones. Aqua Ohio ya ha concedido a un poco de culpa por las infracciones. La Comisión de Servicios Públicos de Ohio (PUCO) ha recomendado que los comisionados de Aqua Ohio acepten un acuerdo de Octubre 2008 que exigiría que Aqua Ohio pague un total de \$25,000 a tres

organismos de acción comunitaria distintos y sea puesta una multa \$1,000 por diarios hasta que los asuntos de facturación sean resueltos.

El OCC ha trabajado con Aqua Ohio durante un año para resolver el problema de facturación. Durante todo el curso de dos arreglos, Aqua aceptó arreglar todos estos asuntos antes de Octubre 15, 2008. En Enero, los clientes todavía estaban informando al OCC y a PUCO que los problemas de facturación han resultado en que clientes no reciban una factura actual con la lectura del medidor o no reciben facturas por periodos prolongados. Otros clientes se quejaron sobre recargos

por no pagar la factura a tiempo incorrectamente impuestos.

El OCC presentó testimonio el 17 de Febrero por parte de los consumidores residencial con respecto a estos problemas. Además de una contribución de \$25,000 que la compañía aceptó pagar a tres organismos de acción comunitaria. El OCC también está pidiendo que el PUCO ordene penalidades diarias por el fracaso de Aqua Ohio de resolver todos los asuntos de facturación antes del plazo del 15 de Octubre y tomar las acciones necesarias para resolver los problemas. Se espera la decisión de PUCO en abril.