



Oficina del asesor de los consumidores de Ohio

Su defensor del consumidor de servicios públicos residenciales

HOJA INFORMATIVA DE LOS CONSUMIDORES

Oficina del asesor de los consumidores de Ohio

65 East State Street
7th Floor, Columbus, OH
43215

CORREO ELECTRÓNICO:
occ@occ.ohio.gov

SITIO WEB:
www.occ.ohio.gov

INSTALAR UN SERVICIO DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL



Los consumidores de electricidad y gas natural tienen derecho a un servicio público asequible y de calidad. Esta hoja informativa de la Oficina del asesor de los consumidores de Ohio (Ohio Consumers' Counsel, OCC), el defensor de los consumidores de servicios residenciales proporciona a los consumidores información sobre la instalación del servicio de electricidad y gas natural.

Inicio del servicio

Para instalar un servicio público, póngase en contacto con su empresa de servicios públicos. El propietario, agente inmobiliario o vendedor debe saber quién proporciona los servicios públicos en su nueva dirección. La empresa de servicios públicos solicitará la dirección y el número de teléfono del titular de la cuenta y la dirección que recibirá el servicio, además de información sobre su historial de crédito. Pregunte a la empresa de servicios públicos cuándo comenzará el servicio y cuándo puede esperar su primera factura. La empresa de servicios públicos debe iniciar el servicio en un plazo de tres días hábiles a partir de su solicitud. Si está construyendo una casa nueva, la empresa de servicios públicos debe instalar el nuevo servicio en un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud. La empresa de servicios públicos debe notificarle si la instalación del servicio llevará más tiempo que estos plazos.

Capacidad crediticia

Antes de establecer un nuevo servicio, la empresa de servicios públicos deberá

determinar su responsabilidad financiera y podrá realizar una verificación de crédito para comprobar su solvencia. Para establecer el crédito con la empresa de servicios públicos, debe cumplir uno de los siguientes criterios:

- ▶ Ser un propietario solvente;
- ▶ Tener una cuenta anterior con un tipo de servicio similar en los últimos dos años, y en el año anterior de servicio no haber tenido más de dos pagos atrasados, ni que haya sido desconectado el servicio por la empresa de servicios públicos en el año anterior; o
- ▶ Conseguir un aval, que sea cliente de la empresa de servicios públicos, que pague hasta 60 días de servicio si usted no paga la factura.

Si no cumple con alguno de estos criterios, se le puede pedir que pague un depósito para establecer un crédito con la empresa de servicios públicos. El depósito no puede ser mayor a una factura promedio de 30 días más el 30 por ciento. Si la empresa de servicios públicos se queda con su depósito por más de seis meses, debe pagar intereses sobre el depósito. Después de 12 meses, la empresa de servicios públicos revisará su cuenta y determinará si el depósito debe ser devuelto o acreditado en la cuenta. Al pagar un depósito, la empresa de servicios públicos debe enviarle un recibo con la siguiente información.

INSTALAR UN SERVICIO DE
ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

HOJA INFORMATIVA DE LOS CONSUMIDORES

La Oficina del asesor de los consumidores de Ohio (OCC), el defensor de los consumidores de servicios públicos residenciales, representa los intereses de 4.5 millones de hogares en los procesos ante los reguladores estatales y federales y en los tribunales.

La agencia estatal también educa a los consumidores sobre temas de electricidad, gas natural, teléfono y agua.

Para más información, visite el sitio web de la OCC en www.occ.ohio.gov.



La Oficina del asesor de los consumidores de Ohio es un empleador y proveedor de servicios con igualdad de oportunidades.



- ▶ Nombre;
- ▶ Dirección;
- ▶ Cantidad del depósito;
- ▶ Tasa de interés que debe pagar la empresa de servicios públicos por su depósito;
- ▶ El período de tiempo durante el cual la empresa de servicios públicos debe mantener el depósito para tener derecho a los intereses; y
- ▶ Condiciones para la devolución de su depósito.

Consumidores de PIPP Plus

Los consumidores inscritos en el Plan de Pago de Porcentaje de Ingresos (Percentage of Income Payment Plan, PIPP Plus) tienen más normas y protecciones al instalar el servicio. A los clientes de PIPP Plus no se les puede cobrar un depósito para instalar el servicio. Además, los antiguos clientes de PIPP Plus que estén atrasados en el cronograma de sus pagos serán responsables de pagar la cantidad predeterminada antes de que puedan reconectar su servicio.

Visite el sitio web de la OCC, www.occ.ohio.gov, y busque más información en hojas informativas como "Su guía para la desconexión y reconexión de electricidad", "Lectura del medidor eléctrico", "Guía para entender su factura de gas natural", "Mantener los servicios públicos con una exención de certificación médica" y "Los datos sobre la facturación presupuestaria". Los inquilinos pueden visitar la página web de la OCC para inquilinos, www.occ.ohio.gov/content/utility-guide-renting, para obtener una guía de servicios públicos para alquiler.