



## Office of the Ohio Consumers' Counsel

Your Residential Utility Consumer Advocate

# HOJA INFORMATIVA DE LOS CONSUMIDORES

### Office of the Ohio Consumers' Counsel

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

TWITTER:  
@OCC4Consumers

E-MAIL:  
occ@occ.ohio.gov

WEBSITE:  
www.occ.ohio.gov

# MANTENGA LOS SERVICIOS PÚBLICOS CON UNA EXENCIÓN POR CERTIFICACIÓN MÉDICA

Si tiene una condición de salud que se vería seriamente afectada por la desconexión de los servicios públicos, debe comunicarse con su médico para asegurarse de que su salud no esté en riesgo. Planificar con anticipación y comunicar las necesidades especiales es crucial.

La ley de Ohio y los reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de Ohio (PUCO) evitan que las empresas de servicios públicos de propiedad de inversionistas desconecten los servicios de electricidad, gas natural y agua de un consumidor por falta de pago, si un miembro permanente del hogar tiene una condición médica definida como “especialmente peligrosa” para la salud y el consumidor tiene una exención por certificación médica en su expediente de la empresa de servicios públicos. La certificación médica también se puede aplicar bajo ciertas circunstancias para mantener los servicios asociados con la operación de equipos médicos o de soporte vital.

En algunos casos, las compañías de electricidad pueden dar preferencia para evitar la desconexión o establecer una reconexión del servicio a las personas que dependen de dispositivos de soporte vital, como respiradores, ventiladores u otro equipo médico. Dado que no hay garantía de que estos clientes reciban energía de inmediato, siempre debe existir un plan de respaldo.

### Certificaciones médicas

Las certificaciones médicas se pueden utilizar para evitar la desconexión de un servicio público hasta tres veces durante un período de 12 meses o para volver a conectar el servicio si el cliente ha estado desconectado por no más de 21 días. Los formularios de certificación deben completarse para cada caso de desconexión o reconexión. La exención es válida por 30 días y los formularios están disponibles a pedido de la empresa de servicios públicos.

El formulario de certificación debe estar firmado por un médico con licencia, un asistente médico, una especialista en enfermería clínica, una enfermera practicante certificada, una enfermera partera certificada o una junta local de médicos. Generalmente, el profesional médico enviará por fax o correo el formulario completo a la empresa de servicios públicos. Se puede acceder al formulario de exención por certificación médica en <https://puco.ohio.gov/wps/portal/gov/puco/utilities/electricity/resources/30-day-medical-certificate>.

Si se recibe una certificación médica antes de las 3:30 p. m., el servicio se restablecerá el mismo día. Si se recibe después de las 3:30 p. m., el servicio se restablecerá lo antes posible al día siguiente. Si la certificación médica se recibe después de las 3:30 p. m. en un día anterior a un día no hábil, la empresa de servicios públicos hará todo lo posible para restablecer el servicio al final del día.

MANTENGA LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS CON UNA  
**EXENCIÓN POR  
CERTIFICACIÓN MÉDICA**

**HOJA  
INFORMATIVA  
DE LOS  
CONSUMIDORES**

The Office of the Ohio Consumers' Counsel (OCC), the residential utility consumer advocate, represents the interests of 4.5 million households in proceedings before state and federal regulators and in the courts.

The state agency also educates consumers about electric, natural gas, telephone and water issues.

For more information, please visit the OCC website at [www.occ.ohio.gov](http://www.occ.ohio.gov).



*The Office of the Ohio Consumers' Counsel is an equal opportunity employer and provider of services.*

La responsabilidad de determinar si una condición amerita una certificación médica recae exclusivamente en el profesional médico, no en la empresa de servicios públicos. No existen directrices de ingresos asociadas con el uso de una exención por certificación médica. La exención se puede utilizar para servicios públicos de electricidad, gas natural o ambos. Las compañías de agua de propiedad de inversionistas también ofrecen exenciones por certificación médica. Para obtener más detalles, comuníquese directamente con su compañía de servicios públicos o con la línea directa del Centro de atención al consumidor de PUCO al (800) 686-PUCO (7826).

### Planes de pago

Las certificaciones médicas pueden posponer una desconexión, pero los clientes aún deben pagar los servicios de electricidad, gas natural o agua, incluso durante el período en que la certificación médica estuvo vigente. La Oficina del Asesor de los Consumidores de Ohio recomienda que los consumidores se comuniquen con la compañía de servicios públicos para establecer un plan de pago para el saldo de la cuenta pendiente, que vencerá después de que expire la exención por certificación médica.

Los consumidores con una afección médica que tengan dificultades para pagar sus facturas de energía tienen otras opciones disponibles además de una certificación médica. Para todos los usuarios, la PUCO requiere que las empresas de servicios públicos ofrezcan planes de pago ampliados. También está disponible la Orden de Reconexión de Invierno anual, emitida por la PUCO. Para los consumidores elegibles por ingresos, las opciones incluyen el Plan de pago porcentual de los ingresos (PIPP Plus) y el Programa de crisis de invierno. Puede encontrar más información en [www.occ.ohio.gov](http://www.occ.ohio.gov).

Los consumidores que utilizan una certificación médica siguen siendo responsables de pagar los pagos atrasados para permanecer en PIPP Plus. Además, los clientes de PIPP Plus no reciben créditos de incentivo cuando usan una certificación médica.

### Información adicional para clientes con necesidades médicas durante cortes de energía

Los clientes con necesidades médicas especiales deben hablar con sus médicos para determinar si su condición médica debe ser informada a las empresas de servicios públicos en caso de una desconexión, un corte de energía durante una tormenta u otra interrupción del servicio público del cliente. Los clientes clasificados como médicamente “en riesgo” pueden incluirse en una lista de clientes críticos con su empresa de servicios públicos. Esta lista se utiliza como parte de un plan de manejo de emergencias para identificar direcciones donde puede haber personas con necesidades médicas especiales. Las empresas eléctricas mantienen estas listas y notifican a los clientes periódicamente sobre las opciones y responsabilidades durante los cortes.

En tales casos, las empresas de servicios de electricidad, al conocer las necesidades médicas confirmadas de un cliente, pueden priorizar en consecuencia como parte del esfuerzo de planificación de emergencia. Estar en la lista de clientes críticos no garantiza un servicio ininterrumpido o una restauración inmediata del servicio en caso de una interrupción, por lo que siempre se debe tener implementado un plan de respaldo. Además de verificar el estado médico con la empresa de servicios públicos, quienes lo necesiten deben comunicarse con cualquiera de las organizaciones de asistencia de servicios sociales disponibles o con la oficina local de la Cruz Roja Americana para obtener ayuda.