

SU GUÍA PARA LA DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN DE LA ENERGÍA



Oficina del asesor de los consumidores de Ohio

"Su defensor del consumidor de servicios públicos residenciales"

www.occ.ohio.gov



Si tiene dificultades para pagar sus facturas de electricidad y gas natural, puede recibir ayuda. La Oficina del asesor de los consumidores de Ohio (Ohio Consumers' Counsel, OCC), su defensor del consumidor de servicios públicos residenciales, le proporciona esta hoja informativa para ayudarle a conocer sus derechos de desconexión y reconexión. Si necesita más información sobre asistencia financiera, puede encontrarla en www.occ.ohio.gov/utilityassistance.

La OCC insta a los consumidores atrasados en el pago de sus facturas de servicios públicos a que se comuniquen de inmediato con la empresa correspondiente para llegar a un acuerdo de pago.

Desconexiones de servicios públicos

La desconexión de los servicios públicos puede producirse en cualquier época del año. Los consumidores deben actuar con rapidez cuando reciben un aviso de desconexión oficial por parte de la empresa de servicios públicos.

Existen varias razones por las que las empresas de electricidad y gas natural pueden desconectar el servicio, entre ellas:

- El consumidor no pagó la factura de la empresa de servicios públicos, y la empresa siguió todos los procedimientos correspondientes de aviso de desconexión y otros requisitos.

- El consumidor se mudó de la vivienda o solicitó la desconexión del servicio.
- Es necesario hacer reparaciones de los servicios públicos o existe una situación de peligro.
- Existe manipulación de equipos, fraude o incumplimiento de otras regulaciones.

Sin embargo, no se puede desconectar o negar la reconexión por facturas vencidas de un cliente anterior que ya no reside en la vivienda.

Sus derechos

En el caso de falta de pago de las facturas de servicios públicos, la empresa debe notificarle con antelación para que pueda acordar un plan de pago y evitar la desconexión del servicio de electricidad o gas natural.

- Tiene al menos 14 días para pagar la factura de cada mes. Si no se recibe el pago para cuando se genera la próxima factura, la empresa puede iniciar el proceso de desconexión.
- La empresa debe enviarle un aviso al menos 14 días antes de la desconexión. Este aviso puede incluirse en su factura o enviarse por separado.
- La empresa debe intentar comunicarse personalmente con usted antes de proceder con la desconexión. El representante de la empresa podrá aceptar el pago durante ese contacto, pero no podrá aceptar dinero en efectivo en su domicilio. Si no se encuentra en la vivienda en el momento de la visita de la empresa, la empresa debe dejar un aviso escrito en un lugar visible de la residencia antes de desconectar el servicio. Lamentablemente, las empresas de servicios públicos no están obligadas a realizar visitas en persona antes de desconectar el servicio a los consumidores con medidores inteligentes. En cambio, pueden comunicarse con el cliente por teléfono o mensaje de texto.
- La desconexión solo puede producirse durante el horario laboral normal.

DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN DE ENERGÍA

- Los consumidores tienen derecho a recibir un segundo aviso 10 días antes de la desconexión desde el 1 de noviembre hasta el 15 de abril, inclusive. La empresa de servicios públicos debe comunicarse con el cliente o con otro adulto que se encuentre en la vivienda al menos 10 días antes de la desconexión. La empresa puede comunicarse con el consumidor en persona, por teléfono o mediante un aviso escrito entregado en mano. Este proceso brinda al consumidor tiempo adicional para que pueda acordar un plan de pago.

Planes de pago

La Comisión de Servicios Públicos de Ohio (Utilities Commission of Ohio, PUCO) recomienda a las empresas de servicios públicos que establezcan planes de pago extendidos. Si, ante una desconexión, no puede acordar un plan individualizado, las empresas de electricidad y gas natural deben ofrecer los siguientes planes de pago estándar:

- **El plan "One-Ninth" (Un noveno)** le permite hacer 9 pagos mensuales iguales sobre el monto adeudado y lo asigna a un plan de presupuesto. Este plan se basa en un cálculo de 9 o 12 meses, y puede ajustarse, según sea necesario, durante el período de 9 meses.
- **El Plan "One-Sixth" (Un sexto)"** le permite pagar el importe vencido en 6 meses. En este plan, debe pagar su factura actual más una sexta parte del monto adeudado.
- **El plan "One-Third" (Un tercio) o de temporada de calefacción de invierno** debe ofrecerse desde el 1 de noviembre hasta el 15 de abril. Este plan le permite pagar un tercio del monto total adeudado cada mes (importe vencido más cargos actuales) durante la temporada de calefacción de invierno. Luego, los montos vencidos que queden pendientes después del 15 de abril se pueden volver a calcular utilizando otro plan.
- **[El Plan de Pago por Porcentaje de Ingresos \(Percentage of Income Payment Plan, PIPP Plus\)](#)** es un plan de pago anual basado en los ingresos que le permite pagar un porcentaje de los ingresos mensuales del hogar en lugar de una factura basada en el consumo real. Son elegibles los hogares con un ingreso igual o inferior al 175 % de las pautas federales de ingresos. Comuníquese con su Proveedor de Asistencia de Energía local o agencia de acción comunitaria para inscribirse en el PIPP Plus. Para conocer la ubicación de su Proveedor de Asistencia de Energía local, visite www.energyhelp.ohio.gov o llame al 1-800-282-0880.

Protecciones contra la desconexión

[Certificado médico para posponer la desconexión 30 días](#)

Si la desconexión del servicio público resultara especialmente peligrosa para la salud de alguna de las personas que reside en su vivienda, un profesional médico (en determinadas circunstancias) puede ayudar a evitar la desconexión o a restablecer el servicio. Los certificados médicos para posponer la desconexión 30 días pueden utilizarse hasta 3 veces en un período de 12 meses. Los formularios de los certificados están disponibles en la empresa de servicios públicos o en un centro de salud, y deben completarse para cada uso.

Los certificados médicos para posponer la desconexión 30 días también pueden presentarse si la desconexión imposibilitara o hiciera inviable el funcionamiento de equipo médico o de soporte vital necesario.

[Orden Especial de Reconexión \(Special Reconnection Order, SRO\)](#)

Los clientes de empresas de servicios públicos de electricidad y gas natural pertenecientes a inversores pueden pagar \$175 del monto total adeudado, más una tasa de reconexión de no más de \$36 (si corresponde), para evitar la desconexión o reconectar el servicio. La SRO puede utilizarse (independientemente de los ingresos) una vez por temporada de calefacción por empresa de servicios públicos, por lo general entre mediados de octubre y mediados de abril. Para hacer uso de la SRO, comuníquese con su empresa de servicios públicos.

Los clientes del PIPP Plus elegibles con montos vencidos superiores a \$175 podrán utilizar la SRO y hacer que el saldo adeudado se transfiera a su cuenta de pagos atrasados del PIPP.

[Programa de crisis de invierno](#)

Este programa, también conocido como E-HEAP o Emergency HEAP, proporciona asistencia financiera una vez por temporada de calefacción a hogares con ingresos elegibles para restablecer o mantener el servicio de calefacción. Está disponible desde el 1 de noviembre hasta el 31 de marzo para hogares con ingresos iguales o inferiores al 175 % de las pautas federales de ingresos.

[Programa de crisis de verano](#)

Al igual que el Programa de invierno, el Programa de crisis de verano puede brindar asistencia a ciertos consumidores que reúnan los requisitos en cuanto a ingresos entre el 1 de julio y el 30 de septiembre.

DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN DE ENERGÍA

Reconexión del servicio

Si notifica a la empresa de servicios públicos y paga el monto adeudado junto con los cargos adicionales por reconexión, el servicio debe restablecerse al final del día hábil siguiente. Puede solicitar la reconexión el mismo día si efectúa el pago y notifica a la empresa antes de las 12:30 p. m. (3:30 p. m. si presenta un certificado médico). Si efectúa el pago en un lugar de pago autorizado, deberá presentar ante la empresa de servicios públicos el comprobante para que se realice la reconexión el mismo día o al día siguiente. Puede obtener una lista de los lugares de pago autorizados de su empresa de servicios públicos. Las reconexiones realizadas el mismo día también suelen implicar cargos adicionales por cualquier trabajo realizado fuera del horario laboral.

Si su servicio estuvo desconectado durante más de 10 días hábiles, la empresa puede cobrarle una tarifa de reconexión, considerarlo como cliente nuevo y demorar hasta 3 días para la reconexión del servicio.

Las empresas de servicios públicos pueden cobrar a los consumidores una tasa de reconexión, que generalmente oscila entre \$15 y \$60. También podrían exigirle el pago de un depósito. Este depósito no puede exceder los cargos estimados de un mes más el 30 %.

Más información

Para obtener más información sobre protecciones específicas contra desconexiones o conocer otros programas de asistencia, visite nuestro sitio web en www.occ.ohio.gov/utilityassistance.

Para obtener información sobre otros programas locales de asistencia, comuníquese con su Proveedor de Asistencia de Energía local, visite www.energyhelp.ohio.gov o llame al 1-800-282-0880.

Para comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos de Ohio (Public Utilities Commission of Ohio, PUCO) para obtener información sobre los programas de asistencia o ayuda para resolver controversias o quejas relacionadas con los servicios públicos, los consumidores también pueden llamar al 1-800-686-7826 o visitar www.puco.ohio.gov.

Información de contacto

AES Ohio

(anteriormente, Dayton Power & Light)

1-800-433-8500

www.aes-ohio.com

American Electric Power

1-800-672-2231

www.aepohio.com

CenterPoint Energy

(anteriormente, Vectren)

1-800-227-1376

www.centerpointenergy.com

Columbia Gas of Ohio

1-800-344-4077

www.columbiagasohio.com

Dominion East Ohio Gas

1-800-362-7557

www.dominionenergy.com

Duke Energy Ohio

1-800-544-6900

www.duke-energy.com

The Illuminating Company

1-800-589-3101

www.firstenergycorp.com

Ohio Edison

1-800-633-4766

www.firstenergycorp.com

Toledo Edison

1-800-447-3333

www.firstenergycorp.com

Oficina del asesor de los consumidores de Ohio

"Su defensor del consumidor de servicios públicos residenciales"

www.occ.ohio.gov