

# El Informador

Una publicación sobre servicios públicos del representante de los consumidores.

mayo 2007

## Conozca sus derechos con respecto a la electricidad

La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC), el defensor de los consumidores residenciales de servicios públicos, ofrece la siguiente información sobre los derechos del consumidor como cliente de un servicio eléctrico, y las protecciones proporcionadas para garantizar que reciban el mejor servicio posible.

Usted tiene los siguientes derechos:

- ▶ Servicio de calidad y oportuno. Usted debe comunicarse con su compañía de servicios para establecer el servicio eléctrico. Deberá suministrar el nombre del cliente de la cuenta, su dirección y un número telefónico donde se le pueda localizar. Asegúrese de llamar de dos a cuatro semanas antes de la fecha en que desee establecer el servicio eléctrico para que haya tiempo de realizar cualquier inspección que se deba llevar a cabo antes de activar el servicio. La compañía debe completar la instalación en los tres días hábiles siguientes a la solicitud del servicio. Cuando usted solicita un nuevo servicio eléctrico, la compañía verificará su crédito. Si usted no llena los requisitos de crédito de la compañía, tal vez deba realizar un depósito de seguridad o tener un fiador (similar a un co-firmante). Usted debe preguntarle a la compañía la fecha de comienzo de su servicio eléctrico y cuándo puede esperar recibir la primera factura.
- ▶ Un medidor que funcione debidamente. Los medidores de electricidad miden la cantidad de electricidad que usted consume cada mes y se usan para determinar su cuenta mensual. Las compañías



eléctricas deben hacer todo lo posible por leer los medidores todos los meses, y como mínimo, tomar una lectura real del medidor cada 12 meses. Las compañías eléctricas están obligadas a hacer una prueba de su medidor si usted lo solicita. La prueba debe realizarse dentro de los 30 días siguientes a una solicitud específica. Cuando un empleado de la compañía de eléctrica visita su hogar, debe identificarse debidamente.



- ▶ Prácticas honestas de facturación. Usted debe pagar la cuenta mensual entre 14 y 21 días. Este período varía de una compañía a otra. Si necesita ayuda con el pago de su cuenta de electricidad, usted podría ser elegible para programas de arreglos de pago, facturación presupuestada y de ayuda energética. Usted debe tener en cuenta que su servicio puede ser desconectado por falta de pago de la cuenta, si se muda de los predios o si daña el medidor de electricidad u otra parte de la propiedad de la compañía. La compañía debe proporcionarle un aviso por escrito por lo menos con 14 días de anticipación a la desconexión de su servicio.

Si tiene preguntas sobre su servicio eléctrico, debe llamar a la compañía al número gratuito de servicio al cliente. Los clientes también pueden llamar gratuitamente al OCC si tienen preguntas, al 1-877-742-5622 o visitar el sitio web en [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org).

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



## EL INFORMADOR

### Los consumidores con necesidades médicas deben prepararse para las fallas eléctricas *continúa del otro lado*

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, y una línea telefónica o teléfono celular.
- 3. 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 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 un generador dentro de la casa o en una cochera debido a la acumulación de monóxido de carbono. Lea más sobre generadores en <http://www.dom.com/about/safety/generator.jsp>.

### 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 ponerse 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

# Un estudio demuestra los beneficios a largo plazo de la eficiencia energética

En un momento en que los precios de la energía están altos y con probabilidad de aumentar, una de las misiones importantes de la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC) es buscar maneras de ayudar a los consumidores a controlar el uso de energía. Recientemente el OCC y otras varias agencias de la región del medio oeste patrocinaron conjuntamente un importante estudio llevado a cabo por el Consejo Norteamericano para una Economía de Eficiencia Energética (ACEEE).

Los resultados demuestran la importancia de iniciar programas integrales de eficiencia energética en todo Ohio. El estudio del ACEEE determinó que los consumidores residenciales podrían ahorrar aproximadamente \$1,200 millones para el 2010, o más de \$300 por cliente cada año, mediante un menor consumo, si las compañías principales de gas natural y electricidad de Ohio implementan esos programas.

Se espera que los clientes de la región del medio oeste gasten cerca de \$40 mil millones anualmente para calentar sus hogares y negocios a menos que se implementen programas de eficiencia energética.

## 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

(continúa al dorso)

# Fallas eléctricas: Mitos y realidades

Cuando se va la luz hay muchas cosas en las cuales debe pensar el consumidor, como reportar la falla y ubicar objetos necesarios como baterías, un radio inalámbrico y otros artículos. A continuación, la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio aclara algunos de los mitos comunes sobre las fallas eléctricas del hogar para ayudar a los consumidores a estar mejor preparados.

**MITO: Durante una falla de energía, las casas de personas mayores y niños pequeños tienen prioridad para la restauración del servicio.**

**REALIDAD:** Comúnmente, las compañías eléctricas no establecen una prioridad para los trabajos de restauración basada en la edad de las personas que viven en el hogar. Sin embargo, los clientes de hogares donde haya personas que necesitan la electricidad para operar equipos médicos pueden incluirse en una lista de clientes con necesidades críticas. (Lea la historia más atrás.)

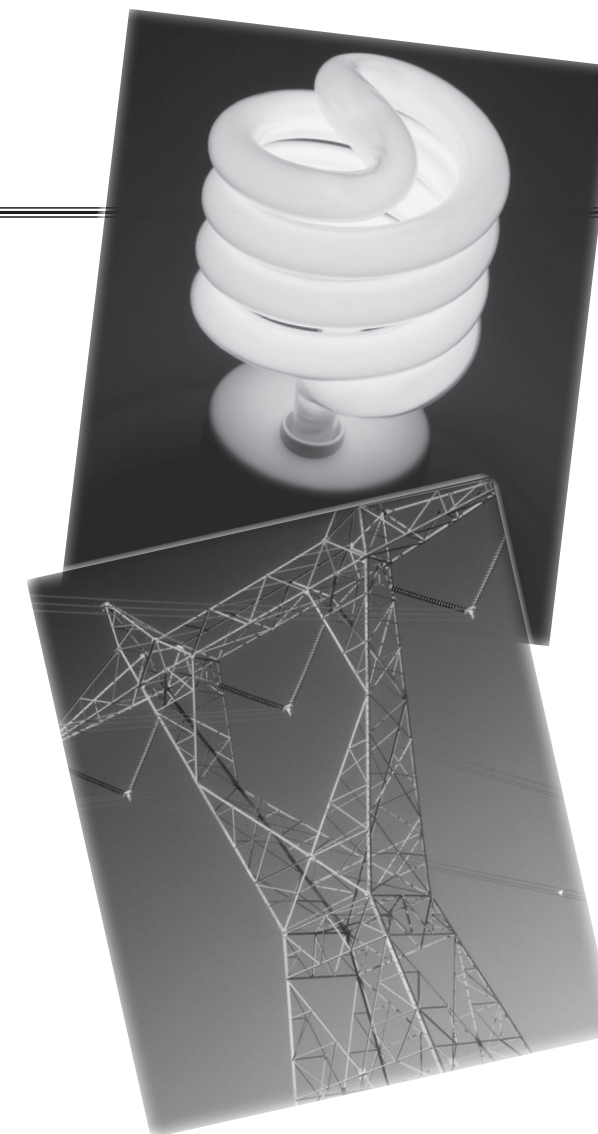
**MITO: La compañía eléctrica está obligada a pagar o reemplazar los alimentos que se deterioran como resultado de una falla de energía.**

**REALIDAD:** Actualmente no hay requisito alguno en cuanto a que la compañía deba compensar al cliente por alimentos perdidos debido a una falla. Para mantener los alimentos en buen estado, los consumidores que no tenga refrigeración deben hacer lo siguiente:

- ▶ Consumir primero los alimentos que puedan deteriorarse como los lácteos y la carne. Cuando estos alimentos no estén fríos al tacto, deben ser desechados.
- ▶ Mantener las puertas del refrigerador y del congelador cerradas para conservar el aire frío.
- ▶ Colocar los alimentos perecederos en una nevera portátil llena de hielo.

**MITO: Cuando se va la energía, el calefactor o el aire acondicionado continuarán funcionando y calentando o enfriando una casa.**

**REALIDAD:** Ya se trate de un calefactor a gas natural o eléctrico, el ventilador interior que distribuye el calor en la casa opera con electricidad y no funcionará durante una falla. Las unidades individuales de aire acondicionado y el aire acondicionado central requieren electricidad para enfriar la casa. Si la falla ocurre en los meses más fríos, los consumidores deben cerrar las puertas de las habitaciones que no están en uso para impedir la pérdida



de calor. En los meses más cálidos, los consumidores deben cerrar sus persianas y cortinas para mantener la casa fresca.

**MITO: Los teléfonos inalámbricos funcionarán durante una falla de energía.**

**REALIDAD:** Durante una falla eléctrica, los teléfonos inalámbricos del hogar no funcionarán. Los consumidores que desean tener la capacidad de hacer una llamada telefónica desde el hogar, o que necesiten acceso a los servicios de emergencia deben tener un teléfono estándar con un teléfono de cable. Aun cuando el teléfono inalámbrico permite al consumidor llevar el teléfono por toda la casa, el teléfono de cable siempre debe estar conectado a su base. Este teléfono de cable le permitirá hacer llamadas durante una falla, a menos que la red telefónica también esté fuera de servicio. Los consumidores que usen la conexión de Internet para hacer llamadas telefónicas deben saber también que ese servicio se interrumpirá si falla la electricidad. Los teléfonos celulares podrían funcionar durante una falla eléctrica.