



El Informador

Una publicación sobre servicios públicos del representante de los consumidores

Defensor de los Consumidores Residenciales

Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio



Páginas blancas ya no se envían a las ciudades principales

Los consumidores en Cincinnati, Cleveland, Columbus no recibirán las páginas blancas automáticamente.

Cientes de AT&T Ohio:

- Los clientes de Cleveland y Columbus ya no recibirán automáticamente la guía telefónica residencial de AT&T.
- AT&T puede limitar la distribución de directorios de páginas blancas residencial en otras áreas en el futuro.
- Clientes de AT&T pueden recibir un directorio de páginas blancas sólo con pedir uno a través de la empresa.
- Para recibir una directorio de páginas blancas del 2009/2010 o una unidad de CD-ROM que contiene el directorio residencial, comercial, gubernamental y listados de páginas amarillas entregado de forma gratuita, clientes de AT&T en Cleveland pueden llamar al número gratis 800-346-4377.
- Clientes de AT&T en Columbus pueden solicitar nuevos directorios o un CD-ROM comenzando en septiembre del 2009 llamando al 1-800-346-4377.
- Clientes de AT&T pueden solicitar la entrega de un directorio de páginas blancas,

Continúa en la página 3

Invierno 2010

El Informador

Páginas blancas ya no se envían a ciudades principales

Nuevas directrices para ayuda con la energía

OCC asegura beneficios para los clientes de bajos ingresos

Correo de voz gratuito programa lanzado en el código de área 419

Nuevas directrices para ayuda con la energía

El Departamento de Desarrollo de Ohio (ODOD) ha publicado las directrices de ingresos para ayudar con la calefacción este invierno.

Para obtener más información sobre HEAP, llame a la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio al 1-877-742-5622.

Residentes de Ohio, con un ingreso anual igual o inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza pueden solicitar la ayuda de El Programa de Asistencia de Energía para el Hogar (HEAP). El programa está disponible hasta 31 de mayo de 2010.

2009-2010 HEAP Pautas de ingresos	
Tamaño de la Familia	Ingreso Anual
1	\$ 21.660
2	\$ 29.140
4	\$ 44.100
* Agregue \$ 7.480 por cada persona adicional	

OCC asegura beneficios para los clientes de bajos ingresos



Como las tarifas de gas natural y electricidad han aumentado en los últimos cinco años, también el número de desconexiones. Un estudio realizado por la National Association of Regulatory Utility Commissioners el año pasado reveló que casi la mitad de todos los consumidores residenciales no pueden hacer todos los pagos de utilidades a tiempo. Los datos recientes revelan que en el 2008 más de uno de cada 10 hogares en Ohio se les ha desconectado el servicio de gas natural o eléctrico debido a la falta de pago.

Existe una clara correlación entre estos tiempos de desafíos económicos y las altas tarifas de los servicios, las pautas de pago y el aumento del número de desconexiones. Para combatir estas desconexiones, la primera línea de defensa para la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio es luchar tan duro como pueden para mantener los costos de servicios públicos lo más bajo posible ya que esto ayuda a todos. Esto es especialmente importante para personas de bajos y moderados ingresos de los hogares que tienen opciones de asistencia financiera limitadas.

Electricidad

Los defensores de los consumidores han llegado a acuerdos con tres empresas de servicios públicos en los planes de seguridad eléctrica.

FirstEnergy proporcionará \$6 millones durante tres años para ayudar a los consumidores de bajos ingresos. Duke Energy destinará \$1.75 millones de dólares por año del 2009 al 2011 para personas de bajos ingresos que

no participan en PIPP. Dayton Power & Light ha reservado 61 millones de dólares en siete años para los programas de eficiencia energética, de los cuales \$7.7 millones de dólares es para los consumidores de bajos ingresos. Otros 400.000 dólares anuales en asistencia a los consumidores de bajos ingresos en o por debajo del 200 por ciento del nivel de pobreza o de los consumidores que están en riesgo de desconexión.

Gas Natural

En la industria del gas natural, Columbia Gas proporcionará \$7.1 millones en fondos anuales para el programa de climatización WarmChoice, un aumento de \$1.6 millones del fondo actual, \$1.85 millones de dólares en cinco años en un fondo de combustible para personas de bajos ingresos, y se desplazará la facturación de depósitos en tres cuotas.

Un acuerdo con Dominion East Ohio lograron \$9.5 millones para programas de eficiencia energética, de los cuales 6,5 millones de dólares para personas de bajos ingresos, \$1.2 millones para asistencia en pago de facturas y educación; \$240.000 dólares para financiar un crédito de \$4 por mes para un máximo de 5.000 clientes de bajos ingresos que no participan en PIPP; limitaciones adicionales a los cargos por pagos atrasados, y la facturación de depósitos en tres cuotas.

Duke Energy continuará con su programa de climatización para personas de bajo ingreso, proporcionar un crédito de \$4 por mes hasta un máximo de 10.000 clientes de bajo consumo y que no participan en PIPP con ingresos inferiores a 175 por ciento del nivel federal de pobreza, y eliminar los depósitos de los clientes PIPP.

Vectren Energy Delivery de Ohio acordó a proporcionar \$4.7 millones de dólares en programas de conservación de la energía por más de dos años para todos los clientes, \$4 millones de dólares en programas de eficiencia energética \$1.1 millones asignados para continuar

los programas de climatización para personas de bajo ingreso, y la capacidad de Vectren para solicitar hasta \$1 millones de dólares en fondos adicionales anuales para los clientes que tienen ingresos entre 200 y 300 por ciento del nivel federal de pobreza. Además, los primeros 5.000 clientes que no participan en PIPP, y de bajo consumo puede recibir un descuento de \$4 por mes en sus facturas de gas.

La OCC también estuvo de acuerdo en un caso de que el dinero reembolsado a cuatro empresas del gasoducto federal se destinarán a la asistencia de pago de facturas a clientes con ingresos entre 175 y 200 por ciento del nivel federal de pobreza. Los importes corresponden a \$2.15 millones de dólares (Columbia Gas), \$200.000 (Dominion), \$230.000 (Duke) y \$200.000 (Vectren).

Reglas de Desconexión

La segunda línea de defensa de la OCC ha sido la de obtener fondos adicionales para los clientes de bajos ingresos. En el desarrollo de nuevas normas de crédito y las de la desconexión, una gran coalición de defensores de los consumidores, encabezados por la OCC, colaboró para bajar hasta los requisitos de pago anticipado por el plan de pago "uno sexto"; añadir opciones adicionales del plan de pago; limitar la imposición de cargos por no pagar a tiempo, reducir los niveles de pago de programas PIPP de gas natural, y lograr la oportunidad para que los clientes en PIPP para obtener créditos de los balances en sus cuentas en 24 meses.

La OCC ha alcanzado muchos logros significativos, en nombre de consumidores residenciales, incluyendo los de bajos ingresos. Siempre que sea posible, la OCC ha tratado de combinar sus esfuerzos con muchos defensores de clientes de bajos ingresos en todo el estado. Este historial de logros subraya el compromiso inquebrantable de la OCC para ayudar a todos los clientes, y especialmente aquellas con mayor necesidad.

Páginas blancas ya no se envían a las ciudades principales *(viene de página 1)*

pero deben esperar unos 14 días hábiles para recibirlo.

- Listados del directorio de AT&T están disponibles en línea a través de www.RealPagesLive.com y www.YELLOWPAGES.com.

Cientes de Cincinnati Bell:

- Los clientes en el área de Cincinnati no recibirán automáticamente el directorio de páginas blancas.
- Los clientes de Cincinnati Bell pueden pedir un directorio gratuito llamando a la compañía al

(513) 566-2665 (libro). Los directorios de páginas blancas también están disponibles en www.cincinnatiBellgreenpages.com.

- Los clientes de Cincinnati Bell que soliciten la entrega de un directorio residencial deben esperar más o menos cinco días hábiles.
- Para los clientes de Cincinnati Bell, directorios residencial impresos están disponibles en la ubicación de las tiendas minoristas de la empresa. Una lista de las tiendas al por menor

está disponible en www.cincinnatiBell.com/páginas blancas. Los clientes también pueden reciclar los directorios viejos en estos lugares.

- Los clientes pueden buscar números de teléfono electrónicamente en www.cincinnatiBell.com/páginas blancas. Para los clientes con servicio de Cincinnati Bell Zoom-Town de banda ancha, búsqueda de la página blancas se puede realizar a través de su página de inicio del servicio, www.zoomtown.com.

Programa de correo de voz gratuito lanzado en el código de área 419

Acceso al buzón de voz gratuito está ahora disponible a los individuos que participan a través de agencias de servicio social en el código de área 419 en el noroeste de Ohio, que no tienen un teléfono porque no tienen una residencia permanente o no pueden pagar el servicio telefónico. El lanzamiento oficial del "Leader Voice Mail" tuvo lugar en una conferencia de prensa el 21 de julio de 2009.

El nuevo servicio, disponible a través de los esfuerzos de la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC), Leader Technologies Inc. y la Asociación de Ohio de Second Harvest Food Banks, permitirá a los usuarios recuperar mensajes de una casilla de correo de voz asociado con un número personal de teléfono que se puede acceder desde cualquier teléfono de tonos, incluyendo el inalámbrico, o por el uso de Internet.

Los mensajes pueden ser recuperados en un lugar seguro, anónimo, y permite a los clientes buscar o mantener un empleo, encontrar vivienda o permanecer en contacto con

familiares, médicos o profesionales de agencias de servicio social.

"La OCC se complace en apoyar esta tecnología indispensable para los ciudadanos en el noroeste de Ohio, y esperamos que se puede ampliar con éxito en todo el estado"

~ Janine Migden-Ostrander, OCC

"La OCC se complace en apoyar esta tecnología indispensable para los ciudadanos en el noroeste de Ohio, y

esperamos que se puede ampliar con éxito en todo el estado," dijo Janine Migden-Ostrander, La representante de los consumidores de Ohio.

El concepto del correo de voz para personas que necesitan es parte de un esfuerzo nacional, disponibles inicialmente en 2000 a los residentes de Ohio y los condados de Cuyahoga y Lorain a través de un "correo de voz de la comunidad". Recientemente, la comunidad del servicio de correo de voz se amplió para incluir el condado de Summit.

El servicio de correo de voz "Leader" no está afiliado a la red nacional de la comunidad de correo de voz, pero ofrece un servicio similar al de los ciudadanos en la transición. El OCC se unió con "Leader" en el desarrollo del servicio para el noroeste de Ohio en 2008, después que los números de teléfono en el código de área 419 se pusieron a disposición.

Para obtener más información acerca del correo de voz Leader llame a el OCC al 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622) o visite el sitio Web de el OCC (www.pickocc.org). Para obtener información acerca de la Comunidad de correo de voz, llame al (206) 441-7872 o visite www.cvm.org.





Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio

10 W. Broad St., Ste.. 1800
Columbus, OH 43215-3485

¿Tiene preguntas
ó quejas?

LLAME GRATIS:
1-877-PICKOCC
(1-877-742-5622)

EMAIL:
occ@occ.state.oh.us

VISITAR:
www.pickocc.org

Invierno 2010

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
Beth Gianforcaro, *Editor*
Benjamín Machado, *Editor*
Bill Ferriot, *Diseñador*

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

Para obtener mas información, llame a la Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio

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.

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.