



# El Informador

Sirviendo a 4.5 millones de hogares en el estado de Ohio.

Defensor del Consumidores  
de Servicios Públicos  
Residenciales

Oficina del  
Representante de  
los Consumidores  
de Ohio

Invierno  
2011

## El Informador

Ayuda disponible para la calefacción para clientes con ingresos elegibles

Los defensores de los consumidores se oponen a que los servicios públicos presenten informes de crédito

La tecnología hace más fácil el pago de facturas de servicios públicos, pero por un costo

El programa ECO-Link ayuda a los consumidores costear las mejoras en el hogar



Paul E. Kostyu

## Ayuda disponible para la calefacción para clientes con ingresos elegibles

Mientras los clientes de las utilidades públicas residenciales de Ohio continúan luchando durante otro invierno, es mayor la presión para aquellos que tienen dificultades para pagar sus facturas. Un gran número de consumidores se están enfrentando la desconexión por falta de pago, o están en necesidad de asistencia para prevenir el atraso en los pagos de los servicios de utilidades públicas.

La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC) enfatiza a los consumidores la importancia de conocer los programas de asistencia para realizar un pago, o para mejorar la eficiencia de energía la cual puede reducir el costo en las facturas de los servicios de utilidades públicas. Hay dos

programas patrocinados por fondos federales diseñados para ayudar a los consumidores con ingresos elegibles a pagar los gastos de calefacción durante el invierno, y proveer asistencia para la climatización para mejorar el aislamiento de temperatura en el hogar.

### Home Energy Assistance Program (HEAP)

El programa Home Energy Assistance (HEAP) provee un crédito para uso de una sola vez para clientes con un ingreso igual o menor al 200 por ciento del nivel de pobreza federal. Actualmente, una familia de cuatro miembros con un ingreso anual de 44,100 dólares pudiese calificar para obtener asistencia. La cantidad de asistencia varía de acuerdo al número de personas en el

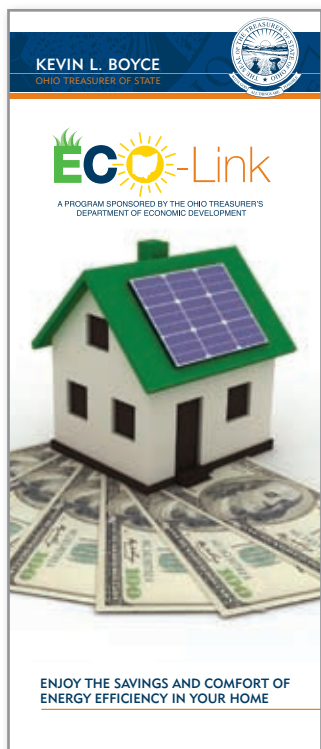
*Continúa en la página 3*

## Los defensores de los consumidores se oponen a que los servicios públicos presenten informes de crédito

La Asociación Nacional de Defensores del Consumidor (NASUCA) determinó que las compañías de servicios públicos, no deberían de revelar el historial de pago de sus clientes a las agencias de crédito, debido a que esta propuesta afectaría tremendamente a los consumidores residenciales de bajos recursos. La resolución fue aprobada el 15 de Junio del 2010.

La práctica conocida como reporte de crédito, a menudo es utilizada por los acreedores y prestamistas hipotecarios. En la actualidad, la mayoría de las compañías de electricidad y gas natural se limitan a no reportar aquellas cuentas que han sido cerradas o dadas de baja.

*Continúa en la página 2*



## El programa ECO-Link ayuda a los consumidores costear las mejoras en el hogar

El Tesorero del Estado de Ohio se ha afiliado con los bancos para ofrecer préstamos con tasa reducida para los consumidores residenciales para proyectos de eficiencia energética. El tesorero del estado ha desarrollado un programa de conservación de energía (ECO-Link) para los residentes de Ohio, el cual ofrece a los propietarios una reducción de 3% respecto en la tasa para préstamos bancarios de 5 años para proyectos de mejoras al hogar para la eficiencia y energía renovable. Durante el período de pago del préstamo, el consumidor le pagará al banco, el cual devolverá el dinero a las oficinas del tesoro.

Las mejoras al hogar calificadas cumplen con las normas de Departamento de Energía de los EE.UU. y de Energy Star. El proyecto incluye aislamiento térmico, sellados, cierre hermético (material de goma), ventanas, puertas, electrodomésticos, calefacción, sistema de agua y refrigeración.

Por el lado de la energía renovable el proyecto incorporo estufas de biomasa, bombas de calor geotérmico, fotovoltaicas solares, energía térmica solar y turbinas de viento. El Departamento de Desarrollo puede facilitarle una lista de contratistas elegibles para los consumidores en el área de Ohio.

Más información puede ser obtenida en la página de internet de [ecolink.ohio.gov](http://ecolink.ohio.gov) o llamando al 1-800-228-1102.

Escrito por Lippe Ryan

### ¿Qué significa eso?

Energía Renovable (Energía Alternativa): Energía que se obtiene de fuentes naturales, virtualmente inagotables, unas por la inmensa cantidad de energía que contienen y otras porque son capaces de regenerarse por medios naturales.

## Los defensores de los consumidores se oponen a que los servicios públicos presenten informes de crédito *(continuado de página 1)*

La resolución apoya la regulación estatal de esta actividad, así como el cobro de otras cuentas y la publicación de información que las empresas dan a conocer. NASUCA también recomienda a aquellos estados que implementaron la revelación del crédito completo, dejar que los consumidores decidan si desean participar.

“La oficina de los Representantes de los Consumidores de Ohio (OCC), apoya plenamente las medidas adoptadas por NASUCA,” Janine Migden-Ostrander, la abogada de los consumidores dijo. “El historial de pagos de los clientes no debe utilizarse

como una herramienta en contra de ellos, especialmente durante difíciles tiempos económicos. Las compañías de servicios públicos ya tienen la opción de añadir un cargo adicional a los clientes que envían sus pagos atrasados.

“Aquellos consumidores que ya tienen dificultades administrando sus presupuestos familiares, no deberían de tener una preocupación adicional de que por no poder enviar sus pagos a tiempo,



Paul E. Kostyu

tengan un reporte negativo en su crédito y resulte en un aumento de interés si en futuro desearan cualificar para un préstamo mayor.”

El tema atrajo la atención del OCC y de otras organizaciones de defensa en el 2009, cuando Dayton Power & Light anunció

planes para comenzar a reportar a sus clientes con Experian. (Experian una de las tres agencias principales de crédito del país). Variados informes de noticias negativas e investigaciones por la OCC, como de otras

Organizaciones de igualdad legal ayudaron a posponer la decisión y los planes de DP&L.

En diciembre del 2009, el National Consumer Law Center publicó un informe en el cual analiza el efecto que causaría si las compañías de utilidades públicas reportaran a las agencias de crédito a aquellos consumidores de bajos recursos. Los resultados indicaron que personas

mayores y los consumidores residenciales de bajos recursos se verían terriblemente perjudicados por la práctica. El centro advirtió que los datos recogidos pudieran no ser correctos, debido a que las reglas y las formas de cobrar son diferentes dependiendo de cada Estado.

Escrito por Berkowitz Marty

# La tecnología hace más fácil el pago de facturas de servicios públicos, pero por un costo



Paul E. Kostyu

Nunca ha sido más fácil para los clientes de servicios públicos hacer sus pagos a tiempo. Los días de espera en largas filas en la oficina de correo para comprar estampillas y enviar sus facturas con anticipo se han ido.

Hoy en día, opciones más convenientes están disponibles, tales como hacer pagos por Internet o por el teléfono. Las empresas de servicios públicos cada vez tienen menos oficinas locales y agencias

de pago terciarias se han dado a la tarea, de recibir los pagos de los clientes y enviar los fondos a las Empresas. Estas opciones darán tranquilidad a los clientes que hagan uso de ellas, pero también hay un costo adicional.

Dominion East Ohio Gas, por ejemplo, ofrece varias opciones para el pago de sus facturas. Los clientes

pueden llamar a un número gratuito si desean realizar pagos por teléfono, puede utilizar tarjeta de crédito/débito o mediante un cheque. Los pagos realizados antes de las 3pm de lunes a viernes se acreditarán en la cuenta el mismo día. Todos aquellos pagos que se realicen después de las 3pm se acreditarán en su cuenta el siguiente día hábil. El precio del servicio es de \$3.95 por transacción. American Electric Power (AEP) proporciona una opción similar de pago por teléfono (opcional). El costo es de \$2.95.

Los clientes de AEP y Columbia Gas de Ohio también tienen la opción de manejar sus cuentas y hacer pagos a través del Internet. Algunos bancos pueden cobrarle una tarifa adicional por hacer un pago a través del Internet. Por lo general se tarda de uno a dos días para que la empresa reciba el pago y lo acredite en su cuenta.

La Oficina de Representantes de los Consumidores en Ohio (OCC) ofrece material informativo y educativo sobre las diferentes opciones que tenemos a la hora de pagar nuestras facturas de electricidad, gas y teléfono: **El costo de la conveniencia.**

La OCC recomienda a los consumidores que conozcan las ventajas y los costos de estos servicios antes de usarlos. Para obtener más información o para solicitar una copia de este material, los consumidores pueden llamar al número gratuito (1-877-742-5622) o visitar nuestra página de Internet, [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org).

Escrito por Berkowitz Marty

## Ayuda disponible para la calefacción para clientes con ingresos elegibles (continuado de página 1)

hogar, sus costos de calefacción mensual, su ubicación geográfica y la cantidad de ayuda federal disponible.

Las solicitudes pueden entregarse desde ahora hasta la primavera del 2011, incluyendo una copia de la más reciente factura de energía y los comprobantes de ingresos de los últimos 12 meses de todos los miembros del hogar mayores de 18 años de edad. Las solicitudes están disponibles en el OCC, el Departamento de Desarrollo de Ohio, las agencias locales de acción comunitaria, los departamentos de trabajo y servicios para la familia del condado, agencias locales de servicios para los ancianos y algunos centros de pagos para los servicios de utilidades públicas.

El programa HEAP también tiene asistencia disponible para emergencias. El mismo provee ayuda, por una sola vez, a clientes que le han desconectado

los servicios, han recibido un aviso para desconexión, o que tienen acumulado menos de 10 días de suministro de combustible. Para solicitar esta ayuda, los consumidores deben llenar una solicitud en persona en una agencia local de acción comunitaria. Junto con la solicitud, se requiere: el aviso para desconexión, la más reciente factura de utilidades, la documentación de los ingresos de la familia y los números de Seguro Social de todos los miembros del hogar mayores de dos años de edad.

### Home Weatherization Assistance Program (HWAP)

El programa Home Weatherization Assistance (HWAP) provee asistencia gratis para la climatización del hogar para clientes con ingresos elegibles. Los solicitantes que participan o califican para: HEAP, Percentage of Income Payment Plan (PIPP Plus), Seguridad de Ingreso Suplementario o Ayuda Temporal para

Familias Necesitadas pudiesen participar en el programa. Al momento de solicitar para HEAP o Plus PIPP, marque el encasillado para climatización en la solicitud para los programas de Asistencia de Energía.

El programa ofrece servicios tales como: aislamiento de temperatura para áticos, paredes y sótanos; reparación o reemplazos de sistemas de calefacción; sellados de ventilación, planes personalizados para manejo de energía, y pruebas de sanidad y seguridad. Se realizará una inspección en la propiedad para determinar cuáles servicios le proveerán el mayor potencial de ahorro.

Los clientes con preguntas acerca de HEAP, o cualquier HWAP-financiado por el estado de utilidad la ayuda del programa o de otras dependencias federales deben comunicarse con el número de OCC gratis en 1-877-742-5622 o visite [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org).

Escrito por Berkowitz Marty



## Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio

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

### El Informador

El Informador es un boletín informativo trimestral gratuito sobre asuntos de servicios públicos.

Los que han colaborado en El Informador:

**Janine Migden-Ostrander,**  
La representante  
de los Consumidores

**Beth Gianforaro,** *Director  
de Comunicaciones*

**Anthony Rodriguez,** *Editor*

**Bill Ferriot,** *Diseñador*

### Invierno 2011

¿Tiene preguntas  
ó quejas?

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

**E-MAIL:**  
**occ@occ.state.oh.us**

**VISITAR:**  
**www.pickocc.org**

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

El representante de los Consumidores (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.



### Janine L. Migden-Ostrander

La representante de los consumidores de Ohio, aceptó el cargo de la oficina el cinco de Abril del 2004 cuando fue jurado por el procurador general de Ohio. Antes que la Sra. Migden-Ostrander aceptó el nombramiento de El Consejo de Administración de la oficina de los consumidores de Ohio, ella fue socia de la oficina de abogados de Hahn Loeser & Parks y sirvió como parte del grupo de servicios públicos y reglamentación. Con más de 25 años de experiencia, la Sra. Migden-Ostrander es conocida como un gran defensor de los consumidores dentro las industrias de servicios públicos y el medio ambiente.