



Manual de derechos de los consumidores de energía

Un guía para mantener las luces encendidas en California



Power@Home
TURN-THE UTILITY REFORM NETWORK

TURN: The Utility Reform Network
TURN.org

ÍNDICE

3 Introducción

4 Acerca de TURN

5 Campaña Power@Home

7 Cómo usar este manual de entrenamiento

8 Parte I: Servicios públicos y inseguridad energética en California

9 ¿Qué es la inseguridad energética?

11 ¿Cómo hace California para brindar servicios públicos y regularlos?

12 Empresas de servicios públicos en California

12 La función de la Comisión de Servicios Públicos de California

13 PARTE II: Facturas inasequibles y prácticas de facturación desleales

14 Motivos para el aumento de de servicios públicos

14 Pagos Atrasados o no realizados

15 Facturas estimadas

16 Cuenta incorrecta

17 Facturación retroactiva

18 Problemas médicos

19 PARTE III: ¿Cómo puede ayudar?

20 ¿Cómo puedo responder ante las denuncias de cortes de suministro?

20 El procedimiento de denuncia

23 ¿Cuándo es una denuncia?

23 ¿Cuándo no es una denuncia?

24 Cómo reclamar una factura

25 Cómo puede proteger al consumidor

25 ¿Qué NO debería pagar el cliente?

26 Evitar un corte de suministro durante un reclamo de facturación

27 Reglas o políticas importantes que necesitas conocer

28 PARTE IV: Programas y recursos de ayuda al cliente

29 Programas y recursos de ayuda al cliente

29 Descuentos en las facturas de servicios públicos

30 CARE: Tarifas Alternativas de Energía de California

31 FERA: Programa Familiar de ayuda con las Tarifas de Electricidad

32 Programa Medical Baseline

36 AMP: Plan de Gestión de Deudas

39 Protección de servicios públicos para inquilinos

39 ESAP: Programa de Asistencia para el Ahorro de Energía

40 Asistencia en efectivo: ayuda y recursos del Gobierno para clientes de IOU

43 Consejos para disminuir el monto de las facturas

44 Guiones de muestra

46 Obras citadas

INTRODUCCIÓN

El acceso a los servicios públicos es un derecho humano básico

El acceso a los servicios de electricidad y gas asequibles, seguros y confiables es un factor importante en nuestras vidas. Desde que nos despertamos hasta que nos vamos a dormir, muchas de nuestras actividades diarias dependen del acceso a los servicios públicos. Encender las luces en la noche, cargar los teléfonos, cocinar, ducharse con agua caliente, enfriar o calentar los hogares: **todo requiere energía.**

A pesar de la necesidad de energía, el acceso universal a ella está muy lejos de concretarse.

“Las facturas de gas y electricidad consumen más del 40% de lo que cobran los hogares con bajos ingresos en California”¹. A menudo, los cortes de servicios públicos provocan muertes innecesarias debido a los incendios generados por velas o cables alargadores, o la intoxicación por monóxido de carbono que causa el uso de calentadores portátiles. Los cortes aumentaron un 50% entre 2010 y 2017. En 2018, hubo más de 886,000 cortes de suministro en California.² Este número es equivalente al total de todos hogares en San Francisco y San Diego si tuvieran un corte al mismo tiempo. **Esto equivale a alrededor de tres millones de personas a oscuras, (que en su mayoría eran niños).**

Como muchos residentes de California enfrentan un costo de vida cada vez más alto y los salarios están estancados, buscan formas de ahorrar dinero y reducir las facturas de servicios públicos. Reducen gastos, se aseguran de apagar todas las luces cuando no las están usando y, en muchos casos, tienen que elegir qué facturas pagar primero o renunciar a alimentos, medicamentos u otras necesidades a fin de pagar las facturas de servicios públicos.

Lamentablemente, cuando los clientes se atrasan en el pago de las facturas de servicios públicos, las empresas les cortan el suministro. Como si fuera poco, las personas que no tienen energía suelen recurrir a prácticas poco seguras que provocan condiciones de vida peligrosas para ellas mismas y sus vecinos. **Tiene que existir una mejor solución para asegurar el acceso a los servicios públicos vitales.**

La Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC o Comisión), que regula a las empresas de energía privadas (**IOU**), tiene la responsabilidad de garantizar que los clientes de servicios públicos de California tengan un servicio **seguro y confiable a precios razonables.** Por desgracia, la CPUC no ha tomado medidas firmes para garantizar que los servicios públicos operen de manera eficiente y segura, y que los costos se mantengan bajos para los consumidores.

Donde la CPUC falló, TURN y otras organizaciones populares y de consumidores intervinieron para exigir el servicio público universal como un derecho humano básico.



THE UTILITY REFORM NETWORK

Lower bills. Livable planet.

ACERCA DE TURN

TURN: The Utility Reform Network cree que podemos y debemos vivir en una sociedad en la que los servicios de energía, banda ancha y teléfono se consideren derechos básicos para todas las familias. Somos una organización

de justicia social que representa a familias de California ante la CPUC. TURN trabaja para proteger las protecciones al consumidor y ampliarlas, además de garantizar tarifas justas. Organizamos a los miembros de la comunidad que están atendidos de forma insuficiente y son económicamente vulnerables para que compartan sus experiencias con los encargados de tomar las decisiones. TURN trabaja para abordar la desigualdad sistémica que enfrentan las comunidades de color. Tenemos el compromiso de garantizar el acceso equitativo a la energía y las telecomunicaciones a todas las familias de California. Seguimos al frente del debate acerca de los problemas relacionados con los servicios públicos regulados en California. TURN es una organización sin fines de lucro 501(c)(3) que opera en California desde 1973.

Esta es la misión de TURN:

- Representar los intereses de los clientes residenciales de servicios de energía y telecomunicaciones en los procesos de toma de decisiones ante la CPUC y otros organismos reguladores.
- Educar a los consumidores, las autoridades y al público en general sobre las propuestas de políticas que tienen un impacto en la justicia climática, la salud y la seguridad pública, la confiabilidad, la asequibilidad y el servicio al cliente.
- Organizar a las comunidades que están atendidas de manera insuficiente para garantizar que las personas más afectadas por las decisiones de la CPUC tengan la oportunidad de participar en el proceso de toma de decisiones.

Nuestra estrategia

TURN utiliza a sus equipos de abogados, organizadores comunitarios, analistas y expertos en comunicación para luchar por (lo más ecológico a un menor costo) la energía más renovable y el mejor servicio de banda ancha y telefonía al precio más bajo para los consumidores. Trabajamos en conjunto para:

- ampliar el poder de diversas comunidades populares para que puedan controlar su propio destino. movilizar a las comunidades de bajos ingresos y de color en toda California.
- crear coaliciones que coordinen recursos humanos, financieros y de mensajería estratégicamente, e unir movimientos económicos, ambientales, de consumo y otros movimientos de justicia social relacionados.
- lograr resultados políticos y cambios institucionales que tengan un impacto en las comunidades. luchar y lograr políticas sobre energía renovable y servicios públicos asequibles.
- definir los términos del debate político para impulsar logros futuros. darle forma a narrativas convincentes para los medios de comunicación, la imprenta y las redes sociales.

CAMPAÑA POWER@HOME



Power@Home

TURN—THE UTILITY REFORM NETWORK

Power@Home de TURN es una campaña de investigación, comunicación y acción diseñada para instar a las agencias de salud pública, a los reguladores de servicios públicos y a los funcionarios electos a establecer metas e implementar políticas que solucionen los impactos que genera la inseguridad energética, especialmente los cortes de los servicios en la salud y las viviendas. La campaña está dirigida a los residentes de California que reciben servicios públicos de las IOU reguladas por la CPUC.

En 2016, el servicio público de energía se interrumpió 886,000 veces en las viviendas de California (que representa a cerca de tres millones de personas, la mayoría, niños); un aumento del 50% en comparación con las 547,000 viviendas que tuvieron cortes en 2010.² Los cortes de servicios públicos amenazan de forma desproporcionada la salud de las familias de bajos ingresos, las comunidades de color, las personas para quienes el inglés no es su lengua dominante, así como también a las personas mayores, las que tienen discapacidades físicas o condiciones médicas graves. La pérdida del servicio básico de electricidad o gas ocasiona una gran dificultad, demasiado estrés y riesgos para la salud y la estabilidad de la vivienda.

Para cumplir nuestros objetivos principales de conseguir un servicio público universal para todos los residentes de California, la campaña Power@Home desarrolla **cinco estrategias clave:**

Investigación y recolección de datos. En la campaña se investiga y se elaboran informes sobre el problema de la inseguridad energética y las desconexiones de servicios públicos en todo el estado; incluso se analizan las disparidades de las comunidades de color y las familias que tienen dificultades para llegar a fin de mes. Al calcular la magnitud del problema, destacamos su importancia y supervisamos nuestro progreso hacia conseguir la justicia energética para todas las familias que viven en California.

Organizando y construyendo poder. El conocimiento, el poder popular y el liderazgo de las comunidades que más sufren por la inseguridad energética y los cortes de servicios públicos son fundamentales para que tengamos éxito en nuestra campaña. TURN se asocia con organizaciones populares de todo el estado a fin de movilizar a las comunidades de color y a las familias con dificultades para llegar a fin de mes, y lograr que compartan sus historias y encabecen nuestras actividades de defensa. TURN, estos socios populares y un número cada vez mayor de otros organismos públicos, partes interesadas sin fines de lucro y residentes de California están uniendo fuerzas para garantizar que todos cuenten con energía en sus hogares en California.

Defensa y litigio. Con la campaña, se lucha para aprobar y apoyar la implementación de leyes y regulaciones estatales sobre los servicios públicos para reducir la inseguridad energética y proteger a los residentes de California de los cortes.

Difusión. Concientizar acerca de la preponderancia y los impactos de la inseguridad energética y los cortes de servicios públicos es fundamental para generar un cambio. TURN y nuestros socios comparten historias y datos a través de las redes sociales, columnas de opinión y audiencias públicas.

Proporcionando ayuda a la población de California que está sufriendo. TURN brinda capacitaciones y orientación para proveedores directos de servicios, profesionales de la salud pública y otros defensores de la comunidad a fin de ayudarlos en su trabajo con las comunidades vulnerables y garantizar la seguridad energética para los clientes que enfrentan dificultades.

TURN lanzó la campaña Power@Home en 2016. TURN propuso el proyecto de ley del Senado 598 (Hueso): Ley de Reducción de Cortes de Suministro. Nuestra defensa en conjunto dio como resultado la aprobación del proyecto de ley. Le dio instrucciones a la CPUC para que abriera el Procedimiento de desconexiones a fin de examinar “Nuevas estrategias de desconexión y reconexión para mejorar el acceso a la energía y mantener los costos”. El 11 de junio de 2020, la CPUC votó de forma unánime a favor de una medida en este procedimiento, lo que convirtió a California en el estado líder nacional en protecciones al consumidor en materia de servicios públicos. A continuación, se muestra un resumen breve sobre lo que conseguimos.

Las IOU están obligadas a reducir un 47% las desconexiones en 2024

Ahora, los cortes de servicio están prohibidos en ciertos casos:

- durante condiciones meteorológicas extremas, en las que las temperaturas sean mayores a 100° F o inferiores a 32° F;
- para los clientes que se registran en un plan de pago de 12 meses;
- para los clientes que tengan una solicitud pendiente para el Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP).

Se eliminaron los depósitos y las tarifas:

- para nuevos servicios públicos;
- para la reconexión del servicio luego de un corte.

Nuevas protecciones contra la exigencia de pagar las facturas de un inquilino anterior:

- Las empresas de servicios públicos deben seguir pautas más estrictas al momento de investigar si un cliente tiene que pagar una factura que está a nombre de otro cliente.
- Las empresas de servicios públicos están obligados a brindar el servicio a los consumidores durante las investigaciones de beneficios del servicio.

Protecciones para los clientes contra los cortes de gas:

- Los representantes de campo tienen que asistir a los clientes de gas para que paguen y eviten desconexiones.
- El servicio de gas debe restablecerse dentro de las 24 horas posteriores al pago.
- Mejora en los planes de pago.
- Todos los clientes cumplen los requisitos para obtener un plan de pagos de 12 meses como mínimo si se atrasan en el pago de facturas.
- No se les puede pedir a los clientes que paguen más del 20% del saldo pendiente como el primer pago de un plan de pagos.

¡Y muchos logros más!

- Los enfermeros profesionales (NP) y los asistentes médicos (PA) pueden certificar que los clientes cumplen los requisitos para el programa Medical Baseline.
- Ahora se pueden generar las certificaciones de elegibilidad del programa Medical Baseline de forma electrónica.

- Los clientes con tarifas alternativas de energía de California (CARE) y los que forman parte del programa Familiar de Ayuda con las Tarifas de Electricidad (FERA) pueden ser elegibles para registrarse en el Plan de Gestión de Deudas (AMP).
- Los clientes con CARE pueden ser elegibles para el nuevo programa piloto del Plan de Pago por Porcentaje de Ingresos (PIPP).

CÓMO USAR ESTE MANUAL DE ENTRENAMIENTO

El objetivo de este manual es brindarles a los defensores de la comunidad y los proveedores de servicios de toda California la información y las herramientas necesarias para que ayuden a personas y familias a gestionar los costos de los servicios públicos y evitar cortes de electricidad o gas. En este manual se tratan, principalmente, los derechos de los clientes de las empresas privadas de energía eléctrica y gas. Está dividido en cuatro secciones y distintas subsecciones; todas están enumeradas en el Índice para que pueda encontrarlas rápidamente. **La versión electrónica de este manual les permite a los usuarios hacer clic en un título del índice que los lleva directamente al tema enumerado.**

PARTE I

En esta sección se proporciona una descripción general de cómo se brindan y se regulan los servicios públicos en California, así como un resumen de las partes interesadas clave y las funciones que cumplen. También se presenta el concepto de inseguridad energética, qué es, cómo se calcula, qué impacto tiene en la salud y qué significa para los residentes de California que enfrentan un mercado inmobiliario cada vez más caro y limitado.

PARTE II

Aquí analizamos por qué las facturas de servicios públicos son tan caras. En esta sección se describen los motivos frecuentes para los altos aumentos de las facturas de servicios públicos en California (que varían entre facturas inasequibles y prácticas desleales e ilegales por parte de las empresas de servicios públicos y los propietarios de los bienes inmuebles). En esta sección se proporciona ayuda a los defensores para que entiendan las distintas circunstancias que pueden producir la deuda o los cortes de servicios públicos, y que aprendan a explicar estos desafíos y sus causas raíz.

PARTE III

En la Parte III, identificamos situaciones que podrían abordarse a través del proceso de reclamo del consumidor de la CPUC. En esta sección se proporciona ayuda a los defensores para identificar los reclamos y se brindan recursos y estrategias para resolverlos.

PARTE IV

En esta sección se presentan herramientas y estrategias para ayudar a los clientes a conservar la energía, registrarse en programas de descuentos, acceder a asistencia con las deudas de facturas y servicios públicos, y negociar planes de pagos asequibles.



Parte I

Servicios públicos y inseguridad energética en California

COMPRENDA

- la definición de “inseguridad energética”;
- su impacto en las familias.

APRENDA

- cómo se brindan los servicios públicos;
- la función de la CPUC.

¿Qué es la inseguridad energética?

La inseguridad energética ocurre cuando las necesidades básicas de energía **están fuera del alcance de las familias.**

Las tres partes de la inseguridad energética³

Facturas fuera del alcance. Las familias que tienen dificultades para pagar las facturas de energía caras también afrontan costos inmobiliarios en aumento, lo que les genera limitaciones en servicios públicos, alquiler, alimentos y salud.

Viviendas de mala calidad. Debido al **persistente legado de políticas de discriminación en materia de vivienda**, es más probable que las familias de color de bajos ingresos vivan en casas de calidad inferior con climatización defectuosa y mal aislamiento que no es salubre ni seguro, y genera facturas de servicios públicos más altas.

Desesperación. Las familias están obligadas a tolerar temperaturas peligrosas. Usan alternativas inseguras como métodos de calefacción o iluminación, como estufas o velas, para mantener las facturas de servicios asequibles.



¿SABÍAS QUE?

Edison, SoCal Gas, PG&E y SDG&E realizaron más de **886,000 cortes de suministro en 2016.**

Eso equivale a dejar **todos los hogares** de San Diego y San Francisco a oscuras.

Tal como la vivienda y los alimentos, las facturas de energía son una gran preocupación para las familias de California. Las personas mayores, las familias de bajos ingresos y las personas de color tienen dificultades para pagar las cuentas, incluso con los programas de descuentos de servicios.

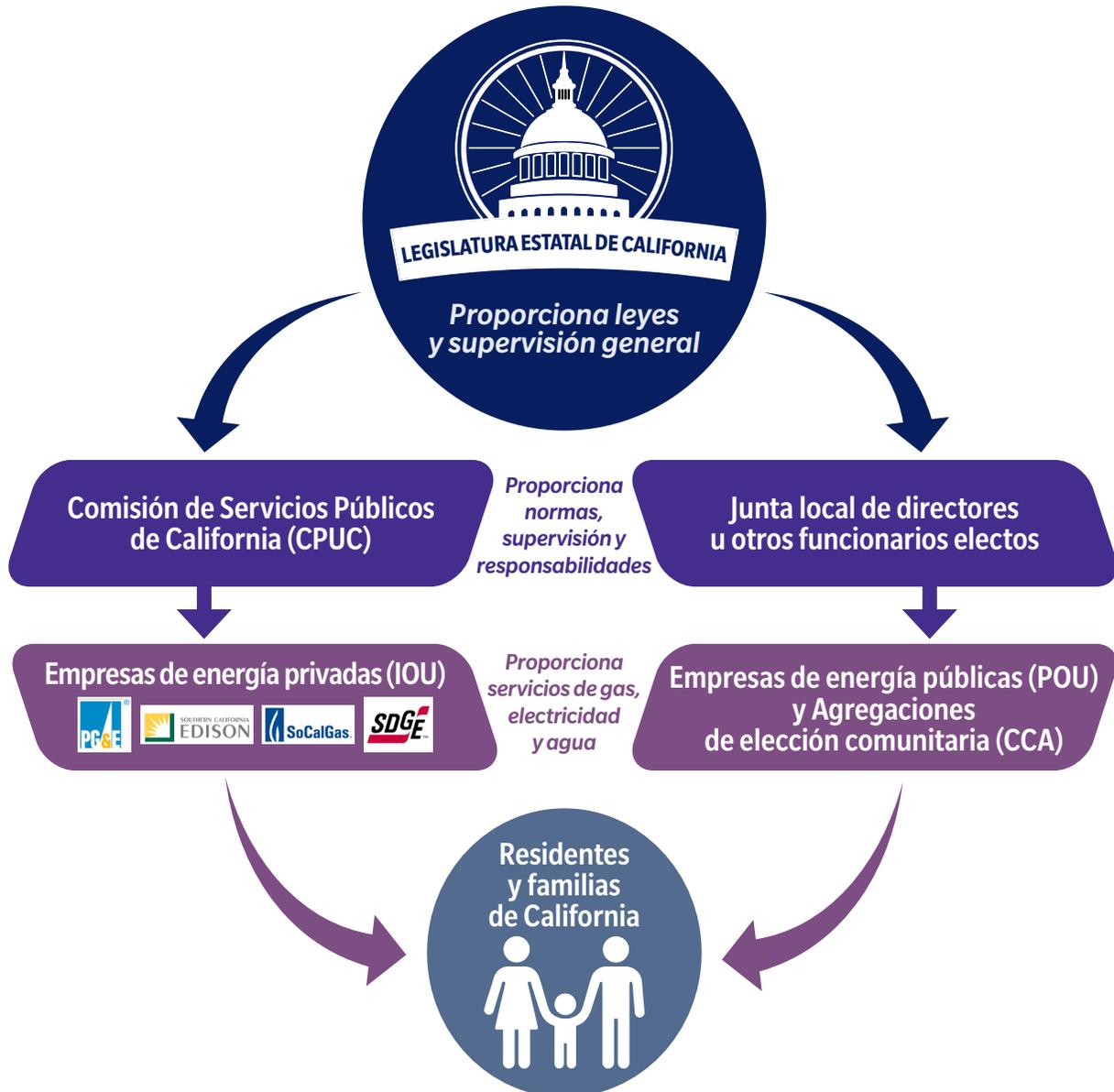


La inseguridad energética amenaza la salud y la seguridad de las familias de bajos ingresos, especialmente, a los niños y las personas médicamente vulnerables. En un estado donde los costos de vivienda ya son altos, la inseguridad energética hace que buscar y mantener un hogar sea aún más complicado.



¿Cómo hace California para brindar servicios públicos y regularlos?

Para brindar un mejor apoyo a los residentes que tienen problemas con los servicios públicos o defender las mejoras en el sistema de servicios públicos actual, es importante comprender a las distintas partes interesadas que están involucradas y sus **funciones en la prestación y la supervisión de servicios públicos**:



Empresas de servicios públicos en California

Hay varias categorías de empresas de energía eléctrica y gas en California. Las empresas de energía privadas o IOU pertenecen a una categoría. Las IOU más grandes de California son Pacific Gas and Electric Company (PG&E), Southern California Edison Company (SCE), Southern California Gas Company (SoCalGas) y San Diego Gas & Electric Company (SDG&E). Estas empresas son privadas y operan para obtener ganancias. Dependen de sus accionistas para generar ganancias, y la CPUC es el organismo que las regula.

En otra categoría se incluyen los servicios públicos municipales o, en términos generales, las empresas de energía públicas o POU, que son propiedad de la sociedad y deberían operar en beneficio de ella. Las autoridades locales son quienes se encargan de controlar las POU y regularlas. Entre ellas, se incluyen el Departamento de Agua y Energía de Los Ángeles (LADWP), el Distrito Municipal de Servicios Públicos de Sacramento (SMUD) y el Distrito de Riego de Modesto (MID). La CPUC no tiene competencia sobre estos servicios públicos. En cambio, están regulados por una junta local de directores o funcionarios locales electos. Debido a esto, es difícil brindar información valiosa que sea relevante para todas las POU. Para presentar un reclamo, los clientes de las POU deben comunicarse con la oficina municipal de servicios públicos, un miembro del concejo local o la oficina de la autoridad local.

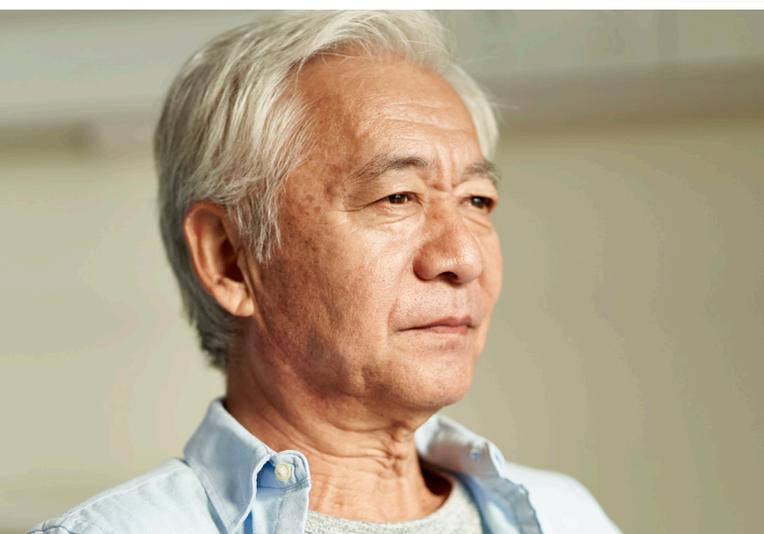
Las Agregaciones de Elección Comunitaria (CCA) son, en cierta forma, similares a las POU, pero no les brindan electricidad a sus clientes. Son entidades gubernamentales locales que generan electricidad o la compran, y usan la infraestructura de las IOU locales para ofrecer su servicio a los clientes. Las CCA están reguladas por juntas designadas.

Las empresas de gas propano (embotellado) y de aceite de calefacción no se consideran empresas de servicios públicos y, por ende, no están reguladas por la CPUC.

La función de la Comisión de Servicios Públicos de California

La CPUC es un organismo estatal que se creó mediante una enmienda constitucional para regular las IOU dentro del estado de California. Se encarga de regular las telecomunicaciones, la electricidad, el gas natural, el agua, el ferrocarril, el tránsito ferroviario y el transporte de pasajeros. Tiene la responsabilidad de garantizar que los clientes de servicios públicos de California obtengan un servicio **seguro y confiable** a un **precio razonable**, así como de protegerlos contra los fraudes y de promover el bienestar de la economía de California.

A la Comisión la conforman cinco miembros, entre los que se incluye el presidente. El gobernador es el encargado de nombrar a los miembros, quienes ejercen el cargo durante períodos escalonados de seis años. Los comisionados son quienes toman decisiones sobre las políticas. Por lo general, se reúnen dos veces al mes para votar los asuntos de la agenda pública. La sede de la CPUC se encuentra en San Francisco y también cuenta con oficinas locales en Los Ángeles y Sacramento. La CPUC organiza audiencias públicas, encuentros y talleres en todo el estado. Debido a que la CPUC regula los servicios públicos en California, los defensores de consumidores tendrán que recurrir a ella para resolver reclamos o lograr cambios positivos en las políticas.



Parte II

Facturas inasequibles y prácticas de facturación desleales

COMPRENDA

- la causa raíz de la crisis actual de asequibilidad de servicios públicos;
- los motivos por los cuales las facturas se vuelven incontrolables (además de las subas constantes).



¿Por qué las facturas de servicios son DESORBITADAS?

- pagos atrasados o no realizados,
- facturas estimadas,
- "cuenta incorrecta",
- facturación retroactiva,
- problemas médicos.

Motivos para el aumento de de servicios públicos

Uno de cada cuatro hogares de California tiene dificultades para pagar las facturas mensuales de energía.¹³ Las tarifas de los servicios públicos de California son las más altas del país y siguen en aumento. A veces, las IOU se involucran en prácticas de facturación injustas que hacen que las facturas sean incontrolables. Estas prácticas se pueden combatir mediante el procedimiento de denuncia. En la Parte II se habla sobre los motivos más frecuentes (además de las tarifas altas) que pueden hacer que las facturas de los clientes se disparen.

Pagos Atrasados o no realizados

Muchos clientes de servicios públicos creen que pueden pagarlos luego de la fecha de vencimiento que aparece en la factura o que pueden hacer pagos parciales para ponerse al día. También es normal que creen que, siempre y cuando paguen algo, no es necesario contactar a la empresa de servicios y que los pagos parciales bastarán para mantener activo el servicio. Algunas empresas les permiten a los clientes mantener grandes saldos en las facturas de varios meses al mismo tiempo, en particular, a los clientes que tienen problemas de salud. Esto puede generar una deuda alta e inasequible de servicios públicos.

Sin embargo, a medida que los saldos se acumulan, es probable que se envíe un aviso de corte al cliente para solicitarle que pague el saldo total de la deuda vencida. Por desesperación, muchas personas aceptarán un plan de pagos inasequible, y se continuarán generando cargas económicas para una persona que sigue sin poder pagar la factura. Si un cliente incumple (o interrumpe) muchos planes de pagos porque acepta planes que no puede costear o porque su situación financiera continúa deteriorándose, la empresa puede dejar de ofrecerle acuerdos alternativos de pago.

Todo pago efectuado luego de la fecha de vencimiento que aparece en la factura se considera morosidad y se puede enviar un aviso de corte si no se cancela la factura completa.

Facturas estimadas

Hay varios motivos por los cuales una empresa de servicios puede estimar la factura de un cliente. En algunos casos, esto puede generar facturas caras.

Medidores analógicos: si un cliente cuenta con un medidor analógico, este se lee de forma manual un mes y se estima al mes siguiente. En algunos casos, puede que el medidor no se lea por dos o tres meses. El consumo estimado del cliente se basa en los datos de su historial de consumo. Si la factura estimada es superior o inferior al consumo real, se corregirá la próxima vez que un técnico lea el medidor. Si hay modificaciones en la factura estimada, el cliente puede acabar con un crédito o con una factura más cara por el monto correcto.

Además, los clientes que eligen conservar los medidores analógicos porque no desean uno inteligente deben pagar tarifas de exclusión voluntaria. Si no se paga esta tarifa, se genera un saldo pendiente en la factura. La empresa puede cortar el servicio al cliente que no pague esta tarifa. Con respecto a PG&E, SCE, SoCal Gas y SDG&E, los clientes sin CARE deben pagar una tarifa única de \$75 y \$10 mensuales por tres años. Los clientes con CARE pagan una tarifa única de \$10 y \$5 mensuales por tres años.

Importante: Los clientes de SoCal Gas que también sean clientes de SCE deben pagar esta tarifa dos veces si renuncian de forma voluntaria a la instalación de medidores inteligentes porque obtienen gas de SoCal Gas y electricidad de SCE.

Acceso al medidor: si la empresa no puede leer el medidor porque no se encuentra en un sitio accesible o el cliente se niega a permitir que el técnico lo lea, se estimará el consumo según el historial del cliente en ese domicilio o el consumo de clientes similares en esa área.

Medidor defectuoso: la empresa también puede estimar la factura del cliente si el medidor no transmite los datos de consumo de forma precisa o si está defectuoso. Esto aplica para el medidor analógico o inteligente que la empresa de servicios públicos crea que no esté funcionando de forma correcta.

Siempre compruebe si la factura se estimó. Esta información se encuentra en el estado de cuenta mensual. Puede reclamar la estimación de una factura si mira la comparación de consumo que se encuentra en ellas. Puede probar que hubo un error, en especial, si la factura es extraordinariamente alta. Esto se explica en profundidad en la sección sobre facturación retroactiva y errores del medidor. El punto principal es que la empresa puede facturarle retroactivamente al cliente los montos no incluidos en una “factura estimada” de cualquier período si la causa de la estimación fue que el medidor no estaba en un sitio accesible u otra causa “bajo el control del cliente”. **La empresa solo puede facturar tres meses de forma retroactiva por un error del medidor u otros problemas del servicio.**

Cuenta incorrecta

Es bastante habitual hablar con clientes que tienen facturas caras por los siguientes motivos:

- Se mudaron y recibieron la factura de una dirección anterior.
- Se les cobra la factura de un compañero de casa en la dirección actual o de una anterior.
- Se les pidió o se los obligó a cancelar la factura sin pagar del inquilino o propietario anterior cuando se mudaron a un nuevo domicilio.

Facturas de una dirección anterior: cuando un cliente contrata un servicio nuevo o lo restablece en una dirección distinta, podrían pedirle que pague las facturas pendientes antes de que se dé de alta el servicio. O bien, la primera factura puede también reflejar estos cargos. La empresa de servicios públicos tiene el derecho de exigir el pago de los saldos pendientes de toda persona que haya hecho uso de la energía y sea mayor de 18 años.

Pago de la factura de un compañero de casa o del titular de la cuenta: aunque solo una persona firma la solicitud del servicio y recibe la factura a su nombre, todos los adultos mayores de 18 años que viven en la misma dirección son responsables de la factura. Por ejemplo, tres personas se mudan y contratan los servicios a nombre de una. Los otros compañeros son responsables de los costos de la electricidad y del gas durante el tiempo que vivan allí o durante el período en que hagan uso de la energía. Los otros inquilinos pueden ser responsables de la factura impaga, aunque el titular de la cuenta se haya mudado.

Factura de otro inquilino: a una persona o familia que se muda a un nuevo domicilio no pueden cobrarle la factura del inquilino anterior si no vivían juntos en esa dirección. Las empresas de servicios públicos suelen cobrarles a los nuevos inquilinos los saldos vencidos de los anteriores si sospechan que ya estaban viviendo allí y hacían uso del servicio en esa dirección. **Los clientes que nunca vivieron en esa dirección ni hicieron uso de los servicios de electricidad o gas no son responsables de las facturas.**

Para demostrar que no vivía en ese lugar, el nuevo inquilino puede mostrar una prueba que tenga su dirección anterior, como una factura de servicios a su nombre, la licencia de conducir, los documentos de registro electoral, la tarjeta de beneficios para veteranos, los documentos del Servicio de Impuestos Internos (IRS) o las revisiones de la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) o de discapacidad.

Desafortunadamente, enviar el contrato de alquiler anterior no siempre es suficiente, y se necesitarán otros documentos para demostrar cuál era el domicilio anterior de una persona.

Factura del propietario del inmueble: es común escuchar que los clientes cuentan que los amenazan con cortes de servicio porque el propietario del inmueble o el banco que lo posee no paga las facturas. Cuando los acreedores ejecutan hipotecas en California, las empresas de servicios públicos les exigen el pago a aquellos que están a su alcance. También es habitual que los propietarios que no les pueden cobrar a los inquilinos anteriores les pidan a los nuevos que paguen dichas facturas como una condición para mudarse al domicilio. **Los clientes que nunca vivieron en esa dirección ni hicieron uso de los servicios de electricidad o gas no son responsables de las facturas.**

Facturación retroactiva

La facturación retroactiva es la práctica que llevan a cabo las empresas de servicios públicos para cobrar retroactivamente los importes que no se facturaron por los errores de facturación y de medición. Los errores de facturación son las lecturas incorrectas de medidores, los errores administrativos, los cálculos de facturación incorrectos, el factor de facturación diaria incorrecto, el envío de una factura estimada cuando el motivo de estimación está bajo el control de la empresa, no enviar la factura, entre otros. Si a un cliente residencial se le cobra de menos por un error de facturación o del medidor, la empresa puede cobrarle el monto que no se facturó **por hasta tres meses**.

Por ejemplo, a un cliente se le puede cobrar de menos por semanas, meses o, incluso, años sin que lo sepa. En general, esto lo descubre cuando recibe una factura retroactiva por un monto mucho más alto que el normal, y le piden que pague dentro de cierto plazo o le cortarán el servicio.

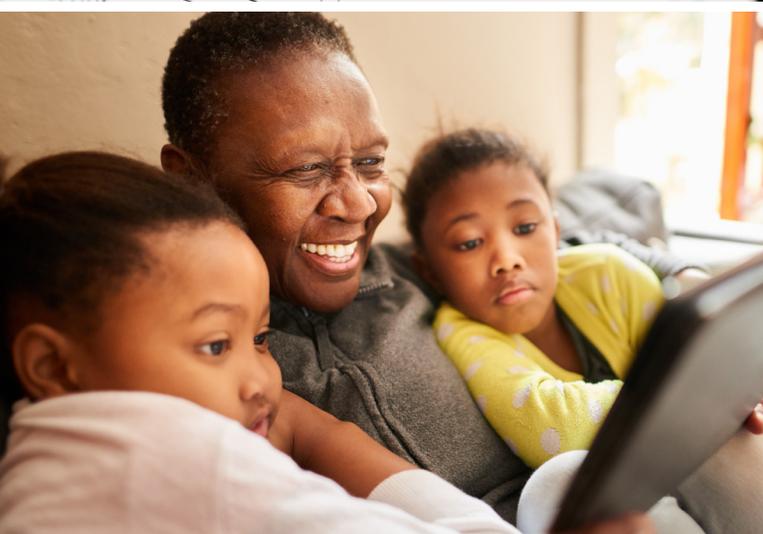
Lamentablemente, las empresas de servicios públicos no siempre le avisan al consumidor que le están cobrando de forma retroactiva. El cliente puede simplemente ver un aumento inexplicable en el estado de cuenta y no entender por qué. Afortunadamente, en la mayoría de los casos, las denuncias por facturación retroactiva se resuelven a favor del cliente. Cuánto tendrá que pagar el cliente depende de si es un “error de facturación”, un “error del medidor” o un “consumo no autorizado”. Las diferencias son importantes:

- Si al cliente se le cobra de más por un error de facturación, tendrá derecho a un reembolso por hasta tres años de cobros excesivos.
- Un error del medidor puede estar relacionado con medidores que no registran o lo hacen de manera incorrecta, lo que puede generar que sean lentos y le cobren menos al cliente residencial. Un medidor “rápido” también se considera un error del medidor. En esos casos, el cliente tendrá derecho a un reembolso por hasta tres años de cobros excesivos.
- El consumo no autorizado puede tratarse, por ejemplo, de una conexión o una reconexión no autorizada de un medidor luego de que la empresa lo haya desconectado. Usar un medidor eléctrico no autorizado, permitir que amigos o vecinos usen las tomas de corriente o dañar u alterar el medidor para que no haga registros correctos también pueden clasificarse como conexiones no autorizadas. Si a un cliente se le cobra de menos y tiene un consumo no autorizado, la empresa puede cobrarle el período completo de dicho consumo. También puede intentar recuperar los cargos del consumo no autorizado de toda persona que haya hecho uso de dicho consumo, sin importar si era titular de la cuenta o cliente registrado en el domicilio durante el período del problema.

Problemas médicos

Generalmente, los hogares en los que hay miembros vulnerables desde el punto de vista médico tienen más riesgo de recibir facturas más altas. Esto puede deberse al uso de un equipo médico que requiere mucho consumo energético o porque tienen mayor necesidad de mantener los hogares calefaccionados o frescos. Por ejemplo, cuando las familias tienen un bebé recién nacido, su consumo de energía a menudo aumenta un 33%.¹⁴ Los equipos médicos, como los concentradores de oxígeno, las sillas de ruedas eléctricas y las máquinas de hemodiálisis para asistencia domiciliar, pueden aumentar de forma significativa las facturas de electricidad.¹⁵ Los adultos mayores y otros miembros vulnerables de la familia pueden necesitar el aire acondicionado para evitar los golpes de calor, en especial, durante los días calurosos. Para los clientes con ingresos fijos, los aumentos de energía debido al consumo de equipos médicos pueden ser catastróficos. Estas son algunas de las formas en que los problemas médicos pueden tener un impacto en la asequibilidad de las familias en California.





Parte III

¿Cómo puede ayudar?

APRENDA

- cómo ayudar a los clientes a mantener las facturas bajas;
- cómo solucionar problemas de servicios públicos;
- a informar a los clientes sobre sus derechos.

Por lo general, cuando una persona busca la ayuda de un defensor, ya agotó todas las opciones y se está quedando sin tiempo. Si está intentando evitar un corte, es posible que deba intervenir de inmediato para ayudar al cliente durante el procedimiento de denuncia e informarse sobre los recursos disponibles.

En esta sección se reúne todo lo que necesita para poder determinar si la persona tiene una denuncia viable que pueda presentarse ante la empresa de servicios públicos y la CPUC, o si el cliente no entiende lo que ocurrió para llegar a esa situación.

¿Cómo puedo responder ante las denuncias de cortes de suministro?

Una empresa de servicios públicos, como PG&E, SCE, SoCalGas y SDG&E, **puede cortar el servicio o enviar un aviso de corte si el cliente:**

- no paga la factura;
- no cumple el acuerdo de pagos;
- realiza el pago mediante un cheque con fondos insuficientes.

Si el cliente no pagó la factura y recibió un aviso de corte, revise las últimas facturas con él y hágale estas preguntas:

- ¿Se retrasó en el pago? ¿Tiene falta de pagos? ¿No pagó la factura completa?
- ¿Cree que le cobraron de más?
- ¿La factura incluye la deuda o el consumo de períodos de facturación anteriores?
- ¿Se mudó hace poco?
- ¿La empresa de servicios públicos le pide que pague la factura de otra persona?
- ¿Tiene un medidor inteligente? Si la respuesta es negativa, ¿se hizo una estimación de la factura? ¿Se leyó el medidor?
- En el hogar, ¿alguien usa equipos médicos o tiene una enfermedad que requiera de un consumo energético mayor?

El procedimiento de denuncia

La CPUC cuenta con protecciones al consumidor para ayudar a prevenir los cortes. Las denuncias informales son un procedimiento que debe utilizarse cuando se violan los derechos de un cliente según las pautas y normas que establece la CPUC. El procedimiento en sí no comienza hasta que entreviste al denunciante. También tendrá que documentar la denuncia. Para hacer esto, deberá pedirle al cliente que le muestre algunas de las facturas u otra documentación que haya recibido por parte de la empresa de servicios públicos a fin de entender la situación. Una vez que haya recibido tanta información como sea posible, puede comenzar el procedimiento de denuncia.

Primero tendrá que seguir estos pasos:

Identifique el problema de la denuncia. Una denuncia se da cuando una persona acude a usted con un problema específico e identificable. A veces, cuando las tarifas aumentan, el cliente tiene dificultades para pagar. Aunque el cliente desee realizar un reclamo por esto,

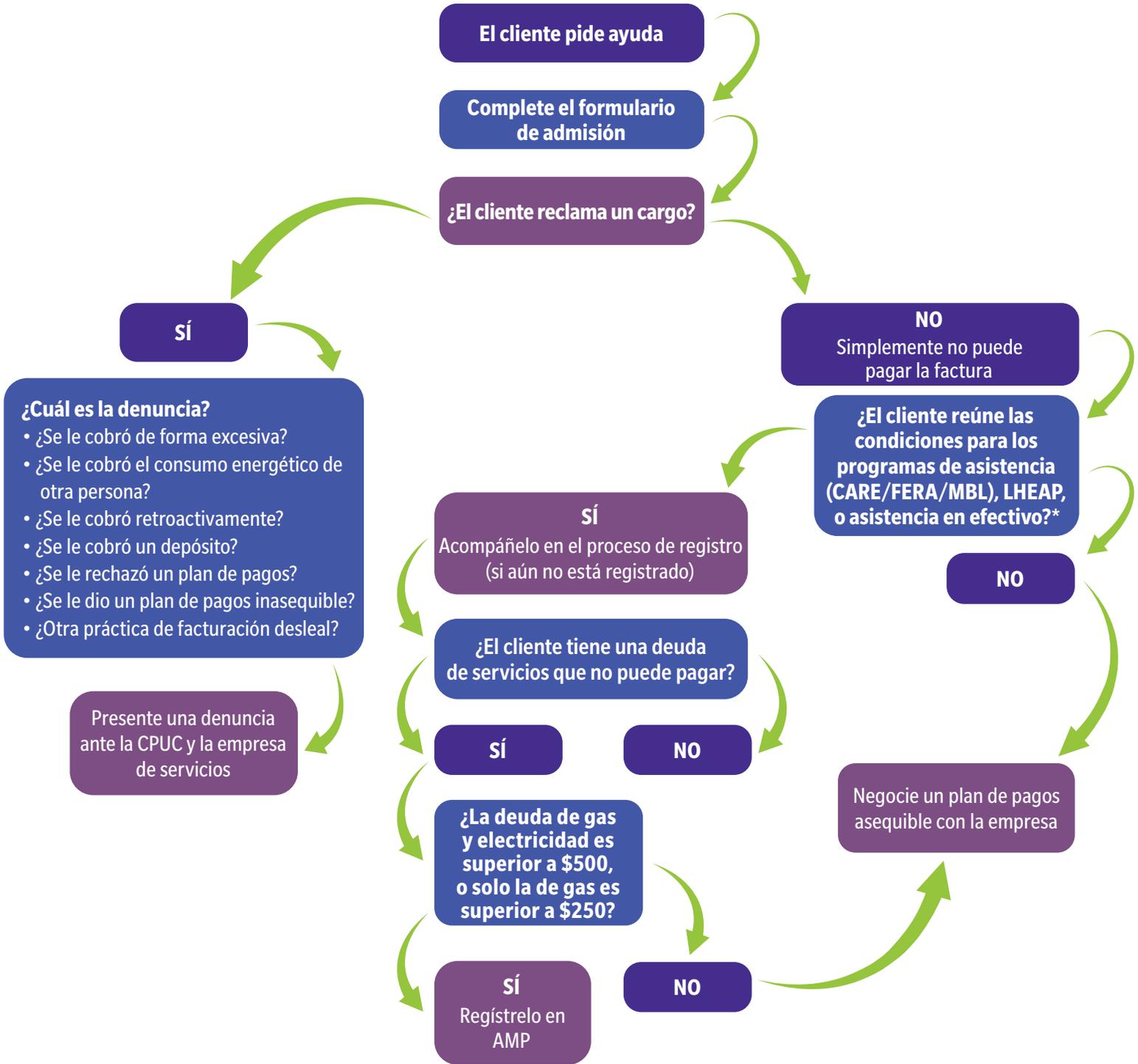
esta situación no constituye una denuncia viable que pueda presentarse ante la empresa de servicios públicos o la CPUC. El defensor primero tiene que determinar si el cliente simplemente necesita entender mejor la factura, si precisa ayuda para identificar estrategias de asistencia económica o si es una situación que la empresa puede solucionar. Siempre puede recomendarle al cliente los programas que pueden ayudarlo a pagar las facturas. (Véase la sección de Programas y recursos de ayuda al cliente).

Puede usar el [Formulario de admisión de cortes de suministro](#) que se encuentra en la página web de TURN para asegurarse de que cuenta con toda la información pertinente.

Será de gran ayuda obtener copias de las facturas más recientes, pero, si la situación es particularmente difícil, necesitará más facturas de las fechas en que ocurrió el problema. También puede ayudar al cliente a configurar una cuenta en línea para poder acceder a las facturas y recopilar la información necesaria para identificar y solucionar la denuncia. Si no puede acceder a las facturas, llame a la empresa de servicios públicos, y el representante de atención al cliente puede revisar la factura del consumidor con usted, especialmente, si el cliente está por sufrir un corte. Sin embargo, tendrá que completar el formulario de autorización de servicios públicos. Puede encontrarlo en las páginas web de las empresas de servicios públicos.



El procedimiento de denuncia: una guía paso a paso



* Recuerde completar el formulario de autorización para poder llamar a la empresa de servicios públicos en nombre del cliente.

Cuestionario de denuncias

- 1** **INFORMACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA**
Nombre, dirección, números de teléfono, número de cuenta, empresa de servicios públicos
- 2** **ESTADO**
¿El cliente tiene el servicio cortado? ¿Recibió un aviso de desconexión? ¿Reúne las condiciones para CARE? ¿FERA? ¿Medical Baseline? ¿LIHEAP?
- 3** **MONTO ADEUDADO**
¿Durante qué período se acumuló el monto? ¿Hubo aumentos atípicos o sin explicación en las facturas mensuales? ¿Hubo otra práctica de facturación desleal?
- 4** **POR QUÉ EL MONTO ESTAN ALTO**
¿El cliente solo pagó lo que pudo?
¿El cliente consume energía con fines médicos?
¿Al cliente le cobraron la factura del inquilino anterior?
¿Al cliente le cobraron la factura del propietario?
¿Se estimó la factura?
¿Hubo un error de facturación?
¿Hubo un error del medidor o de otro equipo?
¿No puede pagar?
- 5** **GESTIÓN DE DEUDA Y PLANES DE PAGO**
¿El cliente reúne las condiciones para AMP?
¿Se le dio un plan de pagos inasequible?
¿La empresa rechazó el plan de pagos?

¿Cuándo es una denuncia?

El defensor tiene que entrevistar al cliente, revisar las facturas y averiguar si el cliente tiene un problema específico e identificable:

- ¿El cliente intentó negociar infructuosamente con la empresa de servicios públicos?
- ¿El cliente se registró en un plan de pagos inasequible?
- ¿La empresa de servicios públicos rechazó el plan de pagos del cliente?
- ¿El cliente quedó excluido del programa de CARE debido al consumo alto?
- ¿El cliente quedó excluido del programa de CARE porque no volvió a acreditarse?
- ¿El cliente tendría que estar registrado en CARE, FERA o Medical Baseline, pero la empresa de servicios públicos perdió su solicitud o no la recibió?
- ¿El cliente encontró un error en la factura?

¿Cuándo no es una denuncia?

A veces, una persona cree que tiene una denuncia, pero el problema se debe a la falta de información o conocimiento. Luego de hablar con la persona y revisar la factura, puede encontrar estos problemas:

- Hubo un incremento de tarifas reciente, lo que significa que las facturas del cliente aumentaron porque le cobrarán más por los servicios de electricidad o gas.
- La estructura de tarifas cambió, por ejemplo, de una estructura escalonada a una con tarifas según las horas de consumo (TOU).
- Perdió el descuento de CARE porque no volvió a acreditar su elegibilidad.
- Perdió el descuento de CARE porque consumía demasiada energía, y la empresa de servicios públicos lo identificó como “usuario de alto consumo”.
- Perdió el programa Medical Baseline porque no volvió a acreditarse.
- Pensó que tenía un plan de pagos porque pagaba lo que podía todos los meses.
- No entendía cómo leer la factura.

Cómo reclamar una factura

Una vez que haya determinado que es una denuncia viable, **puede reclamar la factura:**



LLAME A LA EMPRESA

- 1) Hable con el supervisor o gerente.
- 2) Comuníquese que desea reclamar el último monto adeudado.
- 3) Dígame que quiere presentar una denuncia.



CONTINÚE PAGANDO

Pague el saldo de todos los meses hasta que se resuelva el conflicto.



PRESENTE UNA DENUNCIA ANTE LA CPUC

Si no puede solucionar el asunto con la empresa, presente una denuncia ante la CPUC.

Antes de llamar a la empresa de servicios públicos en nombre del cliente, es posible que deba completar un formulario de autorización y enviarlo por fax o correo electrónico. El formulario le notifica a la empresa que tiene autorización para hablar en nombre del cliente. Puede encontrar copias de los formularios de autorización en las páginas web de las empresas.

Próximos pasos:

Llame a la empresa de servicios públicos e intente llegar a un acuerdo de pagos asequibles. Todos los clientes tienen derecho a un plan de pagos de 12 meses. No hay nada que prohíba que los representantes de servicio al cliente les den a los clientes planes de pagos de más de 12 meses; sin embargo, el cliente o su defensor tendrá que solicitar los planes de pago que tengan una duración mayor a 12 meses y negociarlos. Si el cliente tiene un buen historial de pagos con la empresa, utilícelo como ventaja. No se le puede pedir al cliente que pague más del 20% de la última factura vencida como el primer pago de un plan de pagos. Por último, asegúrese de que el **cliente comprenda que tiene que pagar la factura de servicios públicos mensual, además del pago del monto acordado.**

Recuerde: los clientes nunca deben aceptar un plan de pagos que no pueden costear.

Cómo puede proteger al consumidor

La empresa de servicios públicos **no puede cortar** el servicio a un cliente por falta de pago **sin notificárselo antes**.

PG&E, Edison, SoCalGas, y SDG&E deben enviar un aviso de suspensión 15 días antes (que puede combinarse con la factura normal del cliente) seguido de otro aviso con 48 horas de anticipación, **y la empresa de servicios públicos debe intentar comunicarse con el cliente por teléfono o en persona al menos 24 horas antes de la desconexión.**



**¡CONOZCA SUS
DERECHOS!**

LAS EMPRESAS ESTÁN OBLIGADAS A:

- ☞ notificar a los clientes antes de que se corte el servicio.
- ☞ darles una explicación a los clientes acerca del corte y brindarles opciones para prevenirlo.
- ☞ evitar hacer cortes por falta de pago los sábados, domingos o feriados oficiales.
- ☞ evitar las desconexiones en las viviendas de clientes que cuentan con Medical Baseline o soporte vital sin la visita previa de un representante de la empresa.

¿Qué NO debería pagar el cliente?

Es posible que algunos clientes no sean responsables del pago de una factura cara que hayan recibido de su empresa de servicios públicos. Compruebe si alguna de las siguientes situaciones se aplica a la persona a la que está ayudando:

- ◇ **Le cobraron más de tres meses de forma retroactiva.**
- ◇ **Lo obligaron a pagar la factura de otra persona.**
- ◇ **Le pidieron que pague un depósito.**

Si se da alguna de estas circunstancias, pídale al cliente que se comunique inmediatamente con la empresa de servicios públicos para reclamar la factura.

No espere a recibir un aviso de corte de suministro antes de comunicarse con la CPUC para reclamar una factura.

Notifique a la empresa de servicios públicos y a la CPUC lo antes posible para proteger al cliente. Si el cliente quiere reclamar la factura, debe presentar una denuncia ante la Oficina de Asuntos del Consumidor de la CPUC y ante la empresa de servicios públicos.

También es posible que tenga que depositar el importe reclamado en una cuenta de la CPUC para mantener el servicio. Todas las facturas recibidas después de la presentación de la denuncia (menos el importe reclamado) deben pagarse a tiempo.

Evitar un corte de suministro durante un reclamo de facturación

No seguir los procedimientos adecuados a la hora de reclamar una factura puede dar lugar a un corte del suministro. Si un cliente de un servicio público dice que su factura es incorrecta, dígame que la revise con un representante del servicio de atención al cliente. Solicite hablar con un gerente o supervisor si es necesario. Si eso falla, haga que el cliente presente inmediatamente una denuncia ante la CPUC. **Lo mejor es llamar a la CPUC al 1.800.649.7570 en lugar de presentar una denuncia por escrito.** Si el cliente presenta una denuncia en los cinco días siguientes a la recepción de la factura reclamada, no será posible cortar la electricidad hasta que la CPUC haya emitido una resolución y se haya cerrado el caso. Sin embargo, incluso si transcurren más de cinco días, apelar a la empresa de servicios públicos o a la CPUC para intentar llegar a un acuerdo puede permitir que el cliente gane algo de tiempo.

Aconseje al cliente que NO espere a recibir un aviso de corte de suministro para comunicarse con la CPUC a fin de reclamar su factura. El cliente debe notificar a la empresa de servicios públicos lo antes posible la intención de reclamar su factura y motivos por lo que lo hace a fin de protegerse.

Asegúrese de que el cliente entienda que todas las facturas que reciba después de las reclamadas deben pagarse en su totalidad (menos el importe reclamado) y a tiempo.

Cómo presentar una denuncia directamente ante la CPUC:

PRESENTACIÓN EN LÍNEA:

appsssl.cpuc.ca.gov/cpucapplication/

LÍNEA DIRECTA DE LA CPUC:

1-800-649-7570

ESCRÍBALE A LA CPUC:

CPUC, Oficina de Asuntos del Consumidor
505 Van Ness Avenue
San Francisco, CA 94102-3298

Incluya esta información en su denuncia:

- 1) Nombre del cliente
- 2) Dirección del servicio
- 3) Dirección postal
- 4) Nombre de la empresa de servicios públicos
- 5) Número de cuenta de la empresa
- 6) Breve resumen de la denuncia
- 7) Copias de las facturas reclamadas
- 8) Copias de cualquier otro documento

Reglas o políticas importantes que necesitas conocer

Conocer las tarifas (o las normas) puede ser muy útil a la hora de ayudar a un cliente en caso de corte de suministro. Las tarifas de PG&E, Edison, SoCal Gas and SDG&E están disponibles en los sitios web de las empresas. Entre las normas más comunes que deberá conocer cuando ayude a una persona con un corte de suministro, se incluyen:

- la solicitud de servicio,
- el establecimiento y restablecimiento del crédito,
- la emisión y el pago de facturas,
- las facturas reclamadas,
- el restablecimiento del servicio,
- las modificaciones en facturas por errores de facturación.

Acceda a las siguientes páginas web y haga clic en Tarifas de electricidad o de gas en:

Pacific Gas and Electric: [pge.com/tariffs](https://www.pge.com/tariffs)

Southern California Edison: [sce.com](https://www.sce.com)

SoCal Gas: [tariff.socalgas.com/regulatory/tariffs/tariffs-rules.shtml](https://www.tariff.socalgas.com/regulatory/tariffs/tariffs-rules.shtml)

San Diego Gas and Electric:

Normas con respecto al gas: [regarchive.sdge.com/tm2/ssi/inc_gas_rules.html](https://www.regarchive.sdge.com/tm2/ssi/inc_gas_rules.html)

Normas con respecto a la electricidad: [tariff.sdge.com/tm2/ssi/inc_gas_rules.html](https://www.tariff.sdge.com/tm2/ssi/inc_gas_rules.html)



Parte IV

Programas y recursos de ayuda al cliente

APRENDA

- cuáles son los programas de asistencia disponibles;
- cómo ayudar a mantener las luces encendidas.

Programas y recursos de ayuda al cliente

A veces, la causa de una factura cara o de una deuda de servicios públicos no tiene que ver con un problema de facturación desleal, sino que es simplemente el resultado de los elevados costos de los servicios públicos y de la incapacidad de una familia para hacer frente a sus gastos. En estos casos, es posible que los clientes no puedan reclamar los cargos ni presentar una denuncia viable ante la empresa de servicios públicos o ante la CPUC. Eso no significa que no puedan reclamar. En esta sección presentamos varias fuentes de ayuda para reducir las facturas de energía y pagarlas. Hay una serie de programas de descuentos, asistencia en efectivo y otras ayudas gestionados por las empresas de servicios públicos, así como programas respaldados por el Gobierno estatal y federal. Todos los clientes tienen derecho a algún tipo de ayuda.

En el diagrama de flujo que figura a continuación se describe este proceso más amplio de ayuda a los clientes.



En esta sección, se ofrecen numerosos recursos con los que se puede ayudar a los clientes de servicios públicos a evitar los cortes de suministro. Estos incluyen información sobre:

- descuentos en las facturas de servicios públicos,
- asistencia en efectivo,
- eficiencia energética y otras formas de ahorrar dinero,
- condonación de la deuda,
- apoyo comunitario,
- planes de pago.

Descuentos en las facturas de servicios públicos

Los programas de utilidad pública están disponibles para los clientes que cumplen determinados límites de ingresos. Los clientes que cumplan los requisitos pueden recibir descuentos en su servicio local de telefonía, gas natural, electricidad y algunos servicios

* Los programas de servicios públicos NO toman en cuenta el estado migratorio ni afectan el proceso de naturalización.

** Algunos proveedores de LIHEAP excluyen a ciertos clientes según su estado migratorio porque el programa se financia con fondos federales. Algunos proveedores de LIHEAP encontraron los modos de evitarlo. Comuníquese con su proveedor local de servicios para obtener más información.

de agua. Dado que los límites de ingresos cambian cada año, es posible que, si un cliente no cumplió los requisitos el año anterior, los pueda cumplir este año. A continuación, se describen los programas disponibles para los clientes de servicios públicos de energía con bajos ingresos, así como Medical Baseline, que está disponible para cualquier cliente que cumpla los requisitos independientemente de sus ingresos.

*NOTA: El estado migratorio es irrelevante para CARE, FERA y Medical Baseline. Las empresas de servicios públicos administran estos programas. Los clientes que cumplan los requisitos no deben tener miedo de inscribirse en programas administrados por empresas de servicios públicos. Estos programas no pueden afectar al proceso de naturalización y no se consideran parte de la regla de la carga pública. Los datos de los clientes registrados nunca se comparten con los organismos federales. Los programas que administra el Gobierno federal, como el LIHEAP, **pueden incluir requisitos de estado migratorio.***

TODOS los clientes de servicios públicos que cumplan los requisitos de ingresos pueden acceder a CARE y FERA

CARE: Tarifas Alternativas de Energía de California

CARE ofrece un descuento del 20% en la factura de gas natural y uno del 30% al 35% en la de electricidad. Esto supone un ahorro de cientos de dólares al año. Los clientes elegibles son aquellos cuyos ingresos familiares totales son iguales o inferiores a los límites de ingresos que se indican a continuación. Los límites de ingresos se actualizan todos los años en el mes de junio.

PAUTAS DE INGRESOS DE CARE*

Cantidad de integrantes del hogar	Límite máximo de ingresos para obtener los beneficios
1-2	\$34,480
3	\$43,920
4	\$53,000
5	\$62,808
6	\$71,160
7	\$80,240
8	\$89,320
Cada persona adicional	\$9,080

* Antes de la deducción de impuestos y en vigencia hasta el 31 de mayo de 2022.

Para ver información actualizada sobre la elegibilidad según los ingresos, diríjase a:

cpuc.ca.gov/industries-and-topics/electrical-energy/electric-costs/care-fera-program.

Los clientes también pueden acceder a CARE si están inscritos en programas de asistencia pública, como Medicaid o Medi-Cal; Programa Especial de Alimentos Suplementarios para Mujeres, Bebés y Niños (WIC); Familias Saludables A & B; Programa Nacional de Almuerzo Escolar (NSL), Cupones para Alimentos/CalFresh/SNAP; Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP); Elegibilidad por ingresos para Head Start (solo tribus); Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI); Asistencia General de la Oficina de Asuntos Indígenas y el Programa de Oportunidad de Trabajo y Responsabilidad con los Niños de California (CalWORKs)/Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF) o Asistencia Temporal para Familias Necesitadas de las Tribus.

Los clientes pueden encontrar la solicitud de CARE en la página web de su empresa de servicios públicos o pueden llamar a la empresa para solicitarla. Los clientes de Southern California Gas y Southern California Edison deben presentar solicitudes individuales para cada empresa de servicios públicos.

FERA: Programa Familiar de ayuda con las Tarifas de Electricidad

Los clientes que participan en el programa FERA reciben un descuento del 18% en sus tarifas de electricidad. Las familias cuales los ingresos conjuntos superan ligeramente la elegibilidad para CARE pueden acceder a descuentos del programa FERA.

PG&E, Southern California Edison y SDG&E solo tienen una solicitud para los programas CARE y FERA. Cualquier cliente que solicite CARE se examina automáticamente para determinar si puede acceder al FERA.

Los descuentos del FERA solo están disponibles para hogares con tres miembros o más, y el descuento solo se aplica a la electricidad, no al gas.

A continuación, se indican los límites de ingresos (antes de los impuestos). Los límites de ingresos se actualizan todos los años en el mes de junio.

PAUTAS DE INGRESOS DE FERA*

Cantidad de integrantes del hogar	El 250% de los lineamientos federales de pobreza (FERA)
1-2	No reúne las condiciones
3	\$54,900
4	\$66,250
5	\$77,600
6	\$88,950
7	\$100,300
8	\$111,650
Cada persona adicional	De \$9,080 a \$11,350

* Antes de la deducción de impuestos y en vigencia hasta el 31 de mayo de 2022.

Para ver información actualizada sobre la elegibilidad según los ingresos, diríjase a:

cpuc.ca.gov/industries-and-topics/electrical-energy/electric-costs/care-fera-program.



Programa Medical Baseline

El programa Medical Baseline ayuda a las personas que padecen condiciones médicas graves o que tienen equipos médicos que aumentan los costos de sus servicios públicos. Los clientes que reúnen los requisitos para acceder a Medical Baseline pueden obtener más gas y electricidad a las tarifas más bajas (o básicas). Esto ayuda a reducir los costos de energía para los clientes elegibles, independientemente de sus ingresos familiares.

El programa Medical Baseline proporciona una mayor cantidad de gas natural y electricidad facturada, a la tarifa más baja, a los clientes que dependen de equipos de soporte vital o que padecen enfermedades potencialmente mortales o tienen el sistema inmunitario debilitado.

Los “equipos de soporte vital” son aquellos que utilizan medios mecánicos o artificiales para mantener, restablecer o suplir una función vital, o equipos mecánicos de los que se depende para la movilidad tanto dentro como fuera de los edificios.

Cualquier cliente, o quien resida en el hogar del cliente, que necesite refrigeración o calefacción adicional para evitar el deterioro de su salud puede acceder a Medical Baseline.

Cuando una persona tiene acceso a Medical Baseline, cuenta con soporte vital o certifica a la empresa de servicios públicos que padece una enfermedad o afección grave que puede poner en peligro su vida, la empresa de servicios públicos está obligada a:

- hacer una visita en persona unos días antes de que se produzca el corte de suministro o en el momento de la desconexión por falta de pago.
- avisar a los clientes con más antelación sobre un corte programado (por ejemplo, “cortes de energía por seguridad pública” [PSPS] o por el mantenimiento programado de los equipos).
- proporcionar gas natural o electricidad adicional a la tarifa más baja.
- garantizar que a los clientes con enfermedades potencialmente mortales comprobadas no se les corte el servicio y reciban ayuda adicional.

Medical Baseline no es un programa de comprobación de recursos y está a disposición de todas las personas con una enfermedad que cumplan los requisitos, independientemente de sus ingresos.



Descuentos en las facturas mensuales

Todos los clientes de un plan de tarifas escalonado reciben cada mes una “asignación inicial” estándar (para obtener más información, consulte la sección Estructuras tarifarias). La asignación inicial es una cantidad fija de electricidad y gas natural que cubre las necesidades básicas y se cobra a la tarifa más baja. Los clientes de Medical Baseline obtienen otra asignación inicial de aproximadamente 500 kilovatios-hora de electricidad o 25 termias de gas a la tarifa más baja todos los meses. Esto puede ayudar a reducir los costos de energía.

Si más de un miembro de la unidad familiar padece una enfermedad que reúne los requisitos, el cliente puede tener derecho a más de una asignación inicial de Medical Baseline. Si la asignación inicial estándar de Medical Baseline no cumple con las necesidades médicas del hogar, los clientes pueden solicitar una adicional.

Los descuentos de Medical Baseline se suman a los descuentos de los programas CARE y FERA que ya pueden recibir los hogares con dificultades para hacer frente a sus gastos.

Más medidas de protección contra la desconexión por falta de pago

Los clientes inscritos en el programa Medical Baseline que reúnan otros requisitos por dificultades tienen derecho a recibir medidas de protección especiales contra la desconexión. Estas protecciones se encuentran en el artículo 779.3 del Código de Servicios Públicos de California y se aplican cuando el cliente no puede pagar la factura a tiempo y está dispuesto a suscribirse a un plan de pago de 12 meses por el importe adeudado.

Para poder acceder, el cliente también debe cumplir uno de los siguientes criterios:

1. El cliente o un miembro de su unidad familiar recibe cuidados paliativos en su domicilio.
2. El cliente o un miembro de su unidad familiar depende de un equipo de soporte vital.
3. El cliente o un miembro de su unidad familiar padece una enfermedad o afección potencialmente mortal, y un médico matriculado, una persona autorizada en virtud de la Ley de Iniciativa Osteopática, un asistente médico o enfermero profesional certifica que el servicio de gas o electricidad es médicamente necesario para mantener la vida de la persona o evitar el deterioro de su estado de salud.

¿Quién califica para acceder a los beneficios de Medical Baseline?

Podrá acceder a este programa cualquier residente permanente del hogar que tenga una condición médica calificada o necesite un equipo médico calificado. Medical Baseline se basa únicamente en afecciones médicas y en el uso de dispositivos médicos, no en los ingresos. El titular de la cuenta de servicios públicos debe completar y firmar la solicitud. Se requiere un certificado médico como parte del proceso de elegibilidad, proporcionado por un médico matriculado, una persona autorizada en virtud de la Ley de Iniciativa Osteopática, un asistente médico o un enfermero profesional. Si un miembro de la familia tiene una incapacidad permanente certificada por su médico, tendrá que autocertificar su elegibilidad cada dos años. Si la incapacidad no es permanente, el familiar tendrá que autocertificarse todos los años y necesitará un certificado médico cada dos años.

Dispositivos médicos admisibles

Las personas que utilicen los siguientes productos médicos son elegibles para Medical Baseline:

- mascarillas para aerosoles,
- bombas de perfusión,
- monitores de apnea,
- almohadillas de presión,
- máquinas de hemodiálisis,
- compresores,
- máquinas de diálisis renal,
- estimuladores nerviosos eléctricos,
- máquinas de aspiración,
- sillas de ruedas eléctricas,
- máquinas de ventilación nasal con presión positiva intermitente (IPPB),
- pulmones de acero,
- nebulizadores electrostáticos,
- respiradores,
- nebulizadores ultrasónicos,
- concentradores de oxígeno.

Condiciones médicas admisibles

Los clientes también pueden acceder a Medical Baseline si necesitan calefacción o refrigeración de forma permanente debido a afecciones como estas:

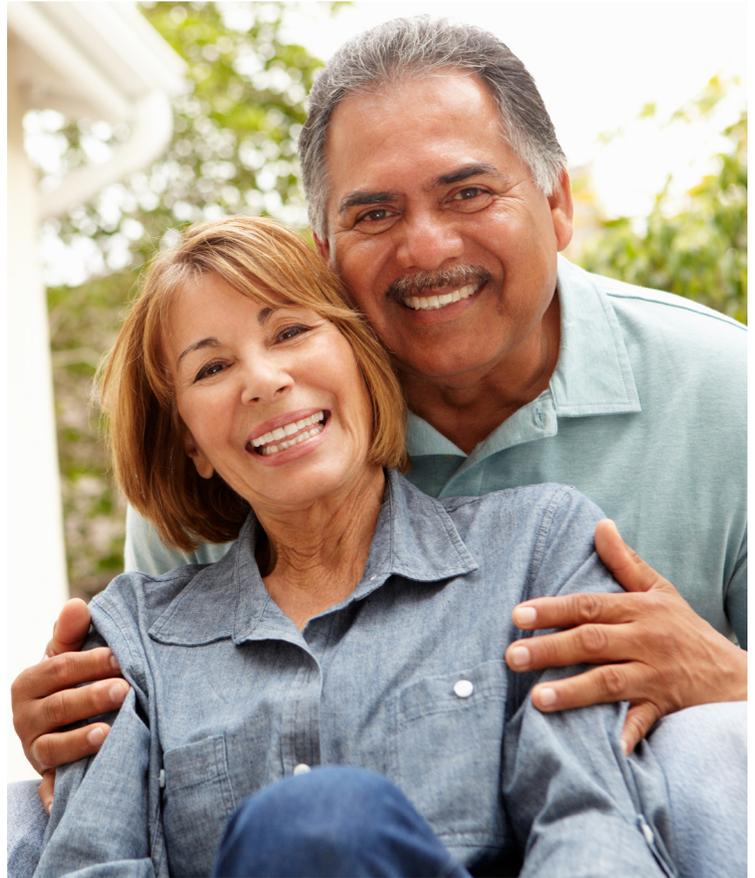
- Paraplejía: parálisis de la mitad inferior del cuerpo, incluidas ambas piernas.
- Tetraplejía: parálisis de los brazos y las piernas.
- Hemiplejía: parálisis total o parcial de un lado del cuerpo.
- Esclerosis múltiple: enfermedad del sistema nervioso que provoca la pérdida gradual del control muscular.
- Esclerodermia: enfermedad autoinmune, reumática y crónica que afecta al organismo y endurece el tejido conjuntivo.
- Un sistema inmunológico debilitado.
- Una enfermedad potencialmente mortal.

También se conceden asignaciones iniciales de Medical Baseline a personas con cualquier otra condición para la que sea médicamente necesaria una calefacción o refrigeración adicional a fin de mantener la vida de la persona o evitar el deterioro de su salud.

Otras condiciones que cumplen con los requisitos

El tercer criterio para acceder a Medical Baseline es menos específico: cualquier persona que, por razones médicas, necesite calefacción o refrigeración adicional para mantener su vida o evitar el deterioro de una enfermedad también puede acceder a Medical Baseline. Este es el criterio que más se pasa por alto para poder acceder a Medical Baseline, ya que no existe una lista predefinida de afecciones que califican automáticamente. Hay que recordarles a los proveedores de servicios médicos las pautas del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades sobre enfermedades crónicas cuyos tratamientos requieren una calefacción o refrigeración adecuadas.

- cardiopatías,
- trastornos mentales,
- depresión,
- insomnio,
- mala circulación sanguínea,
- obesidad,
- adultos mayores (más de 65 años),
- bebés y niños pequeños.



Notificación a clientes vulnerables y a terceros

Los hogares en los que una o más personas hayan certificado que padecen una enfermedad o afección grave **que podría poner en peligro su vida** si se les desconecta el servicio de electricidad o gas por falta de pago también recibirán una visita en persona de un representante de la empresa de servicios públicos antes de la desconexión. Un representante enviará un aviso dentro de las 48 horas previas o en el momento de la desconexión por falta de pago. Los clientes que deseen autocertificarse deben llamar a su empresa de servicios públicos para obtener una solicitud.

Los clientes vulnerables que no reúnan los requisitos para acceder a Medical Baseline, pero tengan necesidades médicas especiales pueden registrarse como clientes vulnerables en su empresa de servicios públicos.

Las prácticas de las empresas de servicios públicos varían con respecto a las opciones de pago. Si el cliente no puede pagar la factura y todo lo demás falla, la empresa puede desconectar el servicio. Es importante obtener toda la información posible del cliente para elaborar el mejor

plan de intervención posible.

La notificación a terceros puede permitir que amigos y familiares se respalden mutuamente en caso de que no se paguen las facturas de los servicios públicos por enfermedad, dificultades u otros problemas. Con la notificación a terceros, se notificará a un tercero designado cuando la persona vinculada reciba un aviso de mora por una factura sin pagar. Este servicio puede ser especialmente importante para los clientes de edad avanzada o con capacidad reducida, que podrían no responder a los avisos, aunque dispongan de fondos para pagar la factura.

El tercero designado no es responsable de pagar la factura, pero esto permite que amigos y familiares se ayuden y se respalden mutuamente. Comuníquese con la empresa de servicios públicos a fin de obtener más información sobre cómo inscribirse para este servicio.

AMP: Plan de Gestión de Deudas

El Plan de Gestión de Deudas, o AMP, es un nuevo programa que las empresas de servicios públicos pusieron en marcha en 2021. Es una herramienta importante que puede ayudar a los clientes a librarse de las deudas de los servicios públicos.

El AMP es un programa que dura un año (12 meses). Una vez que el cliente se inscriba, se le condonará una duodécima parte de su deuda de servicios públicos cada vez que pague el total de una factura vigente a tiempo.



Ejemplo: supongamos que una clienta llamada Ana debe \$1,200 en deudas atrasadas. Llamó a su empresa de servicios públicos y le ofrecieron un Plan de Gestión de Deudas. Ella accedió y se inscribió en el AMP. Ahora ya no tiene que pagar la factura atrasada de \$1,200. Cada vez que pague el total de su factura vigente a tiempo, la empresa de servicios le condonará \$100, o una duodécima parte, de los \$1,200 que le debe. Si se mantiene al corriente de sus facturas durante 12 meses, quedará completamente libre de deudas si paga diez facturas o más a tiempo.

¿Quién puede acceder al AMP?

- Los clientes de los programas CARE y FERA son elegibles para el AMP.
- El cliente debe haber tenido servicio con la IOU durante al menos seis meses.
- El cliente debe haber efectuado al menos un pago a tiempo en los últimos 24 meses.
- Los clientes de servicios de electricidad tienen que deber \$500 o más.
- Los clientes que reciben servicios de electricidad por parte de PG&E, Southern California Edison o SDG&E tienen que deber al menos \$500 para acceder al AMP.
- Los clientes de servicios de gas tienen que deber \$250 o más.
- La deuda debe ser de 90 días como mínimo.

Algunos datos más sobre el AMP

- El AMP condonará un máximo de \$8,000 a cada cliente por programa AMP de 12 meses.
- Cualquier deuda superior a \$8,000 puede pagarse mediante un plan de pagos una vez

transcurridos los 12 meses del AMP.

- Si el cliente ya tiene un plan de pagos, puede pasarse al AMP.
- Los clientes pueden inscribirse por teléfono o en línea.
- Los clientes pueden incumplir hasta dos pagos **no consecutivos** si compensan la falta de pago en la fecha de vencimiento de la siguiente factura.

Ejemplo: una clienta llamada Ana, nuestra clienta hipotética del ejemplo anterior, se registra en el AMP en el mes de enero. Paga sus facturas de enero, febrero y marzo íntegramente y a tiempo. En abril no puede pagar la factura. Siempre que pague la factura de abril y la de mayo antes de la fecha de vencimiento de esta última, podrá seguir en el AMP. Sin embargo, si no puede pagar la factura de abril y la de mayo, la empresa de servicios públicos la eliminará del AMP.

No hay impacto en la deuda condonada si un cliente se da de baja antes de los 12 pagos a tiempo.

Ejemplo: Ana se inscribió en el AMP en enero, pagó el total de su factura a tiempo en enero, febrero y marzo, pero no lo hizo en abril y mayo. Aún le condonarían \$300 (tres doceavas partes o una cuarta parte) de su deuda porque realizó tres pagos a tiempo antes de que la eliminaran del AMP. También puede suscribirse a un plan de pagos de 12 meses para evitar el corte de suministro, incluso después de haber sido eliminada del AMP.

- Si el cliente del AMP recibe una ayuda LIHEAP, debe aplicarse a las facturas mensuales, no a los pagos atrasados.
- Los participantes del AMP que abandonen el programa pueden volver a inscribirse tras un período de espera de 12 meses que comienza el mes en que abandonaron el programa, siempre y cuando sigan reuniendo los requisitos.
- Los clientes de los programas CARE o FERA que completen el programa con éxito podrán inscribirse de nuevo luego de 12 meses si siguen siendo elegibles.
- Los clientes del AMP pueden solicitar un plan de pagos nivelado. En un plan de pagos nivelado, se le cobra al cliente un monto promedio todos los meses para que la factura sea más previsible. Estos planes incluyen un “ajuste” cada seis meses, en el que el cliente recibe un abono por consumir menos energía de la que se le facturó o se le factura más energía si consumió más de la media.
- Si el cliente deja de cumplir los requisitos para acceder al CARE en algún momento durante los 12 meses que está en el AMP, puede permanecer en el AMP hasta que concluyan los 12 meses.

Planes de pago

Los planes de pago son una herramienta importante para todos los clientes de servicios públicos que puedan tener dificultades para pagar sus facturas mensuales de energía. Todos los clientes son elegibles para un plan de pagos de 12 meses. Sin embargo, si un plan de pagos de 12 meses no es asequible para el cliente, no hay ninguna norma que diga que la empresa de servicios públicos no puede darle más de 12 meses para pagar. Nunca debe permitir que su cliente acepte un plan de pagos que no le resulte asequible.

Al momento de pedir un plan de pagos, tenga en cuenta la siguiente información:

- Los pagos deben ser asequibles.
- El pago no incluye los cargos actuales, que también deben abonarse. Solo cubre los gastos

vencidos.

- La empresa de servicios públicos puede negarse a hablar con un defensor si el cliente no está presente.
- Un plan de pagos razonable debe permitirle al cliente seguir recibiendo el servicio mientras paga su saldo pendiente.
- No se le puede pedir al cliente que pague más del 20% de su saldo pendiente como el pago inicial de su plan de pagos.
- Si el cliente no efectúa los pagos negociados, se podrá exigir la totalidad del importe adeudado de inmediato, y el servicio podrá darse por finalizado si no se abona.
- Asegúrese de decirle al cliente que avise a la empresa de servicios públicos si alguien de su familia corre graves riesgos de salud o de seguridad en caso de desconexión del servicio.
- Los clientes de Medical Baseline tienen derecho a un plan de pago de un mínimo de 12 meses. La empresa de servicios públicos no puede desconectarles el servicio por retrasarse en el pago de las facturas si aceptan un plan de pago.
- Los clientes deben solicitar el plan de pago o iniciar la solicitud para acceder a él.
- No tenga miedo de pedir un plan de pago a un plazo más largo (por ejemplo, 18 o 24 meses), sobre todo si es lo que el cliente puede pagar.



Asegúrese de que el cliente reciba los descuentos tarifarios u otras ayudas a las que tenga derecho, como los descuentos de CARE o FERA, la asignación inicial de Medical Baseline o de otros programas. Si el cliente cumple los requisitos para acceder al AMP, deberá inscribirse primero en este programa. Luego, si se lo elimina del AMP, o si el AMP no condona el total de su deuda (es decir, cualquier deuda superior a \$8,000), entonces podrá solicitar un plan de pago después del AMP. La empresa de servicios públicos puede y debe proponer un calendario de pagos que tenga en cuenta la situación financiera individual del cliente y su historial de pagos.

Si el cliente tiene dificultades para llegar a un acuerdo con la empresa de servicios públicos, comuníquese con la CPUC al 1.800.649.7570.

Una vez presentada la denuncia ante la empresa de servicios públicos y la CPUC, esta última notificará a la empresa, que dispondrá de diez días para responder. Si el cliente ya recibió un aviso de corte de suministro, llame a la CPUC para obtener una respuesta más rápida de la empresa de servicios públicos. Si se presenta una denuncia por escrito, la respuesta puede tardar entre cuatro y seis semanas. Si un cliente recibe un aviso de corte de suministro, llame a la línea directa de la CPUC al 800-649-7570. No espere a presentar una denuncia en línea.

El cliente debe seguir pagando sus facturas vigentes. La presentación de una denuncia ante la CPUC no exime al cliente de la responsabilidad de pagar los cargos vigentes en facturas posteriores.

Si se produce un cambio de circunstancias (pérdida de trabajo, enfermedad, etc.), dígame al cliente que llame inmediatamente a la empresa de servicios públicos para ver si puede revisar su plan de pago o solicitar una prórroga del pago de ese mes. Si la empresa no quiere colaborar, el

cliente debe presentar una denuncia ante la CPUC.

Protección de servicios públicos para inquilinos

En el artículo 777 del Código de Servicios Públicos se les otorga a los inquilinos de viviendas la facultad de convertirse en clientes de una empresa de servicios públicos si el propietario no paga la factura de servicios o si la propiedad es embargada. En este se especifica que, si uno o más de los ocupantes de la vivienda están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos posteriores en la cuenta a satisfacción de la empresa de servicios públicos, la empresa de electricidad, gas, calefacción o agua está obligada a poner el servicio a disposición de los ocupantes de la vivienda. El inquilino puede solicitar un nuevo servicio y no se le debe exigir que pague el saldo pendiente del propietario.

La ley también exige que los avisos en virtud de este estatuto se faciliten en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita y coreano.

ESAP: Programa de Asistencia para el Ahorro de Energía

El Programa de Asistencia para el Ahorro de Energía (ESAP) proporciona servicios de climatización gratuitos a hogares de bajos ingresos que cumplen las pautas de ingresos del programa CARE. Entre los servicios que se proporcionan se incluyen: aislamiento del ático, refrigeradores y calderas energéticamente eficientes, burletes, calafateo, cabezales de ducha de bajo caudal, fundas para calentadores de agua, reparaciones de puertas y cerramientos de

PAUTAS DE INGRESOS DE ESAP*

Cantidad de integrantes del hogar	Límite máximo de ingresos para obtener los beneficios
1-2	\$34,840
3	\$43,920
4	\$53,000
5	\$62,080
6	\$71,160
7	\$78,240
8	\$89,320
Cada persona adicional	\$9,080

* Antes de la deducción de impuestos y en vigencia hasta el 31 de mayo de 2022.

Para ver información actualizada sobre la elegibilidad según los ingresos, dirijase a: cpuc.ca.gov/esap/.



edificios que reducen la infiltración de aire, y muchos otros. Los servicios pueden variar según la empresa, la zona geográfica y la zona climática.

Asistencia en efectivo: ayuda y recursos del Gobierno para clientes de IOU

Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP o HEAP)

El Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP o HEAP) es un programa financiado con fondos federales que proporciona ayuda económica a los hogares que reúnen los requisitos necesarios para compensar los costos de calefacción o de refrigeración de las viviendas. Dado que lo administra el Gobierno federal, es posible que se les exija a los beneficiarios que proporcionen un número de seguridad social. El LIHEAP ayuda a mantener a las familias seguras y sanas a través de iniciativas que asisten a los grupos familiares con los gastos de energía. Proporciona ayuda financiada con fondos federales para gestionar los costos asociados con:

- facturas de energía del hogar,
- crisis energéticas (como desconexiones),
- climatización y pequeñas reparaciones relacionadas con la energía.

El LIHEAP está administrado por el Departamento de Servicios Comunitarios y Desarrollo de California (CSD). Para obtener más información, llame al **1-866-675-6623**.

Para encontrar una oficina en su comunidad, visite: csd.ca.gov/Pages/LIHEAPProgram.aspx

El Programa de Asistencia de Climatización (WAP) proporciona servicios gratuitos de climatización para mejorar la eficiencia energética de las viviendas, incluido el aislamiento del ático, burletes, pequeñas reparaciones de la vivienda y medidas de conservación de la energía relacionadas.

Para obtener más información, llame al: **1-866-675-6623**
o visite: csd.ca.gov/Pages/Assistance-HomeEnergyEfficiency.aspx

Para conocer las pautas de elegibilidad según los ingresos:
csd.ca.gov/Pages/DOE-Income-Eligibility.aspx

Cada IOU administra un programa de asistencia para sus clientes. Estos programas ofrecen asistencia financiera a los clientes dentro de su territorio de servicio en casos particulares.

Programa REACH de PG&E

El programa de Asistencia Energética a través de Ayuda Comunitaria (REACH) de PG&E ayuda a los clientes de la empresa a pagar la energía durante una crisis. REACH proporciona un crédito de energía de hasta \$300 según la última factura adeudada (el apoyo en crédito para la energía queda sujeto a la disponibilidad de fondos). Una organización sin fines de lucro dirige el programa REACH desde 170 oficinas en el norte y el centro de California.

IMPORTANTE: la asistencia de REACH solo está disponible dentro de un período de 12 meses, y los clientes deben reunir las condiciones para el programa.

Los siguientes son datos de cómo un cliente puede reunir las condiciones para el programa:

- El cliente debe tener una cuenta residencial de la empresa de servicios a nombre de un adulto que viva en esa casa.
- El cliente no debe haber recibido asistencia REACH en los últimos 12 meses.
- Los ingresos del cliente no deben exceder las pautas de ingresos de REACH, que, en la actualidad, se encuentran un 200% por encima de los lineamientos federales de pobreza. Se utilizan las mismas pautas que para el programa CARE. Revíselas en la página del programa CARE.
- El cliente tiene que haber recibido un aviso de desconexión 15 días o 48 horas antes.

NOTA: Esta lista no es exhaustiva y queda sujeta a modificaciones periódicas. El programa REACH establece todas las pautas.

Para registrarse, diríjase a una agencia en su condado o comuníquese con el programa **REACH** al **1-800-933-9677**.

Fondo Neighbor-to-Neighbor de SDG&E

El Fondo Neighbor-to-Neighbor proporciona asistencia de pago a los clientes que tienen problemas financieros temporales.

Para registrarse, comuníquese con **211 San Diego** para que lo remitan directamente a las agencias participantes **y marque el 211**.

211 San Diego es un centro de información y recursos que conecta a las personas con servicios mediante una base de datos indexada en línea y un servicio telefónico gratuitos y disponibles las 24 horas del día, todos los días de la semana.

O visite:

bit.ly/SDGEBillAssist

utilitybillassistance.com/html/san_diego_gas_and_electric_nei.html

Fondo de Asistencia de Southern California Edison Energy

El Fondo de Asistencia Energética (EAF) es la organización benéfica y sin fines de lucro de SCE que ofrece asistencia directa de pago a aquellos que lo necesitan, entre ellos, los adultos con ingresos fijos, las familias de jóvenes con hijos y los veteranos.

El EAF se dedica a proporcionar apoyo crítico a quienes más lo necesitan. En colaboración con United Way of Greater Los Angeles, SCE provee pagos de facturas únicos de hasta \$100 durante 12 meses.

Para reunir las condiciones, la factura de SCE debe estar a nombre del beneficiario, y la dirección que figura en la factura debe ser su domicilio principal. Los clientes también tienen que cumplir con ciertas pautas de ingresos.

Para obtener más información, comuníquese con una de las agencias comunitarias participantes.

Fondo de Asistencia de Southern California Gas

Si su cliente tiene problemas para pagar la factura de gas durante el invierno, el Fondo de Asistencia para el Pago del Gas (GAF) puede otorgarle un subsidio único por el valor de la factura del servicio que no exceda los \$100.00.

El GAF es un trabajo en conjunto entre SoCalGas y United Way of Greater Los Angeles. Trabajan con organizaciones sin fines de lucro asociadas para administrar el programa en todo el territorio en que SoCal Gas brinda el servicio.

A fin de calificar para el GAF, el cliente tiene que cumplir los siguientes requisitos:

- La factura de gas debe estar a nombre de la persona que solicita la asistencia.
- La dirección de la factura tiene que ser el domicilio principal del solicitante.
- No se puede solicitar un monto mayor al límite máximo del subsidio durante el año del programa.
- El solicitante debe cumplir las mismas pautas de ingresos que para CARE.

Para obtener más información sobre este programa, llame a estos números:





Inglés: **1-877-238-0092**
Español: **1-800-342-4545**
Otros idiomas: **1-888-427-1345**

Consejos para disminuir el monto de las facturas

En TURN, sabemos que la climatización, la eficiencia y la conservación energética son importantes para proteger el medioambiente y pueden ayudar a los clientes a mantener sus facturas controladas. A continuación, se enumeran algunos consejos para conservar energía.

General

- El calentador de agua es tercer aparato que más energía consume en su hogar. Intente bajarlo a 120° F.
- Configurar el termostato del aire acondicionado en 5° más, le ahorrará un 10% en los costos de refrigeración. Ponga el termostato entre 75° F y 78° F cuando esté en su casa, y en 85° F cuando esté fuera durante unas horas.
- Regístrese en el programa de ciclos de aire acondicionado de su empresa de servicios.
- Apague todo cuando no lo esté usando: luces, televisores, computadoras. Conecte los dispositivos electrónicos en un enchufe múltiple o en adaptadores individuales que pueda apagar para que el aparato no utilice electricidad cuando esté en modo de suspensión. Se sorprenderá con la diferencia.



Cocina

- Llene la refrigerador con botellas y jarras de agua grandes para mantenerla llena.
- Mientras cocina, mantenga puestas las tapas de las ollas.
- Pase la aspiradora por las bobinas de la heladera al menos cada tres meses. La suciedad que se acumula hace el refrigerador utilice más energía para mantener el contenido refrigerado.



Lavadero

- Lave la ropa con agua fría en vez de usar agua caliente. Los lavarropas consumen un 90% de energía en calentar el agua.
- Asegúrese de que el conducto de ventilación de la secadora esté despejado y limpie el filtro de pelusas luego de cada carga.
- Ponga una toalla limpia y seca en la secadora cada vez que cargue ropa mojada. La toalla absorberá la humedad

y reducirá el tiempo de secado.

- Use un tendedero.

Guiones de muestra

Al comunicarse con una empresa de servicios públicos, es importante destacar la información más relevante que lo ayudará a solucionar la denuncia. También tendrá que completar un formulario de autorización que le informa a la empresa que cuenta con el permiso del cliente para actuar en su nombre. A continuación, hay un guion de ejemplo que puede usar para comunicarse con la empresa por teléfono o correo electrónico.

Guion de ejemplo: corte de suministro y solicitud de un nuevo plan de pagos

Nombre del cliente que es el titular de la cuenta

Número de cuenta

Dirección

Número de teléfono

Tenemos un cliente de PG&E que vive en el condado de Butte, el señor Bill Smith. Él tuvo un ataque cardíaco en enero y, desde entonces, no pudo volver a trabajar. Se está preparando para volver a trabajar y no pudo pagar la factura de PG&E. A fines de abril o principios de mayo, intentó llegar a un acuerdo de pago, pero lo obligaron a suscribirse a un plan de pagos que no podía costear. Como no pudo cancelar el primer pago, le cortaron el suministro.

Ahora debe \$1,100. Recurrió a REACH, a las organizaciones benéficas católicas y a LIHEAP, pero no consiguió los fondos. También tiene un hijo de seis años que se sometió a una cirugía a corazón abierto y necesita el acceso a la electricidad para el tanque de oxígeno. La familia estaba en el programa CARE y solicitó Medical Baseline hace un mes. (Aún no obtuvieron respuestas).



¿Hay alguna posibilidad de que se restablezca el servicio de electricidad y de que la familia pueda acceder a un plan de pagos de 12 meses? La factura mensual oscila entre los \$150 y los \$170. El señor Smith puede pagar \$75, además de la factura mensual.

Guion de ejemplo: corte de suministro por error de facturación retroactiva

Nombre del cliente que es el titular de la cuenta

Número de cuenta

Dirección

Número de teléfono

Estuve trabajando con una consumidora a quien le cobraron retroactivamente el importe de \$1,933.50. Desde el mes pasado ha intentado solucionar este problema con PG&E, pero aún no logra resolverlo. De hecho, hoy recibió un aviso de corte de suministro.

A la familia Smith le instalaron un medidor inteligente en marzo. Las facturas mensuales comenzaron a subir cada vez más. Tenían facturas mensuales de \$12, luego de \$32 y una con un aumento en junio de \$161.64. Todas se pagaron a tiempo. Cuando recibieron la primera factura cara, hablaron con el representante de Servicio al cliente de PG&E, y les dijo que no era un error en la facturación, sino que PG&E estaba “cobrándoles por la electricidad”. La señora Smith reclama esta factura porque, claramente, le están cobrando retroactivamente debido a un error de facturación de PG&E (cobro de menos). Luego de revisar la factura y hablar con la señora Smith, efectivamente, parece que le habían cobrado de menos por un error en la facturación después de la instalación del medidor nuevo.

Al parecer, PG&E no cumple la norma de electricidad nro. 17.1: Modificaciones en facturas por errores de facturación que generan que se le cobre menos al cliente de servicios residenciales. La norma establece que “si se descubre que se cobró de menos el servicio residencial debido a un error de facturación, PG&E puede cobrarle al cliente el monto adeudado durante tres meses”. La señora Smith no tiene inconvenientes para pagar los cargos de electricidad de los últimos tres meses.

¿Podría alguien llamar a la señora Smith y detener el corte programado para hoy?

Obras citadas

- 1 Evergreen Economics, “Evaluación de necesidades de los programas de Asistencia para el Ahorro de Energía y de Tarifas Alternativas de Energía de California”, preparado para la Comisión de Servicios Públicos de California, 16 de diciembre (2013).
- 2 Medida provisional en el Procedimiento de desconexión (reglamentación 18-07-005). Se limitaron las desconexiones a los niveles de 2018. Una prórroga de emergencia en la desconexión de servicios públicos declarada durante la pandemia de la COVID-19 mantuvo las desconexiones por debajo del tope en 2020 y 2021.
- 3 Hernández, Diana. “Comprender la ‘inseguridad energética’ y por qué es importante para la salud”, *Social Science & Medicine* 167 (2016): 1-10.
- 4 Aproximaciones de cinco años (2011 a 2015) según una encuesta de la comunidad estadounidense, los hogares de bajos ingresos incluidos en la tabla B25106 son los que ganan entre \$0 y \$49,999 anuales.
- 5 Encuesta de salud en California de 2014. Los bajos ingresos se definen por debajo del 200% de la línea de pobreza federal.
- 6 Economics, Evergreen. “Evaluación de necesidades de los programas de Asistencia para el Ahorro de Energía y de Tarifas Alternativas de Energía de California”, preparado para la Comisión de Servicios Públicos de California, 16 de diciembre (2013). El porcentaje de clientes de bajos ingresos que se encuentran en un contexto de inseguridad energética se determinó gracias a este informe. Los bajos ingresos se definen por debajo del 200% de la línea de pobreza federal. El número total de clientes se calculó al aplicar este porcentaje al número total de clientes con CARE en las cuatro empresas de servicios públicos privadas en 2016. Es probable que este número total de clientes en contexto de inseguridad energética sea un estimativo conservador porque CARE no cuenta con una tasa de penetración del 100% con clientes elegibles.
- 7 Hernández, Diana. “La inseguridad energética: un marco para comprender la energía, el entorno construido y la salud entre las poblaciones vulnerables en el contexto del cambio climático”, *American Journal of Public Health* 103, nro. 4 (14 de febrero de 2013): e32–34. doi:10.2105/AJPH.2012.301179.
- 8 Hernández, Diana. “La inseguridad energética: un marco para comprender la energía, el entorno construido y la salud entre las poblaciones vulnerables en el contexto del cambio climático”, *American Journal of Public Health* 103, nro. 4 (14 de febrero de 2013): e32–34. doi:10.2105/AJPH.2012.301179.
- 9 Cook, John T., et al. “Un breve indicador de la seguridad energética en los hogares: asociaciones con la seguridad alimentaria, la salud y el desarrollo infantil en las infancias estadounidenses”, *Pediatrics* 122, nro. 4 (octubre de 2008): e867-875. doi:10.1542/peds.2008-0286.; programa Children’s Sentinel Nutrition Assessment (C-SNAP). “Equilibrar los actos: la inseguridad energética en los bebés y niños de color de bajos ingresos aumenta la inseguridad alimentaria y los efectos perjudiciales en la salud”, marzo de 2007. http://www.childrenshealthwatch.org/wp-content/uploads/SEDC_energy_report_2007.pdf.
- 10 Hernández, Diana, et al. “Explorar los caminos energéticos de las viviendas y los hogares hacia el estrés: un estudio de métodos combinados”, *International Journal of Environmental Research and Public Health* 13, nro. 9 (14 de septiembre de 2016): 916. doi:10.3390/ijerph13090916.

- 11 Bhattacharya, Jayanta, et al. “¿Comida o calefacción? Los impactos del clima frío y la nutrición en las familias estadounidenses pobres”, *American Journal of Public Health* 93, nro. 7 (1 de julio de 2003): 1149–54. doi:10.2105/AJPH.93.7.1149.; programa Children’s Sentinel Nutrition Assessment (C-SNAP). “Equilibrar los actos: la inseguridad energética en los bebés y niños de color de bajos ingresos aumenta la inseguridad alimentaria y los efectos perjudiciales en la salud”, marzo de 2007. http://www.childrenshealthwatch.org/wp-content/uploads/SEDC_energy_report_2007.pdf.; Nord, et al. “La variación estacional en la inseguridad alimentaria está asociada con los costos de calefacción y refrigeración entre los estadounidenses mayores de bajos ingresos”, *The Journal of Nutrition* 136, nro. 11 (2006): 2939-2944.
- 12 Ahrens, Marty. “Los incendios domésticos que involucran equipos de cocina”, Asociación Nacional de Protección contra el Fuego, noviembre de 2016. <http://www.nfpa.org/news-and-research/fire-statistics-and-reports/fire-statistics/fire-causes/appliances-and-equipment/cooking-equipment>.
- 13 TURN: The Utility Reform Network. (2018). “Vivir sin energía: los impactos en la salud por los cortes de servicios públicos en California”. http://www.turn.org/wp-content/uploads/2018/05/2018_TURN_Shutoff-Report_FINAL.pdf
- 14 Bairstow, J. (26 de abril de 2019). “Felicitaciones por el bebé... pero no se olvide de pagar la factura de electricidad”, Energy Live News. <https://www.energylivenews.com/2019/04/26/congratulations-on-your-new-baby-but-dont-forget-about-the-energy-bill/>
- 15 Kahn, P.A. et al. (19 de octubre de 2021). “Representación de los patrones de recetas y los costos estimados del uso de concentradores de oxígeno para la terapia con oxígeno domiciliaria en los Estados Unidos”, JAMA Network. <https://jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/fullarticle/2785240>



Si cree que podemos y debemos vivir en una sociedad en la que los servicios de energía, banda ancha y teléfono se consideren derechos básicos para todas las familias, regístrese para unirse a la campaña de TURN, Power@Home, en

TURN.org/Actions



Power@Home
TURN—THE UTILITY REFORM NETWORK

TURN: The Utility Reform Network
TURN.org