

¡Evite que le corten la electricidad o el gas!

Dejar las luces y el calentador prendidos

¿Recibió una nota amenazándolo con que le van a cortar el servicio?

Si es así, usted tiene derechos que le pueden ayudar a evitarlo. La Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, por sus iniciales en inglés) protege al consumidor para ayudarle a evitar desconexiones.

Su empresa de servicios públicos le puede amenazar con cortar el servicio o cortárselo:

- Si no paga la factura.
- Si no responde a los planes de pago que acordó.
- Si paga con un cheque sin fondos.
- Si no paga el depósito que le piden.

Las empresas de servicio públicos están obligadas a enviarle una nota avisándole

La empresa de servicios públicos está obligada a avisarle antes de cortar el servicio.

- Antes de desconectar el servicio por no pagar, las empresas PG&E, Edison, SoCal Gas y SDG&E están obligadas a enviarle una carta avisándole que le cortarán el servicio en 15 días (esta carta podría llegar junto a la factura), y a continuación otro aviso 48 horas antes de tal fecha; también están obligadas a intentar comunicarse con usted por teléfono o en persona.
- Usted también tiene derecho a recibir una explicación de por qué le van a cortar el servicio y las diferentes opciones que tiene para evitarlo, como por ejemplo planes de pago a plazos; también están obligadas a proveerle el número de teléfono de la CPUC
- No le pueden contar el servicio ni un sábado, ni un domingo, ni días feriados, ni ningún día en que las oficinas de la empresa estén cerradas.

Razones para reclamar una factura elevada

Si usted cree que su factura está equivocada piense en lo siguiente:

- ¿Pagó tarde o no pago alguna vez?
- ¿Cree que le han cobrado de más?
- ¿Está incluida en esta factura algún pago atrasado?
- ¿Le están pidiendo pagar la factura de otra persona?
- ¿Le están cobrando un estimado en vez de la cantidad de consumo que aparece en el contador?

Razones para reclamar una factura elevada

If you have a high bill and have gotten a shut off notice:

- Acuerde un plan de pagos: llame cuanto antes a la empresa que le provee el servicio. PG&E, SDG&E, SoCal Gas y SoCal Edison ofrecen planes de pago a plazos para clientes que corren el riesgo de que les corten el servicio. Así pagará de a poquito sin que se lo corten.
CONSEJO: Si ha habido un cambio grande en su vida (pérdida del trabajo, enfermedad, etc.), comuníquese con ellos inmediatamente para revisar su plan de pagos.
- ¡No acepte un plan de pagos que no se pueda permitir! Si cree que no puede cumplir con el plan de pagos que la empresa le ofrece inicialmente, dígaselo y pídale un plan de pago más suave para que le resulte más fácil pagar todo lo que debe. Si accede a un plan de pagos y luego no responde, le estarán reclamando de a una todo el dinero que debe.
- Si al cortar el servicio alguien en su hogar correría el riesgo de morir por razones de salud o seguridad, asegúrese de decírselo inmediatamente a la empresa proveedora de servicio público. En estos casos le ofrecerán planes de pago más flexibles.
- Si siente que la empresa de servicios públicos no le escucha, presente un reclamo con la CPUC.

¿Dónde me pueden ayudar con dinero para pagar la factura?

Llame al “Programa energético de ayuda a familias con bajos ingresos” (LIHEAP, por sus iniciales en inglés) al 1-866-675-6623 y solicite ayuda financiera. Comuníquese con su empresa de servicios públicos y preunte sobre otros servicios de ayuda que le puedan ofrecer.

PG&E	1-800-743-5000
SCE	1-800-655-4555
SDG&E	1-800-411-7343
SoCalGas	1-800-427-2200

Si usted está inscrito en el programa “Medical Baseline”

Si es parte del programa ‘Medical Baseline’ o ‘Life Support’, o si le asegura y demuestra a la empresa que le provee el servicio que tiene una enfermedad o condición médica grave conforma a la cual una desconexión del servicio podría poner en riesgo en su vida, la empresa (PG&E, SCE, SoCalGas, ó SDG&E) le visitará unos días antes o en la misma fecha de la fecha de la desconexión. SDG&E y SoCalGas en particular realizan estas visitas a todas las personas de 62 o más años de edad, y a personas con algún tipo de discapacidad. El cliente puede pagar en el momento de la visita y los métodos de pago varían según la empresa.

SoCalGas en particular enviará (antes de la fecha de desconexión que aparece en la carta) a un representante al hogar de aquellos clientes que le haga saber a la empresa que no puede realizar el pago a tiempo porque está enfermo por avanzada edad o algún tipo de minusvalía. De esta manera el representante puede recibir el pago en persona en la casa del cliente. La empresa también está en su derecho de verificar la enfermedad o discapacidad.

Sea un consumidor informado

Visite TURN www.turn.org y amontes@turn.org



¿Y si ya le han cortado el servicio?

- Llame a la empresa de servicios públicos y trate de acordar un plan de pago a plazos
- Le podrían pedir que pague de a una la mitad de la factura. Trate de negociar un primer pago que se pueda permitir. No se olvide de que esa primera factura tendrá que pagar el primer mes de servicios además de la cantidad atrasada.
- Pídeles que le perdonen el depósito o que le dejen pagarlo a plazos durante varios meses (los clientes de los programas CARE y FERA tienen determinados derechos respecto a los depósitos, los cuales explicamos más adelante)
- Inscribese en los programas CARE o FERA.

Nuevas reglas respecto a los depósitos

Las empresas de servicios públicos pueden solicitar un depósito de cualquier cliente particular a quien le cortaron el servicio en el pasado. A los clientes que no están inscritos en los programas CARE o FERA también les puede pedir pagar un depósito por retrasarse con los pagos. En cualquiera de los dos casos, el depósito se calcula conforme al doble del promedio de una factura mensual. Para los clientes inscritos en los programas CARE y FERA:

- Si el depósito que le piden es de \$150 o menos, le deben ofrecer hasta tres meses para pagarlo
- Si el depósito que le piden es más de \$150, le deben ofrecer hasta seis meses para pagarlo.

Reclame sus derechos

Si no quieren ayudarle está en su derecho de presentar un reclamo con la CPUC en <https://appsssl.cpuc.ca.gov/cpucapplication/> ó llame 1-800-649-7570 para mas información. Es importante que se comunique con la empresa para tratar de resolver el problema antes de presentar el reclamo.