

# Proteger a los clientes de las desconexiones

---

Impulsada por el aumento problemático de las desconexiones de servicios públicos en California, la legislatura estatal aprobó la SB 598 (Hueso) en 2017. Esta importante legislación encargó a la Comisión de Servicios Públicos (CPUC) el desarrollo e implementación de normas y protecciones al cliente que reducirán las desconexiones de energía para los clientes. En junio de 2020, la CPUC lanzó estas nuevas reglas de desconexión que rigen todos los servicios públicos regulados en California.

## Protecciones para todos los clientes

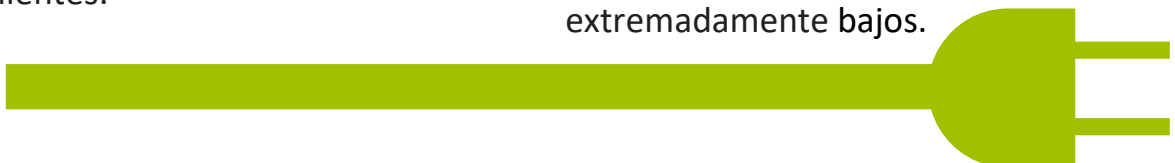
- Las compañías de servicios públicos deben ofrecer planes de pago mínimos de 12 meses.
- Las compañías de servicios públicos no pueden desconectar a los clientes en condiciones climáticas extremas (más de 100 grados o menos de 32 grados).
- Las compañías de servicios públicos deben ofrecer inscribir a los clientes para programas de beneficios como CARE y FERA.
- Las compañías de servicios públicos no pueden desconectar a los clientes con el compromiso LIHEAP pendiente.
- Las compañías de servicios públicos deben crear un sistema de compromiso en línea para ayudar a agilizar el proceso para los clientes que reciben apoyo de LIHEAP.
- Las compañías de servicios públicos no pueden cobrar más del 20% del saldo de una cuenta vencida como pago inicial en facturas vencidas al configurar planes de pago de clientes.

## Clientes de Medical Baseline

- Permite que los profesionales de enfermería y los asistentes médicos certifiquen a los clientes para Medical Baseline.
- Proporciona pequeñas becas a organizaciones específicas basadas en la comunidad para la divulgación de Medical Baseline.
- Permite que los clientes envíen electrónicamente documentos de certificación para Medical Baseline.

## Nuevos programas para familias de bajos ingresos

- Requiere que los servicios públicos creen un programa de manejo de atrasos (AMP, siglas en inglés) para familias de bajos ingresos que llevan los saldos vencidos.
- Requiere que los servicios públicos desarrollen y pilotar un programa de porcentaje de ingresos (PIP, siglas en inglés) para familias de ingresos extremadamente bajos.



## Elimina los depósitos de conexión y de reconexión

- Elimina los depósitos para los clientes al establecer un nuevo servicio.
- Elimina los depósitos para los clientes al restablecer el servicio después de un apagón.

## Tasas de desconexión

- Establece límites de tasa de desconexión para cada una de las compañías de servicios públicos para limitar y reducir las desconexiones generales en todo California.
- Exige que ninguna compañía de servicios públicos pueda tener desconexiones en cualquier código postal más del 30%.
- Requiere que las compañías de servicios públicos reduzcan las tasas de desconexión a más tardar el 1 de enero de 2024.

## Beneficio del servicio

En el pasado, las compañías de servicios públicos facturaban regularmente a los clientes las facturas pendientes del servicio del titular de la cuenta anterior en la misma dirección. Esta práctica de facturación requería que los nuevos inquilinos pagaran la factura de un inquilino anterior o se arriesgaran a no poder establecer el servicio o tener su servicio desactivado. Nuevas reglas establecidas por la CPUC:

- Requieren que las compañías de servicios públicos mantengan el servicio durante una investigación de beneficio continuo del servicio.
- Requieren que las compañías de servicios públicos estandaricen los requisitos de evidencia de los clientes para demostrar que no se beneficiaron del servicio.
- Requieren que las compañías de servicios públicos identifiquen dos provocadores específicos para abrir una investigación.
- Exigen que las compañías de servicios públicos proporcionen la evidencia al cliente utilizada para determinar si se beneficiaron del servicio.

## Conviértase en un consumidor informado

Visite TURN en [www.turn.org](http://www.turn.org) o correo electrónico [cpierre@turn.org](mailto:cpierre@turn.org)

10-15-2020