

¿Problemas con su servicio de gas natural, electricidad, teléfono o agua?

TOME EL CONTROL DE SUS DERECHOS EN SERVICIOS PÚBLICOS

A los consumidores de servicios de DC:
¿Sabía que usted tiene derecho a recibir
servicios públicos seguros, adecuados y
confiables con tarifas justas y razonables?

EN EL DISTRITO DE COLUMBIA, USTED TIENE DERECHOS



Si su servicio va a ser **DESCONECTADO**: Usted tiene derecho a negociar un plan de pago con la compañía de servicios públicos.



Si usted tiene un **PROBLEMA PARA HACER UN PAGO**: Usted tiene a su disposición programas de asistencia para servicios públicos, los cuales le ayudarán a pagar o reducir la cantidad que usted adeuda.



Si usted tiene una **COMPLICACIÓN MÉDICA GRAVE**: Usted tiene el derecho a mantener su servicio y obtener una prórroga para pagar entregando una certificación médica.



Si usted **NO** tiene la **FACTURA DE SERVICIO PÚBLICO A SU NOMBRE**: Usted **NO** es responsable de la cuenta de otra persona, incluso si vive en la misma residencia.



Si tiene problemas para resolver alguna situación **CON UNA COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS**: Usted tiene derecho a obtener el formulario de asistencia de la OPC y la PSC pueda ayudarle.

1133



Prepárese para hablar con un representante de la compañía de servicios públicos:

- **Escriba notas**, incluyendo el día y la hora, el nombre de cada persona con la que hable, su cargo e información de contacto – teléfono, correo electrónico, etc.
- **Haga un seguimiento con una carta o correo electrónico**, asegúrese de escribir todo como lo entendió en su conversación, ya que este es el registro con el que usted confirmará lo que se dijo.
- **Solicite una respuesta** o una copia por escrito de cualquier acuerdo que usted formalice.
- **Obtenga y guarde copias** de todos los documentos, facturas, etc.
- **Continúe con el seguimiento** por teléfono y por escrito si no recibe respuesta de la compañía de servicios públicos.
- **Comuníquese con la OPC** y, si es necesario, con la PSC.

Acerca de las Compañías Proveedoras Tercerizadas (TPS)

Las compañías TPS están registradas y autorizadas por la PSC de DC para prestar servicios de energía competitivos a los consumidores. A estos proveedores se les permite fijar sus tarifas de manera diferente a las compañías de servicios públicos locales tradicionales. Por ejemplo, una compañía TPS puede ofrecerle una tarifa introductoria baja que puede variar con el tiempo, o puede ofrecerle un servicio que proviene de energía 100% renovable. La OPC puede ayudarle a comparar ofertas para determinar si un contrato con una compañía TPS es una mejor opción para usted.

¡Advertencia a los consumidores!

La popularidad de las diferentes opciones de servicio para los consumidores de servicios públicos también ha abierto la puerta a individuos que son **ARTISTAS DE LA ESTAFA**. A veces los estafadores fingen trabajar para "Pepco" o "WGL", o afirman que son de una compañía que le dará un mejor trato. A veces le exigen que pague inmediatamente una factura a través de ellos, para evitar la desconexión. ¡Los consumidores deben estar alerta! Algunos estafadores se dedican a recopilar su información personal y número de cuenta para facturarle por servicios que usted no solicitó, cambiar su servicio a una compañía que ofrece tarifas altas o para hacer cargos fraudulentos contra sus cuentas de crédito. Comuníquese con la OPC para obtener información sobre las últimas estafas y cómo proteger su cuenta contra daños.



EN EL DISTRITO DE COLUMBIA, USTED TIENE DERECHOS



Si Usted Está Atrasado en el Pago de sus Facturas

Comuníquese con la compañía de servicios tan pronto como se venza su pago, ya que puede incurrir en un cargo por pago atrasado.

1. Pregunte si le pueden dar más tiempo para pagar, con frecuencia la compañía de servicios públicos puede ofrecerle algunos días para que pueda poner al día su cuenta.
2. Si usted debe más de lo que puede pagar en un período de tiempo muy corto, pregunte si la compañía de servicios públicos ofrece un Acuerdo de Pago a Plazo (TPA, por sus siglas en inglés) que le permita ponerse al día pagando juntas las facturas vencidas y las actuales a lo largo de cierto período de tiempo, como de 30 a 90 días. Por lo general, una compañía de servicios públicos ofrece un Acuerdo de Pago a Plazos (TPA) que permite al consumidor ponerse al día con el saldo de su cuenta vencida pagando una cantidad acordada cada mes. Por ejemplo, un cliente puede pagar su factura actual completa más \$50.00 para satisfacer el monto del acuerdo TPA cada mes, hasta que la deuda sea saldada. Otra opción es un plan de pago "nivelado" en el que usted paga la misma cantidad cada mes, durante todo el año. Sus pagos son "conciliados" una vez al año para que reflejen su consumo real de energía. Su factura conciliada puede ser más alta o más baja que su pago mensual. El personal de la OPC puede proporcionarle información sobre los acuerdos TPA y los planes de pagos nivelados.
3. Si usted cree que seguirá teniendo problemas para hacer sus pagos a tiempo, pregunte si usted podría ser elegible para participar en programas de descuento o para recibir ayuda con el pago de su factura en función de sus ingresos.



Si Tiene un Problema con su Factura, Factura Alta, Factura Estimada o No Tiene Factura

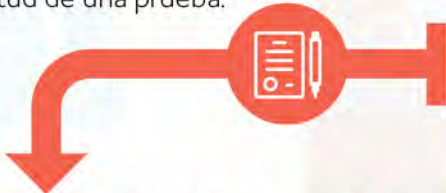
Comuníquese con la compañía de servicios públicos para explicar por qué cree que la factura es incorrecta... "Mi factura parece ser incorrecta porque..." y presente cualquier prueba que tenga.

1. Recopile toda la información que usted tenga, de modo que pueda justificar por qué la factura parece ser incorrecta, esto pudiera incluir estados de cuenta anteriores, errores de cálculo, cargos excesivos, cargos y cobros por servicios que usted no solicitó, nombre de cuenta incorrecto, número de cuenta u otro problema.



2. Indique claramente su problema al representante de la compañía de servicios públicos y haga los preparativos para hacerle llegar copias de sus documentos por correo físico, fax o correo electrónico.

3. Si el problema está relacionado con la medición de su consumo, puede solicitar una comprobación de lectura del contador, o puede solicitar una "Prueba de contador con arbitraje" para determinar la precisión del contador que se utiliza en su casa. El personal de la OPC puede ayudarle con la lectura de su contador o con la solicitud de una prueba.



4. Tome notas y haga un seguimiento con correspondencia escrita a los representantes de la compañía de servicios públicos, la OPC o la PSC que trabajen en su queja.

5. Continúe haciendo los pagos de sus facturas y cumpla con cualquier acuerdo que usted haya formalizado mientras se investiga su queja.



6. Si no está satisfecho con la resolución ofrecida, comuníquese con la OPC al (202) 727-3071.



Si Usted Recibe un Aviso de Desconexión:

Comuníquese de inmediato con la compañía de servicios públicos para confirmar por qué ha recibido la notificación, por ejemplo: para saber si los pagos no se efectuaron, si el pago está vencido o si la compañía no recibió el pago.

1. Si está de acuerdo sobre la razón de la desconexión, pregunte si su cuenta puede ser pagada a lo largo de cierto período de tiempo hasta que se ponga al día. La compañía de servicios públicos generalmente le ofrecerá un Acuerdo de Pago a Plazos (TPA).
2. Si no está de acuerdo por con la razón del aviso, comuníquese con la OPC o con la PSC de DC para iniciar una queja contra la compañía de servicios públicos.
3. Conozca las reglas relacionadas a la desconexión de servicios. La Declaración de Derechos del Consumidor de DC especifica que la compañía de servicios públicos debe comunicarse con usted máximo 2 días antes de la fecha de desconexión y comunicarle que hay una acción pendiente. La compañía de servicios públicos no puede desconectar su servicio después de las 5:00 PM del jueves y antes de las 8:00 p.m del lunes. La compañía de servicios públicos no puede desconectar el servicio un día antes de un día festivo en el que esté prevista una temperatura de 32° F (0° C) o menos. La restauración del servicio debe realizarse dentro de las 24 horas posteriores a su pago.



Personas con Complicaciones Médicas Graves

1. Si usted o alguna persona de su familia requiere equipos médicos especiales o pudiera sufrir consecuencias graves en su salud debido a la pérdida del servicio público, usted puede calificar para recibir protección especial contra la desconexión del servicio público.
2. La desconexión del servicio público puede postergarse por lo menos 21 días si usted entrega a la compañía un certificado médico o una notificación de su proveedor de salud en la que se certifique su condición médica.
3. El Programa de Notificación de Equipos Médicos de Emergencia de Pepco ayuda a proteger a los consumidores que usan equipos médicos que requieren electricidad.
4. Asegúrese de que sus certificaciones médicas se renueven cada año.



PARA OBTENER AYUDA: Programas que ayudan a los consumidores a pagar sus facturas de servicios públicos. Si tiene preguntas, OPC puede ayudar! 202.727.3071

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

El Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos, administrado por el Departamento de Energía y Medio Ambiente de DC (DOEE, por sus siglas en inglés), ayuda a los hogares del Distrito, que sean elegibles por sus ingresos, para que puedan pagar los costos de energía, calefacción y aire acondicionado. Los hogares que califiquen, pueden recibir un monto único de asistencia energética entre \$250 y \$1800 para el pago de su factura de energía. Este beneficio se ofrece en función del tamaño del hogar, el ingreso total del hogar, la fuente de calefacción y el tipo de vivienda.

Está disponible un beneficio de asistencia de energía de emergencia para los habitantes del Distrito de bajos ingresos que actualmente tengan desconectado su servicio eléctrico o de gas natural, o cuyo suministro de combustible de calefacción para el hogar se haya agotado. **Comuníquese al (202) 535-2600 para más información.**

Fondo de Combustibles del Área de Washington (WAFF)

Durante más de 30 años, Washington Gas y The Salvation Army se han asociado para operar el Fondo de Combustibles del Área de Washington (WAFF). Durante el invierno, WAFF ayuda a las personas con necesidades financieras a pagar por todo tipo de combustibles para calentar sus hogares. The Salvation Army desembolsa los fondos a través de sus 12 oficinas en la región metropolitana, mientras que Washington Gas paga todos los gastos administrativos, promocionales y de recaudación de fondos. **Los habitantes de los distritos 1, 2, 3, 4, 5 y 6 deben comunicarse al (202) 332.5000; los habitantes de los distritos 7 y 8 deben comunicarse al (202) 678.9771.**

Servimos a las Personas Dándoles una Mano de Apoyo (SPLASH)

SPLASH es un programa de DC Water que ayuda a que los clientes puedan seguir recibiendo los servicios esenciales de agua y alcantarillado en tiempos de emergencia financiera. SPLASH se financia únicamente con las contribuciones de los empleados y clientes de DC Water. **Comuníquese al (202) 354-3600 para más información.**

Programa de Asistencia al Cliente (CAP)

Los Programas de Asistencia al Cliente (CAP) son administrados por el Departamento de Energía y Medio Ambiente de DC (DOEE). El CAP original ofrece a los consumidores elegibles de DC Water un descuento en los primeros 400 pies cúbicos (3.000 galones) de agua y en los primeros 400 pies cúbicos (3.000 galones) de servicios de alcantarillado que se usan cada mes. El descuento anual es de aproximadamente \$540. Los hogares elegibles reciben una reducción adicional del 50% en la tarifa del Cargo por Superficies Impermeables para Ríos Limpios (CRIAC, por sus siglas en inglés) y una exoneración para cubrir el 100% de la tarifa de reemplazo del servicio de agua. **Comuníquese al (202) 535-2600 para obtener información sobre el CAP.**

Programa de Asistencia al Cliente (CAP) II (CAP2)

CAP2 ofrece a los clientes elegibles de DC Water un descuento en los primeros 300 pies cúbicos (2.250 galones) de agua y 300 pies cúbicos (2.250 galones) de servicios de alcantarillado que se utilizan cada mes, con la excepción de las tarifas de PILOT y ROW, además de una reducción del 50% en la tarifa del Cargo por Superficies Impermeables para Ríos Limpios (CRIAC). El descuento anual es de aproximadamente \$520.

Programa de Asistencia al Cliente (CAP) III (CAP3)

CAP3 ofrece a los clientes elegibles de DC Water un descuento del 75% en el CRIAC mensual. El descuento anual promedio es de aproximadamente \$210. EL DOEE determina la elegibilidad para todos los programas CAP según las pautas federales de bajos ingresos. Los interesados deben completar una solicitud a través del DOEE.

Acerca de las Quejas de los Consumidores

Cuando usted se comunica con la Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia (OPC por sus siglas en inglés) sobre una queja de servicios públicos, un Especialista de Extensión al Consumidor hablará con usted para obtener toda la información sobre su queja y su información de contacto durante el día a fin de iniciar una investigación en su nombre. Cuando estén disponibles los resultados, generalmente en una o dos semanas, el personal se comunicará con usted para revisar los resultados y explicarle, si es necesario, los pasos a seguir.

Los siguientes pasos pueden incluir investigaciones adicionales por parte del personal de la OPC o, en el caso de un "estancamiento" en las negociaciones de la queja, la remisión a la Comisión para el Servicio Público de DC (PSC por sus siglas en inglés) para su investigación y una posible conferencia previa a la audiencia. Si no está satisfecho con los resultados de la resolución informal de la queja, puede solicitar una audiencia formal a la PSC. Después de revisar su queja, un abogado de la OPC podría representarlo en la audiencia formal, sin costo alguno para usted.

Acuerdos de Pago Diferido o a Plazo

Los consumidores con altos saldos vencidos pueden calificar para un Acuerdo de Pago a Plazo (TPA, por sus siglas en inglés) con su proveedor de servicios públicos. El personal de la OPC puede ayudar a negociar el primer pago y los montos mensuales necesarios para pagar el saldo vencido. Los pagos mensuales del TPA se realizan conjuntamente con sus cargos mensuales regulares de servicios públicos. Dependiendo de la cantidad vencida, por lo general un TPA se ofrece por un periodo de 6 a 12 meses. **Para obtener más información, hable con un miembro del personal de la OPC al (202) 727-3071.**





¿NECESITA MÁS AYUDA?

Si usted tiene un problema que no se menciona en esta guía, comuníquese con la Oficina de Asesoría Legal Pública de D.C. para obtener más información o para presentar una queja. Llame al **202-727-3071**. Presente su queja en www.opc-dc.gov/.


NOTA: Si usted ya ha contactado a la compañía de servicios públicos, a la Comisión de Servicios Públicos (PSC) o a otro funcionario público como su Concejal o la Comisión Consultiva Vecinal y no ha podido resolver su problema, comuníquese con la OPC.

 202.727.3071 (Oficina)

 202.727.2876 (Personas con Discapacidad Auditiva)


 www.opc-dc.gov

 info@opc-dc.gov

 @DCPeoplesCounsel

 @DCOPC

 @DCOPC

 DC Office of the People's Counsel
1133 15th Street NW Suite 500
Washington DC 20005

La Oficina de Asesoría Legal Pública de D.C. agradece especialmente al Centro de Pedagogía Urbana, (welcometocup.org), el Proyecto de Servicios Públicos de Nueva York: el Proyecto de Ley de Servicios Públicos (Public Utility Law Project, PULP) y a la Oficina de Servicios al Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York por su ayuda en el desarrollo de esta guía.