

Protecciones especiales

La HEFPA establece protecciones especiales y procedimientos de desconexión para circunstancias en las que la salud y la seguridad del cliente se encuentren amenazadas por la falta de servicio.

Protecciones en clima frío

Entre el 1 de noviembre y el 15 de abril, su proveedor debe prestar especial atención al determinar si el corte de un servicio relacionado con la calefacción provocará graves daños a su salud o interferirá con su seguridad.

Emergencias médicas

Si usted o cualquier miembro de su hogar tiene una enfermedad grave o una afección médica que se agravará debido al corte del servicio público, es posible que no se corte el servicio si usted consigue un certificado emitido por un médico o una junta médica local. Si su afección continúa por más de 30 días, es posible que el médico deba renovar el certificado, y usted deberá demostrar su incapacidad para pagar. Si se requiere del servicio de electricidad o de gas para que funcione un sistema de soporte vital, el certificado médico permanecerá vigente hasta que sea cancelado por la Comisión de Servicios Públicos (Public Service Commission, PSC). Sin embargo, cada tres meses, usted debe demostrar al proveedor por qué no puede pagar. El proveedor codificará su cuenta para asegurarse de que se mantenga el servicio en su residencia.

Ancianos, ciegos y discapacitados

Si usted es ciego, discapacitado o tiene 62 años de edad o más, y todos los demás miembros de su hogar tienen 62 años de edad o más, o 18 años de edad o menos, o con ceguera o discapacidad, su compañía de servicios públicos intentará especialmente comunicarse con usted antes y después de cortar el servicio. Si usted reúne los requisitos, debe notificar a la compañía de servicio público para que no se interrumpa el servicio por error.

Para obtener más información, visite
www.AskPSC.com

o llame al número gratuito **1-888-275-7721**.

NYS Public Service Commission
Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223-1350



SUS DERECHOS Y PROTECCIONES

COMO CLIENTE DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD O GAS NATURAL

La Ley de Prácticas Justas de Energía en el Hogar (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) del Estado de Nueva York establece protecciones integrales para los consumidores residenciales con respecto a los servicios públicos de electricidad y gas natural.



SUS DERECHOS Y PROTECCIONES

- Se le debe proporcionar el servicio público dentro de un plazo de cinco días hábiles a partir del momento de su solicitud, sujeto a ciertas condiciones.
- Se le debe entregar un resumen de sus derechos y obligaciones cuando se inicia el servicio y al menos una vez al año a partir de entonces. Además, puede acceder a una copia de los derechos de los consumidores en línea, en www.AskPSC.com.
- La **LÍNEA DIRECTA de emergencia (1-800-342-3355)** gratuita está abierta de 7:30 a.m. a 7:30 p.m. en días hábiles para ayudarle con temas relacionados con la iniciación, la amenaza de corte o la reconexión del servicio.
- Generalmente, se prohíben los depósitos de garantía y, en caso de estar permitidos, usted puede pagarlos en cuotas, hasta en 12 meses.
- Los recargos por pago atrasado en saldos impagos se limitan a no más del 1.5% mensual (18% anual).
- Se le debe dar la opción de pagar las facturas vencidas en cuotas razonables.
- Se le debe ofrecer facturación presupuestada (o nivelada).
- Usted puede designar a un familiar o amigo para que reciba copias de las notificaciones relacionadas con el corte del servicio u otras acciones de crédito.



Desconexiones y consultas

La PSC investigará y resolverá las quejas sobre el servicio de gas natural y electricidad residencial. En caso de desconexión o amenaza de desconexión, llame al **1-800-342-3355**. Por otras quejas o preguntas, llame al **1-800-342-3377**.

- Si tiene un conflicto y presenta una queja ante la Comisión de Servicios Públicos (Public Service Commission, PSC), no se puede cortar su servicio por el monto en conflicto mientras se resuelve la queja y usted esté pagando el monto no relacionado con el conflicto.
- Si usted tiene un ingreso fijo, puede ajustar la fecha de vencimiento de su factura, comunicándose con el proveedor del servicio.



Corte del servicio

- Si recibe una notificación definitiva de corte:
- En primer lugar llame a la compañía de servicios para celebrar un acuerdo de pago razonable y accesible.
 - Si no logra llegar a un acuerdo, llame a la **LÍNEA DIRECTA gratuita de emergencia de la PSC al 1-800-342-3355** para obtener asistencia.

Cortes del servicio de electricidad o de gas natural

- Es posible que se corte su servicio de electricidad o gas si no paga sus facturas vencidas. Sin embargo, su servicio no puede ser desconectado a menos que su proveedor le haya enviado una notificación definitiva por escrito en la que le informe que planifica cortar su servicio y que haya esperado 15 días para permitirle a usted pagar la factura vencida o realizar un acuerdo de pago por el monto adeudado.
- Sólo se permiten los cortes de lunes a jueves, entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m., excepto los días feriados, el día anterior a un feriado y el período de dos semanas que abarca Navidad y Año Nuevo.
- Si usted vive en un edificio de departamentos o en una casa para dos familias, y el propietario es responsable del pago de la factura de electricidad o gas del edificio pero no cumple con dicho pago, la compañía de servicio público debe informarle a usted con respecto al incumplimiento del propietario y la intención de la compañía de cortar el servicio. En dicha notificación se le informará cómo puede contactarse con la compañía de servicio público para que ésta pueda ayudarlo a usted y a otros inquilinos a establecer una forma de evitar la desconexión del servicio, aun si el propietario se rehúsa a pagar.