



¿Esta atrasado con el pago de su cuenta?

¿Aviso de desconexión?

¿Problemas de servicio?

¿Con las Empresas de Servicios Energéticos? (ESCO)



¿Tiene un problema con su compañía de gas o electricidad?

ILUMINE SUS DERECHOS DE USO DE SERVICIOS PÚBLICOS

¡Oigan, neoyorquinos! Ustedes tienen derecho a un servicio público confiable y a un precio razonable, independiente de sus ingresos.



HACIENDO
PÚBLICAS LAS
POLÍTICAS

USTED TIENE DERECHOS CUANDO SE TRATA DE SU SERVICIO DE ELECTRICIDAD Y GAS.

Estos servicios están regulados por el gobierno y la ley estatal protege sus derechos.



Si su servicio va a ser **DESCONECTADO,**

usted tiene derecho a negociar un plan de pago con la empresa de servicios públicos.



Si tiene **PROBLEMAS**

pagando su cuenta de gas o electricidad, hay programas que pueden ayudarle a pagar o reducir lo que debe.



Si usted o un miembro de su hogar tiene una **ENFERMEDAD GRAVE,**

tiene derecho a mantener su servicio con una certificación médica.



Usted solamente tiene responsabilidad de cuentas abiertas bajo **SU NOMBRE.**

No es responsable de la cuenta de otras personas, incluso si vive en la misma residencia.



Si tiene dificultades bregando **CON UN SERVICIO PÚBLICO,**

tiene derecho a recibir ayuda de la Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York (PSC).

¡Dé vuelta a la página para obtener más información sobre cómo acceder a estos derechos y servicios!

Cada vez que interactúe con una empresa de servicios públicos, agencias públicas, funcionario electo o una empresa de defensa sin lucro sobre su servicio público, recuerde lo siguiente:

- Tome notas, incluyendo el nombre, la información de contacto, la fecha y la hora de todas las personas con las que hable
- Haga un seguimiento con una carta o correo electrónico confirmando lo que se discutió
- Pida respuestas y acuerdos por escrito
- Haga y guarde copias de todos los documentos y correspondencia
- Continúe con el seguimiento si no recibe respuesta



¡Cuando presente una reclamación ante la Comisión de Servicios Públicos (PSC), pida siempre un número de reclamación!

¡Cuidado con las **ESCO!**

Las Empresas de Servicios Energéticos (ESCO) sostienen que venden energía a un precio más bajo que las empresas de servicios públicos locales. Las ESCO a menudo usan argumentos de venta de alta presión para convencerlo de que los utilice, tales como llamadas automatizadas y visitas a su domicilio. Algunos incluso fingen que son de su servicio público o del gobierno.

El proyecto de Ley de Servicios Públicos le aconseja que no acepte servicios de las ESCO hasta que estén totalmente regulados por la Comisión de Servicios Públicos (PSC).

¡Créanos: esto le ahorrará mucho dinero!



EN EL ESTADO DE NUEVA YORK, USTED TIENE DERECHOS.



Si está ATRASADO EN EL PAGO DE SUS CUENTAS



1 Comuníquese con la empresa de servicios públicos apenas se dé cuenta de que su pago se retrasará.

Ellos pueden cobrar recargos por pago atrasado, que se acumulan y se suman a su factura.

¡PREGUNTE!

1 ¿Tendré más tiempo para pagar?

Algunos servicios públicos le darán una prórroga, pero otros no. Si lo hacen, trate de pagar a tiempo. (De lo contrario, es poco probable que consiga una prórroga en el futuro).

2 ¿Tienen algún programa que pueda ayudarme a pagar mi cuenta?

Para obtener información sobre los programas que pueden ayudarle a pagar sus cuentas,

Ver PROGRAMAS, página siguiente



2 Si cree que seguirá teniendo problemas manteniendo su cuenta al día...

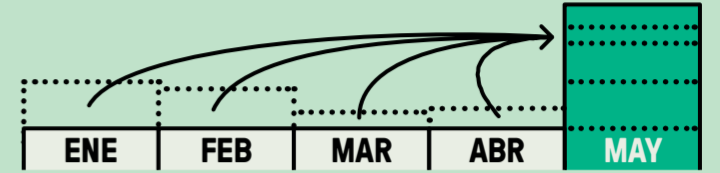
Es posible que usted reúna los requisitos para los programas que puedan ayudarle a pagar su factura o a reducir la suma que debe.

Es posible que algunos programas ya se apliquen a su factura si usted reúne los requisitos para recibirlos. Otros programas requieren una solicitud.

Ver PROGRAMAS, página siguiente

3 Es posible que la empresa de servicios públicos le ofrezca una facturación de "presupuesto" o "uniforme", pero piénselo bien antes de inscribirse.

Estos planes no reducen la cantidad que usted debe, pero harán que sus cuentas sean aproximadamente iguales mes a mes durante la mayor parte del año.



En lugar de cobrarle por lo que realmente usa, la compañía de servicios públicos "nivelará" su factura al cobrarle una cantidad un porcentaje de la suma que debe mensualmente. Llegará un momento durante el año en que la empresa de servicios públicos le enviará una factura con un aumento que nivelará el consumo actual de los meses anteriores. Si no puede pagar la nueva factura, es posible que su servicio se suspenda o que necesite obtener un Acuerdo de Pago Diferido (DPA) para pagarlo.

Si tiene UN PROBLEMA CON LA FACTURA como un aumento inesperado



1 Comuníquese primero con la empresa de servicios públicos.

Explique por qué cree que la cuenta está equivocada. Reúna todas las pruebas que tenga para probar su caso y envíe copias por correo, correo electrónico o fax a la empresa de servicios públicos. Guarde los originales para su archivo.

¡DIGA!

Tengo un problema con mi cuenta porque... Y aquí están las pruebas.



Fotos de las lecturas de su medidor
Copias de sus facturas para probar errores



2 Si es un problema por parte de la empresa de servicios públicos, como un problema con el medidor:

Prepárese para preguntarle qué hará para investigar el problema y cuándo ocurrirá.

Tome notas de lo que sucedió durante su llamada o visita.

Haga un seguimiento con una carta escrita a la persona con la que habló para confirmar lo que acordaron.

3 Si la empresa de servicios públicos no responde o no le dice cómo resolverá el problema, comuníquese con la Comisión de Servicios Públicos (PSC) para presentar una reclamación formal.

Ver RECLAMACIONES, página siguiente

Llame a la PSC
800-342-3377

En línea
www.dps.ny.gov

Por correo
Office of Consumer Services
NYS Public Service Commission
3 Empire State Plaza
Albany, NY 12223

¡Siga haciendo los pagos de las cuentas que no está cuestionando.

Usted no tendrá que pagar ninguna cantidad que considere incorrecta hasta que la PSC le dé una respuesta por escrito a su reclamación.

Hasta que eso suceda, la empresa de servicios públicos no puede cobrarle recargos por pago atrasado con respecto a la cantidad que usted cree que es incorrecta, o amenazarlo con cortar el servicio.

Si recibe un AVISO DE DESCONEXIÓN

Se llama "Aviso de Terminación" y se incluye en su factura o se envía por separado.



1 Llame de inmediato a la empresa.

¡PREGUNTE!

¿Por qué recibí un Aviso de Terminación?

✓ Si el motivo tiene sentido (por ejemplo, si está atrasado en el pago de sus cuentas), diga:

Quiero negociar un Acuerdo de Pago Diferido (DPA).

Si usted recibe un Aviso de Terminación, tiene derecho a pagar lo que debe a lo largo del tiempo.

Ver DPA, página siguiente

? Si no está de acuerdo con el motivo, explique por qué a la empresa de servicios públicos. Si insisten en que el Aviso de Terminación es válido y no anularán la desconexión, diga:

Presentaré una reclamación ante la Comisión de Servicios Públicos (PSC).

Llame inmediatamente al número de reclamaciones de la PSC y siga su procedimiento de reclamación.

Ver RECLAMACIONES, página siguiente



2 Conozca las reglas para las desconexiones:

20 DÍAS
+
15 DÍAS
=
35 DÍAS

La empresa de servicios públicos no puede amenazar con desconectar el servicio hasta que la factura esté vencida 20 días.

Tienen que enviarle un Aviso Final de Terminación al menos 15 días antes de la fecha de desconexión.

Por lo tanto, lo más pronto que puede ocurrir una desconexión es 35 días después de la fecha de vencimiento del pago.

✓ La empresa de servicios públicos SOLO PUEDE desconectar el servicio:

- De lunes a jueves, entre las 8am y las 4 pm

✗ La empresa de servicios públicos NO PUEDE desconectar el servicio:

- De viernes a domingo
- En un día feriado o el día anterior a un feriado
- Cualquier día que la oficina principal de la empresa de servicios públicos esté cerrada
- Desde Navidad hasta Año Nuevo
- Antes de que usted haya recibido un Aviso de Terminación

✗ Si la empresa de servicios públicos no sigue estas reglas, estará violando sus derechos, y usted debería presentar una reclamación ante la PSC. Ver RECLAMACIONES, página siguiente.

Si usted o un miembro de su familia tiene UNA SITUACIÓN MÉDICA GRAVE,

usted tiene derechos especiales. Si necesita servicios públicos para cuidar su salud o la salud de otra persona, como el suministro eléctrico a equipos o la refrigeración de medicamentos, su médico puede ayudarlo a mantener su servicio en funcionamiento.



1 Pida a su médico que llame a la empresa de servicios públicos.

Esto mantendrá su servicio en funcionamiento durante 5 días.

¡PREGUNTE!

A ¿Podría llamar a mi empresa de servicios públicos y decirles por qué necesito mi servicio?



¡Un nebulizador necesita electricidad!

B Mi paciente necesita servicios públicos porque...

Su médico tendrá que darle a la empresa de servicios públicos su número de matrícula estatal y decirle que su salud (o la salud de alguien que vive con usted) se verá amenazada si se interrumpe el servicio.

2 Luego, pídale a su médico que envíe a la empresa de servicios públicos una carta certificando la situación.

Esto mantendrá su servicio por otros 30 días. Su médico puede escribir otra carta si usted necesita más de 30 días. Pídale a su médico que incluya:

- El nombre, la dirección y el número de matrícula estatal del médico
- Su nombre y dirección (si la persona con la situación médica no es usted, incluya su nombre y relación con usted)
- Una descripción de la situación médica
- Una declaración de que la situación podría empeorar si se interrumpe el servicio y por qué



¡USA TU PODER, NUEVA YORK!

Si necesita ayuda para pagar sus cuentas, estos

PROGRAMAS

pueden ayudarle.

Programas de asistencia para personas de bajos ingresos financiados por los servicios públicos

Todos los servicios públicos de energía del Estado de Nueva York están obligados a ofrecer programas de tarifas reducidas a las personas de bajos ingresos que reúnan los requisitos.

Para obtener más información, comuníquese con la empresa de servicios públicos.



Programa de Asistencia Energética en los Hogares (HEAP)

HEAP ayuda a los clientes de bajos ingresos a pagar los gastos de calefacción en sus hogares. Por lo general se pueden presentar las solicitudes a principios de noviembre.

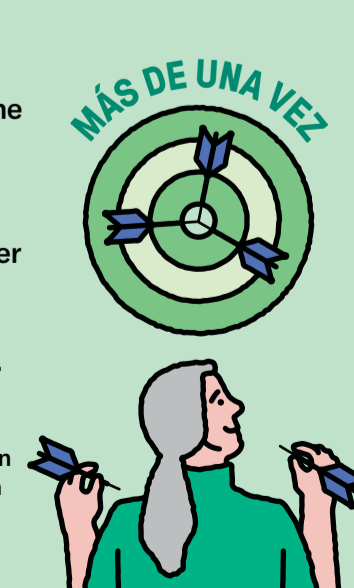
Para obtener más información póngase en contacto con su Departamento de Servicios Sociales local. En la Ciudad de Nueva York, comuníquese con la Administración de Recursos Humanos (HRA).



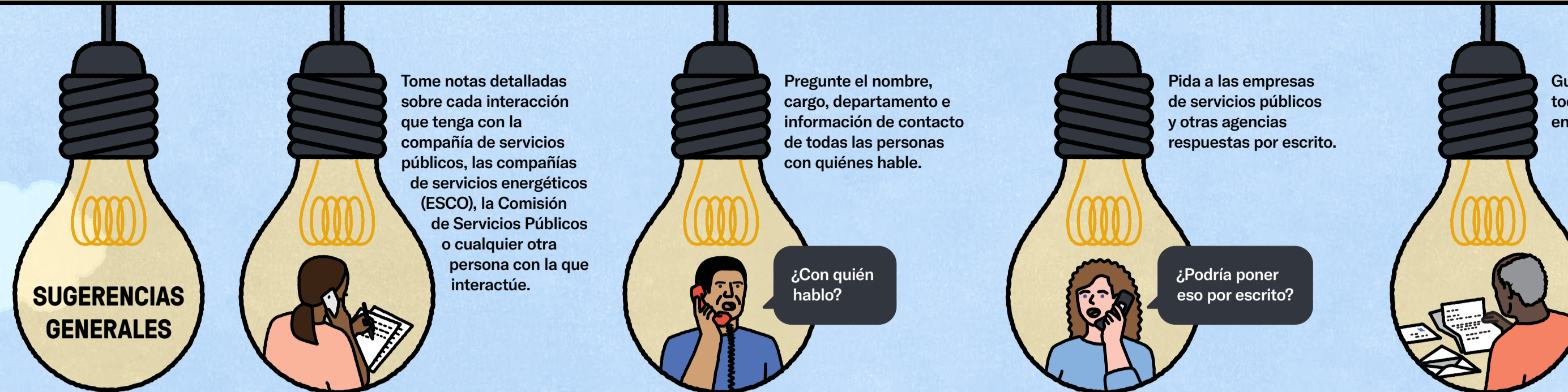
SSL 131-s Assistance

SSL 131-s es una ley estatal que dispone que los Departamentos de Servicios Sociales ayuden a las personas que reciben asistencia pública a pagar sus cuentas de servicios públicos. Puede ser un programa al que es posible recurrir por una única vez (one-shot program) pero se puede solicitar más de una vez.

Para obtener más información, comuníquese con su Departamento de Servicios Sociales local. En la Ciudad de Nueva York, comuníquese con la Administración de Recursos Humanos (HRA).

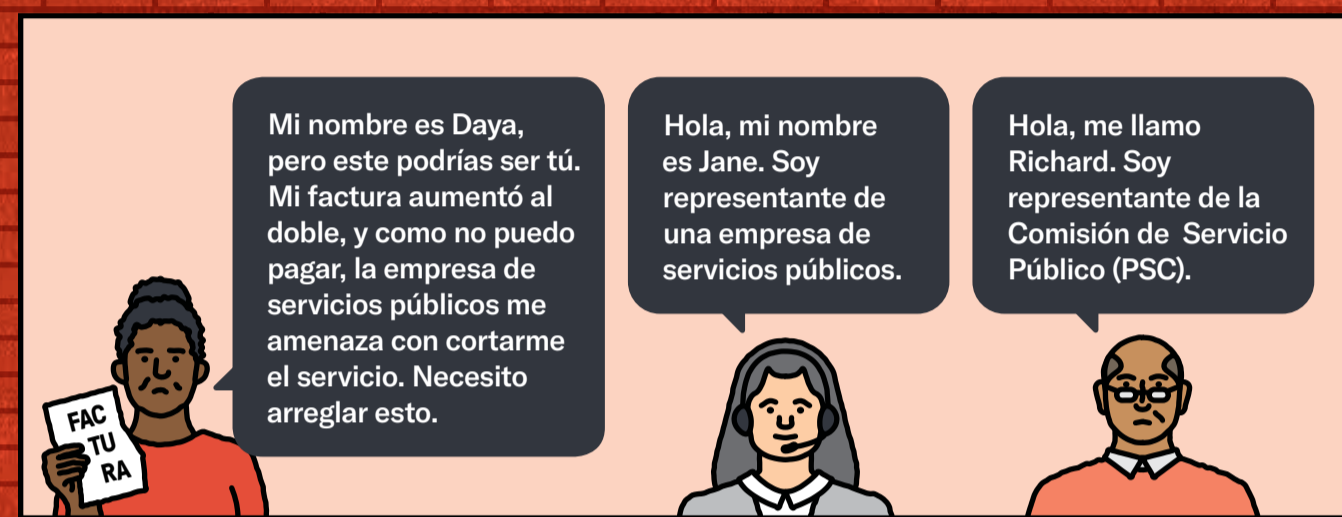


welcometoCUP.org

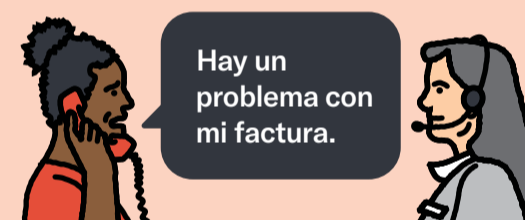


RECLAMACIÓN

Si no puede resolver el problema con la empresa, esta es la forma de presentar una



1 Presente una reclamación a la empresa.



Ofrezca las pruebas que tenga, como fotos del medidor o copias de facturas anteriores.

2 Presente una reclamación oficial a la Comisión de Servicio Público (PSC).



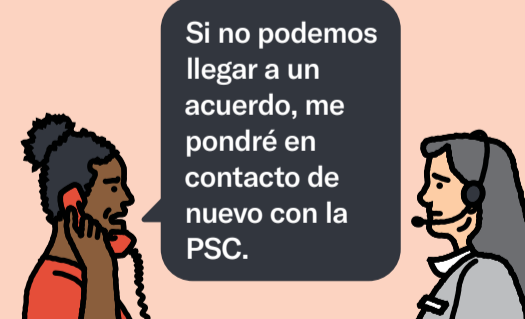
Comuníquese con la PSC y dígame que desea presentar una reclamación. Si usted presenta una reclamación por teléfono, haga un seguimiento y envíeles la misma reclamación utilizando el formulario en línea o mediante una carta.

⚠️ No olvide obtener un número de reclamación.

📞 Llame a la PSC
800-342-3377

📄 Presentación de la reclamación en línea
www.dps.ny.gov

3 La empresa de servicios públicos debe comunicarse con usted.



- 1 La PSC probablemente enviará su reclamación a la empresa de servicios públicos y le pedirá que le respondan.
- 2 La empresa de servicios públicos debe ponerse en contacto con usted en un plazo de 48 horas.
- 3 Si no puede resolver el problema, diga que le va a pedir a la PSC que intensifique su reclamación. A veces decir esto animará a la empresa de servicios públicos a hacer un trato con usted.

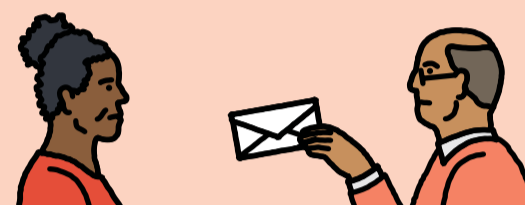
4 Póngase en contacto de nuevo con la PSC.



Diga que quiere llevar su reclamación a otras instancias. Ahora, la PSC debe hacer una investigación.



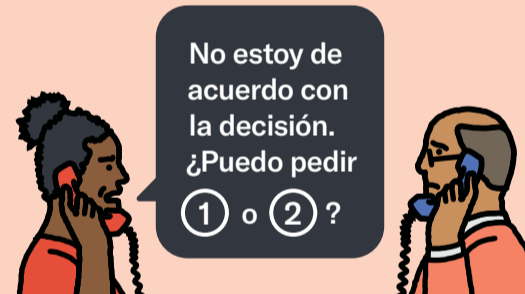
5 La PSC responde.



La PSC debe enviarle su decisión por escrito e incluir las medidas que deben tomar usted o la empresa de servicios públicos.

Si no está satisfecho con la respuesta de la PSC,

6 Dígame que quiere una "revisión informal".



15 DÍAS Asegúrese de solicitar una de estas opciones dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que el PSC le notificó su decisión. Usted puede pedir una:

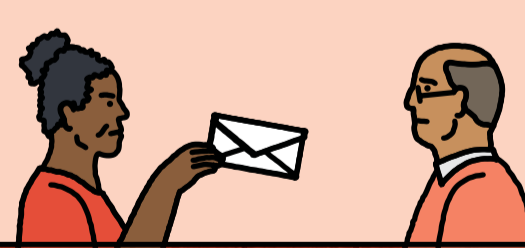
1 Audiencia de reevaluación informal

Esta es la mejor opción. Se lleva a cabo en persona en la oficina de la PSC donde usted presentó su reclamación. Usted puede traer a un representante, idealmente alguien que conozca su caso y sus derechos. También estará presente un representante de la empresa de servicios públicos, y ambos argumentarán su caso ante un funcionario de audiencias informales.

2 Revisión informal de los documentos

Un funcionario de la PSC que no esté involucrado en su caso revisará su expediente de reclamación. Ellos le notificarán a usted y a la empresa de servicios públicos sobre su decisión. Esta opción suele ser menos eficaz, ya que sólo revisarán los archivos y usted no tendrá una respuesta directa.

7 Si no está satisfecho con la respuesta que recibió en la audiencia, tiene derecho a apelar.



Los Comisionados examinarán su apelación y le notificarán de su decisión por escrito.

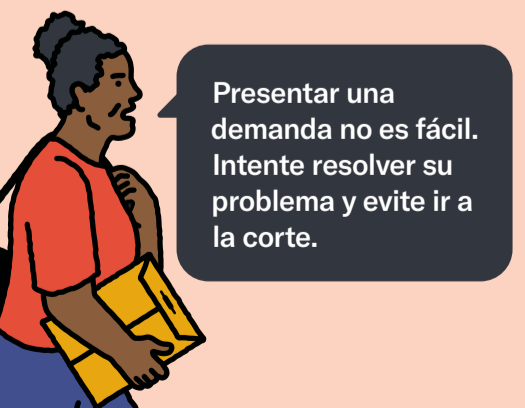
15 DÍAS La apelación debe presentarse dentro de un plazo de 15 días después de la decisión de la PSC.

Haga su apelación por escrito. Explique por qué la decisión es errónea e incluya todas las pruebas que tenga para apoyar su caso.

✉️ Por correo

Office of Consumer Services
NYS Public Service Commission
3 Empire State Plaza
Albany, NY 12223

8 También puede presentar una demanda judicial.



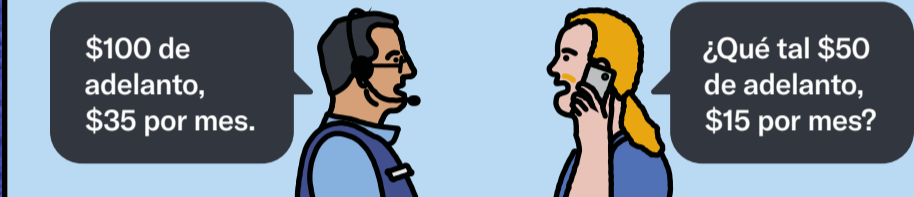
Si usted no está de acuerdo con los resultados de la apelación, tiene derecho a presentar una demanda contra la PSC dentro de los cuatro meses de su decisión final.



Si usted recibe un Aviso de Terminación Final, tiene derecho a pagar su factura a lo largo del tiempo sin que se interrumpa su servicio. Esto se denomina

ACUERDO DE PAGO DIFERIDO (DPA)

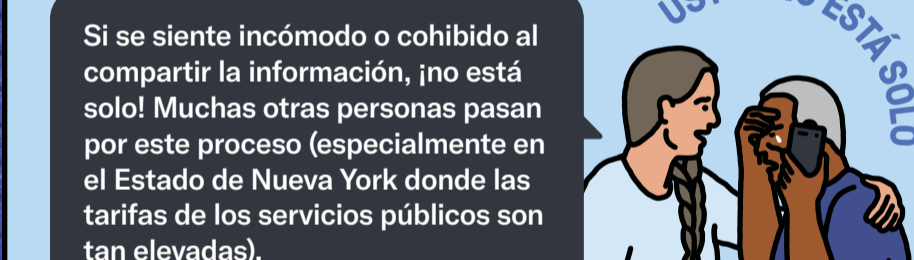
Las condiciones del DPA deben basarse en su capacidad de pago. Usted tiene derecho a negociar las condiciones con la empresa de servicios públicos.



Usted paga el DPA junto con su factura normal.



Probablemente se le pedirá información financiera y otra información personal.



\$0 de adelanto \$10 por mes Las condiciones pueden establecer una suma tan reducida como \$0 de adelanto y \$10 por mes.

\$\$\$ NECESITO NUEVAS CONDICIONES DE PAGO. Si tiene problemas para pagar su DPA y sus cuentas mensuales, tiene derecho a solicitar nuevas condiciones de pago.

El DPA debe constar por escrito y estar firmado por usted y un representante de la empresa de servicios públicos.

No olvide guardar una copia de su DPA.

¿Problemas? Ver RECLAMACIONES

Para llamar a la PSC 800-342-3377 Si las condiciones de su DPA no le conviene, presente una reclamación a la comisión de Servicio Público (PSC). Llame y dígame que quiere presentar una reclamación porque la empresa de servicios públicos no le ofrece un DPA que usted pueda pagar.

HACIENDO PÚBLICAS LAS POLÍTICAS



HACIENDO PÚBLICAS LAS POLÍTICAS es un programa del Centro de Pedagogía Urbana (CUP). CUP se asocia con los defensores de políticas y diseñadores gráficos para producir carteles desplegados que explican temas de política complicados, como éste. makingpolicypublic.net

COLABORADORES

CUP: Ingrid Haftel, Deja Holden, Nick Johnson
Public Utility Law Project: Richard A. Berkley, Rosa María Castillo-Kesper
Diseñadora: Hanna Kim



EL CENTRO DE PEDAGOGÍA URBANA (CUP) es una organización sin fines de lucro que utiliza el poder del diseño y el arte para aumentar la participación cívica significativa. welcometocup.org



PUBLIC UTILITY LAW PROJECT OF NEW YORK (Proyecto de la Ley de Servicios Públicos de Nueva York) (PULP) un bufete de abogados sin fines de lucro, fue establecido hace 40 años, con la única misión de representar clientes, consumidores de servicio público de bajos y medio ingresos o ingresos fijos por medio de abogacía, litigios y educación. utilityproject.org

HANNA KIM es una artista y diseñadora que experimenta la alegría de reinventar información compleja o abstracta a través de la comunicación visual. A través del diseño, se esfuerza por lograr un mundo más bello, justo y coherente. hanna-kim.com

MUCHAS GRACIAS A Christine Gaspar; Oscar Nuñez; Jazlyn Patricio-Archer; Frampton Tolbert; Mark Torrey; Sucharitha Yelimeli; Jenn Anne Williams; María Nóbrega; el Consejo de la Ciudad de Nueva York, la Asamblea y el Senado del Estado de Nueva York y todos los colaboradores que contribuyeron a la actualización de este Proyecto

Para este proyecto se contó con el apoyo de la National Endowment for the Arts y con fondos públicos del Departamento de Asuntos Culturales de la Ciudad de Nueva York en colaboración con el Consejo de la Ciudad.




¿NECESITA MÁS AYUDA?

Si tiene un problema que no aparece en esta guía,

llame a la Comisión de Servicio Público (PSC) para pedir más información y presentar una reclamación.

 **Para llamar a la PSC**
800-342-3377

 **Presentación de la reclamación por medio de la red**
www.dps.ny.gov


 **Por correo**

Office of Consumer Services
NYS Public Service Commission
3 Empire State Plaza
Albany, NY 12223

Si tiene dificultades bregando con un servicio público o con la PSC,

comuníquese con sus funcionarios electos locales (es decir su Concejal, Senador y Miembro de la Asamblea Estatal) y pídale que intercedan por usted.

También puede acudir al Proyecto sobre la Ley de Servicios Públicos (PULP).

 **Llame a PULP**
877-699-2572

