

EL CONOCIMIENTO ES PODER PROTECCIONES CONTRA LAS DESCONEXIONES



NUEVAS PROTECCIONES CONTRA LAS DESCONEXIONES

Los residentes de Oregon ahora tienen reglas permanentes más estrictas establecidas para proteger a los consumidores contra las desconexiones. Los reguladores también han aprobado nuevas reglas de protección al consumidor para la accesibilidad al iniciar el servicio público y las comunicaciones de las compañías de servicios públicos.

*Estas reglas aplican a las compañías de servicios públicos con fines de lucro de Oregon:
PGE, Pacific Power, Idaho Power, NW Natural, Cascade y Avista.*

NUEVAS REGLAS RELACIONADAS CON LA DESCONEXIÓN

¡NO IGNORE



un aviso de desconexión!

AVISOS Y COMUNICACIÓN ANTES DE LA DESCONEXIÓN

Después de una factura vencida, las compañías de servicios públicos deben avisar a los clientes que es posible que se desconecten los servicios. Deben enviar un aviso con al menos **20 días**, y luego, **5 días** antes de desconectar el servicio.

DÍAS SIN DESCONEXIONES

- Fines de semana (de viernes a domingo)
- Días feriados estatales o de servicios públicos y el día previo al día feriado (por ejemplo: el 3 y el 4 de julio)
- Eventos clima extremos (¡consulte la siguiente página!)

LÍMITES EN LAS TARIFAS DE REACTIVACIÓN

Las compañías de servicios públicos tienen límites estrictos sobre cuándo pueden cobrar una tarifa de reactivación:

- Ninguna tarifa* para los participantes del programa de descuento en las facturas
- Ninguna tarifa* para los titulares de certificados médicos
- Ninguna tarifa* por la reactivación remota

**No aplica fuera del horario de atención (después de las 5 p. m. o los fines de semana)*

LÍMITES EN EL PAGO DE FACTURAS



No más de \$200 dólares por adelantado por cantidades vencidas para las personas con descuentos en las tarifas o certificados médicos.
Aplicados al total debido.



Todos los clientes pueden distribuir los pagos de las cantidades adeudadas a lo largo de seis meses, como mínimo.

PROGRAMAS DE ALIVIO Y CONDONACIÓN DE FACTURAS

- ¡Pregunte a su compañía de servicios públicos acerca de los **programas de gestión o alivio de facturas!** Todas las compañías de servicios públicos energéticos con fines de lucro deben tener programas a más tardar en octubre de 2026.
- ¡Averigüe si es elegible para un **programa de descuento mensual en las facturas!** Cualquier cliente que tenga un ingreso igual o menor al 60 % del ingreso medio estatal puede ser elegible para un descuento cada mes.
- **¡La asistencia energética de emergencia puede ayudar!** Los fondos están limitados durante el año, pero pueden estar disponibles en su área.

¡ACCIÓN
NECESARIA!

Es posible que tenga que llamar a su compañía de servicios públicos para acceder a estos programas.

¿TIENE UN PROBLEMA? ¡PRESENTE UNA QUEJA!

La Comisión de Servicios Públicos regula a las compañías de servicios de gas y eléctricos con fines de lucro. Si tiene un problema con su compañía de servicios públicos que Atención al Cliente no pueda resolver, ¡contacte a la Comisión!

puc.consumer@puc.oregon.gov • **503-378-6600** • www.bit.ly/PUCcomplaints

CLIMA EXTREMO: PROTECCIONES CONTRA LAS DESCONEXIONES



¿CLIMA EXTREMO? LLAME A SU COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS

DESCONECTADOS: MANTENGA SUS SERVICIOS PÚBLICOS EN CLIMAS EXTREMOS

Si desconectaron sus servicios debido a facturas vencidas antes y durante un evento clima extremo, **debe llamar a su compañía de gas o luz para reanudar el servicio** durante los periodos protegidos. Las compañías de servicios públicos no le volverán a conectar automáticamente.

SIN TARIFAS DE REACTIVACIÓN POR ADELANTADO PARA ALGUNOS CLIENTES

Para los clientes con el programa de descuento en las facturas y los hogares con un certificado médico, las compañías de servicios públicos no pueden cobrar nada por adelantado por reactivar el servicio durante condiciones meteorológicas extremas. Las cantidades adeudadas y las tarifas elegibles seguirán aplicando a las facturas en el futuro. Esto es solo para las personas a las que se ha desconectado debido a facturas vencidas dentro de los 7 días anteriores a un evento clima.

EL CLIMA FRÍO

Las protecciones durante el clima frío ahora van más allá de los meses de invierno.

Del 1 de noviembre al 30 de abril

No se hacen desconexiones

- ✓ 24 horas antes de un evento de frío
- ✓ Durante un evento de frío
- ✓ 48 horas después de un evento de frío



Del 1 de mayo al 31 de octubre

No se hacen desconexiones

- ✓ Durante un evento de frío
- ✓ 48 horas después de un evento de frío



Para PGE, Pacific Power, Idaho Power, NW Natural, Avista y Cascade.

EL CALOR Y LA CALIDAD DEL AIRE

Las protecciones durante el calor aplican cuando se emite una alerta por calor extremo, advertencia por calor extremo o aviso por calor.

No se hacen desconexiones

- ✓ 24 horas antes de un evento de calor
- ✓ Durante un evento de calor
- ✓ 48 horas después de un evento de calor



Las protecciones relacionadas con la calidad del aire aplican cuando se prevé que el Índice de Calidad del Aire (AQI, por sus siglas en inglés) será de 100 o más en cualquier momento del año.

No se hacen desconexiones

- ✓ Durante un evento de calidad del aire
- ✓ 48 horas después de un evento de calidad del aire



Para PGE, Pacific Power y Idaho Power.

Para PGE, Pacific Power, Idaho Power, NW Natural, Avista y Cascade.

LAS EVACUACIONES DEBIDO A INCENDIOS FORESTALES

Las protecciones en un incendio forestal aplican durante los avisos de evacuación de Nivel 2 y Nivel 3.

Todos los clientes residenciales:

- ✓ **No se hacen desconexiones** durante las 48 horas siguientes a que se ha cancelado el aviso de evacuación.

Para PGE, Pacific Power, Idaho Power, NW Natural, Avista y Cascade.

