

# VERANO DE 2026 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.

## ¿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 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

Para PGE, Pacific Power, y Idaho Power.



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, 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.

For PGE, Pacific Power, Idaho Power, NW Natural, Avista, and Cascade.



# 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](mailto:puc.consumer@puc.oregon.gov) • 503-378-6600 • [www.bit.ly/PUCcomplaints](http://www.bit.ly/PUCcomplaints)