



# Orden de Protección al Consumidor Emitida por la ICC debido al brote de COVID-19

## INFORMACIÓN

Marzo 2020

### ¿Por qué se emitió la orden?

El miércoles 18 de marzo, 2020 se emitieron protecciones para los clientes de compañías de servicios públicos reguladas por el código estatal. Esto es debido a la crisis de salud pública por el brote del COVID-19. La orden fue iniciada por el Gobernador J.B. Pritzker, el Fiscal General Kwame Raoul, y la Cámara de Comercio de Illinois- por sus siglas en inglés (ICC).

### ¿Cuáles son las protecciones para el consumidor?

De acuerdo a la orden, la ICC requiere que las compañías reguladas por el Código Administrativo de Illinois hagan lo siguiente:

- Suspendan las desconexiones del servicio para todo tipo de clientes.
- No cobren penalidades o cargos por mora.
- Implementar arreglos de pagos flexibles para asegurar que los clientes puedan costear el servicio.

La ICC también ordenó a las compañías alternas de gas y electricidad suspender las ventas de puerta-a-puerta por riesgo a la propagación del COVID-19.

### Los detalles dictados en la orden:

#### Hasta nuevo aviso:

- Las compañías alternas de gas y electricidad no pueden ir de puerta-en-puerta vendiendo su producto o haciendo publicidad de sus servicios.
- Las compañías de servicios públicos regidas por el Código Administrativo de Illinois no pueden interrumpir el servicio por falta de pago y no pueden aplicar penalidades por pagar retrasado. La lista de compañías incluyen:
- ComEd, Peoples Gas, Nicor Gas, North Shore Gas, Ameren Illinois, MidAmerican, Illinois American y Aqua Illinois. Estas empresas deben notificar a sus clientes en riesgo de perder el servicio, sobre las protecciones establecidas por motivo a la emergencia.
- Las empresas deben de presentar el plan de pago flexible y procedimientos para ser aprobado por la ICC. Una vez aprobadas las prácticas y procedimientos, estas van a permanecer vigentes hasta seis meses después de la culminación del moratorio.

- Las protecciones aplican para todo tipo de clientes: residenciales, comerciales etc.

### ¿Hasta cuándo durarán estas protecciones?

El moratorio para las desconexiones y cargos por mora durará hasta el 1ro de mayo, 2020. En el caso de que el estado de emergencia siga en pie después del 1ro de mayo, 2020 se deberá esperar a que el Gobernador anuncie el fin del estado de emergencia de salud pública por el COVID-19. Las prácticas de pago y crédito deben de ser presentadas al ICC para su aprobación y deben de ser implementadas hasta 6 meses después de finalizar el moratorio.

### ¿Mi deuda por los recibos no pagados será perdonada con esta orden?

No. Todas las cuentas atrasadas deberán ser pagadas. Es por eso que la organización de Illinois de defensa al consumidor y sin fines de lucro Citizens Utility Board – por sus siglas en inglés (CUB), recomienda:

Que todos los clientes continúen pagando sus facturas y que traten de conservar el uso de energía a través de buenas prácticas de eficiencia energética.

Si se te dificulta pagar los recibos por la pérdida de ingresos durante esta crisis, contacta a tu compañía de servicios públicos para acordar un arreglo de pago. Aprovecha las opciones de pagos flexibles.

Aunque no estén desconectando el servicio durante el moratorio, la compañía seguirá cobrando por los servicios usados y los cargos se van a ir acumulando si no has hecho pagos.

La ICC pidió que se abriera un expediente para evaluar la opinión pública sobre si el servicio es costeable o no. A través de este proceso los reguladores quieren determinar la definición de servicio costeable y personas de bajos ingresos. Piden que las personas envíen sus comentarios 60 días después del cese del estado de emergencia. CUB estará involucrado, abogando por los intereses de los consumidores.

### ¿Qué debo hacer si pienso que la compañía no está acatando la orden de la ICC?

Llama a la ICC, 1-800-524-0795, o CUB, al 1-800-669-5556.