



COVID-19: Protección para consumidores

INFORMACIÓN

Octubre 2020

En el mes de junio, La Comisión de Comercio de Illinois por sus siglas en inglés, ratificó medidas para los consumidores residenciales de Illinois. Esta orden beneficia primordialmente a los clientes de servicios públicos que se han visto afectados financieramente ante la crisis económica y de salud pública del COVID-19. Acá le señalamos los puntos claves de la orden. **Si usted tiene preguntas al respecto, comuníquese con la compañía de servicios públicos.**

- **Ameren Illinois** - 1-800-755-5000
- **Aqua Illinois** - 1-877-987-2782
- **ComEd** - 1-800-334-7661
- **Illinois American Water** - 1-800-422-2782
- **Nicor Gas** - 1-888-642-6748
- **North Shore Gas** - 1-866-556-6005
- **Peoples Gas** - 1-866-556-6001
- **Utilities Inc.** - 1-800-831-2359

¿Qué protecciones incluye este plan?

Las protecciones para los clientes residenciales incluyen la suspensión de depósitos y la opción de planes de pago más flexibles. El cliente debe expresar verbalmente que está pasando por dificultades económicas.

El aplazamiento de desconexiones por falta de pago:

- La moratoria adoptada por la Comisión de Comercio para el cese de la interrupción de servicio por falta de pago y recargos por mora, finalizó el 26 de julio. Muchas compañías acordaron extender la moratoria hasta el 31 de marzo, 2021.

Las compañías Nicor Gas y Liberty extenderán la moratoria a todos sus clientes residenciales.

Las compañías Ameren, Aqua, Illinois American, ComEd, Peoples Gas, North Shore y Utilities Inc. continuarán con la interrupción del servicio, excepto los clientes residenciales que han recibido Liheap o expresado dificultades económicas por COVID-19.

Atención: la moratoria para no cobrar cargos por pagos demorados no ha sido extendida.

La suspensión temporal de depósitos:

- Las compañías no pueden cobrar depósitos por la falta de pago, pagos tardíos o problemas crediticios a los clientes que hayan sido financieramente afectados por COVID-19. Esto aplica hasta seis meses después de que termine la moratoria.

- Las compañías no reportarán a las agencias de crédito los pagos retrasados o faltas de pago de consumidores activos hasta el 26 de Diciembre.

Planes de pago más flexibles:

- Es importante saber que estos planes solo estarán disponibles hasta el 26 de diciembre. Aproveche la flexibilidad de pago. Y si no puede mantener el arreglo, es probable que tenga que optar por un plan tradicional. (Bajo la normas regulares, las compañías exigen un pago inicial de 25% y solo deben ofrecer un máximo de 12 meses de plazo).
- Los clientes de bajo recursos y los que hayan sido afectados financieramente por el Coronavirus pueden optar por un arreglo de pago de hasta 24 meses. El resto de los clientes tienen la opción de un plan de pago de hasta 18 meses para saldar su deuda. (Bajo la normas regulares, las compañías solo deben ofrecer un máximo de 12 meses de plazo).

Asistencia económica:

- El plan ofrece fondos para los clientes de bajos recursos y los que han sido afectados por el Coronavirus. Para ver si es o no elegible y aplicar para la ayuda, llame a su compañía. Los fondos son limitados. El programa de cada compañía varía un poco como por ejemplo la cantidad asignada a cada cliente y la forma en que serán administrados los fondos. Estas son las cantidades máximas que podría recibir el cliente: Mire la tabla.

Compañía	Cantidad máxima
Ameren (electricidad)	\$200-\$400
Ameren (gas)	\$150-\$300
Aqua Illinois	\$150-\$250
ComEd	\$500
Illinois American Water	\$200
Nicor Gas	\$300
North Shore Gas	\$200-\$300
Peoples Gas	\$500
Utilities Inc.	\$75-\$150

¿Hay otros aspectos importantes que deba saber?

Las compañías de servicios públicos deben proporcionar información sobre desconexiones y otros datos de crédito y cobros a partir de este momento y hasta agosto del 2021. Estos datos proveerán información útil para identificar comunidades con dificultades económicas para que en un futuro, los recursos de apoyo sean asignados a las áreas que más lo necesitan. Las compañías también han acordado entrar en diálogos sobre la asequibilidad de los servicios públicos para consumidores de bajos recursos. Existe la posibilidad de desarrollar un descuento para consumidores de bajos recursos y administrar programas de pagos tardíos. También analizarán la efectividad, la administración y los fondos del programa de pagos por porcentaje de ingresos (PIPP, por sus siglas en inglés) y los pasos para asegurar que los fondos del programa no sean usados para otros propósitos en el presupuesto estatal. El programa PIPP ayuda a clientes de ingresos fijos, siempre y cuando éstos continúen pagando un porcentaje del total de su recibo.

¿Quién negoció este plan de ayuda?

El plan fue una negociación en conjunto entre las empresas principales de servicios públicos en Illinois, una coalición de grupos de defensa al consumidor y funcionarios del gobierno. Los participantes incluyeron a: CUB; La oficina del procurador general, Kwame Raoul; la oficina de la alcaldesa de Chicago, Lori Lightfoot; Community Organizing and Family Issues (COFI), representados por el Centro Nacional del Derecho del Consumidor; la sociedad de servicios de apoyo legal para familias del área metropolitana; y Allen Cherry, un arduo defensor de los consumidores de bajos recursos en Illinois.