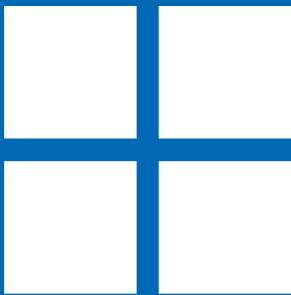




GUÍA DE GAS + ELECTRICIDAD

UN MANUAL PARA CLIENTES
RESIDENCIALES DE GAS Y
ELECTRICIDAD EN ILLINOIS



Una publicación del Citizens Utility Board (CUB) de Illinois
2023

ÍNDICE

Solicitud de un servicio público	2
La obligación de prestar el servicio.	2
Clientes nuevos.	3
Clientes antiguos	3
Depósitos de garantía	4
Importe del depósito de garantía	4
Reembolso de depósitos	5
Pago de facturas de servicios públicos	6
Vencimientos.	6
Saldos transferidos.	6
Cuándo se considera que una factura está en mora.	6
Agentes de pago autorizados	6
Fecha de pago preferente	7
Facturación presupuestada.	7
Lectura del medidor	9
Facturas estimadas.	10
Lectura de su propio medidor	10
Lectura de un medidor eléctrico inteligente ..	11
Realizar una lectura: medidor tradicional de gas/ electricidad.	12
Posibles problemas.	12
Errores de facturación.	13
Desconexión de servicios públicos	14
El aviso de desconexión	14
Evitar la desconexión	14
Cuándo una empresa de servicios públicos puede/no puede desconectar el servicio. .	15
Normas especiales de reconexión	18
Impugnar cargos en su factura	19
Un problema a evitar: Evasión de Pagos por Ubicación	19
Un problema a evitar: la manipulación del medidor	20
Presentar una queja ante la Comisión de Comercio de Illinois	21
Quejas formales	21
Si está con un proveedor alternativo.	22
Desregulación del gas y la electricidad	22
Cómo funciona la desregulación	22
Protección de los consumidores	23
¿Qué es la agregación comunitaria?	25
¿Qué es un plan verde?	25
¿Tengo un proveedor alternativo?	26
Formas de ahorrar	29
Planes especiales de precios de la electricidad	29
Incentivos a la eficiencia energética.	30
Energía solar para su casa	30
Asistencia financiera	31
Sus derechos.	31
Definición de bajos ingresos	31
LIHEAP	32
IHWAP	33
Programas de servicios públicos.	33
Organizaciones benéficas locales	33
Cómo reclamar a la empresa de servicios públicos	34
Cómo ponerse en contacto con su empresa de servicios públicos	36

ACERCA DE CUB

Esta guía es presentada por el Citizens Utility Board (CUB), la organización sin fines de lucro líder en la vigilancia de los servicios públicos en Illinois. Creada por la Legislatura de Illinois, CUB abrió sus puertas en 1984 para representar los intereses de los clientes residenciales y de pequeñas empresas de servicios públicos. Desde entonces, CUB ha ahorrado a los consumidores de Illinois más de \$20 mil millones de dólares ayudando a bloquear los aumentos de tarifas y a obtener reembolsos. Para más información, llame a la Línea Directa del Consumidor de CUB, 1-800-669-5556, o visite CitizensUtilityBoard.org.

ACERCA DE ESTA GUÍA

CUB, el organismo de control que ha ayudado a ahorrar a los consumidores de Illinois \$20 mil millones a través de los años, creó esta Guía de Gas y Electricidad para explicar las reglas que las empresas de servicios públicos deben seguir para tratar a sus clientes de manera justa. Esperamos que le sea útil.

Si tiene preguntas después de leer este manual, por favor llame a la Línea Directa del Consumidor de CUB al 1-800-669-5556. Nuestros especialistas pueden contestar preguntas, documentar quejas y, si es necesario, ponerse en contacto con la empresa de servicios públicos en su nombre.

Las reglas en este folleto se aplican a las empresas públicas de gas y electricidad propiedad de inversionistas, como Commonwealth Edison, Nicor Gas, Peoples Gas/North Shore Gas y Ameren Illinois, y a las compañías de agua como Illinois American Water y Aqua Illinois. Estas empresas están reguladas por la Comisión de Comercio de Illinois (ICC, por sus siglas en inglés), un panel de cinco miembros nombrados por el gobernador.

Nota: Las empresas de servicios públicos municipales, como City Water Light and Power (CWLP) de Springfield, y las cooperativas eléctricas rurales, como Jo-Carroll Electric, no están sujetas a esta normativa estatal.

Además de CUB, la División de Servicios al Consumidor de la ICC (1-800-524-0795) gestiona las quejas de los clientes de servicios públicos. (Consulte la página 21 para ver cómo presentar una queja oficial ante la ICC).



SOLICITUD DE UN SERVICIO PÚBLICO

LA OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO

Las empresas de los servicios públicos de gas y electricidad de Illinois deben prestar el servicio a todo aquel que lo necesite en su territorio (en la legislación estatal se denomina "obligación de servir"), pero pueden denegar el servicio a cualquier persona que les deba dinero. Las empresas de servicios públicos también tienen derecho a solicitar información específica a los clientes, exigir un depósito de seguridad y cobrar tarifas por determinados servicios.

Nota: Al solicitar el servicio público en una nueva dirección, no se cierra automáticamente la cuenta anterior. Así que asegúrese de dar de baja el servicio en su antigua residencia. Solicite, reciba y pague una factura que esté claramente marcada como "Factura final".

Para iniciar un nuevo servicio, se le pedirá que documente quién es y dónde quiere el servicio. La normativa de la ICC exige un documento de identidad con fotografía emitido por el gobierno. (Un pasaporte expedido por el gobierno estadounidense o un gobierno extranjero, o documentos de identificación consular, según la definición de la Ley de Documentos de Identificación Consular, satisfacen este requisito).

Las empresas de servicios públicos pueden solicitar una segunda forma de identificación, entre otras:

- Segunda identificación con fotografía
- Número de Seguro Social
- Número de la licencia de conducir
- Certificado de nacimiento
- Documentos de inmigración
- Identificación de estudiante
- Información bancaria
- Historial laboral
- Registros de beneficios gubernamentales

Si la empresa insiste en que proporcione un tipo de documento en lugar de otro, póngase en contacto con CUB o con la ICC para discutir sus opciones. Las empresas de servicios públicos también suelen pedir documentos de alquiler o propiedad, aunque NO son obligatorios por ley.

Una vez que haya proporcionado toda la documentación requerida, debe esperar una aceptación o rechazo dentro de las siguientes 48 horas hábiles. Si su solicitud es rechazada, tiene derecho a obtener una notificación por escrito explicando los motivos, además de la oportunidad de rectificar los problemas para volver a presentar la solicitud.

Hasta que no haya completado el proceso de solicitud con la empresa de servicios públicos y ésta no considere que su solicitud ha sido aceptada (incluido el hecho de que haya pagado o hecho los arreglos necesarios para pagar un saldo vencido), no se le considerará cliente de la empresa de servicios públicos y, por lo tanto, no tendrá derecho a ninguna protección del consumidor.

CLIENTES NUEVOS

Los clientes que hayan solicitado el servicio con éxito deben recibir el servicio de gas en siete (7) días o menos y el servicio eléctrico en cuatro (4) días o menos. Si la conexión no se produce dentro de estos plazos (y el solicitante no es culpable del retraso), la empresa de servicios públicos debe concederle un crédito por un importe retroactivo de la cuota mensual del cliente, en función del número de días que se retrasó el servicio.

La empresa de servicios públicos también debe enviarle por correo un paquete de información al cliente (en el idioma de su elección y/o en Braille si es necesario) en el que se describen los derechos y obligaciones del cliente.

CLIENTES ANTIGUOS

Si debe dinero de una cuenta anterior, la empresa tiene derecho a denegarle el servicio hasta que pague esa factura, independientemente de su antigüedad. La empresa de servicios públicos puede permitirle pagar una parte por adelantado y facturar el resto a plazos en su nueva cuenta, pero no está obligada a hacerlo. Si la empresa de servicios públicos rechaza su solicitud de servicio, debe proporcionarle una declaración por escrito explicando los motivos.

Para que quede claro: Esto también significa que si usted se muda y quiere transferir una cuenta existente de una dirección a otra, se le puede pedir que pague todo su saldo para que le den de alta en la nueva dirección, incluso si todavía no ha recibido un aviso de desconexión en la dirección anterior.

Si la empresa de servicios públicos le exige el pago de una factura antigua, pregunte siempre por la dirección exacta y las fechas de servicio de esta deuda. Tiene derecho a impugnar el saldo si la dirección o el periodo de tiempo son inexactos.

Si le piden que pague una deuda sin detalles completos sobre el origen de la factura, póngase en contacto con CUB o con la ICC para discutir sus derechos (para más detalles sobre cómo impugnar una factura, consulte la página 19).



DEPÓSITOS DE GARANTÍA

En algunas circunstancias, una empresa de servicios públicos puede exigir un depósito de garantía además de su factura regular. Esto puede ocurrir cuando se solicita una nueva cuenta, o después de haber sido cliente durante algún tiempo.

En ambos casos, la empresa debe enviarle un primer aviso antes de cobrarle el depósito. Este aviso debe incluir el motivo del depósito, su importe, la forma cómo se calculó, cuándo vence y las políticas de reembolso e intereses.

Si es usted solicitante del servicio, se le puede cobrar un depósito si se da una de las siguientes circunstancias:

- Tiene una mala calificación crediticia.
- No ha pagado una factura vencida en una dirección anterior.
- Solicita la reconexión.
- La empresa de servicios públicos tiene pruebas de que usted se benefició de la manipulación de equipos de la empresa de servicios públicos y/o la empresa de servicios públicos considera que existen criterios para la Evasión de Pagos por Ubicación (Payment Avoidance by Location, PAL). (Consulte la página 19 para obtener información sobre PAL).

Una vez que tenga una cuenta, aún se le puede cobrar un depósito de seguridad si paga tarde más de cuatro veces en un período de 12 meses y ocurre una de las siguientes circunstancias:

- Tiene un saldo pendiente de pago no disputado por 30 días o más.
- La empresa de servicios públicos tiene pruebas de que usted se benefició de la manipulación de equipos de la empresa de servicios públicos.
- La empresa de servicios públicos considera que se cumplen los criterios de Evasión de Pagos por Ubicación (PAL). (Ver la página 19).

IMPORTE DEL DEPÓSITO DE GARANTÍA

El depósito de garantía debe ser de aproximadamente 1/6 de la factura anual, o dos meses de servicio "promedio". Se calcula en función del consumo de los últimos 12 meses en su domicilio. **Nota:** Si es un cliente nuevo, no tendrá un historial de consumo de energía, por lo que el consumo histórico que la empresa utilizará para determinar el importe del depósito se basará en la factura anual del cliente anterior que vivía en la propiedad.

DEPÓSITOS DE GARANTÍA

No tiene que dar el depósito de garantía en un solo pago. Si lo solicita, la empresa de servicios públicos dividirá el depósito de garantía en al menos tres plazos (a menos que éste se determine debido a una declaración de bancarrota). Si utiliza el servicio público para la calefacción, puede optar por cinco cuotas entre el 1 de diciembre y el 31 de marzo, para que los pagos del depósito sean más asequibles.



Además, cualquier cuenta de gas o electricidad que reciba una subvención del Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (Low Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP) tiene derecho a cinco cuotas, en cualquier momento del año. (Para más información sobre LIHEAP, consulte la página 32).

Cuando haya pagado la totalidad del depósito, la empresa de servicios públicos le enviará un recibo. Este recibo debe incluir su nombre y dirección, el tipo de servicio, el importe del depósito, el tipo de interés, la fecha y un número de serie. Es importante que conserve este recibo hasta que le hayan devuelto el depósito.

REEMBOLSO DE DEPÓSITOS

Una vez que, como cliente, esté al corriente de pagos durante 12 meses consecutivos, la empresa debe emitir un cheque de reembolso por el importe del depósito. El reembolso debe efectuarse en un plazo máximo de 30 días o, si lo prefiere, puede solicitar el abono del depósito en su cuenta de servicios públicos.

Nota: Un cliente al corriente de pagos se define como alguien que:

- NO ha pagado con retraso cuatro veces o más.
- NO se le ha cortado el suministro por falta de pago.
- NO ha manipulado los equipos de los servicios públicos.
- NO tiene un adeudo en ese momento.

Incluso si no tiene derecho al reembolso de su depósito, debería recibir anualmente los intereses de su depósito como abono en su factura. El tipo de interés se basa aproximadamente en el rendimiento medio a un año en títulos de la tesorería de Estados Unidos. Puede obtener los importes exactos en la ICC.

PAGO DE FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

VENCIMIENTOS

A diferencia de las hipotecas o las tarjetas de crédito, las facturas de los servicios públicos no tienen un ciclo de 30 días. Una factura puede emitirse para cualquier número de días. Un ciclo de facturación normal se considera de 25 a 35 días de servicio. Si su ciclo de facturación es inferior a 25 o superior a 35 días, se le emitirán facturas con cargos retroactivos. Independientemente del ciclo, todas las facturas de servicios residenciales vencen a los 21 días de la fecha de emisión de la factura. Es importante tener esto en cuenta, ya que los recargos por mora y los depósitos pueden ser considerables. Esto también significa que, dependiendo de su ciclo de facturación, podría tener que pagar dos facturas en un mes. Por ejemplo, una factura emitida el 10 de junio podría tener fecha de vencimiento el 1 de julio, y si la factura del mes siguiente se emite el 10 de julio, vencería el 31 de julio.



SALDOS TRANSFERIDOS

Si tiene cuentas residenciales en varias ubicaciones con la misma empresa de servicios públicos, NO permita que el saldo final de ninguna de ellas quede sin pagar. Esto es porque la empresa de servicios públicos tiene derecho a transferir los saldos finales impagados de una cuenta residencial que usted cierre, a otras cuentas residenciales que estén a su nombre.

CUÁNDO SE CONSIDERA QUE UNA FACTURA ESTÁ EN MORA

Su pago se considera "recibido" o "contabilizado" en la fecha en que llega a la empresa de servicios públicos o al centro de pago autorizado. Su pago se considera en mora si llega a la empresa más de dos días hábiles después de la fecha de vencimiento.

A los pagos atrasados y no disputados se les aplica una tasa de intereses de mora máxima de hasta el 1.5% mensual.

AGENTES DE PAGO AUTORIZADOS

La mayoría de las empresas de servicios públicos seleccionan negocios locales, como bancos y tiendas de abarrotes, para que sean "agentes de pago autorizados", donde usted puede pagar una factura. En la página de Internet de la empresa de servicios públicos encontrará una lista de los establecimientos, y

posiblemente se incluya en la factura. Llame al número de atención al cliente de la empresa si necesita ayuda para encontrar uno.

Los agentes autorizados le cobran a las empresas de servicios públicos y no cobran ninguna tarifa por procesar los pagos. Estos agentes le entregan un recibo cuando usted paga su factura, y la empresa de servicios públicos considerará su factura pagada a partir de esa fecha.

Si paga su factura en un agente **no autorizado**; un comercio que no figura en la página de Internet de la empresa de servicios públicos, la factura no se considerará pagada hasta que la oficina de la empresa de servicios públicos la reciba, y usted podría estar sujeto a penalizaciones y recargos por mora.

FECHA DE PAGO PREFERENTE

Una Fecha de Pago Preferente le permite disponer de un periodo de gracia de 10 días para pagar su factura sin que se le apliquen recargos por mora.

Es elegible para una fecha de pago preferente si:

- Su principal fuente de ingresos es una de las siguientes:
 - Ayuda a Personas Mayores, Ciegas y Discapacitadas (AABD);
 - Asistencia General (GA);
 - Administración del Seguro Social (SSA);
 - Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF);
 - Administración de Veteranos (VA);
 - Subsidio de desempleo.
- Los pagos procedentes de estas fuentes se reciben en el plazo de 10 días a partir de la fecha de vencimiento habitual.

Aunque se le apruebe una Fecha de Pago Preferente, su factura no indicará el cambio en las fechas de vencimiento. Se indicará internamente en su cuenta de servicios públicos. Además, tendrá que seguir pagando sus facturas puntualmente.

Si paga con retraso más de cuatro veces en 12 meses, la empresa de suministro puede cancelar su Fecha de Pago Preferente y no está obligada a ofrecérsela de nuevo hasta que hayan transcurrido 12 meses.

FACTURACIÓN PRESUPUESTADA

Las empresas de servicios públicos de Illinois deben ofrecer a sus clientes una opción de facturación presupuestada. Esta opción no reduce los costos totales, sino que equilibra el saldo para que las facturas sean más previsibles. Si le preocupan las facturas inmanejables en determinadas épocas del año, la facturación presupuestada puede ser adecuada para usted.

Para ser elegible, su cuenta debe estar al día, debe liquidar su saldo antes de inscribirse o iniciar simultáneamente un acuerdo de pago diferido por el cual paga un importe a plazos por el saldo vencido, así como el importe de la cuota presupuestada.

Así funciona la facturación presupuestada: La empresa de servicios públicos examina la cantidad de gas o electricidad consumida en su domicilio en años anteriores, toma en cuenta las previsiones meteorológicas y los precios de la energía y predice el importe aproximado de sus facturas para el año siguiente. Después, ese importe se divide en 12 cuotas iguales, que usted paga cada mes.

Así, por ejemplo, si su factura real es de \$150 algunos meses y de \$50 otros, su presupuesto podría ser de unos \$100 al mes, durante todo el año. No se asuste si hay meses en los que paga MÁS por el gas o la electricidad de lo que realmente ha consumido. Ese crédito sirve para compensar otros meses en los que paga MENOS de lo que ha consumido. Además, como leerá más adelante, al final del año puede obtener un crédito en su factura.

El clima, los precios de la energía, electrodomésticos nuevos y los cambios en el tamaño de la familia pueden afectar a su factura presupuestada. Las empresas de servicios públicos están obligadas a revisar su plan presupuestado al menos una vez entre el cuarto y el séptimo mes para asegurarse de que no va demasiado adelantado o retrasado con respecto a su consumo real. Pero puede solicitar una revisión en cualquier momento, de manera que vigile el saldo total de su cuenta.

Si el importe de su presupuesto es demasiado bajo (es decir, si le debe a la empresa de servicios públicos mucho más de lo que ha pagado), la empresa le dará la opción de pagar el importe adeudado o de ajustar el presupuesto a un importe superior. Al final de los 12 meses, si tiene un crédito alto, puede hacer que le devuelvan esa cantidad o que se la tengan en cuenta en el presupuesto para que la cantidad mensual que tenga que pagar sea menor.

Si decide cancelar su plan de presupuesto lo que puede hacer en cualquier momento el dinero adicional que deba a la empresa de servicios públicos deberá pagarse íntegramente en la fecha de vencimiento de la siguiente factura. Si tiene crédito, el saldo se aplicará a la siguiente factura.

La empresa de servicios públicos también puede optar por cancelar su plan de presupuesto si usted no paga su cuota de presupuesto completa en la fecha de vencimiento, o sus pagos tienen más de 21 días de mora. Estos saldos no pagados están sujetos a recargos por mora.

LECTURA DEL MEDIDOR

Sus facturas de servicios públicos se basan en la cantidad de gas natural o electricidad que pasa a través de su medidor asignado. Durante décadas, los lectores de medidores de la empresa de servicios públicos tenían que visitar los domicilios para realizar las lecturas. Hoy en día, las empresas de servicios públicos suelen estar en capacidad de realizar lecturas a distancia de los medidores eléctricos digitales inteligentes y de otros medidores equipados con tecnología de lectura automática.

Su medidor es propiedad de la empresa, por lo que ésta puede decidir la ubicación del equipo en su propiedad, así como el acceso permanente al medidor si la empresa necesita hacer una lectura o una inspección.

Si la empresa no puede acceder, debe notificárselo dejando una etiqueta en la puerta, enviándole un correo electrónico o una carta. El mensaje también debe proporcionarle información sobre cómo ponerse en contacto con la empresa para concertar una cita.

Si recibe una etiqueta o un aviso solicitando acceso, debe ponerse en contacto con la empresa para concertar la cita. Si no lo hace, puede sufrir una desconexión, incluso si sus facturas están al día.

Si le resulta difícil acceder al medidor, puede pedir que lo trasladen al exterior, pero la empresa de suministro puede cobrarle por este trabajo, que puede resultar caro.

Recuerde, si no está seguro de que la persona que llama a la puerta es un empleado de la empresa de servicios públicos, no le deje entrar en su casa hasta que le haya pedido una identificación oficial y haya llamado a la empresa (al número que aparece en su factura) para confirmar que ha enviado a alguien a su casa.

IMPORTANTE: Si se muda a otro lugar, tome medidas inmediatas para evitar pagar el servicio de otra persona:

- Notifique a la empresa de servicios públicos al menos cinco días antes de mudarse.
- Si es necesario, permita que la empresa de servicios públicos acceda al medidor.
- Si es necesario (y posible), haga usted mismo la lectura del medidor (véanse las instrucciones en la página 10).

Si tiene un medidor tradicional, otra opción podría ser leer su propio medidor y enviar la lectura a la empresa de servicios públicos. (Consulte "Lectura de su propio medidor" al final de esta página). Póngase en contacto con su empresa de servicios públicos y pregúnteles si permiten la lectura a los clientes y, en caso afirmativo, cuál es el procedimiento para enviar la lectura. Lo normal es que, transcurrido cierto tiempo, la empresa de servicios públicos realice su propia lectura.

FACTURAS ESTIMADAS

Según la normativa estatal, una empresa de servicios públicos debe leer su medidor al menos una vez cada dos periodos de facturación, a menos que no tenga acceso al medidor. Si la empresa de servicios públicos emplea un dispositivo de lectura remota del medidor, debe leer su medidor todos los meses, a menos que, según la normativa estatal, "se impida el esfuerzo de la empresa de servicios públicos". Si su factura es estimada, debe aparecer en ella la palabra "ESTIMADA", la abreviatura "EST" o la letra "E".

Con una lectura estimada, su consumo probable se calcula utilizando una fórmula aprobada por la ICC. Por lo general, la fórmula se basa en el consumo histórico de ese medidor durante ese periodo de tiempo en específico, ajustado en función de las condiciones meteorológicas.

Por ejemplo, si durante los últimos ocho diciembrees su casa ha consumido entre 180 y 220 termias, y el clima de este diciembre ha sido típico, la estimación podría ser de 200 termias. Aunque la ley permite las lecturas estimadas, a muchos clientes les resultan confusas y frustrantes, sobre todo si la empresa de servicios públicos las sobreestima o subestima en gran medida.

Recuerde que una lectura estimada se corregirá automáticamente cuando se obtenga la siguiente lectura real. Por lo tanto, si su factura es estimada dos o más meses seguidos, la empresa de suministro debe ponerse en contacto con usted para resolver el problema y obtener una lectura real.

Pero no espere a que la empresa de servicios públicos le llame. Pídale que le lea el medidor o que le tome una lectura del cliente. Es la mejor manera de evitar problemas posteriores, como una factura elevada o la desconexión por no facilitar el acceso. (Para más información sobre cómo debe facturarle o reembolsarle la empresa de servicios públicos en caso de un error de cálculo, consulte la sección de errores de facturación en la página 13).

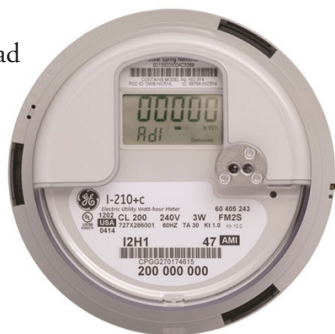
LECTURA DE SU PROPIO MEDIDOR

Los medidores de gas miden el consumo en pies cúbicos, mientras que los medidores de electricidad miden el consumo en kilovatios-hora (kWh). A menudo, las empresas de servicios públicos revisan los medidores a distancia y no necesitan enviar a un lector de medidores.

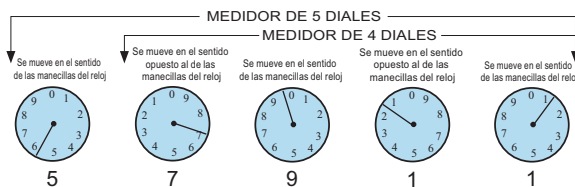
Si está interesado, puede consultar con su empresa de servicios públicos sobre la posibilidad de hacer usted mismo la lectura del medidor. Con los nuevos medidores digitales inteligentes instalados por ComEd y Ameren, el medidor transmite automáticamente la información de consumo a la empresa. Pero si le interesa, o sospecha de un error de facturación, siempre puede hacer su propia lectura para comprobar su consumo.

LECTURA DE UN MEDIDOR ELÉCTRICO INTELIGENTE

1. Si hay más de un medidor en su edificio, busque el medidor cuyo número de serie coincida con el de su factura. Lea la pantalla digital. Un medidor inteligente puede mostrar varios conjuntos de datos, entre ellos:
 - **Consumo de kilovatios-hora (kWh).** Esto mostrará la cantidad acumulada de electricidad suministrada a su hogar (uso del cliente), en kWh, desde el momento en que se instaló el medidor. Para determinar el consumo de energía de un periodo determinado, reste una lectura anterior de kWh de la lectura actual (de forma similar a como calcularía el consumo de gasolina de su coche en un periodo determinado).
 - **Estado del servicio eléctrico.** Si el medidor indica "CLOSED" o "SLS", la electricidad está conectada. Si indica "OPEN" u "OPN", la electricidad está desconectada y debe ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente.
 - **Fecha y hora.** Las pantallas de los medidores mostrarán la fecha (el formato es "MMDDYY") y la hora (el formato es un reloj de 24 horas, por lo que las 6:00 a.m. se muestran como 06 00 y la 1:00 p.m. como 13 00).
2. Conserve los resultados de sus registros. No debería tener que enviar las lecturas del medidor a su empresa de servicios públicos, ya que los medidores inteligentes envían automáticamente las lecturas a la empresa. Sin embargo, mantener un buen registro es útil en caso de que encuentre una discrepancia en su factura.
3. Con un medidor inteligente, puede crear o iniciar sesión en su cuenta en línea (en ComEd.com y Ameren.com) para acceder a información sobre el consumo de energía que puede ser útil para desarrollar estrategias para reducir el derroche de electricidad y ahorrar dinero. Tanto ComEd como Ameren le permiten inscribirse para recibir alertas de texto y correo electrónico. ComEd, por ejemplo, le avisará cuando su consumo de energía sea inusualmente alto. También puede suscribirse para recibir informes que resumen su consumo



durante una semana y le dan consejos para ahorrar. Si lo solicita, Ameren le enviará alertas si los costos o el consumo de energía superan un umbral que usted haya establecido para su cuenta.



REALIZAR UNA LECTURA: MEDIDOR TRADICIONAL DE GAS/ELECTRICIDAD

1. Localice el número de medidor que aparece en su factura y asegúrese de que coincide con el número en el medidor.
2. Un medidor analógico tradicional tendrá cuatro o cinco diales para leer. Léalos de izquierda a derecha. Cada dial es como un dígito del cuentakilómetros de su coche. Si el puntero del dial se encuentra entre dos números, anote el menor de los dos. Si el puntero está entre 0 y 9, anote el 9.
3. Compare la lectura del medidor con la que aparece en su factura más reciente. La diferencia entre los dos números es la cantidad de gas o electricidad que ha consumido desde la última lectura.

POSIBLES PROBLEMAS

Si la lectura del medidor parece no coincidir con lecturas anteriores, o cree que su medidor no funciona correctamente, llame a la empresa para solicitar una revisión. Estos son algunos de los problemas con los que se puede encontrar.

Mal funcionamiento del medidor. Las averías son raras, pero ocurren. Las sobrecargas, la antigüedad y las interferencias humanas son las causas más comunes de los problemas con los medidores. Tiene derecho a una revisión gratuita del medidor al año. Tiene derecho a estar presente durante la prueba y a recibir un informe escrito de los resultados.

Si resulta que le han facturado incorrectamente, asegúrese de que la empresa de servicios públicos cumple la normativa aplicable a estas situaciones. (Consulte la página 13 para ver más información sobre errores de facturación).

Recibir una factura por un medidor equivocado. Si vive en un edificio de apartamentos, compruebe que el número de medidor que aparece en la factura coincide con el del medidor asignado a su vivienda. Hemos visto casos de "medidores cambiados", en los que a los clientes se les cobra el consumo del medidor equivocado. A veces, durante la construcción o remodelación, los medidores pueden ser asignados a la unidad de vivienda equivocada, ya sea físicamente en la propiedad o en el sistema de facturación de la empresa de servicios públicos.

Si sospecha que hay un problema, tiene derecho a pedir a su compañía de gas o electricidad que investigue. Esta está obligada a facilitarle un informe escrito de

los hallazgos. El propietario es responsable de corregir la mayoría de los problemas, pero en este tipo de situaciones se aplican ciertas normas de protección del consumidor y puede que desee ponerse en contacto con CUB o la ICC para que le ayuden. También debe asegurarse de que haya suficientes medidores para cada unidad de vivienda, así como para las zonas comunes de la propiedad.

Recibir facturas por las zonas comunes. Si vive en un apartamento y sospecha que le están cargando en la factura la electricidad consumida en el pasillo, el garaje o la lavandería, puede presentar una queja contra el propietario. Sin embargo, antes de hacerlo, pida a la empresa de servicios públicos que le proporcione un informe de lo que está conectado a su medidor (a menudo llamado "prueba de carga externa"). Si la empresa de servicios públicos se niega, llame a la ICC para presentar una queja.

ERRORES DE FACTURACIÓN

Los errores de facturación no son frecuentes, pero ocurren. Puede tener una serie de lecturas estimadas del medidor, un medidor dañado o una fuga de gas. Puede descubrir que le están facturando una tarifa comercial en un lugar residencial, o viceversa. O puede que alguien descubra que su medidor está cruzado con el de un vecino. En cada uno de estos casos, usted tiene derecho a ciertas protecciones contra una factura grande que tenga que liquidar en un solo pago. Además, tiene derecho a una compensación total si ha pagado de más.

Si el error significa que usted le debe a la compañía más de lo que se le facturó originalmente, la empresa de servicios públicos no puede retroceder más de 12 meses en la facturación de reposición. La factura debe estar claramente detallada para que usted pueda ver cómo se calcularon los cargos, y la compañía debe darle el mismo número de meses para pagar el nuevo saldo sin intereses ni recargos por mora.

Si el error le ha hecho pagar más de lo que debía, tiene derecho a un reembolso o crédito (con intereses) desde la fecha en que se originó el problema, siempre que presente la reclamación en los dos años siguientes a descubrir el error y no deba ninguna cantidad vencida.

Sin embargo, hay un problema: Los registros de facturación de los servicios públicos no suelen remontarse más allá de dos años. Por lo tanto, si solicita una indemnización por un error que se prolongó durante muchos años, es posible que tenga que presentar documentación como facturas antiguas correspondiente a todo el periodo de tiempo en cuestión.

Si tiene algún problema con la empresa de servicios públicos por un error de este tipo, CUB le incita a ponerse en contacto con la ICC para que le ayude a mediar.

DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

EL AVISO DE DESCONEXIÓN

Si una compañía de gas o electricidad tiene previsto desconectarle el servicio, debe entregarle un aviso por escrito. Por ley, el aviso debe ser de color rojo y entregarse en un sobre aparte de su factura habitual.

En determinadas circunstancias, el aviso puede entregarse en mano. Usted tiene derecho a designar a un tercero para que reciba una copia cada vez que la compañía le envíe un aviso de desconexión.

Este aviso debe detallar cuánto debe pagar para evitar el corte, cuándo vence esa cantidad y cuándo se cortará el servicio si no paga a tiempo. La empresa de servicios tiene 45 días a partir de la fecha del aviso para suspenderle el servicio.

Tiene derecho a recibir una llamada de aviso 48 horas antes de que le corten la electricidad o el gas. Asegúrese de que la empresa de servicios públicos tenga su número de teléfono actualizado en todo momento, para no perder nunca esa llamada.

EVITAR LA DESCONEXIÓN

Si recibe un aviso de desconexión, llame inmediatamente a la compañía para discutir sus opciones. Es posible que tenga que llegar a un acuerdo de pago diferido y, en determinadas circunstancias, puede utilizar un certificado médico para aplazar la desconexión (véase la página 17).

Si no puede pagar sus facturas, podría optar por una ayuda económica a través del Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP), a través de la propia empresa de servicios públicos o de una organización benéfica privada (consulte la página 31).

Haga todo lo posible para que no le corten el suministro. Si le cortan el servicio, perderá todos los derechos y protecciones que tienen los clientes activos, y pueden pasar días hasta que se lo vuelvan a conectar. El plazo de reconexión es el mismo que para un nuevo servicio: cuatro días para la electricidad y siete días para las reconexiones estándar de gas. Si el servicio de gas se desconectó en la tubería principal, el plazo de reconexión puede ser más largo, ya que la empresa de servicios públicos necesita coordinarse con su municipio para obtener permiso para acceder a la tubería principal subterránea.

CUÁNDO UNA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS PUEDE/NO PUEDE DESCONECTAR EL SERVICIO

PUEDE DESCONECTAR EL SERVICIO

- Si no paga la totalidad de una factura vencida o un depósito de seguridad.
- Si incumple un plan de pago diferido (véase la página 16) que la empresa de servicios públicos haya establecido con usted.
- Si le niega a la empresa de servicios públicos el acceso a su medidor.

Aunque la normativa prohíbe los cortes de suministro después de las 4 p.m. y los fines de semana y días festivos, técnicamente la desconexión podría realizarse siempre que la empresa de servicios públicos disponga de personal para atender una llamada o un pago del cliente, y volver a realizar la conexión el mismo día.

En la mayoría de los casos, la empresa de servicios públicos está obligada a enviarle un aviso de desconexión, pero puede desconectarle sin previo aviso si:

- Su equipo de servicios públicos ha sido manipulado.
- No hay ningún cliente registrado en su dirección.
- Hay una situación peligrosa, como una fuga de gas.

NO SE PUEDE DESCONECTAR EL SERVICIO

Es un mito que la empresa de servicios públicos nunca puede desconectarle la calefacción en invierno ni la electricidad en verano. La normativa estatal limita las desconexiones por falta de pago, pero los detalles son complejos.

Las cuentas residenciales están a salvo de la desconexión:

- Cuando la temperatura es inferior a 32 grados o se prevé que lo sea en las próximas 24 horas, y la desconexión afectaría a la calefacción.
- Si la temperatura es superior a 90 grados o se prevé que lo sea en las próximas 24 horas (sólo electricidad).
- Cuando el Servicio Meteorológico Nacional emita una alerta de calor excesivo, un aviso de calor o una advertencia de calor excesivo que cubra la zona de la empresa de suministro en la que se encuentra su residencia.
- Cualquier día anterior a un fin de semana o día festivo en el que se espere que las temperaturas cumplan los criterios anteriores.
- Si es entre el 1 de diciembre y el 31 de marzo y si la empresa de servicios públicos aceptó fondos de LIHEAP en la cuenta después del 1 de septiembre de esa temporada de calefacción.
- Si es entre el 1 de diciembre y el 31 de marzo y tiene una cuenta de calefacción eléctrica (lo que significa que su principal fuente de calor es la electricidad).
- Si es entre el 1 de diciembre y el 31 de marzo y usted es un veterano o miembro del servicio (incluidos los miembros del servicio que acaban de ser asignados a misión).

Si tiene problemas para pagar sus facturas, no está solo. En las páginas siguientes le ofrecemos algunas opciones para evitar que le corten el servicio.



ACUERDOS DE PAGO DIFERIDO

Si su factura está vencida y no le han cortado el servicio, tiene derecho a solicitar un acuerdo de pago diferido (Deferred Payment Arrangement, DPA). Con un acuerdo de este tipo, usted paga parte de lo que debe por adelantado, en forma de anticipo. El resto se paga en cuatro a doce mensualidades iguales.

La normativa estatal regula los acuerdos de pago diferido. El pago inicial no debe superar el 25% de la cantidad adeudada, y usted tiene derecho a un mínimo de cuatro meses para pagar el saldo. Las empresas de servicios públicos pueden aceptar un pago inicial menor o un plazo más largo para que usted pueda pagar el DPA, pero no están obligadas a hacerlo hasta el invierno.

Si la empresa de suministro es su principal fuente de calefacción y está entre el 1 de diciembre y el 31 de marzo, la empresa no puede exigir un pago inicial superior al 10% del importe adeudado. En este caso, la empresa de servicios públicos debe concederle un plazo mínimo de cuatro meses, pero no superior al mes de noviembre siguiente, para liquidar el saldo.

No espere a que le corten el servicio para actuar. Una vez que le hayan cortado el servicio, la empresa de servicios públicos no está obligada a ofrecerle ningún acuerdo de pago. De hecho, la empresa de servicios públicos tiene derecho a exigir el pago total, más una cuota de reconexión y un nuevo depósito de seguridad.

Si ya ha tenido un DPA en los últimos 12 meses y ha dejado de pagar, normalmente no será elegible para un nuevo acuerdo, a menos que estén en vigor determinadas normas de invierno, o que tenga derecho a un certificado médico.

Si está en un DPA, la compañía debe desglosar información específica en cada una de sus facturas de servicios públicos hasta que el acuerdo se haya completado. Esta información debe incluir el saldo del DPA, los importes de las cuotas, el número de pagos que le quedan por hacer y las consecuencias si incumple el acuerdo.

Mientras realice los pagos según lo acordado, la empresa de servicios públicos no podrá desconectarle el servicio ni reportar la cuenta como morosa a las agencias de crédito.

Nota: Cuando usted hace un acuerdo de pago diferido, o DPA, se compromete a pagar su factura total, a tiempo, cada mes, más el importe de la cuota. También pagará un recargo por mora sobre ese saldo aplazado.

SI NO PUEDE CUMPLIR CON SU PLAN DE PAGOS

Si tiene problemas para realizar sus pagos debido a un cambio en su situación financiera, llame a la empresa de servicios públicos y pida renegociar las condiciones del plan antes de incurrir en mora.

Puede renegociar el plan una vez, siempre y cuando haya pagado la cuota inicial del DPA original y no esté en situación de impago, es decir, que no haya pagado de menos ni se haya saltado algún pago. (Es posible que le pidan que documente el cambio en su situación financiera).

Aunque la empresa puede permitirle renegociar la cantidad y el número de cuotas del plan, no está obligada a ampliar los plazos más allá de 12 meses desde la fecha del acuerdo original.

Si incumple el acuerdo, la empresa debe permitirle restablecer el plan mientras no le hayan desconectado el servicio. La empresa también puede cobrarle una cuota cada vez que intente restablecer el DPA. Tendrá que efectuar inmediatamente los pagos que haya dejado de hacer y mantenerse al corriente hasta que finalice el plan.

CERTIFICADOS MÉDICOS

Si usted o alguien de su hogar está enfermo, puede presentar un certificado médico para detener la desconexión, durante 60 días. Si le han cortado el servicio, puede utilizar dicho certificado para la reconexión siempre y cuando el servicio no haya estado cortado más de 14 días y no haya incumplido un acuerdo de pago médico (Medical Payment Arrangement, MPA) anterior.

Sin embargo, el certificado médico no hace desaparecer la factura. Treinta días después de que se le conceda el certificado, se le aplicará uno de los dos MPA, dependiendo de si su servicio había sido desconectado o no al momento de solicitar el MPA. No existe ninguna normativa que regule las afecciones médicas permanentes, por lo que no se permiten las solicitudes de certificados médicos continuos hasta que se hayan cumplido las condiciones del acuerdo anterior. Por lo general, las empresas de servicios públicos sólo están obligadas a aceptarlo una vez al año, así que piénselo bien antes de recurrir a esta opción.

Si no puede visitar a su médico con facilidad o rapidez, éste puede facilitarle la certificación por teléfono, siempre y cuando envíe un certificado por escrito en un plazo de siete días. Si no tiene médico de cabecera, la certificación puede venir de cualquier médico certificado o del consejo local de sanidad.

Un certificado médico puede detener la desconexión durante 60 días, pero debe incluir la siguiente información específica:

- El nombre y la dirección de servicio de la persona enferma.
- Una declaración de que la persona reside en la dirección.
- Una declaración de un médico que indique que la desconexión del servicio creará una emergencia médica o empeorará una enfermedad existente (NO es necesario indicar la naturaleza de la enfermedad).
- Nombre, dirección comercial y número de teléfono del médico.
- La firma del médico.

NORMAS ESPECIALES DE RECONEXIÓN

Durante la temporada de calefacción hay normas especiales que pueden ayudar a los clientes desconectados a recuperar el servicio de gas o electricidad. Según estas normas, tiene derecho a que le vuelvan a conectar los servicios si cumple todos los requisitos siguientes:

- Usted está tratando de volver a conectar entre el 1 de noviembre y 1 de abril (o 1 de octubre y 1 de abril si ha recibido asistencia de LIHEAP) .
- El año anterior no se le reconectaron los servicios en virtud de esta norma.
- Ha pagado al menos la tercera parte de todas las facturas incluidas las solicitudes de depósito que ha recibido desde el 1 de diciembre de la temporada de calefacción anterior (o el 20% si puede demostrar una incapacidad financiera para pagar la tercera parte).
- Usted acepta un acuerdo de pago diferido para abonar el saldo. La duración del acuerdo la determina la empresa de servicios públicos, pero no puede ser inferior a cuatro meses ni prolongarse más allá del mes de noviembre siguiente.

Además, el servicio de gas o electricidad que intenta volver a conectar debe utilizarse principalmente para controlar su fuente de calefacción, y no puede tener antecedentes de manipulación de equipos de la empresa de servicios públicos ni de beneficiarse de su manipulación.

Si usted es un antiguo cliente desconectado que cumple estos criterios, la empresa de servicios públicos debería enviarle una carta animándole a aprovechar esta norma. Si cree que cumple los requisitos pero no ha recibido la carta (por ejemplo, si se acaba de mudar), llame a la empresa para ver qué puede hacer para ser elegible.

IMPUGNAR CARGOS EN SU FACTURA

Si cree que le están cobrando de más, tiene derecho a impugnar oficialmente la factura. Debe notificar a la empresa de servicios públicos que tiene una disputa y, para evitar la desconexión y/o un reporte de crédito negativo, debe pagar la parte no disputada de su factura hasta que se resuelva este desacuerdo.

Dependiendo de la situación, su disputa puede resolverse inmediatamente o puede requerir más investigación. Mantenga un registro de todas las comunicaciones con la empresa hasta que se resuelva el problema. La empresa tiene 14 días para resolver oficialmente la queja.

Tiene derecho a solicitar un supervisor si no está satisfecho. Si no está satisfecho con el supervisor, la empresa de servicios públicos debe facilitarle la información de contacto de la ICC.

UN PROBLEMA A EVITAR: EVASIÓN DE PAGOS POR UBICACIÓN

Si debe dinero por un servicio público en su domicilio y posteriormente es desconectado, debe intentar que se le vuelva a conectar el servicio colaborando con la empresa para pagar la factura. Si intenta evitar el pago de la factura pidiendo a otra persona de su hogar que solicite el servicio, la empresa de servicios públicos puede tomar medidas punitivas en forma de depósito.



Este depósito un depósito PAL (Evasión de Pagos por Ubicación) sería de un tercio de los cargos anuales estimados para su hogar, con el requisito de que se pague en su totalidad ANTES de que se vuelva a conectar el servicio. Este depósito PAL sería adicional a los depósitos por mora y reconexión, así como a los cargos por mora o reconexión.

Si la empresa solicita un depósito en virtud de esta normativa, debe enviarle una notificación dos días antes, detallando cómo ha llegado a esta conclusión, cómo puede usted impugnar el problema y los datos de contacto de la ICC.

UN PROBLEMA A EVITAR: LA MANIPULACIÓN DEL MEDIDOR

Su medidor de electricidad o gas es propiedad de la empresa de servicios públicos. Intentar quitar, dañar o saltar el medidor de cualquier forma se conoce como "manipulación del medidor".

Si necesita que le cambien el medidor de sitio o lo desconecten por cualquier motivo, debe ponerse en contacto con la empresa de servicios públicos. Si el medidor se daña accidentalmente, póngase en contacto con la empresa de servicios públicos inmediatamente. Si le desconectan el servicio por falta de pago, no intente volver a conectar el medidor ni permita que alguien lo haga por usted.

La manipulación del medidor es una infracción grave que conlleva la desconexión inmediata del servicio, a menudo sin previo aviso, independientemente de las condiciones meteorológicas. Si manipula o se beneficia de la alteración de su medidor, perderá todos los derechos descritos en esta guía.

Si la empresa de servicios públicos encuentra pruebas de manipulación en su domicilio, debe enviarle una carta explicándole lo que ha encontrado. Si no está de acuerdo con la información de la carta, tiene derecho a presentar una reclamación ante la ICC y presentar sus pruebas.

Por lo general, el titular de la cuenta es responsable de todas las tarifas y cargos asociados a los daños causados a la propiedad de la empresa de servicios públicos, así como del gas o la electricidad utilizados ilegalmente. Esto se debe a que, aunque el titular de la cuenta no haya estado directamente implicado, se ha beneficiado de la situación.

No obstante, la ICC puede tener en cuenta circunstancias atenuantes.

PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA COMISIÓN DE COMERCIO DE ILLINOIS

La Comisión de Comercio de Illinois (ICC) no aceptará su queja a menos que primero haya intentado resolverla con la empresa de servicios públicos. Tendrá que proporcionar todos los detalles posibles sobre lo sucedido y con quién ha trabajado hasta el momento.

Un representante de la ICC se pondrá en contacto con la empresa para hablar de su caso e informarle si la empresa está infringiendo alguna norma.

La investigación puede durar hasta dos semanas y puede realizarse mediante llamadas telefónicas. Asegúrese de conservar el número de caso de la ICC para sus archivos. La ICC le enviará una carta cuando se cierre su caso.

QUEJAS FORMALES

Si no está satisfecho con el resultado de su queja informal ante la ICC, tiene derecho a solicitar una audiencia formal ante la comisión. Debe presentar la queja formal por escrito. Solicite los formularios adecuados al representante de la ICC que tramitó su caso informal.

Una vez presentada su queja formal, se programará una audiencia. Tendrá que estar presente en Springfield o Chicago para la audiencia. Un examinador de audiencias de la ICC les tomará declaración tanto a usted como a la empresa de servicios públicos y decidirá sobre el caso.

Durante este proceso, usted tiene derecho a recibir todos los registros de facturación y documentos pertinentes que la empresa de servicios públicos tenga en su poder. Puede contar con un abogado para la audiencia formal, pero no es obligatorio. Sin embargo, la empresa de servicios estará representada por un abogado.

La División de Servicios al Consumidor de la ICC recibe quejas en línea, por teléfono y por escrito:

icc.illinois.gov
1-800-524-0795

160 N. LaSalle Street
Chicago, IL 60601

527 E. Capitol Avenue
Springfield, IL 62794

Nota: En las oficinas de la ICC no se aceptan personas sin cita previa.

DESREGULACIÓN DEL GAS Y LA ELECTRICIDAD

Muchos consumidores de Illinois pueden elegir una empresa de servicios públicos distinta de la suya para que les suministre gas o electricidad. Estas empresas ofrecen una amplia variedad de planes de precios. A veces son más baratas que la empresa de servicios públicos tradicional, pero a menudo no lo son.

De hecho, el análisis de CUB de los mercados de gas y electricidad de Illinois muestra que es probable que los consumidores pierdan dinero con los proveedores alternativos que comercializan ofertas por teléfono, a través del correo y puerta a puerta.

CÓMO FUNCIONA LA DESREGULACIÓN

La factura de servicios públicos se divide en tres secciones principales: suministro, entrega e impuestos y tarifas. La sección de entrega es donde la empresa de servicios públicos regulada, ComEd, Ameren, Nicor, Peoples Gas o North Shore Gas, cubre los costos de construcción y mantenimiento de sus tuberías/líneas eléctricas, lectura de medidores, generación de facturas y todos los demás deberes de servicio al cliente.

SI ESTÁ CON UN PROVEEDOR ALTERNATIVO

- Puede encontrar los precios de los suministros en las páginas de electricidad y gas de CUB, en CitizensUtilityBoard.org.
- No facilite su número de factura o de cuenta a menos que esté seguro de que desea cambiar. Un vendedor poco ético podría utilizar esa información para cambiarle a un proveedor alternativo sin su consentimiento.
- Pregunte si la tarifa que le ofrecen es de lanzamiento o promocional. Si es así, pregunte cuándo termina y cuál será la nueva tarifa.
- Pregunte si la tarifa que le ofrecen tiene algún costo asociado, como una cuota mensual que aumente la tarifa por kilovatio-hora o por termia. CUB ha visto cuotas mensuales de hasta \$19.
- Si tiene preguntas acerca de una oferta, llame a la Línea Directa del Consumidor de CUB al 1-800-669-5556.

Usted siempre pagará a la empresa de servicios públicos por la entrega del suministro: así es como su empresa de servicios de energía o de gas gana dinero. Del mismo modo, si hay un corte de luz o cualquier otro problema con el servicio, usted llamará a la empresa de servicios públicos.

La sección de suministro de la factura cubre el costo del gas o la electricidad que utiliza. Esta es la parte de la factura que cambia si opta por un proveedor distinto.

Tradicionalmente, la empresa de servicios públicos compra el gas o la electricidad a través de un proceso supervisado por la ICC o la Illinois Power Agency (IPA). La empresa debe vender la energía al mismo precio que paga, sin margen de beneficio, lo que significa que no puede beneficiarse de la parte de la factura correspondiente al suministro.

Las empresas tienen la obligación de obtener el mejor precio posible para el público, mediante diversas estrategias que incluyen contratos a largo plazo y cobertura de precios, que son revisadas y aprobadas por la ICC y la IPA.

Sin embargo, si usted contrata a un proveedor de energía alternativa, esa empresa suministra gas o electricidad a su empresa de servicios públicos en su nombre. En la mayoría de los casos, sus cargos de suministro aparecerán en su factura habitual, aunque en algunos casos pueden enviarle un extracto aparte. Compruebe con regularidad si en la sección de suministro de su factura de electricidad o gas figura una empresa distinta a la empresa de servicios públicos regulada. (Actualmente, los clientes del centro y sur de Illinois no pueden elegir un proveedor alternativo para el gas).

Como los precios de los proveedores alternativos no están regulados, esas empresas pueden fijar sus tarifas tan altas como quieran y cambiarlas cuando quieran. En la mayoría de los casos, el precio es determinado exclusivamente por las condiciones del contrato, así que no acepte nunca el plan de un proveedor alternativo sin conocer bien las condiciones.

PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

En una victoria para los consumidores, Illinois aprobó en 2019 una de las leyes de protección al consumidor más estrictas del país para luchar contra las estafas



eléctricas: la Ley de Asequibilidad y Transparencia Energética en el Hogar (Home Energy Affordability and Transparency, HEAT, por sus siglas en inglés). Esta sección describirá algunas de las protecciones que tiene contra los malos convenios, incluidas las que son posibles gracias a la Ley HEAT. Aunque estas empresas no están reguladas en el sentido tradicional, los consumidores tienen ciertos derechos. La empresa no debe engañarle en modo alguno en sus materiales de mercadeo ni en sus argumentos de venta, y tiene que verificar su inscripción. Si se inscribe...

- **En el caso de una oferta de electricidad basada en una llamada de telemercadeo**, la empresa debe verificar su inscripción con una llamada de verificación de terceros. (Es decir, cuando un tercero le informa por teléfono y le pregunta si quiere suscribirse).
- **Para una oferta de electricidad en persona**, en la puerta de su casa, por ejemplo, o si llama a la compañía usted mismo, el proveedor puede verificar la inscripción con una carta de autorización, llamada "carta de agencia", o con una llamada de verificación de terceros.
- **Para un contrato de gas en persona**, la empresa debe obtener su autorización a través de una llamada de verificación de terceros.
- **En el caso de una oferta de gas basada en una llamada de telemercadeo**, la empresa puede optar por verificar su inscripción a través de uno de los siguientes medios: una carta de agencia, una llamada de verificación de terceros o un sistema de verificación automatizado.
- **Si llama a un proveedor para iniciar los servicios**, la empresa sólo tiene que hacer una grabación de la llamada, con información similar a la de una llamada de verificación de terceros.

En virtud de las protecciones al consumidor aprobadas en la Ley HEAT de Illinois, si cambia de opinión sobre una oferta, el proveedor alternativo de electricidad debe permitirle cancelar su contrato sin cobrarle una tarifa de salida.

En virtud de las protecciones al consumidor aprobadas por la ICC, los proveedores alternativos de electricidad están obligados a:

- Proporcionar a los clientes 12 meses de historial de precios para una oferta de tarifa variable (una oferta que puede cambiar mensualmente).
- Enviar a los clientes un aviso por escrito separado cuando una tarifa variable aumente al menos un 20%.
- Limitar la venta puerta a puerta al horario de las 9 a.m. a las 7 p.m. o hasta el anochecer, lo primero que ocurra.
- Notificar al cliente por carta y por "otro medio de comunicación" la renovación del contrato.

¿QUÉ ES LA AGREGACIÓN COMUNITARIA?

La agregación comunitaria consiste en que una ciudad, un condado u otra zona comunitaria negocia con un proveedor alternativo para garantizar los precios de la electricidad a sus residentes. La idea que subyace a la agregación es que los dirigentes locales pueden utilizar el poder de compra colectivo de una comunidad para conseguir un precio más bajo.

En general, los ayuntamientos han hecho un buen trabajo, pero el mercado de la electricidad puede variar mucho de un año a otro, por lo que no hay garantía de ahorro. Si su comunidad tiene un plan de agregación, se le inscribirá automáticamente en la oferta de electricidad de la ciudad, a menos que opte por no participar o ya esté inscrito con otro proveedor alternativo.

Hágase estas preguntas para saber si la oferta es adecuada para usted:

- ¿Cómo se compara el precio con la tarifa de suministro actual de la empresa de servicios públicos?
- ¿Cuándo vence el contrato?
- ¿Tendré que pagar una cuota mensual como parte de la oferta?
- ¿Tendré que pagar alguna penalización para salirme del plan?

Compruebe regularmente su factura para ver si es la compañía correcta la que le suministra la electricidad.

¿QUÉ ES UN PLAN VERDE?

Algunos proveedores alternativos ofrecen planes "verdes" o de "energía limpia", que suelen ser más caros que las ofertas de electricidad estándar. Si contrata un plan verde, NO significa que su casa vaya a funcionar directamente con energía eólica o solar.

Lo que significa es que el proveedor tomará parte de su dinero para comprar Certificados de Energía Renovable, o REC, por sus siglas en inglés, en su nombre. Los REC garantizan que se está añadiendo energía renovable a la red eléctrica, pero no necesariamente a su casa.

Los REC son una forma de medir el beneficio medioambiental de la electricidad generada a partir de fuentes renovables. La compraventa de REC aumenta el incentivo para que los promotores construyan centrales de energía renovable (parques eólicos y solares), pero no necesariamente en su zona.

Los REC pueden proceder de proyectos de energías renovables de la cartera de la empresa, o pueden proceder de otra empresa o incluso de otro estado. En última instancia, sin embargo, la electricidad que llega a su casa seguirá procediendo de las mismas fuentes de energía que utiliza su empresa de servicios públicos.

La red eléctrica se alimenta constantemente de miles de fuentes, desde la central de carbón más sucia hasta un parque eólico. Cuando se enciende el televisor o se pone el aire acondicionado, no hay forma de garantizar que la electricidad proceda de energías renovables.

Esto puede sorprender a muchos consumidores debido a la comercialización, a veces engañosa y confusa, de los planes verdes. Y a menudo estas ofertas tienen un precio elevado.

Contratar un plan verde puede ser una opción legítima, pero no la única opción verde. Hay otras formas de ayudar al planeta sin pagar más. Practicar la eficiencia energética en casa es, sin duda, la solución más fácil. El kilovatio-hora más ecológico y barato es el que nunca se consume.

Recuerde también que en Illinois las empresas de servicios públicos deben adquirir una determinada parte de su carga total a partir de fuentes renovables; este requisito se conoce como Renewable Portfolio Standard (RPS).

CUB cree que la solución más eficaz a largo plazo para llevar la energía limpia a Illinois es aumentar el RPS y promover fuertes programas de eficiencia energética y respuesta a la demanda. (Vea la siguiente sección para más información sobre programas útiles en Illinois).

¿TENGO UN PROVEEDOR ALTERNATIVO?

Su factura se divide en tres partes: suministro, entrega e impuestos. El suministro es lo que paga por la electricidad que utiliza. La entrega incluye los gastos de suministro de la electricidad a su domicilio. Si tiene un proveedor alternativo, esto afecta a la parte de suministro de su factura.

CUIDADO: Aunque tenga un proveedor alternativo, es probable que siga recibiendo una factura de su empresa de servicios públicos regulada. Los proveedores suelen incluir sus tarifas en la parte de la factura correspondiente al suministro.

Las personas con un mal contrato suelen decir a CUB que no tenían ni idea de que estaban con otra compañía hasta que su factura subió. A continuación le mostramos algunos ejemplos de dónde puede mirar cada mes en su factura para comprobar si tiene un proveedor alternativo.

AMEREN ILLINOIS

Si tiene otro proveedor, el nombre debe aparecer en la sección de suministro de su factura. Podrá ver el precio por kilovatio-hora que paga con ese proveedor.

Precio por kilovatio-hora

Electric Supply
XYZ Company
\$0.100000000

Total Energy Charge (\$/kWh)
\$18.26

Details From Your Electric Supplier
XYZ Company
www.xyzcompany.com
866-000-0000

Nombre del proveedor

PEOPLES GAS/ NORTH SHORE GAS

Si está con otro proveedor, lo más probable es que esa información esté en la página 2 de su factura de Peoples/North Shore, en "Resumen de cargos del proveedor".

Si en la factura no aparece la tarifa por termia del proveedor alternativo, tendrá que calcularla usted mismo en función del importe total en dólares del suministro dividido por el número de termias que haya utilizado.

Summary of Supplier Charges
Energy Charge I \$70.74
Adjustment Fee \$4.95
Subtotal Supplier Charges \$75.69

Choices For You
XYZ COMPANY
www.pegas.com

Total Gas Service Charge
\$75.69

Nombre del proveedor

Calcule el precio por termia en función del importe total del suministro y de cuántas termias ha utilizado

NICOR GAS

Si tiene otro proveedor, su nombre debe aparecer en la página 1, en "Un mensaje para usted". La tarifa por termia del proveedor alternativo debe figurar en "Productos y servicios adicionales".

Nombre del proveedor

for You
select supplier is XYZ COMPANY. For to your natural gas cost, contact your supplier 55. If you have any questions regarding natural gas, contact us. Ask to see an employee ID when

Precio por termia

Total - Additional Products & Services
Customer Select supplier previous balance \$0.00
ENERGY CHARGE (25THM) 1.2610 PER THM 01/04/2016 \$157.52
ADJUSTMENT 01/04/2016 \$106.23
Total Due XYZ Company \$263.75
XYZ Company Questions? Please call 1-877-555-5555

Account Summary for Consumer Name
Account Number: 0000000000
Meter Number: 000000
Service Address: PO BOX 5467
Bill Period: 01/01/17 - 01/01/17 (30 days)
Bill Due Date: 01/01/17

A Message for You
Dear Customer, Select supplier is XYZ COMPANY. For to your natural gas cost, contact your supplier 55. If you have any questions regarding natural gas, contact us. Ask to see an employee ID when you are at the meter. For more information, visit our website at nicorgas.com/myaccount.

Total - Additional Products & Services
Customer Select supplier previous balance \$0.00
ENERGY CHARGE (25THM) 1.2610 PER THM 01/04/2016 \$157.52
ADJUSTMENT 01/04/2016 \$106.23
Total Due XYZ Company \$263.75
XYZ Company Questions? Please call 1-877-555-5555

COM ED

Si tiene otro proveedor, su nombre debe aparecer en la sección de suministro de su factura, en las páginas 1 y 2. En la página 2, podrá ver el precio por kilovatio-hora que está pagando.

Account Summary for Consumer Name
Account Number: 0000000000
Meter Number: 000000
Service Address: PO BOX 5467
Bill Period: 01/01/17 - 01/01/17 (30 days)
Bill Due Date: 01/01/17

A Message for You
Dear Customer, Select supplier is XYZ COMPANY. For to your natural gas cost, contact your supplier 55. If you have any questions regarding natural gas, contact us. Ask to see an employee ID when you are at the meter. For more information, visit our website at nicorgas.com/myaccount.

Total - Additional Products & Services
Customer Select supplier previous balance \$0.00
ENERGY CHARGE (25THM) 1.2610 PER THM 01/04/2016 \$157.52
ADJUSTMENT 01/04/2016 \$106.23
Total Due XYZ Company \$263.75
XYZ Company Questions? Please call 1-877-555-5555

Nombre del proveedor

Account Summary for Consumer Name
Account Number: 0000000000
Meter Number: 000000
Service Address: PO BOX 5467
Bill Period: 01/01/17 - 01/01/17 (30 days)
Bill Due Date: 01/01/17

A Message for You
Dear Customer, Select supplier is XYZ COMPANY. For to your natural gas cost, contact your supplier 55. If you have any questions regarding natural gas, contact us. Ask to see an employee ID when you are at the meter. For more information, visit our website at nicorgas.com/myaccount.

Total - Additional Products & Services
Customer Select supplier previous balance \$0.00
ENERGY CHARGE (25THM) 1.2610 PER THM 01/04/2016 \$157.52
ADJUSTMENT 01/04/2016 \$106.23
Total Due XYZ Company \$263.75
XYZ Company Questions? Please call 1-877-555-5555

Precio por kilovatio-hora

FORMAS DE AHORRAR

PLANES ESPECIALES DE PRECIOS DE LA ELECTRICIDAD

Aunque advertimos a la gente sobre las malas ofertas de los proveedores alternativos, también intentamos alertar sobre las buenas opciones del mercado. La mayoría de nosotros pagamos un precio fijo por la electricidad en función de los kilovatios-hora que consumimos al mes. Pero los medidores avanzados de ComEd y Ameren Illinois le permiten inscribirse en planes de electricidad flexibles que le permiten ahorrar dinero en función de las horas del día en que consume electricidad.

A lo largo del día, los precios del mercado eléctrico fluctúan, desde menos de un céntimo por kilovatio-hora (kWh) en plena noche hasta dos dígitos en las horas pico. (Piense en un caluroso día de verano, cuando las fábricas zumban y la gente enciende el aire acondicionado).

PRECIO DE LA ELECTRICIDAD TRADICIONAL	PROGRAMA DE HORA PICO	PROGRAMA DE PRECIOS POR HORA
Le cobra una tarifa fija que sólo cambia dos veces al año.	Le recompensa con un crédito en la factura si pospone el uso intensivo de electricidad durante las horas pico en determinados días.	Cobra tarifas eléctricas que cambian cada hora.
Algún riesgo, ninguna recompensa.	Sin riesgo, recompensa baja/alta.	Algún riesgo, gran recompensa.
Usted está sujeto a una tarifa excesiva que no ofrece flexibilidad para aprovechar los precios más bajos del mercado.	Las acciones inteligentes en casa le recompensan con un crédito en la factura. No hay penalización si no puede reducir su consumo.	Pagará tarifas mucho más bajas, incluso nulas o negativas, durante las horas de menor demanda.
N/A	Ahorro en horas pico de ComEd: 1-844-852-0347 Recompensas en horas pico de Ameren: 1-844-787-7874	Precios por hora de ComEd: 1-888-202-7787 Precios Inteligentes de Energía de Ameren: 1-877-655-6028

Esas horas pico, un número relativamente pequeño de horas, encarecen la factura de la luz de todo el año. Esto se debe a que, para estar preparados para los picos de demanda, los generadores de electricidad tienen que construir suficientes centrales eléctricas. Construir y mantener esas centrales cuesta mucho dinero, aunque algunas de ellas sólo se utilicen unas pocas veces al año, durante esas horas de demanda intensa.

La respuesta a la demanda (DR, por sus siglas en inglés) es un término genérico que engloba cualquier programa que pague a los consumidores y a las grandes industrias para que desplacen el uso de la electricidad fuera de las horas pico, cuando la demanda de energía es mayor.

Los programas de respuesta a la demanda contribuyen a reducir la demanda total de electricidad, lo que a su vez reduce el precio de la electricidad en todo el mercado. También mejoran la fiabilidad al reducir la presión sobre la red. Y debido a que las centrales eléctricas que funcionan con combustibles fósiles son las que más trabajan en las horas de máxima demanda, reducir esa demanda significa menos contaminación.

INCENTIVOS A LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Los gobiernos federal y estatal y las empresas locales de servicios públicos ofrecen varios programas diseñados para ayudarle a consumir menos electricidad, gas y agua. A veces adoptan la forma de descuentos o reembolsos instantáneos en productos en tiendas minoristas, lo que hace que le resulte mucho más barato comprar un aparato más eficiente.

En muchos casos, su empresa de servicios públicos puede ayudarle a encontrar el programa adecuado. La empresa puede incluso ofrecer productos y servicios gratuitos, como focos y evaluaciones energéticas.

Para saber qué hay disponible en su zona, póngase en contacto con su empresa de servicios públicos o con el Citizens Utility Board, 1-800-669-5556, o visite la página sobre energía limpia en CitizensUtilityBoard.org.

ENERGÍA SOLAR PARA SU CASA

Las nuevas leyes y la reducción de los costos han hecho que la energía solar sea mucho más asequible para los residentes de Illinois. Los consumidores ahora pueden aprovechar los incentivos estatales y federales para ayudar a cubrir una cantidad significativa de los costos de instalación de energía solar en el techo.

Si usted vive en un apartamento, tiene demasiada sombra, o no puede instalar energía solar directamente en su propio techo por cualquier razón, la energía solar comunitaria puede ser la opción correcta para usted.

El panorama solar en Illinois está cambiando rápidamente. Para obtener la información más reciente, visite la página de Energía Limpia en CitizensUtilityBoard.org.

ASISTENCIA FINANCIERA



SUS DERECHOS

Garantizar que todas las personas puedan pagar la electricidad y la calefacción es lo mejor para todos los clientes. No sólo es lo correcto para mantener seguras a las familias de Illinois, sino que un sistema que ayude a los clientes de menores ingresos a mantenerse al día con sus facturas es económicamente benéfico para todos. Ello se debe a que, en virtud de una ley estatal aprobada en 2009, si una empresa de servicios públicos no puede cobrar las deudas vencidas de sus clientes, está autorizada a trasladar esos

costos "incobrables" a largo plazo a todos los clientes en forma de recargo. (Los reguladores estatales revisan estos costos para asegurarse de que las empresas de servicios públicos hicieron todo lo posible para mantener bajo control esa "deuda de dudoso recaudo").

En esta sección, CUB explica cómo la ley de Illinois proporciona protecciones adicionales a los hogares designados como de bajos ingresos.

DEFINICIÓN DE BAJOS INGRESOS

La Ley de Servicios Públicos (PUA) del Estado de Illinois define al "cliente o solicitante residencial de bajos ingresos" como una de las siguientes personas:

- Un miembro de un hogar que se encuentre al 80% o por debajo del último ingreso medio por hogar, según la Oficina del Censo de los Estados Unidos para la comunidad o condado más aplicable.
- Un miembro de un hogar que se encuentre en el 150% o por debajo del nivel federal de pobreza.
- Una persona que reúne los requisitos para participar en el Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos de Illinois (LIHEAP), tal como se define en la Ley de Asistencia Energética.
- Una persona que es elegible para participar en el Plan de Pago de Porcentaje de Ingresos (Percentage of Income Payment Plan, PIPP) como se define en la Ley de Asistencia de Energía.

- Las personas que reúnan los requisitos para recibir el servicio Lifeline, tal como se define en la Ley de Protección del Servicio Telefónico Universal de 1985.

Tales cuentas de servicios públicos son elegibles para:

- Exención de cargos por pago tardío.
- Exención del depósito de garantía para nuevos clientes basado únicamente en la puntuación crediticia.
- Un depósito de garantía facturado en cinco cuotas en lugar de tres.
- Un pago inicial más bajo y un periodo de amortización más largo en un acuerdo de pago diferido, aunque las condiciones varían según la temporada (consulte la página 16).
- La ley estatal prohíbe a las empresas de servicios públicos de electricidad y gas exigir a los clientes de menores ingresos el pago de un depósito para la conexión, reconexión o continuidad del servicio. Las empresas de servicios públicos de electricidad y gas también deben reembolsar los depósitos a los clientes de menores ingresos que los hayan pagado.
- Protección contra la desconexión por falta de pago entre el 1 de diciembre y el 31 de marzo de la temporada de calefacción en la que se aplicaron los fondos de LIHEAP, independientemente de la temperatura.

Si tiene problemas para estar al día con sus facturas, vuelva a comprobar cada año si cumple los requisitos para LIHEAP y asegúrese de estar al tanto de la fecha de caducidad de la designación de bajos ingresos para su hogar. Estas protecciones pueden ser tan importantes como la propia ayuda financiera.

Nota: Si la designación de bajos ingresos se establece después del 1 de septiembre, permanecerá vigente hasta el 31 de diciembre del año siguiente. Las designaciones anteriores al 1 de septiembre permanecerán vigentes hasta el 31 de diciembre del mismo año.

LIHEAP

Si no puede pagar las facturas de los servicios públicos, es posible que el Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP) pueda ayudarlo. Este es un programa federal, complementado por el estado de Illinois.

Los hogares con ingresos iguales o inferiores al 200% del nivel federal de pobreza son elegibles para recibir una subvención anual en su factura de gas y/o electricidad.

A veces, también se puede utilizar el Plan de Pago del Porcentaje de Ingresos (PIPP), que le da un estipendio mensual en lugar de una subvención anual. (En ocasiones, el PIPP no acepta nuevas solicitudes. Por tanto, confirme siempre que se esté ofreciendo).

En cualquiera de los dos casos, la cantidad de la ayuda que recibe es determinada por el tamaño y los ingresos de la unidad familiar, así como por el monto de la factura. Los fondos se abonan mensualmente a su empresa de servicios públicos una vez que usted ha pagado su parte mensual. Esa cantidad de su bolsillo es determinada por sus ingresos, sus tarifas energéticas y su consumo de energía.

Para saber si cumple los requisitos y dónde solicitarlo, llame a la línea directa de Keep Warm Illinois al 1-877-411-9276.

IHWAP

Si su hogar cumple con ciertas pautas de ingresos, usted puede ser elegible para el trabajo de climatización gratuito en su casa a través del Programa de Asistencia de Climatización de Illinois (IHWAP). Este es un programa federal que ayuda a los hogares de bajos ingresos a ahorrar energía y dinero.

Si reúne los requisitos, los contratistas del programa desarrollarán un plan de trabajo para su hogar y le proporcionarán una serie de servicios sin costo alguno, como el sellado del aire, el aislamiento y ciertas actualizaciones de electrodomésticos. Los requisitos y la cobertura de este programa varían. Para saber si cumple los requisitos y dónde solicitarlo, llame a la línea directa de Keep Warm Illinois al 1-877-411-9276.

PROGRAMAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Muchas empresas de servicios públicos ofrecen sus propios programas de ayuda económica, además de los que ofrece el gobierno. Los fondos para estos programas suelen proceder de donaciones de empresas, obligaciones legales o donaciones de clientes. La disponibilidad y los criterios de elegibilidad de este tipo de programas varían de un año a otro, así que póngase en contacto directamente con sus compañías de gas y electricidad para averiguar qué tipo de ayudas ofrecen.

ORGANIZACIONES BENÉFICAS LOCALES

Algunas organizaciones comunitarias y benéficas pueden prestar ayuda en determinadas circunstancias. Póngase en contacto con el ayuntamiento de su ciudad o pueblo, o con la oficina del funcionario electo local para obtener más información sobre lo que hay disponible en su zona.

CÓMO RECLAMAR A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Oímos muchas historias de consumidores exasperados que se han puesto en contacto con sus empresas de servicios públicos con una queja o pregunta, sólo para pasar horas en el teléfono en espera o hablando con representantes de servicio al cliente que no son útiles o son simplemente groseros.

Hay medidas que puede tomar para que su llamada sea lo más eficaz posible.

1. Prepárese. Antes de llamar a la empresa de servicios públicos, asegúrese de tener a mano un bloc de notas y una pluma, su número de cuenta y todos los documentos pertinentes para su consulta (facturas anteriores, cartas de la empresa de servicios públicos, etc.).

2. Sepa lo que quiere. Antes de llamar, sepa exactamente cuál es su objetivo y anótelos antes de hacer la llamada. Por ejemplo: "Quiero que me devuelvan el dinero o, al menos, que me expliquen por qué no deberían dármele", "Quiero que revisen mi medidor" o "Quiero saber qué opciones tengo para volver a tener electricidad".

3. Mantenga la calma, sea educado y persistente. Es fácil perder la calma, sobre todo cuando el servicio es deficiente o se está en una situación desesperada, como cuando le cortan la luz a uno. Pero, no le dé motivos a la empresa de servicios públicos para tacharle de "difícil" y no acceder a su petición. Recuerde que puede ser persistente y claro en su objetivo, y educado y tranquilo al mismo tiempo.

4. Pregunte si puede grabar la llamada. Recuerde que, según la ley de Illinois, tiene que obtener permiso antes de grabar una llamada. Siempre debe tomar notas completas, pero grabar la llamada puede ser útil.

5. Sea minucioso. Al principio de la llamada, anote el nombre completo del representante de la empresa de servicios públicos, el número de identificación del empleado (si lo tiene), el número de referencia de la queja y la hora de la llamada.

6. Deje todo en claro Al final de la llamada, resuma lo que ha oído del representante del servicio de atención al cliente para asegurarse de que coincide con lo que usted ha entendido de la llamada, y pregunte cuáles son los siguientes pasos, incluyendo cuándo debe esperar una respuesta de la empresa de servicios públicos. Tenga en cuenta que la empresa dispone de 14 días para responder a su queja. No olvide pedir su número de reclamación. Todas las

quejas de los clientes a la empresa de servicios públicos deben tener asignado un número que la empresa está obligada a conservar durante dos años.

7. Escale tanto como sea necesario. Si le preocupa que su queja no haya sido debidamente escuchada y documentada, o que no esté siendo atendida como es debido, pida amablemente hablar con un supervisor. La normativa estatal exige que los representantes del servicio de atención al cliente presenten dicha solicitud de supervisor el mismo día.

8. Utilice las redes sociales. Aunque siempre debe llamar primero al número de atención al cliente de la empresa, si cree que le están atendiendo mal puede quejarse en las redes sociales. Las empresas odian las malas relaciones públicas y sus redes sociales pueden ser un foro eficaz para expresar sus quejas. Limítese a los hechos, sea educado, no diga palabrotas y diríjase sólo a la empresa (no llame por su nombre a ningún representante del servicio de atención al cliente).

9. Póngase en contacto con CUB.

Si ha seguido todos estos pasos y no está satisfecho con el servicio recibido durante la llamada, póngase en contacto con CUB para saber más sobre sus derechos y opciones en su situación particular. En algunas situaciones, puede ser mejor presentar una queja ante la ICC. CUB le informará si ese es el caso.



Presente una queja o una consulta en el sitio web de CUB en CitizensUtilityBoard.org, o llame a la Línea Directa del Consumidor de CUB al 1-800-669-5556.

CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON SU EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS



Generalmente, el horario del centro de llamadas es de 7 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes.

Recuerde, si tiene previsto realizar algún proyecto que implique excavar en su propiedad, llame SIEMPRE al 811 al menos unos días antes de que comience el trabajo. Facilite los detalles del proyecto al operador del centro de llamadas. El centro notificará a las empresas de servicios públicos locales, que marcarán la ubicación de las líneas subterráneas con banderas o pintura para ayudarle a evitar accidentes.

Ameren Illinois

ameren.com/illinois

Residencial: 1-800-755-5000

Comercial: 1-800-232-2477

Commonwealth Edison

comed.com

Residencial: 1-800-Edison-1 (1-800-334-7661)

CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON SU EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Español: 1-800-95-Luces (1-800-955-8237)

Comercial: 1-877-4-ComEd-1 (1-877-426-6331)

MidAmerican Energy

midamericanenergy.com

Residencial: 1-888-427-5632

Comercial: 1-800-329-6261

Línea de emergencia 24/7 para olor a gas: 1-800-595-5325

Línea de emergencia 24/7 para apagones/cables caídos: 1-800-799-4443

Nicor Gas

nicorgas.com

Residencial/comercial: 1-888-Nicor4U (1-888-642-6748)

North Shore Gas

northshoregasdelivery.com

Residencial: 1-866-556-6004

Español: 1-866-556-6003

Comercial: 1-844-889-3502

Línea de emergencia 24/7 para olor a gas: 1-866-556-6005

Peoples Gas

peoplesgasdelivery.com

Residencial: 1-866-556-6001

Español: 1-866-556-6003

Comercial: 1-844-889-3501

Línea de emergencia 24/7 para olor a gas: 1-866-556-6002

Comisión de Comercio de Illinois (CCI)

División de Servicios al Consumidor

Horario de la División: Lunes–Viernes 8:30 a.m. – 5 p.m.

icc.illinois.gov

1-800-524-0795

Citizens Utility Board (CUB)

Departamento de Defensa del Consumidor

Horario del Departamento: 9 a.m. – 4 p.m.

citizensutilityboard.org

1-800-669-5556



Citizens Utility Board
309 W. Washington, Suite 800
Chicago, IL 60606
1-800-669-5556
www.CitizensUtilityBoard.org

Créditos de las fotografías: (página 1) iStockPhoto/AvailableLight; (página 3) iStockPhoto/iofoto; (página 5) iStockPhoto/Kuzma; (página 6) iStockPhoto/skynesher; (v11) CUB; (página 16) iStockPhoto/MartinPrescott; (página 19) iStockPhoto/PeopleImages; (página 23) iStockPhoto/sturti; (página 31) gettyimages/fuse; (página 35) CUB; (página 36) iStockPhoto/fizkes