

Un Mensaje del
PROCURADOR GENERAL DE ILLINOIS

KWAME RAOUL



Con el aumento de precios de servicios públicos, consumidores a lo largo de Illinois se encuentran cada vez con fracturas de gas y electricidad más costosas.

Es importante saber que los consumidores están garantizados ciertas protecciones.

Bajo la reglas de la Comisión de Comercio de Illinois, clientes de gas y electricidad tienen ciertos derechos diseñados para protegerlos contra la desconexión de servicios de calefacción durante los meses de temporada fría. Illinois también provee varios programas de asistencia para ayudar a hogares que califican pagar fracturas de calefacción y ahorrar dinero en mejorando el rendimiento de energía en hogar.

Este folleto provee información sobre sus derechos y donde puede acudir si tiene dificultad pagando sus fracturas de calefacción. Si un servicio público intenta terminar su servicio de calefacción en violación de las reglas de la Comisión de Comercio de Illinois, le urjo que contacte mi oficina al 1-800-386-5438.

Kwame Raoul
Procurador General de Illinois



KWAME RAOUL PROCURADOR GENERAL DE ILLINOIS

Para más información sobre programas de ayuda de calefacción, llame:

1-800-252-8643

Líneas Telefónicas al Consumidor

CHICAGO

1-800-386-5438

SPRINGFIELD

1-800-243-0618

CARBONDALE

1-800-243-0607

Personas con incapacidad de la audición o del lenguaje pueden contactarnos usando el servicio de relevo 7-1-1.

Para información adicional, contacte a la Comisión de Comercio de Illinois por su línea de ayuda de servicio al cliente al:

1-800-524-0795

TTY: 1-800-858-9277 o visite

<https://www.icc.illinois.gov/>.

www.IllinoisAttorneyGeneral.gov

09.23

This material is available in alternate format upon request.

Calefacción de Casa

**Gas
y
Electricidad**

Derechos del Consumidor



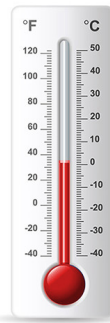
Con altos precios de servicios públicos durante los meses de invierno, clientes de gas y electricidad deberían de saber sus derechos bajo las reglas de la Comisión de Comercio de Illinois diseñados para protegerlos de desconexión de servicio de calefacción en temporada fría.

Entre el 1 de diciembre y el 31 de marzo, un servicio público de gas o electricidad no puede terminar su servicio de calefacción por falta de pago a menos que:

- El cliente ha sido ofrecido un plan de pago;
- El cliente ha rechazado a entrar en un plan de pago;
- El cliente ha recibido el aviso requerido; y
- La temperatura afuera sea de 32° F o más.

Requisito de Aviso:

Durante los meses de diciembre, enero, febrero, y marzo, los servicios públicos de gas o electricidad deben notificar al cliente sus intenciones de terminar o interrumpir el servicio a lo mínimo de 6 días antes de terminación por teléfono, visita al sitio del cliente, o por correo de primera clase.



Restricciones de Temperatura:
La terminación de servicio de gas o electricidad donde tal servicio es la única fuente de calefacción está prohibido en cualquier día que el pronóstico del Servicio Meteorológico Nacional para las siguiente 24 horas serán de 32° F o menos; Terminación también esta prohíbo en cualquier día previo de un día feriado o fin de semana donde el pronóstico durante el día festivo o fin de semana será 32° F o menos. El cliente debería llamar al servicio público de gas o electricidad para determinar si interrupción de servicio es posible cuando la temperatura suba.

Certificados Médicos:

La Comisión de Comercio de Illinois también requiere que los servicios públicos no interrumpan servicio residencial si el servicio público ha recibido un certificado médico valido. Un certificado médico es un documento de un médico autorizado o consejo de salud local indicando que interrupción de servicio de calefacción empeoraría una condición médica actual o creará una emergencia médica a un residente permanente del hogar. Certificados médicos son válidos por 60 días. El cliente con un certificado médico tiene el derecho a un arreglo especial de pagos plazos médicos a pesar de éxito o falta de pago de previos planes.



Planes de Pago:

Clientes con cuentas delinquentes pueden contactar al departamento de servicio al cliente de su servicio público de gas o electricidad (vea su fractura para el numero de servicio al cliente) y solicitar un plan de pago o plan de pago a plazo. Estos planes permiten al cliente estirar el costo de servicio sobre varios meses, un año o más. Términos más generosos están disponibles para hogares con ingresos elegibles. Números de servicio al cliente para los servicios públicos más grandes de Illinois son:

- **Peoples' Gas Co.** 866-556-6001
- **North Shore Gas Co.** 866-556-6004
- **NICOR** 888-642-6748 (NICOR 4 U)
- **Mid-American Energy** 888-427-5632
- **Ameren Illinois** 800-755-5000

Programas de Asistencia

El Departamento de Comercio y Oportunidad Económica de Illinois provee asistencia para solicitantes que califiquen a través de dos programas:

- **Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP)** Este programa está diseñado para ayudar a hogares con ingresos-elegibles a cumplir con los costos altos de energía de casa. Para más información, llame 1-877-411-9276 (TTY: 1-800-526-0844).
- **Programa de Asistencia de Climatización de Illinois (IHWAP)** Este programa esta diseñado para ayudar a hogares con ingresos-elegibles conservar combustible y ahorrar dinero en haciendo su hogares y departamentos de bajo consumo. Para más información, llame 1-877-411-9276, (TTY: 1-800-785-6055).