



# Oficina del Representante de los Consumidores

Office of the Ohio Consumers' Counsel • 10 W. Broad St., 18th Floor, Columbus, OH 43215-3485 • 1-877-PICKOCC

**Actualizada Julio 2005.**

**Esta publicación es actualizada cada trimestre.**

Es probable que usted no le preste mucha atención a sus cuentas de servicios públicos a menos que tenga preguntas sobre su factura, que reciba un aviso de desconexión, o que le hayan cambiado, sin su permiso, a su proveedor de servicios de larga distancia. El OCC (Office of the Ohio Consumers' Counsel, u Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio) le puede. Dirigido por Janine L. Migden-Ostrander, el OCC representa los intereses de 4.5 millones de consumidores de servicios públicos residenciales en los procedimientos ante los reguladores estatales y federales y en las cortes. El OCC también responde a preguntas y educa a los consumidores sobre asuntos de gas natural, electricidad, teléfono y agua.

Los consumidores enfrentan una multitud de opciones a razón de cambios en la industria de los servicios públicos. Una de las metas principales del OCC es la de proporcionarle a los consumidores la información más precisa y al día sobre sus servicios públicos. Para cumplir con esta meta tiene a su disposición cuatro fuentes claves de información:

- una línea gratis de información sobre los servicios públicos
- publicaciones educativas gratuitas
- un sitio web interactivo
- una lista de conferenciantes

Es importante que se ponga en contacto con nuestra oficina para que podamos darle los recursos



necesarios para que esté al día sobre asuntos de los servicios públicos. Llámenos si tiene preguntas sobre algún servicio público, si necesita ayuda para entender su cuenta, o simplemente tiene una sugerencia.

## Línea Gratis y Central Telefónica

**1-877-742-5622**

Como prueba de nuestro compromiso de brindarles un servicio excepcional a nuestros clientes, el OCC ofrece una línea directa y gratuita para responder a las preguntas sobre los servicios públicos. Estamos para servirle de lunes a viernes, de las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m., y ofrecemos un servicio automatizado de información a su disposición las 24 horas del día. [Para las personas que solo hablan español, este servicio de información le permite dejar su nombre y número de teléfono, **incluyendo el código de área**, para que una persona de habla hispana le regrese la llamada.] Los consumidores nos llaman al 1-877-742-5622 por muchas razones, por ejemplo para:

- contestar sus preguntas sobre los servicios públicos
- preguntar sobre asuntos de electricidad, gas, teléfono y agua
- recibir folletos sobre cómo leer sus facturas de los servicios públicos además de otros folletos instructivos
- recibir consejos de cómo puede ahorrar dinero
- recibir información sobre la desconexión y la reconexión de servicios públicos
- aprender cómo aplicar para los programas de asistencia para personas de bajos ingresos
- solicitar un conferenciante para su grupo u organización

La línea gratuita del OCC, 1-877-742-5622, le permite hablar con investigadores de habla hispana.

## Oficina de Conferenciantes

La Oficina de Conferenciantes del OCC está compuesta de individuos bien preparados que viajan por todo Ohio dando presentaciones gratuitas a grupos y organizaciones. Estos especialistas pueden hablar sobre temas relacionados a las cuatro industrias de

*continua al dorso >*

servicios públicos – gas, teléfono, agua y electricidad – y pueden hablar sobre los servicios y los programas que el OCC le ofrece a los consumidores.

El OCC le puede hablar a su grupo sobre muchos temas, como: protección del consumidor, la eficiencia en el consumo de energía, asuntos telefónicos, Gas Choice Programs (Programas de Gas), y los servicios ofrecidos por el OCC. Podemos adaptar la presentación para satisfacer las necesidades de su organización.

El OCC presenta a grupos de 30 personas o más. Para solicitar a un conferenciante, favor de comunicarse con nuestra oficina por lo menos dos semanas antes del evento al 1-877-742-5622, por correo electrónico al [occ@occ.state.oh.us](mailto:occ@occ.state.oh.us) o por fax al (614) 466-9475.

## El Internet

[www.pickocc.org](http://www.pickocc.org)

Nuestro sitio web es una fuente animada, interactiva y fácil de usar donde puede obtener información sobre los servicios públicos. El índice de tópicos facilita su navegación por este sitio y le ayuda a concentrar su búsqueda por tipo de servicio público, noticias, publicaciones or calendario de eventos.

Los consumidores pueden ver las publicaciones educativas gratuitas del OCC en el sitio web o las pueden solicitar para envío por correo. Además, los consumidores encontrarán en el sitio web:

- un sitio dedicado a noticias importantes (“Top News”) bajo cada tipo de servicio público – electricidad, gas natural, teléfono y agua
- información sobre los fraudes actuales dentro de los servicios públicos
- los calculadores, las hojas de cálculo y las ofertas de los proveedores en el sitio web le ayudan a comparar los precios para escoger a un proveedor de gas natural

- información sobre la línea gratuita del OCC y representantes de servicio al cliente que pueden contestar sus preguntas sobre los servicios públicos y darle información
- formularios web para inscribirse y poder recibir avisos importantes por correo electrónico o reservar a un conferenciante

## Publicaciones Educativas

El OCC ofrece una variedad de impresos educativos gratuitos que ayudan al consumidor hacer decisiones informadas, los cuales incluyen:

### Impresos y Folletos

- programas de asistencia para pagar por sus servicios públicos
- cómo seleccionar a un proveedor de gas natural
- consejos caseros sobre cómo conservar agua y energía
- información al día de las empresas eléctricas, de gas, de teléfono y de agua
- cómo protegerse contra las trampas telefónicas más comunes, como “slamming” (el ser cambiado a otro proveedor sin su consentimiento) y “cramming” (el ser cobrado por servicios o productos no autorizados)

### Nuestro boletín: *Consumers’ Corner (en inglés)*

Esta es una publicación bimensual sobre asuntos de servicios públicos residenciales. Cada boletín presenta temas sobre estos servicios, tiene una sección de preguntas y respuestas, y calendarios de eventos educativos, así como otras noticias de interés.

Puede obtener todas las publicaciones ofrecidas por el OCC llamando a nuestra línea gratuita telefónica: 1-877-PICKOCC, y en nuestro sitio web:

[www.pickocc.org](http://www.pickocc.org).

La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio (OCC), el abogado defensor de los derechos de los consumidores de servicios públicos residenciales, representa los intereses de 4.5 millones de consumidores de servicios públicos en los procedimientos ante de los reguladores a nivel estatal y federal y en las cortes. La oficina estatal también responde a las preguntas y educa a los consumidores sobre asuntos de gas natural, electricidad, teléfono y agua. Los consumidores residenciales pueden llamar a la línea gratuita del OCC al 1-877-742-5622 o pueden visitar el sitio web del OCC [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org) para recibir información sobre servicios públicos, pedir folletos o solicitar un conferenciante o sentar un queja.

*La Oficina del Representante de los Consumidores de Ohio es un empleador y un proveedor de servicios con igualdad de posibilidades para todos*

## Para recibir más información sobre La Oficina del Representante de los Consumidores:

Llame: 1-877-PICKOCC (1-877-742-5622) gratis o al (614) 466-8574

Escriba: 10 West Broad Street, 18<sup>th</sup> Floor, Columbus, Ohio 43215-3485

Correo electrónico: [occ@occ.state.oh.us](mailto:occ@occ.state.oh.us) \* Sitio web: [www.pickocc.org](http://www.pickocc.org)