



Distrito de Columbia

Comisión de Servicios Públicos

1333 calle H, N.W., Washington, D.C. 20005  
202.626.5100 \*\*\* [www.dcpssc.org](http://www.dcpssc.org)

## Conozca los Hechos:

### Desconexión de Servicios Públicos En Temperaturas de Extremo Calor o Frio

La Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia se estableció por orden del Congreso en 1913 como una agencia gubernamental independiente que regula las compañías de electricidad, gas natural y teléfonos en el Distrito.

Posiblemente hay clientes quienes han recibido avisos de desconexión de servicios por cuentas delinquentes. También puede ser que, en tiempos de climas extremos, ellos temen que se les interrumpa su servicio. La Comisión de Servicios Públicos y el Consejo del Distrito han establecido reglas de protección para el consumidor las cuales prohíben que las compañías de servicios públicos desconecten el servicio de energía durante periodos de temperaturas muy bajas o muy altas.

#### Desconexión de Servicio en Tiempo de Frio Extremo

Hace mas de 25 años, la Comisión de Servicios Públicos de D.C. aprobó la Declaración de los Derechos de los Consumidores (*Consumer Bill of Rights, CBOR, por sus siglas en inglés*) la cual establece derechos y responsabilidades para los consumidores y los proveedores de servicios públicos con respecto a Facturación, Pagos, Uso de los datos del Consumidor, Desconexión de Servicio, Preguntas del Consumidor, y el Proceso Informal y Formal de Reclamos. En el

2009, la Comisión adopto un cambio del CBOR, que otorga al consumidor derechos durante un clima de frio muy extremo. La sección 310.3 del CBOR dicta que:

“La desconexión de servicios públicos de gas natural o de electricidad por falta de pago de facturas, falta de pago de depósito de seguridad, o el incumplimiento de los términos de la DPA (*Acuerdo de Pago Diferido, por sus siglas en ingles*), donde el gas natural o electricidad se utiliza como la principal fuente de calefacción en la residencia, está prohibido:

- (a) Cualquier día en que el Servicio Meteorológico Nacional pronostique que para las próximas 24 horas para el Distrito de Columbia se anticipe que la temperatura será de treinta y dos (32 °) grados Fahrenheit o menos, o
- (b) Cualquier día anterior a un día feriado o un fin de semana cuando el pronóstico del Servicio Meteorológico Nacional indique que la temperatura será de treinta y dos (32 °) grados Fahrenheit o menos.

(continua al dorso )

*¡Personas Sirviendo a la Comunidad!*



Usted puede consultar y bajar el CBOR del sitio web de la Comisión:  
[http://dcpsc.org/pdf\\_files/commorders/consumerbill/Revised\\_Consumer](http://dcpsc.org/pdf_files/commorders/consumerbill/Revised_Consumer)

### **Desconexión de Servicios Públicos**

Por lo general, cada verano, el Consejo de DC aprueba una legislación de emergencia que le prohíbe a Pepco desconectar el servicio de sus clientes residenciales si el índice de calor sube a más de 95 grados. Esta **regla** toma efecto automáticamente, si se prevé que el índice de calor será de 95 grados Fahrenheit o más. Como también, a Pepco se le prohíbe desconectar un servicio residencial durante el día anterior o en un día de ola de calor.

La legislación de emergencia vigente aprobada por el Consejo de DC se cita como la Ley 19-0077. La legislación de emergencia modifica la Ley de Protección al Consumidor para la Competencia al por Menor de Electricidad de 1999 prohibiéndole a la compañía eléctrica la desconexión de servicio residencial, si se **avisa** que el índice de calor será 95 grados Fahrenheit o más.



La legislación de emergencia esta accesible en la página web del Consejo de DC: <http://www.dccouncil.washington.dc.us/images/00001/20110629070407.pdf>.

### **Asistencia al Consumidor para Desconexiones de Servicio**

Si usted necesita ayuda por la desconexión de su servicio, usted puede comunicarse con la Oficina de Servicios al Consumidor de la Comisión o con el Departamento del Medio Ambiente. Ambas oficinas trataran de referirle a posibles fuentes para ayuda financiera y/o para obtener asistencia para pagar su cuenta y restablecer su servicio.

**Oficina de Servicios al Consumidor de la Comisión – 202-626-5120**

**Departamento del Medio Ambiente Del Distrito – 311 o 727-1000 para servicios de retransmisión.**

16 de enero de 2013

La Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia es una agencia gubernamental independiente establecida por el Congreso en 1913 para regular las compañías de electricidad, gas natural, y teléfono local en el Distrito de Columbia.