

## “ACCESO A LA JUSTICIA”

Proveer ayuda legal gratis en casos civiles a clientes de escasa recursos.

Programa de hoy:  
“Información de Servicios Públicos-2003”

Animador del Programa:  
Licenciado Robert Oakley  
Director Ejecutivo de NWLS (Northwest Legal Services)

Invitado en el programa  
Licenciado Harry Geller  
Proyecto de Ley de Servicios Públicos de Pennsylvania

Vocales:  
Bob: Hola. Bienvenidos a Acceso a la Justicia, presentado por los Servicios Legales del Noroeste. Mi nombre es Bob Oakley, Animador del programa de hoy. Nuestro invitado es Harry Geller. Harry Geller es el Director del Proyecto de Ley de Servicios Públicos de Pensilvania. Bienvenido Harry.

Harry: Hola Bob. Encantado de estar aquí.

Bob: Harry va a compartir cierta información con nosotros acerca de la ley de Servicios Públicos en Pennsylvania. Lo que los consumidores deben de saber acerca de sus derechos y sobre los programas que estan disponibles para personas que pueden ser elegibles. Harry, vamos a hablar un poco, si se puede, acerca de las preocupaciones de la energia. Obviamente, tenemos los meses de invierno que son difíciles en Pensilvania. ¿Cuáles son algunas de las preocupaciones sobre las tarifas y otras cosas que van a surgir con la calefacción y los trabajos eléctricos?

Harry: Bien, hay unas preocupaciones significativas en este año, Bob. Como tú sabes, cada año es muy difícil pasar los meses de invierno y pagar las cuentas para personas de escasos recursos, pero este año, estamos esperando un aumento significativo en el costo de los precios del gas natural. Estos precios, que varían según el mercado, se espera que aumenten de un 20 a 30% en el estado durante los meses de invierno y eso puede ser un aumento significativo para personas que están pagando por el gas natural. De promedio, se espera que sea un aumento de \$20 a \$30 dólares por mes.

Bob: Eso es difícil para personas con ingresos limitados.  
Harry: Es dramático. Es muy dramático.

Bob: Ahora, hay ciertos términos que la gente ha escuchado tales como Servicios Públicos regulados versus Servicios Públicos no regulados. Probablemente tú puedes decirnos algo sobre este tema.

Harry: Muy bien. En Pennsylvania es la agencia encargada de vigilar los Servicios Públicos regulados. Los Servicios Públicos regulados se definen generalmente como aquellas compañías cuyos dueños son inversionistas y tienen la responsabilidad de vigilar las regulaciones, en términos de precios, de cómo llevar a cabo el servicio al consumidor, y qué tan confiables son. Este año pasado, ha habido una excepción a esa definición, y es con la Philadelphia Gas Works, que es una utilidad municipal y ha estado bajo el control de la (PUC)

Bob: ¿Cómo afecta eso al consumidor diario.... O sea regulada versus no regulada? ¿Cuál es el efecto “real”?

Harry: Bueno, el efecto real es que esas compañías que están bajo la reglamentación de la Comisión de Servicios Públicos tienen ciertas protecciones para el consumidor que otras no tienen. Por ejemplo, los consumidores que tienen los servicios por las Empresas Públicas municipales, a los que se les entrega el combustible tales como el gas o propano, ellos no tienen las mismas protecciones que los consumidores con Servicios Públicos regulados, y la diferencia es que las tarifas son determinadas dramáticamente por la (PUC). Ellos determinarán el nivel de aumentos que deben ocurrir cuando ellos tienen la capacidad de visualizarlo y si los consumidores tienen quejas sobre sus servicios o si no pueden pagar, ellos pueden comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos. Esta Comisión ha puesto en efecto un sin número de programas designados para proteger los individuos de escasos recursos y en efecto, a consumidores de todo nivel de ingresos.

Bob: Es bueno saber eso. Ahora, ¿esto cubre a los proveedores? ¿De quiénes estamos hablando realmente?

Harry: Bueno, estamos hablando de lo que se conoce como compañías de distribución locales, tales como la compañía de distribución de gas y la compañía de distribución de electricidad. En los últimos años nosotros hemos entrado a un mercado competitivo en el consumo de gas y electricidad y en su mayor parte, los proveedores no son regulados. Lo que ellos están haciendo entra en el mercado competitivo y no están bajo la jurisdicción de la Comisión de Servicios Públicos. Sin embargo, ciertos aspectos todavía están regulados. En cualquier momento que un proveedor suministra servicios a un consumidor, el proveedor tiene que seguir los procedimientos de la Comisión de Servicios Públicos, tales como sus tarifas y procedimientos de recolección de cuentas.

Bob: Yo quiero hablar un poco más de esto en un momento...pero si podemos enfocarnos en la persona con escasos recursos, ya sea si es un ingreso fijo, o escaso recurso o aún un ingreso moderado. Mi pregunta es, ¿cómo puede una persona reducir el uso de electricidad y hasta cierto punto reducir algunos dólares de sus cuentas?

Harry: Bueno, hay ciertas cosas que cada consumidor tiene algún control. Una de ellas es conservar energía lo más que pueda. Un individuo en su hogar puede ajustar el termostato para mantener el nivel de temperatura un poco más bajo de lo que usualmente acostumbra para así reducir el uso de energía. Ciertamente, el uso de agua caliente es un

factor importante de uso y consumo de gas y electricidad, dependiendo del sistema de calefacción que uno posea. Uno puede reducir el tiempo que usa para ducharse y bañarse; lavar platos y lavar ropa se pueden hacer aprovechando cuando haya suficientes y sea oportuno. La clave está en que hay programas disponibles que alguien puede....

Bob: Déjame interrumpirte. Yo he escuchado ciertas cosas....donde la gente pone una cubierta alrededor del calentador de agua. ¿Existe algún folleto, que tú sepas, o algo que te dé esa información, o son los distribuidores de Servicios Públicos locales los que los proporcionan?

Harry: Bueno, ambos. Todos los Servicios Públicos locales tienen programas de conservación de energía, y todos tienen información y folletos sobre el tema, en términos tales como poner cierto tipo de cubierta sobre el calentador de agua, como tú dices. Además, cada una de los Servicios Públicos locales que están regulados por la Comisión de Servicios Públicos, tienen programas en los cuales ellos van a los hogares y hacen auditorías para determinar si la persona es elegible para las reducciones en el costo de la energía para personas con escasos recursos; para ver en dónde la persona tiene mayor pérdida en el uso de energía y tratar de tomar medidas para ayudarlos a conservarla.

Bob: ¿Cualquier persona puede tener una auditoría o esto es exclusivo para personas de escasos recursos?

Harry: Bueno, es una combinación. Hay programas que son diseñados para hacerse sin cargo para las personas de escasos recursos y puede hacerse a través del programa de “*climatización*”. Usualmente es un programa de acción comunal en su vecindario, o puede hacerse a través del programa llamado Programa de Reducción de Uso para personas de Escasos Recursos conocido como LIURP. Estos se pueden hacer para gente de escasos recursos y son gratis. Sin embargo, personas que tienen mayores ingresos pueden solicitar esos programas y recibirlos a través de los Servicios Públicos o compañías locales que se especializan en la conservación de energía.

Bob: Cuando se habla de escasos recursos, ¿hay alguna medida para saber si una persona cae en esa categoría?

Harry: Bueno, esto es un término subjetivo, y diferentes agencias usan diferentes números. Generalmente se usa el nivel de 150 % de pobreza para ser elegible.

Bob: Cuando tú dices pobreza, es la guía de pobreza...

Harry: La guía de ingreso federal que cambia cada año. El Departamento de Bienestar Público, de acuerdo a su programa de escasos recursos LIHEAP, está usando actualmente un nivel de 135% de ingreso de las guías de pobreza federal.

Bob: Eso nos lleva al punto que yo quiero llegar. Ellos han bajado el termostato, han tenido la auditoría, han tratado de bajar su cuenta de energía lo más que han podido, y quizás aún ellos no pueden absorber el alto costo de las cuentas de Servicios Públicos,

especialmente en el invierno. ¿Qué programas hay disponibles? Usted mencionó LIHEAP. ¿Puede decirnos algo acerca de ese programa?

Harry: Claro. El programa LIHEAP por ejemplo tiene tres componentes. Uno es el programa de donación en efectivo en el que la persona recibe dinero en efectivo si tienen una deuda por calefacción para el hogar. Otro es el programa de crisis de LIHEAP, en el cual si alguien se encuentra sin energía o se le ha cortado la fuente de energía pueden solicitar por este programa. El último es el programa de interfase de LIHEAP, si el sistema de calefacción no les funciona. Esos son los tres programas a través del Departamento de Bienestar. Existen otros programas a los cuales yo me referí anteriormente, de los Servicios Públicos regulados y estos se conocen como los programas de servicio universal. Cada uno de los Servicios Públicos regulados tiene un programa que ayuda a personas a cubrir sus cuentas que se conoce como CAPS, o Programa de Asistencia al Consumidor. Si usted es elegible para ese programa, los Servicios Públicos generalmente tienen una fórmula que les ayuda a pagar las cuentas a una tasa o precio más razonable. En adición a eso, hay lo que nosotros llamamos Programas de Reducción de Uso para Escaso Recursos en el cual la persona puede solicitar para que lo ayuden con medidas de conservación.

Bob: Ahora el programa de CAP. ¿Es sólo para personas de escasos recursos o hay espacio para que otros participen?

Harry: Bueno, los programas están diseñados para individuos de escasos recursos y son dirigidos para ellos. Sin embargo, los servicios de Servicios Públicos tienen cierto grado de flexibilidad en el cual pueden extender la elegibilidad hasta el nivel de 200 % del nivel de pobreza federal en el cual se conoce como el programa CARE, para individuos con circunstancias especiales. Para persona que es o ha estado desempleado recientemente, que haya ocurrido un cambio en su hogar, circunstancias médicas, alguien que es mayor o incapacitado puede cualificar para el programa CARES.

Bob: Hay algo que yo he escuchado, pero no recuerdo si es facturación de acuerdo al presupuesto o facturación nivelada. ¿Qué es eso?

Harry: Bueno, yo creo que es bien importante, especialmente con los niveles de aumentos que se esperan en el costo del gas o combustible. La facturación de presupuesto le permite al individuo tener un plan de pagos nivelado durante todo el año. Los Servicios Públicos hacen un tipo promedio del uso de energía en el pasado y con esa información la distribuyen en el curso del año haciendo pagos iguales cada mes. En esa forma, el cliente que vive de un ingreso fijo no tiene picos altos en su cuenta en invierno y bajas cuentas en verano, y particularmente porque los altos costos en el invierno son inesperados y las personas no pueden pagarlos. La facturación de acuerdo al presupuesto nivela a los pagos de tal forma que la persona sabe cuánto va a pagar cada mes y por lo tanto les facilita cubrir sus otras necesidades en una forma más efectiva.

Bob: ¿Qué sucede si una persona se atrasa en su pago y quiere mantener sus Servicios Públicos funcionando? ¿Existe algo que ellos pueden hacer?

Harry: Bueno, hay ciertas cosas que ellos pueden hacer. Lo primero es comunicarse con la compañía de Servicios Públicos y ver si ellos pueden hacer arreglos con lo que se conoce como “arreglo de pagos moderados”. Los Servicios Públicos negocian con el cliente, evaluando su ingreso, cuántas personas viven en la casa, determinan la cantidad de atraso y cuanto tiempo ha corrido tal atraso, y posteriormente llegan a un acuerdo de plan de pagos sobre cierto tiempo razonable. Ahora, en casi todas las circunstancias, el cliente tiene que cubrir sus cuentas, pero de alguna forma se llega a un acuerdo para cubrir sus cuentas atrasadas. Si no puede llegar a un acuerdo de pagos razonables con los Servicios Públicos, tiene la opción de comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos. Esta Comisión tiene un departamento conocido como Departamento de Servicios al Consumidor que está organizada con el propósito de revisar las preocupaciones de los consumidores y tratar de mediar en acuerdos de planes de pagos razonables. Existe una opción adicional. Me refiero al Programa de Asistencia al Consumidor- CAP. Estos programas proveen opciones tales como perdón o clemencia de las cuentas atrasadas para las personas que participan y hacen los pagos, y sobre el curso del tiempo si usted participa en el programa CAP y está haciendo pagos razonables, aunque su atraso permanece, la compañía de Servicios Públicos no toma acción en contra suya, y generalmente, sobre un periodo de tiempo ellos olvidan su atraso. Puede ser 1/12 cada mes, o puede ser sobre un periodo de tres años donde 1/36 del atraso es perdonado. Al cabo del tiempo todo el atraso es perdonado.

Bob: ¿Esto es asumiendo que uno está actualmente al día con los pagos de Servicios Públicos?

Harry: Esto es absolutamente correcto. La Comisión de Servicios Públicos está muy preocupada por el aumento de los costos y el nivel de deudas y están tratando comunicarle a los consumidores que se deben mantener al día con los pagos de sus cuentas y la compañía de Servicios Públicos seguirá trabajando con ellos en sus atrasos en tanto ellos se mantengan al día en sus pagos.

Bob: Yo sé que hemos cubierto un poco sobre el programa de servicios universales. ¿Hemos cubierto todo?

Harry: Yo no creo que hayamos cubierto todo completamente. Hemos discutido CAP, los acuerdos para los pagos, discutimos la reducción del uso de energía y hasta discutimos CARES. Hay un cuarto elemento conocido como ‘Fondos de Apuro’. En algunas áreas del estado existe el Programa de Energía Dólar que administra los fondos de apuro, en otros es el fondo del Servicio de Emergencia de Servicios Públicos, o aún La Cruz Roja. Los ‘Fondos de Apuro’ son aquellos en los que el pueblo en general contribuye. Esto se logra a través de contribuciones a los Servicios Públicos en sus estados se cuenta o en una contribución anual. En todos estos casos los Servicios Públicos igualan las contribuciones y designa una agencia de ingreso bajo tal, como el fondo de servicios de emergencia de Servicios Públicos o Energía por Dólar, para distribuir esos fondos a individuales que tienen una crisis y enfrentan un corte. Eso es también parte del programa de servicio universal.

Bob: Tú has hablado bastante acerca de ciertos programas que ayudan a personas en sus cuentas mensuales y en sus retrasos y cómo llegar a acuerdos con planes de pago. ¿Qué si lo peor ocurre, en este caso, me van a cortar la energía y los Servicios Públicos van a ser terminados. Como consumidor, ¿qué debo hacer?

Harry: Bien, lo primero que se debe hacer es estar al tanto de estos programas y los programas de donaciones existentes, tales como programas de servicios universales que discutimos y los programas bajo la LIHEAP (programas de Reducción de Uso para Personas de Escasos Recursos) y tomar ventaja de estos...

Bob: ¿Es posible aún cuando le van a terminar los servicios?

Harry: Es correcto. Usted puede solicitar estos servicios en cualquier momento, pero LIHEAP esta abierto solamente parte de año, lo cual quiere decir que debe hacerlo cuando están funcionando. Ciertamente, usted es elegible para esos programas aún cuando le vayan a terminar el servicio. De hecho, la mayoría de estos programas están dedicados específicamente para lo que se conoce como “consumidores con problemas de pago”, o personas que están teniendo problemas. En algunas ocasiones, usted no es elegible para esos programas o no ha hecho uso de ellos a tiempo y es cuando la Comisión de Servicios Públicos, por ejemplo, tiene el Departamento de Protección al Consumidor, y uno puede apelar al Departamento de Servicios al Consumidor y solicitar si pueden mediar en la situación. Ellos van a entrevistar al individuo, tratando de determinar cuál es su ingreso, sus gastos, sus problemas, comunicarse con los Servicios Públicos y posteriormente proveer una decisión informal que la compañía y el consumidor pueden seguir. Si el consumidor...

Bob: ¿Todo esto por teléfono?

Harry: Esto puede hacerse por teléfono. Hay un número de teléfono gratis, de hecho uno puede comunicarse y someter la información o queja informal por teléfono; o escribir una carta. La PUC (Comisión de Servicios Públicos) tiene una página en Internet excelente ([www.puc.paonline.com](http://www.puc.paonline.com)) y puede someter la queja a través de esta. Una vez que se ha tomada esa decisión, el consumidor todavía tiene la opción, si no está satisfecho, de someter lo que se conoce como una queja formal a la Comisión de Servicios Públicos. Esa queja formal va a llegar a una vista formal. Usualmente un juez de derecho administrativo o alguien conocido como un agente especial, determinará los arreglos de pagos con el consumidor.

Bob: Esa vista, ¿se llevará en la comunidad del consumidor?

Harry: En casi todos los casos, va a ser en la comunidad en una vista formal o una vista por teléfono. Los jueces administrativos y agentes especiales pueden mantener vistas por teléfono donde la personas envueltas pueden estar en su hogar o si tienen un abogado, en la oficina de estos.

Bob: Ahora, algunas personas han hablado acerca de un periodo de tiempo, los meses de invierno, en los cuales una persona no puede tener suspendida su fuente de energía (calefactor). ¿Es eso cierto?

Harry: Esto es parcialmente correcto. Es correcto que hay un periodo de tiempo, el periodo desde diciembre primero a marzo 31, ese el periodo conocido como “procedimiento de terminación del invierno”. Durante ese periodo de tiempo es menos probable que sus Servicios Públicos le sean cortados. Las compañías de las de Servicios Públicos tienen que hacer una petición a la PUC (Comisión de Servicios Públicos) para poder cortar el servicio. Sin embargo, no es una garantía. No hay una regla clara de que las personas no se les van a descontinuar el servicio. Es sólo un poco más difícil. La realidad es que durante este periodo de tiempo las compañías de Servicios Públicos usan su discreción en un grado mayor y en la mayoría de los casos deciden no hacer la petición al PUC. Si hay alguien que ellos consideran que está jugando con ellos o no ha hecho pagos y debe miles de dólares, la compañía tiene el derecho y hace la petición.

Bob: Yo oigo cosas de las personas, que si hay una persona enferma en el hogar, los Servicios Públicos no pueden ser descontinuadas.

Harry: Eso es parcialmente correcto. Hay protecciones para personas con condiciones médicas. Cualquier persona que tenga una persona enferma en el hogar y que va a ser afectado por la pérdida de los servicios de Servicios Públicos puede proveer a la compañía de Servicios Públicos con un certificado completado por un médico, que diga que la pérdida del servicio va a ser perjudicial para la salud de determinada persona. La compañía de Servicios Públicos entonces llega a un acuerdo con la persona para un plazo de pagos más razonable y así continuar el servicio. Pero existen dos obligaciones: 1) El consumidor tiene que proveer el certificado firmado por un médico, y 2) el consumidor tiene que continuar con los pagos corrientes. Si el consumidor no está de acuerdo en seguir con los pagos corrientes, las compañías de Servicios Públicos pueden hacer la petición de descontinuar el servicio. Cada mes, o sea cada 30 días, el consumidor tiene que renovar el certificado de problemas médicos, de tal forma que es una responsabilidad continua.

Bob: Ahora, ambas protecciones en la arena de terminación de Servicios Públicos. ¿Son estos derechos y protecciones sólo para personas de escasos recursos? ¿Para cualquier consumidor?

Harry: No, ambas protecciones están disponibles para cada consumidor independiente de su nivel de ingreso. Cualquier persona que tiene un problema de salud puede tomar ventaja de estos. Y los procedimientos de terminación en el invierno son aplicables a todo el mundo para proteger toda la población.

Bob: Ahora hemos hablado un poco sobre “climatización”. ¿Esto es también, según el ingreso?

Harry: Es correcto, las personas deben estar al tanto de que hay varios programas de “climatización” o programas de conservación. Hay los programas de conservación tradicionales que son provistos por el Departamento de Energía, y en la mayoría de las comunidades es un programa de acción de la comunidad o un proveedor específico de servicio puede proveer ese servicio de conservación al individuo. Estos son basados en el ingreso. Hay otros bajo el programa de servicio universal, el Program de Reducción de Uso de escasos Recurso o LIURP. Cada uno de los Servicios Públicos tiene esta asistencia, y una persona puede solicitar a la compañía de Servicios Públicos por la ayuda. Muchas personas no se dan cuenta que son dos programas separados y que puede beneficiarse de ambos.

Bob: Ahora, si yo soy el arrendatario, y no soy dueño, ¿pueden los servicios de conservación encargarse se eso, aún cuando yo no soy el propietario?

Harry: Bueno, en todos los programas que hemos discutido, no hay distinción ente inquilinos y propietarios, no hay discriminación entre ellos. Con la salvedad de que si usted es un inquilino, el dueño tiene que estar de acuerdo con ciertas medidas que se lleven a cabo en el hogar. El inquilino no tiene la autoridad de cambiar la estructura de las paredes, o cambiar el sistema de calentamiento sin consentimiento del dueño. En la mayoría de los casos, el dueño accede o consiente en que se lleven a cabo estos servicios. Si ellos consienten, sin embargo, hay protecciones pare el inquilino. La renta, no se puede aumentar por un período de tiempo determinado, usualmente 18 meses, y al inquilino no lo pueden expulsar porque la propiedad ha recibido mejoras.

Bob: Qué tal si el dueño es el que paga los Servicios Públicos y esta atrasado en los pagos y existe la amenaza de terminación de los servicios. ¿Qué puede hacer el inquilino?

Harry: Bueno, eso es una preocupación real ahora. Estamos en tiempos económicos difíciles y los propietarios tienen presiones económicas igual que todos los demás individuos y algunas veces ellos se atrasan también. Si el propietario no ha pagado por los Servicios Públicos, el servicio del inquilino no se debe discontinuar, si él no está obligado a pagar. Los Servicios Públicos deben notificar al inquilino antes de que cualquier servicio sea discontinuado y éste tiene la opción de pagar la cuenta de los últimos 30 días y continuar pagando esa cuenta para continuar el servicio. Ellos no están obligados a pagar toda la deuda del propietario, sólo cada 30 días según lleguen las cuentas.

Bob: ¿Cómo establece contacto la compañía de Servicios Públicos con el inquilino?

Harry: La compañía de Servicios Públicos se comunica con el inquilino en una forma similar pero no exacta, a los que se les va a discontinuar el servicio, proveyendo un aviso directo en la residencia; si no puede hacer eso, tratan de enviar un aviso a la propiedad. Existen reglas específicas en cómo la compañía de Servicios Públicos debe operar, pero ellos están bajo la obligación de determinar si hay inquilino viviendo en la propiedad y luego notificarles.

Bob: No para insistir en el punto, pero si el dueño le dice al inquilino “no se preocupe de esto, yo voy a hacerme cargo de ese asunto”, y luego los Servicios Públicos son terminados o descontinuados. ¿Existe algún recurso que el inquilino pueda usar?

Harry: Bueno, la ley provee para antes y después que los Servicios Públicos sean descontinuados. De seguro nosotros siempre les aconsejamos a los inquilinos no confiar exclusivamente en lo que el propietario diga que va a hacer, deben comunicarse con los Servicios Públicos para estar seguro que los pagos se hacen. Aún después que el servicio has sido descontinuado, el inquilino tiene el derecho de pagar los últimos 30 días y recuperar el servicio.

Bob: Generalmente, nosotros hemos hablado acerca de diferente programas y ciertas personas, ciertas organizaciones manejan diferentes partes de estos. Usted mencionó que el programa de conservación es manejado por agencias de acción de la comunidad, y algunas son manejadas por otras agencias. ¿Dónde debe la persona empezar? Digamos que una persona está teniendo problemas haciendo sus pagos. ¿Dónde deber empezar a buscar ayuda?

Harry: Bueno, yo usualmente recomiendo a la gente empezar con la compañía de Servicios Públicos. Comuníquense con el representante de Servicios Públicos, indíquele que está teniendo problemas, vea si pueden llegar a un acuerdo de pagos razonable, vea si los pagos pueden ser presupuestados en un periodo de tiempo. Vea si usted es elegible para uno de los programas de servio universal para escasos recursos.

Bob: ¿Puede esta persona de la compañía de servicios explorar esta posibilidad con el individuo y hacer el referido apropiado si ellos creen que esa persona pueda ser elegible para alguno de los servicios de asistencia para personas de escasos recursos?

Harry: En la mayoría de los casos, el consumidor que los contacta tiene problemas de pagos y está enfrentando dificultades, y ellos hacen el referido. En algunos casos ellos son más activos haciendo los referidos, pero en otros casos, el consumidor que tiene que decirle que es elegible y si puede solicitar. Lo que se espera es que ellos deben referir las personas a estos programas.

Bob: Considerando esto, me parece que uno de los mejores consejos que debemos darle a los consumidores si están retrazados, o si ellos piensan que no pueden hacer los pagos, es comunicarse con ellos, o sea la compañía de Servicios Públicos, y preguntarles si hay algún programa en el cual ellos cualifiquen debido al ingreso de la familia.

Harry: Yo creo que esa es un consejo excelente. El primer paso, según dijimos, es la comunicación, manteniendo una comunicación abierta. Las empresas de Servicios Públicos quieren ver buena fe de parte del consumidor. Ellos quieren ver que el consumidor trata de resolver los problemas y paga lo que puede. Si el consumidor no se comunica y no hace ningún pago, la compañía asume que está actuando de mala fe y van a tomar una acción más seria.

Bob: Bien Harry, yo aprecio que hayas pasado tiempo con nosotros para ponernos al día en los derechos, responsabilidades y programas que están disponibles con relación a los Servicios Públicos. Una vez más este es Harry Geller del Proyecto de Ley de Servicios Públicos. Ahora, mucha de esta información se pondrá en nuestra dirección de Internet que es [www.nwls.org](http://www.nwls.org). Ciertamente, el Proyecto de Ley de Servicios Públicos de Pennsylvania tiene un número telefónico, que estará incluido y enlaza a algunas de las direcciones del Internet.

Otra vez Harry, muchas gracias por estar aquí con nosotros. También a nuestros servicios Legales de Noroeste, y a nuestro programa Acceso a la Justicia, gracias.

Harry: Muchas gracias Bob.