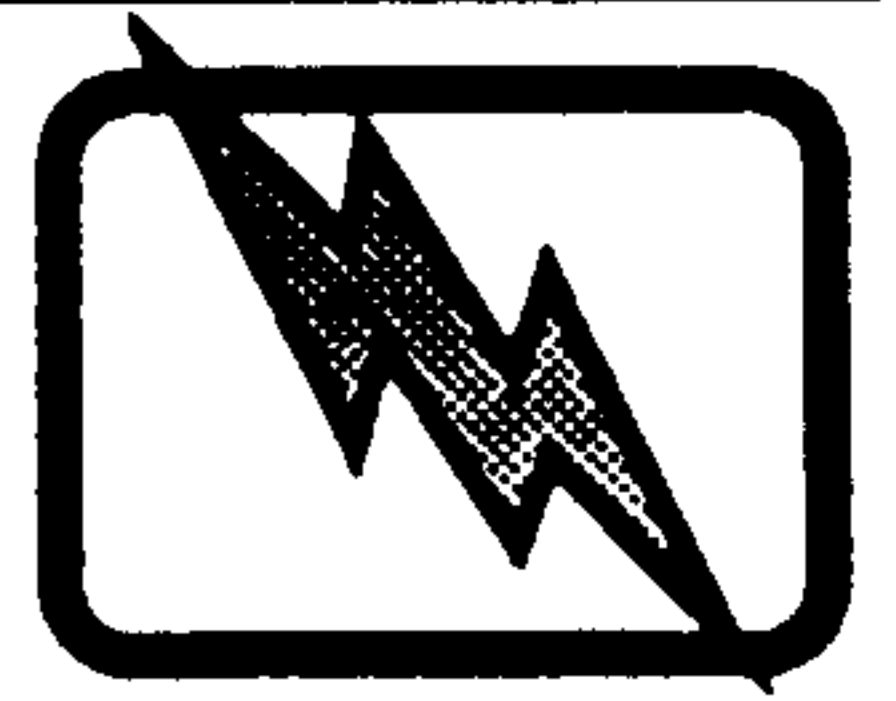


# SUMARIO DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES PARA LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE OREGON

## SPANISH



*Este folleto le proporciona un resumen útil de sus derechos y responsabilidades como usuario de los servicios públicos de Oregon. Nosotros apreciamos la oportunidad de poder servirle ya sea Ud. un cliente antiguo de Portland General Electric (PGE) o uno nuevo. Para nosotros su satisfacción es importante. Si tiene alguna pregunta sobre su servicio de luz, le agradeceremos que nos llame al 228-6322, 399-7717 (Salem) o al 1-800-422-5231.*

*El siguiente resumen lo ha revisado la División de Servicios al Usuario de la Comisión de Servicios Públicos (PUC). Los puntos descritos aquí se aplican sólo a los servicios de luz regulados por la PUC.*

*La principal obligación de Portland General Electric es proporcionarle a Ud. servicios seguros, con tarifas de consumo aprobadas por la PUC. Las principales obligaciones de Ud. son: pagar los servicios que Ud. utilice, no dañar o estropear el equipo de PGE, y notificar a PGE si Ud. se muda (dentro de los 5 días de hacerlo), si desea cambiar de servicio, o si tiene algún problema.*

■ **DEPÓSITOS**—PGE podría pedirle que pague un depósito. Si se requiere que pague un depósito, Ud. tiene el derecho de pagarlo a plazos.

■ **AVISOS A TERCEROS**—Ud. tiene la opción de pedir que otra persona reciba sus cuentas y avisos si, por alguna razón, Ud. no puede recibirlos o no entiende dichas cuentas y avisos.

■ **AYUDA FINANCIERA**—Algunos programas proporcionan ayuda financiera, dependiendo de las condiciones en que Ud. se encuentre. El **Low Income Energy Assistance Program (LIEAP)** (Programa de Ayuda de Energía para personas de Bajos Recursos) proporciona dinero a usuarios que llenen los requisitos y

que necesitan ayuda con sus cuentas de calefacción en el invierno. PGE lo hace por medio de Oregon HEAT, una organización sin fines de lucro, la cual administra fondos a través de programas y agencias locales para ayudar a los usuarios a pagar sus cuentas en situaciones de emergencia.

■ **AVISOS DE SUSPENSIÓN**—Antes de que PGE pueda suspenderle el servicio, debe notificarle. PGE tiene la obligación de mandarle un aviso 15 días antes, otro aviso 5 días antes de la suspensión y, deben tratar de comunicarse con Ud. en la fecha en que van a suspenderle el servicio. Junto con los avisos, se envía información importante a los usuarios que no hablan inglés (la lista de idiomas que están a su disposición se encuentra en la parte posterior de este folleto).

■ **CERTIFICADOS MÉDICOS**—Si Ud. o algún miembro de su familia tiene problemas serios de salud y su servicio de electricidad pudiera ser suspendido, Ud. puede obtener un certificado médico de su doctor o de algún otro profesional médico que le proporcione servicios de salud. Un certificado médico evitará la suspensión inmediata de su servicio y también exige a la compañía de servicios que le permita a Ud. elaborar un plan de pago para pagar cualquier cuenta atrasada. Los certificados médicos no se aceptarán si su servicio ya ha sido suspendido.

■ **PLANES DE PAGO**—Ud. puede seleccionar un plan de pago que divida en partes iguales sus pagos en el transcurso del año. Si Ud. no puede pagar su cuenta de luz por un periodo de tiempo, y PGE intenta suspenderle el servicio, Ud. puede llegar a un acuerdo especial para pagar la cantidad, que ya se venció, en un lapso determinado.

■ **RECARGOS POR ATRASO**—Ud. es responsable por el pago a tiempo de sus

cuentas de luz. Bajo algunas condiciones, PGE puede añadir un recargo por pagos atrasados de las cuentas que no han sido pagadas a tiempo.

■ **ACCESO AL MEDIDOR**—Ud. es responsable de permitir a PGE el acceso regular al medidor de la compañía que está en su propiedad. Su servicio puede ser suspendido si no se permite el acceso a horas razonables después de una notificación razonable.

■ **RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**—Si Ud. tiene una disputa con PGE, la cual no se resuelve al ponerse en contacto con dicha compañía, la División de Servicios al Usuario de la PUC está a su disposición para ayudarle. Ud. puede ponerse en contacto con la PUC llamando al número gratis 1-800-522-2404. Los usuarios con dificultades para oír (TDD) pueden llamar al 1-800-553-9600.

■ **ORGANIZACIONES DE USUARIOS**—Si Ud. desea ponerse en contacto con una de las diferentes organizaciones que representan a los usuarios, la División de Servicios al Usuario de la PUC tiene una lista de las organizaciones y cómo comunicarse con éstas. La lista está a su disposición llamando al mismo número gratis 1-800-522-2404. Los usuarios con dificultades para oír (TDD) pueden llamar al 1-800-553-9600.

Si tiene Ud. preguntas acerca de los puntos descritos en este resumen, por favor comuníquese con Portland General Electric o con la División de Servicios al Usuario de la PUC. Si Ud. no habla inglés, por favor trate de conseguir, por adelantado, un intérprete para que le ayude. Aunque las compañías de servicios públicos y la PUC están conscientes de las necesidades especiales que tienen las personas que no hablan inglés, sus oficinas podrían no tener a alguien disponible que hable la lengua materna de Ud.

La versión impresa, en esta lengua, del resumen de los derechos del usuario y sus responsabilidades está a su disposición llamando al:

Если вы желаете получить Инструкцию о правах и обязанностях потребителя, напечатанную на русском языке, звоните по следующему телефону:

Bản giải thích tóm lược về quyền lợi và bổn phận của khách hàng đã được in bằng tiếng Việt và được cung cấp bằng cách liên lạc với:

សេចក្តីសង្ខេបស្តីពីសិទ្ធិនិងកាតព្វកិច្ចរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ មានសរសេរជាភាសានេះ ។ សូមទាក់ទងតាមទូរស័ព្ទលេខ:

มีภาพแปลสรุปสั้น และจะความรับผิดชอบของผู้นับบริการ ที่พิมพ์บนภาษา นี้ โดยให้ท่านโทรสายด่วน : 1-800-522-2404