

Acerca de la

# OFICINA DEL ASESOR DE LOS CONSUMIDORES

*“Su defensor del consumidor de  
servicios públicos residenciales”*



Oficina del asesor de los  
consumidores de Ohio

*“Your Residential Utility Consumer Advocate”*

## Acerca del asesor de los consumidores de Ohio

### Marcar la diferencia para los consumidores de servicios públicos residenciales de Ohio

La Oficina del asesor de los consumidores de Ohio (Ohio Consumers' Counsel, OCC) es el defensor de los consumidores de servicios públicos residenciales. La agencia fue creada en 1976 por la Asamblea General de Ohio. La agencia representa los intereses de 4.5 millones de hogares de Ohio atendidos por las empresas de electricidad, gas natural, teléfono y agua propiedad de inversores.

La agencia participa en procedimientos legales, en la PUCO y en otros lugares, donde las tarifas y la calidad de los servicios públicos de los habitantes de Ohio están en juego. Además, la agencia instruye a los habitantes de Ohio sobre los servicios públicos.

### Misión

La OCC aboga por los consumidores de servicios públicos residenciales de Ohio a través de la representación y la educación en una variedad de foros.

### Visión

Consumidores informados capaces de elegir entre una variedad de servicios públicos asequibles y de calidad con opciones para controlar y personalizar su uso de los servicios públicos.

## Recursos en línea

La OCC ofrece muchos recursos educativos para los consumidores. Existen muchos recursos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### Sitio web

El sitio web de la OCC en [www.occ.ohio.gov](http://www.occ.ohio.gov) es una fuente interactiva y fácil de usar para la información de los consumidores de servicios públicos residenciales. Los menús desplegables facilitan la navegación por el sitio y son una forma rápida de enfocar su búsqueda por industria de servicios, noticias o publicaciones.

Los consumidores pueden ver las versiones en línea de las publicaciones educativas gratuitas de la agencia. Además, los consumidores pueden utilizar formularios en línea para solicitar un orador para un evento.

### Redes sociales

Siga a OCC en Twitter en [@OCC4Consumers](https://twitter.com/OCC4Consumers). Los videos de YouTube de la agencia se pueden encontrar en [www.occ.ohio.gov](http://www.occ.ohio.gov).

## Publicaciones

La agencia proporciona una variedad de publicaciones gratuitas y con opción de impresión para ayudar a los consumidores de servicios públicos residenciales a tomar decisiones informadas y a ahorrar energía y dinero con sus servicios públicos.

### Hojas informativas

La OCC ofrece materiales con información para el consumidor sobre diversos temas, entre ellos:

- ▶ Selección de un proveedor de energía alternativa;
- ▶ Protección contra las estafas y las prácticas de comercialización inescrupulosas;
- ▶ Programas de ayuda para el pago;
- ▶ Desconexión y reconexión de los servicios públicos; y
- ▶ Consejos domésticos para ahorrar dinero con la conservación y la climatología.

*Nota: Todas las publicaciones de la OCC están disponibles GRATUITAMENTE en [www.occ.ohio.gov](http://www.occ.ohio.gov).*

## Junta directiva

Por ley, el fiscal general de Ohio nombra a la junta directiva bipartidista de la agencia, compuesta por nueve miembros, con el asesoramiento y el consentimiento del Senado. Se seleccionan tres miembros de la junta de grupos organizados que representan cada una de las áreas de trabajo, clientes residenciales y agricultores familiares. No más de cinco miembros de la junta pueden ser del mismo partido político. Los miembros de la junta ejercen sus funciones durante tres años. La junta designa al asesor de los consumidores para que dirija la agencia en sus servicios a los habitantes de Ohio. La junta también nombra al asesor adjunto de los consumidores. Por lo general, la junta directiva se reúne cada dos meses en Columbus.

## Representación de los consumidores

El Departamento Legal de la agencia representa a los consumidores residenciales de Ohio en los casos en que los servicios públicos buscan aumentar las tarifas y en otros asuntos relacionados con el precio y la calidad de los servicios de electricidad, gas natural, teléfono y agua. Las actividades del personal legal incluyen la participación en negociaciones y audiencias, para obtener resultados favorables para los consumidores de servicios públicos.

El Departamento de Servicios Analíticos de la agencia protege los intereses de los consumidores residenciales al llevar a cabo los análisis técnicos de las propuestas de servicios públicos en las presentaciones de tarifas y otros asuntos. Esta labor incluye la contabilidad y el análisis económico. El departamento también supervisa que las empresas de servicios públicos cumplan los estatutos, reglamentos y otras normas estatales que afectan a los consumidores.

## Educación del consumidor

El Departamento de Asuntos Públicos de la agencia sirve a los consumidores de servicios públicos residenciales de Ohio a través de la difusión y la educación, las relaciones con los medios de comunicación y el proceso legislativo.

El personal de la agencia proporciona expertos profesionales de difusión y educación para hablar con los habitantes de Ohio sobre sus servicios de electricidad, gas natural, teléfono y agua. Los oradores están disponibles GRATUITAMENTE y están preparados para cubrir una variedad de temas para grupos, agencias y organizaciones. La agencia también pone material educativo a disposición de los consumidores, que se puede ver en su sitio web. Estos materiales incluyen folletos y videos educativos en línea con consejos para ahorrar energía y dinero y otra información útil.

### ¿Cómo solicito un orador?

Si desea solicitar un orador, llame al 1-614-466-8574 o 1-877-742-5622 (llamada gratuita en Ohio), envíe un correo electrónico a [occ@occ.ohio.gov](mailto:occ@occ.ohio.gov) o complete el formulario de solicitud en línea en [www.occ.ohio.gov](http://www.occ.ohio.gov).

Más información sobre los profesionales de difusión y educación de la agencia, incluyendo una lista de temas de presentación se encuentra disponible en línea.



**Oficina del asesor de los consumidores de Ohio**

65 East State St., 7th Floor  
Columbus, OH 43215  
[www.occ.ohio.gov](http://www.occ.ohio.gov)