



DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE ENERGÍA DE PENNSYLVANIA



UNA PUBLICACIÓN DE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PENNSYLVANIA

Como cliente residencial de energía de PA, usted tiene derechos y responsabilidades para garantizar una relación justa entre usted y su compañía de servicios.

La Comisión de Servicios Públicos (PUC, por sus siglas en inglés) está para ayudarle.

Sus derechos incluyen:

- Un servicio seguro y confiable
- Políticas justas de crédito y depósitos en garantía
- La capacidad de discrepar y cuestionar con la empresa de servicios la exactitud de su cuenta
- La opción de presentar quejas ante la PUC

Su empresa de servicios tiene la responsabilidad de respetar estos derechos. Usted, como cliente, debe conocer sus derechos y cumplir con sus responsabilidades para mantener su servicio.

Sus responsabilidades incluyen:

- Pagar la cuenta puntualmente
- Proveer a la empresa el acceso al medidor
- Notificar con no menos siete días de anticipación antes de mudarse o discontinuar el servicio

El Derecho a un Servicio Seguro y Confiable

El Código de Servicios Públicos de Pennsylvania exige que todas las empresas de servicios públicos provean y mantengan servicios e instalaciones adecuadas, eficientes, seguras y razonables. Se requiere además que las empresas de servicios públicos hagan las reparaciones y mejoras necesarias a los servicios e instalaciones. Estos servicios deben brindarse en forma continua y sin interrupciones o demoras irrazonables.



Los consumidores tienen el derecho a solicitar lecturas reales de sus facturas de gas natural y electricidad.

Cómo Escoger un Proveedor de Gas Natural o Electricidad

Como residente de Pennsylvania, usted tiene la opción de escoger su proveedor de energía eléctrica (www.PAPowerSwitch.com) y de gas natural (www.PAGasSwitch.com) en áreas en las que se ofrecen servicios competitivos. Los consumidores pueden obtener precios más bajos que los ofrecidos por su empresa de servicios. Se alienta a los consumidores a que busquen en forma proactiva a proveedores competitivos - no regulados por la PUC - para obtener información para la parte de generación de sus facturas. Las ofertas competitivas podrían no estar disponibles en todas las áreas.

Otros derechos que goza en el competitivo mercado de energía:

- El derecho a un “precio comparable” de la empresa de servicios y del proveedor competitivo para que pueda hacer una comparación de igual a igual.
- El derecho a recibir los beneficios de nuevos servicios, avances tecnológicos, una mayor eficiencia y precios competitivos.
- El derecho a estar protegido contra prácticas injustas, engañosas, fraudulentas y anti-competitivas por parte de proveedores de servicios eléctricos y de gas natural.
- El derecho a esperar que la calidad, confiabilidad y mantenimiento de su servicio de distribución de electricidad y gas natural no cambie y continúe siendo controlado por la PUC.
- El derecho a obtener información imparcial, precisa y entendible que le ayude a contratar su servicio energético y a ahorrar dinero en el entorno no regulado. La PUC ofrece consejos prácticos en su sitio web que usted podrá aprovechar para reducir el consumo de energía: www.puc.pa.gov/consumer_info/electricity/consumer_information_energy_efficiency_conservation_shopping.aspx.

Para más información y una lista de proveedores, visite el sitio web de PUC en www.puc.pa.gov y la Guía de Compras de Electricidad y Guía de Compras de Gas Natural de la Oficina de Defensa del Consumidor del estado en www.oca.state.pa.us o llame a la Oficina de Defensa del Consumidor, al número **1-800-684-6560**.

Presentación de Quejas

Como cliente, usted tiene derecho a obtener información sobre sus tarifas, términos y condiciones de servicio. Usted tiene derecho a recibir facturas exactas por los servicios que usted haya autorizado. Además, tiene derecho a una resolución justa y en tiempo breve de los problemas que tenga con el servicio. Si tiene alguna disputa de facturación o servicio, deberá intentar resolverla en primer lugar con la compañía. Si no puede lograr una solución con la empresa de servicios, tiene la opción de presentar una queja ante la Comisión. Para información en detalle sobre cómo presentar quejas formales o informales, consulte el sitio web de la Comisión: www.puc.pa.gov/filing_resources/filing_complaints.aspx.

Asistencia en el Pago de Energía

La mayoría de empresas de servicios públicos cuenta con programas de asistencia para ayudar a sus clientes más necesitados, aunque estos recursos son limitados. En primer lugar, comuníquese con su empresa de servicios, que le informará acerca de los programas de asistencia que le pudieran corresponder, dependiendo de sus ingresos o dificultades económicas. Para más información, llame a la PUC al número 1-800-692-7380 y consulte la sección de Asistencia en el Pago de Energía del sitio web en www.puc.pa.gov/consumer_info/electricity/energy_assistance_programs.aspx.

Los consumidores con bajos ingresos pueden también calificar para el Programa de Asistencia para Energía en el Hogar con Bajos Ingresos (LIHEAP, por sus siglas en inglés). Para obtener información acerca de los beneficios de Dinero y Crisis LIHEAP y los programas de Climatización llame a la Oficina de Asistencia de su Condado o al Departamento de Bienestar Social del estado, al [1-800-692-7462](tel:1-800-692-7462).

Derechos de Cancelación

Su empresa de servicios puede **DESCONECTARLE** el servicio si usted **INCUMPLE** con:

- El pago de su factura
- Un acuerdo de pagos
- El pago de un depósito cuando es solicitado
- Permitir a la compañía acceso a su equipo

Antes de que el servicio sea desconectado, su empresa de servicios adoptará las siguientes medidas:

- Envío de un preaviso de 10 días. Una vez que reciba la notificación, la empresa tiene hasta 60 días para desconectar el servicio.
- **INTENTARÁ** conectarse con usted, ya sea en persona o en dos diferentes ocasiones por teléfono, tres días antes del día de desconexión.
- Desde el 1 de diciembre hasta el 31 de marzo, si la empresa de servicios no puede comunicarse con usted en el momento de proceder a la desconexión, dejarán un aviso de 48 horas en su residencia.

Para información más detallada sobre sus derechos y responsabilidades como cliente de servicio público - incluyendo desconexiones, certificados médicos, desconexiones en invierno y reconexiones, consulte la hoja informativa del Acta de Protección Responsable de Servicio Público de la Comisión en: www.puc.pa.gov/general/consumer_ed/pdf/Act201.pdf. O llame a PUC al 1-800-692-7380.

Privacy

Los consumidores tienen derecho a tener privacidad personal. Las empresas de servicios públicos tienen la responsabilidad de salvaguardar la información personal de sus clientes y de prevenir el uso no autorizado de esta información.



Para más información, comuníquese con la Comisión de Servicios Públicos:



Correo:

PA Public Utility Commission
Bureau of Consumer Services
P.O. Box 3265
Harrisburg, PA 17105-3265

Visite nuestro sitio web:

www.puc.pa.gov
www.PAPowerSwitch.com
www.PAGasSwitch.com

Llame:

1-800-692-7380
Para personas con dificultades
auditivas, marque 7-1-1
(Servicio de Retransmisión de
Telecomunicaciones)