

Ley de Protección del Cliente Responsable de Servicios

La Asamblea General aprobó el Proyecto de la Cámara de Representantes 939 / Ley 155 del 2014, promulgada por el Gobernador, para extender por 10 años adicionales la “Ley de Protección del Cliente Responsable de Servicios Públicos,” Capítulo 14 del Código de Servicios Públicos. La nueva ley modificó algunas de las disposiciones del Capítulo 14, relacionadas con programas para personas con bajos ingresos, Protección de Órdenes Abusivas y presentación de certificados médicos, e incorporó algunas reglamentaciones nuevas y requisitos para reportar. Las reglas del Capítulo 14 se aplican a depósitos en efectivo; reconexión de servicio; desconexión del servicio; acuerdos de pago; y la presentación de quejas por desconexión por consumidores de electricidad, gas y agua. De acuerdo con la ley, el cliente puede sólo establecer un plan de pagos con la Comisión de Servicios Públicos (PUC). La compañía de servicios públicos tiene la discreción de ofrecer más de un plan de pagos. La Comisión de Servicios Públicos comenzará a trabajar a principios del año 2015 para implementar la nueva ley con reglamentaciones nuevas y enmendadas, y continuará trabajando con todas las partes para asegurar el cumplimiento de la ley, como también proteger la salud y seguridad de los residentes de Pennsylvania. La ley protege a clientes responsables en los pagos de sus cuentas, de aumentos de tarifas atribuibles a las cuentas incobrables de clientes que pueden pagar sus cuentas, pero optan por no hacerlo.

Esta hoja informativa ha sido diseñada para proveerle información muy importante acerca de cómo la Ley le afecta a usted y a sus servicios públicos.

Su compañía de provisión de agua puede **DESCONECTAR** el servicio si usted **NO** cumple con lo siguiente:

- ✓ **PAGAR SU CUENTA**
- ✓ **CUMPLIR CON LOS ACUERDOS DE PAGO**
- ✓ **HACER UN DEPÓSITO, SI ES REQUERIDO**
- ✓ **PERMITIR QUE LA COMPAÑÍA TENGA ACCESO AL EQUIPO**

Antes de desconectar el servicio, la empresa de suministro de agua hará lo siguiente:

- Le hará llegar un aviso de 10 días. Una vez que usted reciba el aviso, la compañía tiene hasta 60 días para desconectar el servicio.
- Intentará comunicarse con usted tres días antes de la fecha de desconexión
- Durante los meses de invierno (1 de diciembre al 31 de marzo, si la empresa de servicios no puede contactarle en el momento de la desconexión, le darán un aviso de 48 horas en su residencia.

Desconexión en Invierno

El servicio de agua que no sea utilizado para dar calefacción en un hogar puede ser desconectado durante los meses de invierno (1 de diciembre al 31 de marzo). Todos los niveles de ingresos están sujetos a desconexión en invierno salvo que el agua se utilice para calefacción. El servicio de provisión de agua no puede ser desconectado sin la aprobación de la PUC.

La empresa de suministro de agua puede **DESCONECTAR SU SERVICIO SIN PREVIO AVISO**, por las siguientes razones:

- ✓ **ROBO DEL SERVICIO DE AGUA**
- ✓ **OBTENER EL SERVICIO CON FRAUDE**
- ✓ **ADULTERACIÓN DEL MEDIDOR**
- ✓ **CONDICIONES INSEGURAS DEL SERVICIO**
- ✓ **ENTREGA DE CHEQUES SIN FONDOS PARA EVITAR LA DESCONEXIÓN**

Su servicio de agua puede ser desconectado cualquier día de semana, excepto viernes.

Si su servicio ha sido desconectado, la empresa de servicios le dejará un aviso con las instrucciones para reconectar el servicio.

Certificado Médico

Su servicio de suministro de agua no será desconectado si usted u otra persona que vive en su hogar sufre de una enfermedad grave certificada por un médico, asistente de médico o enfermera(o) autorizada(o). La empresa de servicios le exigirá que usted presente una carta de un médico calificado, asistente de médico o enfermero autorizado, que indique que la desconexión del servicio público podría ser perjudicial para la persona enferma que vive en la casa.

El certificado médico inicial puede extenderse hasta 30 días, con la posibilidad de ser renovado.

Usted sigue teniendo la responsabilidad de pagar su cuenta, aún si presenta un certificado médico para alguien que vive con usted.

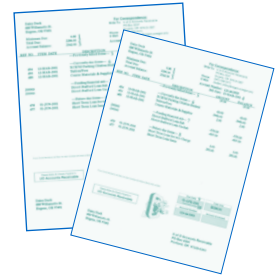


Si su servicio es desconectado durante el invierno (1 de diciembre al 31 de marzo), la provisión de agua será reconectada dentro de las 24 horas de haber pagado la cuenta y haya satisfecho otras condiciones de la compañía. El servicio será reconectado dentro de tres a siete días después de haber pagado la factura y haya satisfecho otras condiciones de la empresa de servicios públicos durante los meses restantes.

Si su servicio es desconectado, cualquier persona adulta que viva en la residencia será responsable de pagar toda o parte de la factura impaga si tal adulto desea que el servicio sea reconectado en su nombre. Los ocupantes adultos son aquellas personas mayores de 18 años que vivían con usted durante el tiempo en que se acumuló el saldo impago. Si la empresa de servicios determina que un adulto vivía en la propiedad verificando los nombres en la hipoteca, título de propiedad, contrato de alquiler o información a través de un servicio de reporte crediticio, tal adulto será responsable de pagar toda o parte de la factura impaga. El pago para reconectar el servicio dependerá del ingreso de los que viven en la casa y la historia de pagos.

Para obtener nuevo servicio o reconectarlo:

- Se le podría solicitar un depósito y un cargo de reconexión
- Si usted no ha cumplido con dos o más planes de pago previos, la compañía podrá exigirle que pague el saldo total de su factura
- La empresa de suministro de agua podría pedirle que presente una prueba de ingresos



La empresa de provisión de agua podría exigirle un depósito si:

- Su crédito no es bueno o aún teniendo buen crédito, pero tiene una historia de pagos atrasados con la empresa.
- Se le ha desconectado el servicio debido a pagos morosos.
- Si no paga la cuenta o paga tarde dos meses consecutivos o tres veces en un período de 12 meses, podría exigírsele un depósito
- Si usted es elegible para un Programa de Asistencia al Cliente (CAP), la empresa podría no exigir un depósito.

El monto de su depósito podría equivaler a dos facturas mensuales promedio.

DE ACUERDO A LA LEY, UN CLIENTE PUEDE ESTABLECER UN ACUERDO DE PAGOS CON LA PUC. LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TIENE LA DISCRECIÓN DE OFRECER MÁS DE UN PLAN DE PAGOS AL CLIENTE.



- Usted debe comunicarse primero con su empresa de servicios públicos para presentar una queja o solicitar un acuerdo de pagos. Usted tiene el derecho de rechazar el plan de pagos ofrecido por la compañía. Si bien la PUC podría anteriormente usar su discreción para establecer los términos del acuerdo de pagos, según la Ley, la PUC recibe una serie de períodos de pago basados en el nivel de ingresos.
- Si usted no cumple con un acuerdo de pagos hecho con la compañía, la PUC puede establecer un acuerdo de pagos utilizando los montos de pago pre-establecidos, basados en los niveles de ingresos indicados en la Ley. Si usted incumple un acuerdo de pagos con la PUC, esta Comisión podrá ayudarlo salvo que sus niveles de ingreso se modifiquen y que hayan cambiado radicalmente sus circunstancias, como por ejemplo:
 - Desarrollo de enfermedad crónica o aguda que resulte en una pérdida significativa de ingresos
 - Daños catastróficos a la residencia, que resulte en un gran costo para el cliente
 - Pérdida de la residencia del cliente
 - Incremento en el número de dependientes en el hogar
- La empresa de servicios trabajará con usted y le explicará los programas que pueden ayudarlo dependiendo de sus ingresos o dificultades
- Si el balance impago que usted debe incluye cargos por su participación en el Programa de Asistencia al Consumidor (CAP), la ley no permite que la PUC establezca un acuerdo de pagos en su nombre. Para aquellos con derecho a participar en el CAP, este pago es por lo general el pago mensual más bajo que la compañía de servicios públicos o la PUC puedan acordar para usted. Su compañía determina el pago CAP según el ingreso y número de personas que viven en la residencia
- **Notificación a terceros** - Este programa brinda protección adicional contra la desconexión del servicio. El mismo protege a personas que pudieran estar ausentes de su hogar por un largo período o aquellos que podrían no entender las pautas de la compañía de servicios. Permite que el consumidor escoja a otra persona para que reciba copias de los avisos de desconexión que se les envía por la falta de pago de cuentas atrasadas. Se informa a esta persona (familiar o amigo cercano) acerca de la situación antes de proceder a la desconexión. La tercera persona no es responsable del pago de la factura. Para más información acerca de Notificación a Terceros comuníquese con su compañía de servicios públicos.
- Si usted cuenta con una orden de Protección contra Abuso (PFA) o una orden judicial que indique una evidencia clara de violencia doméstica, podría recibir protección especial. Si necesita ayuda, comuníquese con la compañía de servicios.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, COMUNÍQUESE CON LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

Visite nuestro sitio web
www.puc.pa.gov

Llame
1-800-692-7380
TTY 1-877-710-7079
(Para las personas con la pérdida de la habla o audición)

 @PA_PUC
 Pennsylvania Public Utility Commission

