

Proceso de presentación de quejas



Hay dos tipos de quejas que puede presentar a la Comisión de Utilidades Públicas, una **queja informal** y una **queja formal**. La Comisión de Utilidades Públicas recomienda que use el proceso de queja informal primero ya que muchos problemas se resuelven más pronto a través de este proceso más simple.

Presentación de quejas informales

El consumidor DEBE en primer lugar comunicarse con la compañía para darle la oportunidad de resolver el problema antes de la presentación de una queja informal. Si el problema no es resuelto a satisfacción del consumidor, se puede presentar una queja informal a través de la Oficina de Servicio al Consumidor (BCS) de la Comisión de Utilidades Públicas. La queja informal puede presentarse de las siguientes formas:

Por correo postal a



PUC
Bureau of Consumer Services
P.O. Box 3265
Harrisburg, PA 17105-3265

Por teléfono a la línea directa sin cargo



1-800-692-7380

Por Internet en



www.puc.pa.gov

Una vez recibida la queja informal, un investigador de la BCS hará las veces de mediador entre las partes para tratar de resolver la queja. Este proceso toma mucho menos tiempo que el proceso de queja formal y normalmente origina la resolución más rápida del caso. Las quejas informales contra las compañías de servicios son confidenciales y no están sujetas a inspección pública.

Presentación de quejas formales

El proceso de queja formal es diferente del informal porque involucra un proceso legal ante un juez administrativo de la Comisión. Esto significa que usted y la compañía de servicios deben primero presentar hecho sobre los problemas indicados en su queja al juez administrativo de la Comisión de Utilidades Públicas. Sin embargo, esto no debe desanimarlo de presentar una queja.

Cualquier persona o compañía puede presentar una queja formal. Las personas no necesitan a un abogado para presentar una queja formal. Sin embargo, las compañías deben ser representadas por un abogado. Las quejas son asignadas a los jueces administrativos de la Comisión de Utilidades Públicas, quienes celebrarán audiencias para obtener evidencia y emitir sus decisiones. Los cinco comisionados de la Comisión de Utilidades Públicas luego pueden emitir una orden sobre las decisiones en una reunión pública.

Las quejas formales deben presentarse con un formulario de quejas "Formal". Puede obtener el formulario llamando a la línea directa de quejas sin cargo al 1-800-692-7380 y solicitar que le envíen una por correo postal. También puede descargar el formulario de Internet seleccionando Online Forms en el menú principal en: www.puc.state.pa.us. El formulario está en formato de Adobe Acrobat, así que puede llenarlo en la pantalla y luego imprimirlo.

*Por favor revise toda la información siguiente del otro lado antes de llenar una queja.

- ¿Ha llamado a la compañía para hablar sobre la queja? La Comisión puede aceptar quejas sólo de los consumidores que primero se han comunicado con la compañía sobre su queja. Podemos cerrar su queja informal sin investigarla si se determina que usted no se comunicó con la compañía sobre el problema antes de presentar la queja informal.
- Las quejas informales deben ser presentadas por el cliente registrado, la persona que solicita el servicio en su nombre o un adulto ocupante cuyo nombre aparece en la hipoteca, escritura pública o alquiler de la propiedad para el servicio de utilidades públicas residenciales del caso. Si usted no es el cliente registrado, el solicitante del servicio o un adulto ocupante cuyo nombre aparece en la hipoteca, escritura pública o alquiler de la propiedad del servicio público del caso, debe indicar y luego verificar que tiene la autoridad legal de actuar en nombre del cliente registrado o solicitante (por ejemplo, apoderado, tutor legal, etc.)
- Si tiene una orden de Protección del Abuso (PFA), por favor indíquelo en el formulario o carta al momento de dar un resumen del problema. Una vez que confirmemos que tiene una orden de PFA, nos aseguraremos de que su cuenta reciba las protecciones especiales a las que tiene derecho según la ley.
- Con la presentación de la queja informal, estará dándole permiso a la Comisión de comunicarse con la compañía de servicios para revisar la información de la cuenta relativa a su queja. Si no desea que la Comisión tenga acceso a la información de su cuenta, por favor no presente una queja informal.
- Si su queja de consumidor tiene que ver con dinero que se le debe a la compañía de servicios, usted deberá pagar todas las cuentas actuales (cuentas por uso mensual que reciba después de la presentación de la queja informal) mientras la BCS investiga la queja. Si no paga las cuentas actuales, la compañía de servicios podría desactivar su servicio por no pagar los cargos en disputa.
- La Comisión tiene autorización de hacer arreglos de pago dentro de los límites establecidos por ley. La ley exige plazos de recuperación de pago en base al nivel de ingresos. La ley también limita el número de arreglos de pago que la Comisión puede establecer sobre una cuenta a través de la definición de condiciones que deben reunirse antes de que la Comisión pueda establecer más de un arreglo.

La ley prohíbe que la Comisión ordene un arreglo de pago por un saldo pendiente basado en las tarifas del Programa de Asistencia del Cliente (CAP). Cada compañía tiene un nombre diferente para su CAP. Un programa de asistencia del cliente ofrece una cuenta mensual reducida de acuerdo con el tamaño e ingreso del hogar. Es cierto que la Comisión no puede hacer que los cargos del CAP sean el objeto de los arreglos de pago, podemos revisar su cuenta para asegurarnos de que la compañía haya aplicado sus reglas de CAP correctamente; para verificar que el saldo del CAP sea preciso y para asegurar que el CAP sea la mejor opción para su situación.