



## Ley 201: Ley de Protección del Cliente Responsable de Servicios Públicos

La Ley de Protección del Cliente Responsable de Servicios Públicos, Capítulo 14 del Código de Servicios Públicos, protege a los clientes responsables en los pagos de sus facturas de aumentos de tarifas atribuibles a retrasos en el pago de otros clientes. La Ley les proporciona a las empresas de servicios públicos mecanismos y procedimientos de cobranza que promueven cobros más oportunos, a la vez que protege a los clientes vulnerables al garantizar que el servicio público permanezca disponible para todos los clientes conforme a términos y condiciones razonables. La ley es aplicable a los servicios de distribución eléctrica, distribución de agua, distribución de gas natural, calefacción por vapor y aguas residuales.

### RESPONSABILIDAD DEL CONSUMIDOR:

**Su empresa de servicios públicos PUEDE desconectar el servicio si usted no cumple con lo siguiente:**

- Pago de su factura
- Acuerdos de pago
- Un depósito, si es necesario
- Un permiso que le permita a la empresa tener acceso al equipo

### RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS:

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

- Le enviará un aviso con 10 días de anticipación.
- Le dará 60 días antes de desconectar el servicio.
- Intentará comunicarse con usted tres días antes de la fecha de desconexión del servicio.
- Le dejará un aviso de 48 horas en su residencia.

Su empresa de servicios públicos <b>DESCONECTARÁ</b> su servicio <b>SIN</b> previo aviso por las siguientes razones:	Su empresa de servicios públicos <b>NO DESCONECTARÁ</b> su servicio si:
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Robo de servicios públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ usted o alguien en el hogar está gravemente enfermo; o</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Obtención del servicio de manera fraudulenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ un médico proporciona documentación de que la desconexión del servicio público será perjudicial para la persona enferma. La certificación médica inicial puede durar hasta 30 días, con una extensión de hasta 60 días adicionales. Es importante que continúe pagando su factura durante el período del certificado médico.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Manipulación del equipo</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Condiciones inseguras o un cheque sin fondos o formas de pago ilegales</li> </ul>	

**La Moratoria de Desconexión en Invierno protege a los consumidores de la desconexión del servicio entre el 1.º de diciembre y el 31 de marzo. Se debe tener en cuenta que:**

- durante este tiempo, la compañía de servicios públicos reconectará su servicio dentro de las 24 horas posteriores al pago de su factura y luego de haber cumplido con las condiciones de la empresa de servicios públicos; y
- cuando la desconexión se realiza durante el resto del año, su servicio se restablecerá en un plazo de 3 a 7 días si paga su factura y cumple con las condiciones de la empresa de servicios públicos.

**Su servicio PUEDE ser desconectado durante los meses de invierno sin la aprobación de la PUC si:**

- no es un cliente de servicios públicos responsable; o
- sus ingresos no están dentro de las pautas de calificación de ingresos de la empresa de servicios públicos.
- La empresa de servicios públicos le dará la oportunidad de hacer acuerdos de pago y evitar la desconexión.

## Pautas de ingresos 2021

Tamaño del hogar	150 % de pobreza	250 % de pobreza
1	\$1,610	\$2,683
2	\$2,178	\$3,629
3	\$2,745	\$4,575
4	\$3,313	\$5,521
Por cada persona adicional, agregar	\$568	\$946

Nota: las Pautas Federales de Ingresos Mensuales que Definen el Nivel de Pobreza se actualizan anualmente en el mes de enero. Fuente: Registro Federal

Para obtener un nuevo servicio o reconectarlo, o si incumple un acuerdo de pago, la Comisión de Servicios Públicos (PUC, por sus siglas en inglés) de Pensilvania puede establecer acuerdos de pago utilizando los montos según las pautas de calificación de ingresos.

### Si incumple los acuerdos de pago establecidos con la PUC, la PUC no puede ayudarlo, a menos que sus ingresos cambien significativamente y/o se presenten circunstancias especiales como:

- Desarrollo de una enfermedad crónica o aguda que resulte en una pérdida significativa de ingresos
- Daños catastróficos o pérdida de la residencia que resulte en un gran costo para el cliente
- Incremento en el número de dependientes en el hogar

Su empresa de servicios públicos podría solicitarle que presente una prueba de ingresos.

### Se le podría exigir que pague un depósito si:

- tiene un historial crediticio deficiente o inexistente;
- se desconectó el servicio debido a facturas impagas;
- no pagó la factura durante dos o tres meses consecutivos en un período de 12 meses; o
- el monto del depósito podría variar y podría equivaler a dos facturas mensuales promedio.

De acuerdo con la ley, un cliente puede establecer únicamente un solo acuerdo de pagos con la PUC. La empresa de servicios públicos cuenta con la posibilidad de ofrecer más de un plan de pagos.

Si ha incumplido dos o más acuerdos previos, la empresa de servicios públicos podrá exigirle que pague el saldo total de su factura. Si usted es elegible para un Programa de Asistencia al Cliente (CAP, por sus siglas en inglés), la empresa podría no exigir un depósito.

### Certificado médico:

No se desconectará el servicio público si usted u otra persona que vive en su hogar sufre una enfermedad grave constatada por un proveedor de atención médica autorizado.

La empresa de servicios públicos le exigirá una carta por un médico calificado, asistente médico o enfermero autorizado que indique que la desconexión del servicio público será perjudicial para la persona enferma que vive en el hogar. El certificado médico inicial puede extenderse hasta 30 días, con la posibilidad de ser renovado.

Es importante que sepa que usted es responsable de pagar su factura, aún si presenta un certificado médico de alguien que vive con usted.

### La empresa de servicios públicos le brindará apoyo y le explicará los Programas de Asistencia al Cliente a los que puede calificar si:

- el balance impago incluye cargos por su participación en el CAP. La ley no permite que la PUC establezca un acuerdo de pagos en su nombre; o
- usted es elegible para el CAP, el monto de pago que puede ser el más bajo que una empresa de servicios públicos pueda establecer.

### La Notificación a Terceros le brinda protección adicional contra la desconexión del servicio, incluidas las siguientes circunstancias si usted:

- se ausenta de su hogar por mucho tiempo;
- no comprende las pautas de la empresa de servicios públicos; o
- designa a un tercero (puede ser un vecino, familiar o amigo cercano) para que reciba copias de pagos atrasados y/o avisos de desconexión.

Dicho tercero **NO ES** responsable del pago de la factura de servicios públicos. Comuníquese con su empresa de servicios públicos para obtener más información.

### Es importante que se comunique PRIMERO con su empresa de servicios públicos:

- si desea presentar una queja y / o intentar hacer acuerdos de pago. Si no hay una resolución, tiene derecho a rechazar los acuerdos de pago y presentar una queja ante la PUC;
- si tiene una pérdida de ingresos o de horas de trabajo, comuníquese con la compañía de servicios públicos para ver si califica para los programas de asistencia al cliente que se ofrecen; o
- si usted cuenta con una orden judicial de Protección contra el Abuso (PFA, por sus siglas en inglés), comuníquese con su empresa de servicios públicos para obtener información de protección especial.



Comisión de Servicios Públicos de Pennsylvania

400 North Street

Harrisburg, PA 17120

1-800-692-7380

Para las personas con impedimentos del habla o de audición, marquen el 7-1-1 (servicio de retransmisión de telecomunicaciones)

Visite nuestro sitio web: [www.puc.pa.gov](http://www.puc.pa.gov)

Comuníquese con nuestros educadores de consumidores en: [ConsumerEd@pa.gov](mailto:ConsumerEd@pa.gov)



Octubre del 2021