

Protecciones para los clientes responsables de servicios públicos

La Comisión de Servicios Públicos de Pensilvania (PUC, por sus siglas en inglés) promueve y garantiza políticas de protección para los clientes de servicios públicos que pagan su factura responsablemente frente a los aumentos en las tarifas provenientes de retrasos en el pago atribuibles a otros clientes. Las protecciones les proporcionan a las empresas de servicios públicos pautas y procedimientos de cobranza que promueven cobros más oportunos, a la vez que garantizan que el servicio público permanezca disponible para todos los clientes conforme a términos y condiciones razonables. Estas protecciones y políticas son aplicables a los servicios de distribución eléctrica, distribución de agua, distribución de gas natural, calefacción por vapor y aguas residuales.

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.
- Intentará comunicarse con usted **AL MENOS** tres días antes de la fecha de desconexión del servicio.

La empresa de servicios públicos tiene tres formas de intentar comunicarse antes de suspender el servicio:

- Hacer dos intentos para comunicarse con el cliente por teléfono.
- Hacer un intento de visitar al cliente en su hogar.
- Comunicarse con el cliente por mensajes de texto, correo electrónico u otro medio de mensajería electrónica, únicamente si el cliente está de acuerdo.

Nota: Un aviso de suspensión tiene una vigencia de 60 días. La suspensión del servicio puede ocurrir en cualquier momento entre el día 11 y el día 60 posterior a su emisión.

RESPONSABILIDAD DEL CONSUMIDOR:

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

- Pago de su factura
- Cumplimiento de los términos de sus planes de pagos.
- Un depósito, si es necesario
- Un permiso que le permita a la empresa tener acceso al equipo

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

- no es un cliente de servicios públicos responsable; o
- sus ingresos no cumplen con 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 pagos y evitar la suspensión.

Su empresa de servicios públicos NO DESCONECTARÁ su servicio si:

- usted o alguien en el hogar está gravemente enfermo; o
- un médico proporciona documentación de que la suspensión 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.

Su empresa de servicios públicos DESCONECTARÁ su servicio SIN previo aviso por las siguientes razones:

- Robo de servicios públicos.
- Obtención del servicio de manera fraudulenta.
- Manipulación del equipo o provocar condiciones inseguras.
- Uso de un cheque sin fondos o formas de pago ilegales

La Moratoria de Desconexión en Invierno protege a los consumidores de la suspensión 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 *entre el 1.º de diciembre y el 31 de marzo, la empresa de servicios públicos cuenta con siete días para restablecer su servicio en caso de que se requiera excavar en calles o aceras.*
- Cuando la suspensión se realiza durante el resto del año, su servicio se restablecerá en un plazo de tres a siete días si paga su factura y cumple con las condiciones de la empresa de servicios públicos.

Pautas de ingresos 2026

Tamaño del hogar	150 % de pobreza	250 % de pobreza
1	\$1,995	\$3,325
2	\$2,705	\$4,508
3	\$3,415	\$5,692
4	\$4,125	\$6,875
Por cada persona adicional, agregar	\$710	\$1,183

Nota: las Pautas Federales de Ingresos Mensuales que definen el Nivel de Pobreza se actualizan anualmente en el mes de enero.

Para obtener un nuevo servicio o reconectarlo, o si incumple un acuerdo de pago, la PUC puede establecer acuerdos de pago utilizando los montos según las pautas de calificación de ingresos.

Acuerdos de pagos

- La empresa de servicios públicos debe ofrecer un acuerdo de pagos y se le puede exigir que ofrezca otro acuerdo de pagos, según las circunstancias.
- La empresa de servicios públicos puede ofrecer voluntariamente más de un acuerdo de pagos.
- La PUC puede establecer un acuerdo de pagos.

Si incumple los acuerdos de pagos 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 suspendió el servicio debido a facturas impagas.
- No pagó la factura durante dos o tres meses consecutivos en un período de 12 meses.

El monto del depósito podría variar y podría equivaler a dos facturas mensuales promedio.

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, 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 (CAP, por sus siglas en inglés) a los que puede calificar si:

- el balance impago incluye cargos por su participación en el CAP; y
- 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 ley PUC vigente no permite que la PUC establezca un acuerdo de pagos de los retrasos de la PAC.

La Notificación a Terceros le brinda protección adicional contra la suspensión 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 suspensión.

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

Comuníquese con nuestros educadores de consumidores en: ConsumerEd@pa.gov



Febrero de 2026