

Conozca el proceso de presentación de quejas

¿Qué regula la PUC?

La Comisión de Servicios Públicos (PUC, por sus siglas en inglés) supervisa a más de 8,400 proveedores de servicios públicos que prestan los siguientes servicios en Pensilvania: electricidad, gas natural, teléfono, suministro de agua y alcantarillado, calefacción por vapor, así como transporte de pasajeros y propiedades en autobuses, camiones y taxis.

¿Cómo puede ayudar la PUC?

Se pueden presentar dos tipos de quejas relacionadas con los servicios públicos ante la PUC: una **queja informal** o una **queja formal**. Antes de presentar una queja ante la PUC, los consumidores siempre deben comunicarse primero con la empresa de servicios públicos para que tengan la oportunidad de resolver el problema.

Opciones de presentación de quejas ante la PUC

- Comunicarse con su empresa de servicios públicos
- Presentar una queja informal ante la PUC
- Presentar una queja formal ante la PUC
- Presentar comentarios sobre una propuesta de aumento de tarifas ante la PUC
- Presentar una queja formal sobre una propuesta de aumento de tarifas ante la PUC

Lista de verificación sobre la presentación de quejas ante la PUC

- ✓ ¿Llamó primero a su empresa de servicios públicos para exponer su queja?
- ✓ ¿Usted es el cliente de la empresa de servicios públicos?
- ✓ ¿El servicio y el hogar donde se encuentra el servicio están a su nombre?
- ✓ ¿Tiene autorización legal? (Ejemplo: Poder notarial o tutor legal)
- ✓ ¿Tiene una Orden de Protección contra el Abuso (PFA, por sus siglas en inglés) al presentar la queja?
- ✓ ¿Autoriza a la PUC para que se comuniquen con la empresa de servicios públicos para revisar la información de su cuenta?
- ✓ Deberá seguir pagando todas sus facturas vigentes con la empresa de servicios públicos mientras se revisa su queja.

¿Qué información debo proporcionar?

- Su nombre (titular de la cuenta) y toda la información de contacto necesaria
- Número de cuenta del cliente
- Dirección de la factura y del servicio
- Número de teléfono y fax (si dispone de ellos)
- El nombre de la empresa de servicios públicos o del proveedor de servicios de transporte contra el que presenta la queja
- Descripción clara de los hechos que dan lugar a la queja (puede adjuntar documentos probatorios)

Nota: Cualquier persona que lo represente deberá proporcionar la misma información.

Proceso de presentación de quejas informales

Los consumidores pueden presentar quejas informales ante la Oficina de Servicios al Consumidor (BCS, por sus siglas en inglés) de la PUC contra empresas de electricidad, gas natural, teléfono y agua/aguas residuales reguladas por la PUC. La BCS investigará la queja, trabajará con las partes para resolverla y comunicará el resultado de la investigación al cliente y a la empresa de servicios públicos.

La PUC recomienda utilizar primero el proceso de presentación de quejas informales debido a que muchas investigaciones informales se resuelven en menos tiempo en comparación con los procesos legales de quejas formales. Las quejas informales son confidenciales y no están disponibles para inspección pública. El proceso de quejas informales es más adecuado en el caso de solicitudes de acuerdos de pago residencial, investigaciones de errores en facturaciones residenciales y problemas con los servicios. La BCS no puede exigirle a una empresa de servicios públicos que indemnice al cliente o su propiedad por daños y perjuicios (sanciones civiles).

Para presentar una queja informal, visite www.puc.pa.gov/complaints/informal-complaints/ o llame al 1-800-692-7380.

Las quejas informales también se pueden enviar por correo postal a la PUC a la siguiente dirección:

**PA Public Utility Commission
Bureau of Consumer Services
400 North Street
Harrisburg, PA 17120**

Las quejas informales relacionadas con el transporte (servicios de transporte, por ejemplo, taxis, limusinas, empresas de mudanzas domésticas, empresas de camiones, empresas de redes de transporte o empresas de transporte para personas con discapacidades) deben dirigirse a la Oficina de Investigación y Cumplimiento de la PUC, llamando al 717-787-7598.

Nota: Si tiene algún problema con una empresa de taxis o limusinas de Filadelfia, comuníquese con la Autoridad de Estacionamiento de Filadelfia (PPA, por sus siglas en inglés) al www.philapark.org o llame al 1-888-591-3636.

Proceso de presentación de quejas formales

Los consumidores pueden presentar quejas formales sobre problemas relacionados con la facturación o la calidad del servicio. La presentación de una queja formal da inicio a un procedimiento legal ante un Juez de Derecho Administrativo (ALJ, por sus siglas en inglés) de la PUC quien puede convocar audiencias, si es necesario, para reunir pruebas y emitir una decisión. Debe participar en este procedimiento y presentar las pruebas necesarias para demostrar los hechos y aspectos que fundamentan su queja. Las audiencias se pueden realizar por teléfono.

Las personas no necesitan un abogado para presentar una queja formal o participar en el proceso de presentación de quejas de la PUC. Sin embargo, la ley exige que la empresa o compañía esté representada por un abogado.

Una queja formal se puede prolongar seis meses o más desde el momento en que usted la presenta ante la Oficina del Secretario de la PUC o hasta que la PUC decida sobre su caso o determine si puede abordar su problema o inquietud.

Los comentarios se deben remitir a la Oficina del Secretario de la PUC y puede acceder en línea para imprimir un formulario de presentación de quejas formal o de quejas formal sobre tarifas; también puede llamar a la Oficina del Secretario al 717-772-7777.

Propuestas de aumento de tarifas

Los consumidores pueden presentar comentarios sobre las propuestas de aumento de tarifas de una empresa de servicios públicos enviando por correo postal un formulario a la Oficina del Secretario de la PUC.

Los consumidores pueden presentar quejas formales sobre las propuestas de aumento de tarifas de una empresa de servicios públicos a la PUC a través del Secretario. Tenga en cuenta que esto lo convertirá en parte activa del litigio relativo a las tarifas. (Véase el Proceso de presentación de quejas formales)

Formulario para quejas informales disponible

Para más información:

www.puc.pa.gov/complaints/informal-complaints/

o llame al **1-800-692-7380**

o escriba a:

**PA PUC Bureau of Consumer Services
400 North Street
Harrisburg, PA 17120**



@PA_PUC



Comisión de Servicios Públicos de Pennsylvania

Agencias y recursos útiles

Comisión de Servicios Públicos de PA

www.puc.pa.gov

Código de Servicios Públicos de PA – Título 52

www.pacodeandbulletin.gov/Display/pacode?titleNumber=052&file=/secure/pacode/data/052/052toc.html

Oficina del defensor del consumidor

www.oca.pa.gov
1-800-684-6560



Actualizado el 26/07