

Corte de Servicio Sin Aviso

- La empresa de servicio público puede cortar el servicio sin previo aviso, si determina que el servicio estuvo siendo suministrado a través de un equipo alterado, siempre y cuando:
 - Tenga evidencia de que el consumidor no heredó la condición o tuvo conocimiento (o debería haber tenido conocimiento) de que el servicio no estaba siendo facturado en su totalidad;
 - Haya tratado de proporcionar a una persona a cargo del local, una factura del servicio no medido por escrito y una notificación de las condiciones en que la empresa de servicio público continuará proporcionando el servicio; y
 - Haya esperado hasta dos horas que se realice el pago de una parte de la factura, que no exceda el 50 por ciento.

Consultas y Quejas



La PSC investigará y resolverá las quejas en nombre de los consumidores de servicios públicos no residenciales después de que éstos hayan contactado a su empresa de servicios públicos. Si tiene quejas o consultas llame al 1-800-342-3377.

- Si tiene una disputa y presenta una queja con la PSC, su servicio no puede ser cortado por el monto en disputa mientras la queja esté siendo resuelta y usted esté realizando los pagos correspondientes a los montos que no están en disputa.
- Si usted está adquiriendo su gas natural o electricidad de una Compañía de Servicios Eléctricos (ESCO, por sus siglas en inglés) y tiene una queja sobre ese servicio de gas natural o electricidad, su contrato de ventas con la ESCO podría incluir un procedimiento para presentar y resolver disputas o quejas. Sin embargo, si cree que fue transferido a una ESCO sin su autorización, puede ponerse en contacto con la PSC.



Department
of Public Service

Para obtener más información, visite www.AskPSC.com, llame gratis al **1-800-342-3377** o envíe por correo electrónico a web.questions@dps.ny.gov.

Departamento de Servicios Públicos
del Estado de Nueva York
Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223-1350



Department
of Public Service

SUS DERECHOS Y PROTECCIONES

COMO CONSUMIDOR DE SERVICIO NO RESIDENCIAL DE ELECTRICIDAD, GAS NATURAL Y VAPOR

Las normas del estado de New York proporcionan protección integral a los consumidores de servicios no residenciales con relación a los servicios públicos de electricidad, gas natural y vapor.

SUS DERECHOS Y PROTECCIONES

Solicitud del servicio

- Se le debe proporcionar el servicio en un período de diez días calendario a partir de la fecha de su solicitud, sujeto a ciertas condiciones.
- Se le debe proporcionar un resumen de sus derechos y obligaciones al inicio el servicio, y por lo menos una vez al año de allí en adelante. Una copia de los derechos del consumidor está también disponible en línea en www.AskPSC.com.
- Su empresa de servicios públicos puede pedirle que complete una solicitud de servicio antes de aceptarlo como consumidor y proporcionarle el servicio.
- Una clasificación de servicio es una categoría de servicio - tal como residencial, comercial pequeña o comercial grande - en las que se colocan las cuentas de los consumidores con ciertas características. Parte del proceso de solicitud del servicio requiere que usted responda a preguntas específicas que ayudarán a la empresa de servicios públicos a clasificar su servicio adecuadamente. Debido a que las tarifas correspondientes a cada clasificación del servicio son diferentes, es importante que su cuenta sea ubicada en la clasificación más beneficiosa de aquellas para la cual usted clasifica.
- La solicitud del servicio debe proporcionar un resumen, en lenguaje sencillo, acerca de los estándares de elegibilidad para las diversas clasificaciones de servicios, sus tarifas, y los términos y condiciones del servicio. El resumen le dará a conocer cuál es la clasificación de servicio más favorable, e incluso si hay algún tipo de incentivo para el que usted es elegible.

Depósito

- Como nuevo consumidor no residencial, se le podría solicitar que pague un depósito al momento de presentar la solicitud, o antes de recibir el servicio. Las empresas de servicios públicos pueden dispensar el pago del depósito en base a ciertos criterios. Consulte con su empresa de servicios públicos sobre esta política.
- Si usted es un consumidor existente que no ha pagado anteriormente un depósito a la empresa de servicios públicos, se le podría solicitar que pague un depósito para continuar el servicio solamente si:
 - ha hecho dos o más pagos tardíos durante los 12 meses anteriores
 - información tal como evaluación financiera o la información proporcionada por las agencias de reportes de crédito indican que usted no podrá pagar las facturas venideras
 - se declaró en reorganización o quiebra, o si recibió una factura atrasada durante los últimos 12 meses por cargos previos del servicio no facturados debido a servicio suministrado a través de un equipo alterado.
- Tiene el derecho a pagar el depósito solicitado en tres cuotas, sujetas a ciertas condiciones.
- Las empresas de servicios públicos deben aceptar alternativas para depósitos en efectivo, tales como una carta de crédito bancaria irrevocable o un bono de garantía.
- Tiene derecho a saber de qué manera la empresa de servicios públicos calculó el depósito.

Opciones de facturación y pago

- Su empresa de servicios públicos debe leer su medidor(s) con regularidad y facturarle en base a lecturas reales. Las lecturas de los medidores deben ser programadas entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. en días laborales. Bajo ciertas circunstancias, la empresa de servicios públicos le podría enviar una factura estimada, siempre y cuando indique claramente que se trata de un estimado.
- Podría recibir una factura atrasada si su empresa de servicios públicos determina que su cuenta ha sido subfacturada. Las facturas atrasadas se limitan a un período de dos años, a menos que la empresa de servicios públicos pueda demostrar que el consumidor tenía conocimiento, o debería haber tenido conocimiento de la subfacturación. Si la subfacturación fue causada por una deficiencia de la empresa de servicios públicos, la factura atrasada queda limitada a 12 meses.

- Los cargos por pagos tardíos o saldos pendientes pueden ser agregados a cualquier factura que no haya sido pagada dentro de un período de 20 días calendario, contados a partir a la fecha de vencimiento del pago. Puede encontrar la tasa de cargo actual en su tarifa de servicios públicos.
- Si cumple con ciertos requisitos, usted puede ser elegible para pagar las facturas vencidas en cuotas.
- Con ciertas excepciones, se le puede ofrecer facturación presupuestada (o nivelada). Si usted es elegible, póngase en contacto con su empresa de servicios públicos.

Corte de servicios públicos

- El suministro de su servicio público puede ser cortado si usted no paga las facturas vencidas, los montos establecidos en un acuerdo de pago, un depósito de seguridad solicitado, o si usted no proporciona acceso razonable a su medidor.
- Se le permite a su empresa de servicios públicos realizar el corte del servicio:
 - Entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m., de lunes a viernes, excluyendo los feriados y los días en que las oficinas de la empresa de servicios públicos o de la PSC estén cerradas.
 - Sólo entre las 3:00 p.m. y las 6:00 p.m., el día anterior a un feriado y el día anterior a la fecha en que las oficinas de la empresa de servicios públicos o de la PSC estén cerradas, pero sólo si la empresa de servicios públicos se contacta personalmente con alguien a cargo de los locales y está preparada para aceptar el pago con un cheque.
 - En cualquier momento en que haya problemas de seguridad.
- Tiene el derecho de realizar un pago a la empresa de servicios públicos al momento del corte programado.
- Si usted califica para realizar un acuerdo de pago, puede continuar recibiendo el servicio al pagar el anticipo solicitado y firmando el acuerdo.



Desconexión del servicio

- Generalmente su servicio no puede ser desconectado a menos que su empresa de servicios públicos le haya hecho llegar una notificación final, por escrito o en persona, con tiempo suficiente para remediar la situación.
- Si usted recibe una notificación final, llame primero a su empresa de servicios públicos. Si necesita asistencia adicional, puede llamar a la PSC.