

- Si usted es elegible para un acuerdo de pagos, puede continuar el servicio haciendo el pago inicial requerido y firmando el acuerdo.

### Terminación sin aviso

- La compañía de servicio público puede cortar el servicio sin notificación previa si determina que el servicio estaba siendo suministrado a través de equipos adulterados, siempre que:
  - ▶ Existan pruebas de que el consumidor no heredó la condición o sabía (o debería haber sabido) que el servicio no estaba siendo plenamente facturado;
  - ▶ Haya intentado entregar a la persona a cargo de las instalaciones una cuenta por escrito del servicio suministrado sin medir y un aviso de las condiciones bajo las cuales la compañía de servicio público continuaría el servicio; y
  - ▶ Haya esperado hasta dos horas por el pago de alguna parte de la cuenta, que no exceda el 50%.

### Preguntas y quejas



La PSC investigará y resolverá las quejas en favor de los clientes no residenciales de las compañías de servicio público luego de que ellos se hayan comunicado con su compañía de servicio público. Para resolver quejas o si tiene preguntas, llame al **1-800-342-3377**.

- Si tiene una disputa y presenta una queja ante la PSC, no se le puede cortar el servicio por la cantidad en disputa mientras se resuelva la queja y esté pagando la cantidad que no está en disputa.
- Si está adquiriendo su servicio de gas natural o electricidad de Energy Services Company (ESCO) y tiene una queja sobre dicho servicio, es posible que su contrato de ventas celebrado con ESCO estipule un procedimiento para presentar y resolver disputas o quejas. Sin embargo, si usted considera que ha sido transferido a ESCO sin su autorización, puede contactar a la PSC.



## SUS DERECHOS Y PROTECCIONES COMO CLIENTE NO RESIDENCIAL DE ELECTRICIDAD, GAS NATURAL Y VAPOR

Las normas del Estado de Nueva York brindan protecciones integrales al consumidor para los clientes no residenciales con respecto a las empresas de servicios públicos de electricidad, gas natural y vapor.

Para obtener información adicional, visite [www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com) o llame al número gratuito **1-888-AskPSC**

NYS Public Service Commission  
(Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York)  
Three Empire State Plaza  
Albany, NY 12223-1350

# SUS DERECHOS Y PROTECCIONES

## Solicitud de servicio

- Se le debe suministrar el servicio público en un plazo de diez días calendario de presentada la solicitud, sujeto a ciertas condiciones.
- Se le debe suministrar un resumen de sus derechos y obligaciones cuando se inicia el servicio y por lo menos en forma anual posteriormente. También puede consultar una copia de los derechos del cliente en línea en **www.AskPSC.com**.
- Es posible que su compañía de servicio público requiera que llene una solicitud de servicio antes de aceptarle como cliente y brindarle el servicio.
- Una clasificación de servicio significa una categoría de servicio, como residencial, comercial pequeño o comercial grande, a la cual se asignan las cuentas de los consumidores que tienen características determinadas. Una parte del proceso de solicitud de servicio requiere que responda a preguntas específicas que ayudarán a la compañía de servicio público a clasificar apropiadamente su servicio. Debido a que las tarifas bajo cada clasificación de servicio son distintas, es importante que su cuenta sea colocada en la clasificación más ventajosa entre las cuales usted es elegible.
- La solicitud de servicio debe brindar un resumen en lenguaje sencillo sobre los estándares de elegibilidad para las distintas clasificaciones del servicio, sus tarifas y los términos y las condiciones del servicio. El resumen le ayudará a descubrir cuál es la clasificación de servicio más conveniente, incluyendo si existe una tarifa de incentivo para la cual usted es elegible.

## Depósito

- Como cliente no residencial nuevo, es posible que se le pida que pague un depósito al solicitar o antes de recibir el servicio. Las compañías de servicio público pueden exonerarle del depósito en base a determinados criterios. Consulte con su compañía de servicio público sobre su política.
- Si usted es un cliente actual que no ha pagado previamente un depósito a la compañía de servicio público, solo se le puede exigir pagar un depósito para continuar el servicio si ha efectuado dos o más pagos retrasados en los últimos 12 meses, si existe información disponible como una evaluación financiera o información proveniente de las agencias de informes de crédito que indica que usted no está en condiciones de pagar cuentas futuras, si solicitó su reorganización o quiebra, o si recibió una cuenta atrasada en los últimos 12 meses por cargos no facturados anteriormente por servicios suministrados a través de equipos adulterados.
- Usted tiene el derecho de pagar el depósito requerido en tres cuotas sujetas a determinadas condiciones.
- Las compañías de servicios públicos deben aceptar alternativas a un depósito en efectivo, tal como una carta de crédito bancario irrevocable o una fianza.
- Usted tiene el derecho de saber cómo la compañía de servicio público ha calculado el depósito.

## Opciones de facturación y pago

- Su compañía de servicio público debe leer su medidor en forma regular y facturarle en base a las lecturas reales. Las lecturas del medidor deben ser programadas entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. en un día laboral. Bajo ciertas circunstancias, una compañía de servicio público puede enviarle una cuenta con un cálculo aproximado siempre que indique claramente que se trata de un cálculo.
- Es posible que reciba una cuenta atrasada si su compañía de servicio público determina que ha facturado de menos su cuenta. Las cuentas atrasadas están limitadas a un período de dos años a menos que la compañía de servicio público demuestre que el consumidor sabía, o que debía haber sabido sobre la facturación de menos. Si la facturación de menos fue causada por una deficiencia de la compañía de servicio público, la cuenta atrasada está limitada a un período de 12 meses.

- Se permite agregar los cargos por pagos atrasados sobre saldos impagos a cualquier cuenta que no haya sido pagada en un plazo de 20 días calendario de la fecha de vencimiento del pago. Puede consultar la tarifa cobrable vigente en la lista de tarifas de su compañía de servicio público.
- Si reúne ciertos requisitos, es posible que sea elegible para pagar las cuentas atrasadas en partes.
- Con ciertas excepciones, se le debe ofrecer facturas presupuestadas (o niveladas). Comuníquese con su compañía de servicio público para consultar si usted es elegible.

## Cortes de servicio de las compañías de servicio público

- Le pueden cortar el servicio público si no paga las cuentas atrasadas, las cantidades adeudadas en virtud a un acuerdo de pagos, un depósito de seguridad requerido, o si no brinda un acceso razonable a su medidor.



### Desconexión del servicio

- Por lo general, no le pueden desconectar el servicio salvo que su compañía de servicio público le haya dado un aviso final, por escrito o en persona, con suficiente anticipación para resolver la situación.
  - Si recibe un aviso final, llame primero a su compañía de servicio público. Si necesita ayuda adicional, puede llamar a la Comisión de Servicios Públicos (PSC, por sus siglas en inglés).
- Se permiten los cortes de servicio:
    - ▶ En el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes, excepto en los días festivos y las fechas en que están cerradas las oficinas de la compañía de servicio público o de la PSC; o
    - ▶ Solo en el horario de 3:00 p.m. a 6:00 p.m. en la víspera de un día festivo y el día anterior a la fecha en que están cerradas las oficinas de la compañía de servicio público o de la PSC, pero solo si la compañía de servicio público se comunica personalmente con la persona a cargo de las instalaciones y está preparada a aceptar el pago por medio de cheque; o
    - ▶ Cuando existan problemas de seguridad.
  - Usted tiene el derecho de efectuar un pago al representante de campo de la compañía de servicio público en el momento del corte de servicio programado.