



Boletín Al Consumidor

Braulio L. Báez, Presidente

Una Vista Global De La Comisión De Servicios Públicos De La Florida

Es posible que muchos residentes de la Florida sepan que existe una agencia estatal que regula las empresas de servicios públicos que incluyen las de electricidad, gas natural, teléfonos, agua y alcantarillados. Sin embargo, puede ser que algunos consumidores no sepan cómo se llama esa agencia o qué es lo que hace. La siguiente información provee una vista global acerca de la agencia responsable de ejercer esta función en la Florida, la Comisión de Servicios Públicos (PSC, por sus siglas en inglés).

¿Qué Es lo que Hace la PSC y Cuáles Son Sus Objetivos Principales?

La PSC tiene la responsabilidad de fijar tarifas de servicios públicos que sean justas, razonables y económicas para los consumidores de la Florida. Además, la ley estatal requiere que la PSC fije tarifas que le permitan a las empresas reguladas y a sus accionistas la oportunidad de obtener ganancias razonables con sus inversiones. Esto, a su vez, permite a las empresas reguladas proveer un servicio seguro, adecuado y confiable a sus usuarios. Por lo tanto, la PSC debe equilibrar las necesidades de los usuarios con las necesidades de las empresas reguladas y sus accionistas.

Los objetivos principales de la PSC son:

- ◆ Proteger a los consumidores de tarifas y términos de servicio que no sean razonables;
- ◆ Promover la eficiencia máxima en las operaciones y manejo de las empresas de servicios públicos;
- ◆ Asegurar que haya seguridad pública y ayudar al público a tratar con las empresas reguladas;
- ◆ Establecer normas regulatorias y aplicarlas de manera justa y consistente; y
- ◆ Facilitar la provisión de servicios públicos seguros a niveles de calidad y confiabilidad que cumplan con las normas y prácticas establecidas en las industrias de servicios públicos.

¿Qué Tipos de Empresas Son Reguladas por la PSC?

La PSC tiene autoridad para regular las tarifas y servicios de los siguientes tipos de empresas de servicios públicos:

- ◆ 5 empresas privadas de electricidad
- ◆ 7 empresas privadas de gas natural
- ◆ Más de 1.200 sistemas privados de agua y alcantarillados en 36 condados bajo la jurisdicción de la PSC (para determinar si usted vive en un condado bajo la jurisdicción de la PSC, por favor revise nuestra página en la Red)
- ◆ 10 compañías titulares de servicio telefónico local

La PSC tiene autoridad para regular los servicios de los siguientes tipos de empresas:

- ◆ Más de 400 compañías competidoras de servicio telefónico local
- ◆ Más de 600 compañías telefónicas de larga distancia
- ◆ Más de 400 proveedores de teléfonos monederos

La PSC también tiene jurisdicción sobre los siguientes tipos de empresas:

- ◆ 18 cooperativas rurales de electricidad
- ◆ 33 empresas municipales de electricidad
- ◆ 27 empresas municipales de gas natural

Otras áreas notables sujetas a la regulación de la PSC incluyen las siguientes:

- ◆ Supervisión de la seguridad de todos los tipos de empresas de electricidad
- ◆ Servicio de relevos de telecomunicaciones
- ◆ Cambio no autorizado de compañía de servicio telefónico (slamming, en inglés)
- ◆ Cargos no autorizados en su factura telefónica (cramming, en inglés)
- ◆ Tarjetas telefónicas prepagadas
- ◆ Portabilidad de números telefónicos (poder cambiar de compañía de servicio telefónico sin tener que cambiar de números telefónicos)

¿Qué Tipos de Servicios No Son Regulados por la PSC?

La PSC **no** regula ninguno de los siguientes servicios:

- ◆ Servicio telefónico móvil (celular)
- ◆ Servicio de televisión por cable
- ◆ Servicio de Internet
- ◆ Voz Sobre el Protocolo de Internet (VoIP, por sus siglas en inglés)
- ◆ Despliegue de Líneas Digitales de Suscripción (DSL, por sus siglas en inglés)
- ◆ Servicios de agua y alcantarillados a través de empresas públicas municipales y de condados

Si desea obtener una lista de servicios más completa para saber si son regulados o no por la PSC, usted puede visitar el siguiente link en la página de la PSC en la Red: http://www.psc.state.fl.us/consumers/When_to_call_the_PSC.pdf.

¿Cómo Me Puedo Comunicar Con la PSC?

La PSC tiene un personal que le asistirá si usted no puede resolver un problema con una empresa de servicios públicos bajo la jurisdicción de la Comisión. Si usted tiene un problema relacionado con su servicio, facturación o tarifas de su empresa de servicios públicos, por favor comuníquese primero con su empresa de servicio y dele suficiente tiempo para corregir el problema. Si usted todavía necesita asistencia o su asunto no ha sido resuelto a satisfacción, entonces comuníquese con la División de Cumplimiento Reglamentario y Asistencia al Consumidor de la PSC a través de nuestro número gratuito: **1-800-342-3552**. También usted nos puede enviar correo electrónico (E-mail) a: contact@psc.state.fl.us. Además, nuestra página en la Red se encuentra en: www.floridapsc.com y ofrece información sobre una amplia gama de temas acerca de empresas de servicios públicos. Por favor visite esta página para revisar todos nuestros folletos e informes acerca de las industrias que regulamos.

Braulio L. Báez es Presidente de la Comisión de Servicios Públicos de la Florida (mejor conocida por sus siglas en inglés, PSC). La PSC fija las tarifas que las compañías reguladas cobran por el uso del gas natural, y por servicios de electricidad y teléfono dentro del estado. En 36 de los condados, la agencia fija el precio que usted paga por el agua que consume, si la compañía que suministra su agua es privada.