



Comisión de Servicios Públicos de la Florida

Boletín Al Consumidor

Lila A. Jaber, Presidente

LA DIVISION DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR DE LA COMISION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSC)

El servicio al consumidor es uno de los aspectos más importantes en la misión de la Comisión de Servicios Públicos de la Florida (agencia mejor conocida por sus siglas en inglés: PSC). En esta agencia se encuentra una División que está exclusivamente dedicada a asistirle con cualquier querrela, problema, o inquietud que usted pueda tener en relación a sus servicios públicos.

La División de Asuntos del Consumidor de la PSC es un equipo dinámico que se asegura de que los consumidores de la Florida estén recibiendo servicios que sean suficientes, eficientes y económicos. La mayoría del trabajo de esta División está dedicado a dirigirse a las necesidades de los consumidores que se contactan con la PSC por teléfono, por correo electrónico (e-mail) y a través de la red o por correspondencia con preguntas, comentarios, o querellas. Esta División no es solamente responsable por el manejo de información pertinente a los consumidores, pero también se encarga de educar en el tema de la conservación. La División de Asuntos del Consumidor es manejada por un grupo de personal técnico dedicado a servirle y que ha sido entrenado completamente para dirigirse a sus preguntas y a sus querellas.

Como resultado de las acciones decisivas tomadas por esta División para resolver querellas, los ahorros para los consumidores de la Florida llegaron a un total de \$2,768,936.27 durante el año 2002. Aquí usted puede ver el repartimiento de los ahorros para los consumidores por categoría durante el año 2002:

- **Electricidad – \$61,080.94**
- **Gas Natural – \$6,935.91**
- **Teléfono – \$2,692,887.24** (*incluye servicio local, servicio de larga distancia y teléfonos públicos*)
- **Agua y aguas residuales – \$8,032.18**

También como resultado de los casos manejados por esta División, más de \$13,231,075 en reembolsos totales y créditos han sido otorgados a los consumidores desde el año 1986. En resumen, la PSC está aquí para proveerle lo mejor que existe en servicio al consumidor. Nosotros no solamente servimos a más de 16 millones de personas que habitan en la Florida el día de hoy, pero también tomamos nuestro papel con mucha seriedad porque sabemos de que la PSC es el eslabón entre los consumidores de la Florida y las empresas de servicios públicos que los sirven. Por favor llámenos si usted tiene preguntas acerca de su servicio o acerca

de como podemos servirle mejor. La PSC resolvió más de 14,338 querellas de consumidores el año pasado.

Usted puede contactar a la División de Asuntos del Consumidor llamando al **1-800-342-3552**. Al igual, puede contactarnos por correo electrónico (e-mail) a través de: contact@psc.state.fl.us, o puede visitar nuestra página en la red, la cual está a su disposición las 24 horas del día y los 7 días de la semana en: <http://www.floridapsc.com>.

DATOS PARA EL CONSUMIDOR – ¿SABIA USTED QUE?

- Si usted tiene un problema o inquietud con su compañía de servicios públicos, llame a nuestro número gratuito de servicio al consumidor: **1-800-342-3552**. También usted nos puede enviar sus comentarios o querellas por telefax las 24 horas del día y los 7 días de la semana al **1-800-511-0809**.
- La página de la PSC en la red es fácil de navegar y está a su disposición las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Nuestra dirección en la red es: www.floridapsc.com.
- Nosotros tenemos una variedad de folletos, informes y publicaciones listos para que usted los lea y los repase en referencia al gran número de industrias que regulamos. Examine nuestra página en la red o contáctenos por teléfono, correo electrónico (e-mail), o a través de nuestra dirección en la red si desea obtener o leer nuestro gran número de publicaciones acerca de la regulación de empresas de servicios públicos. Nosotros también tenemos una variedad de Anuncios de Servicios Públicos a su disposición en nuestra página en la red.

Lila A. Jaber 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. Presidente Jaber también es miembro del Consejo Federal y Estatal para Servicio Universal Telefónico, y Presidente de los representantes estatales de la Junta Federal y Estatal para Servicios Avanzados de Telecomunicaciones.