

La Comisión de Servicios Públicos de Florida

La Comisión de Servicios Públicos de la Florida (PSC por sus siglas en inglés) es responsable de la regulación económica de las empresas privadas de electricidad y gas natural en todas partes del estado, asegurando el servicio adecuado y establecimiento de tarifas justas, razonables, compensatorias y no discriminatorias. La Comisión consiste en cinco miembros designados por el Gobernador y confirmados por el Senado.

La PSC y su personal están siempre listos para responder preguntas relacionadas con la regulación de las compañías de servicio público. La División de Seguridad, Fiabilidad y Asistencia al Consumidor de la Comisión tiene disponible un personal especializado en información para responder preguntas de los consumidores sobre problemas con respecto al servicio de las compañías reguladas por la PSC. Sin embargo, los consumidores primero deben intentar resolverlos con la compañía de servicio público. Después de darle a la compañía un tiempo adecuado para corregir el problema, los consumidores que no estén satisfechos pueden llamar a la División de Seguridad, Fiabilidad y Asistencia al Consumidor en Tallahassee.

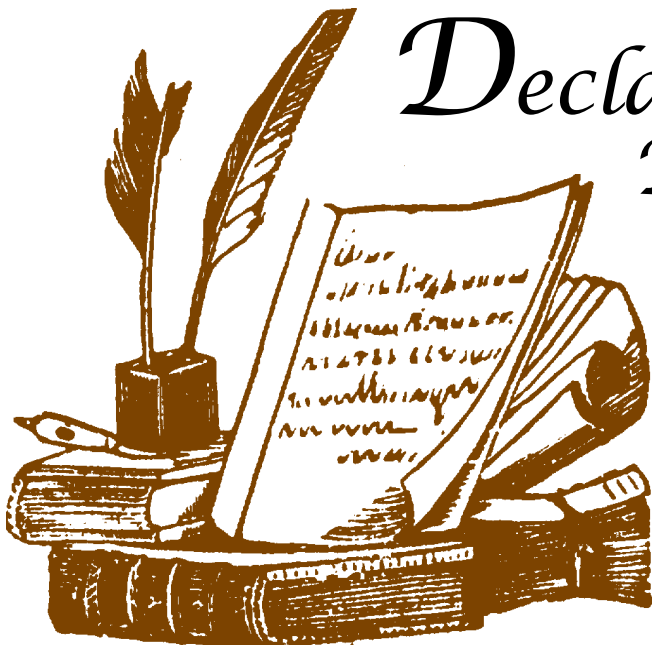
Nuestro formulario de reclamos
está en la red 24 horas al día
www.floridapsc.com

Si tiene alguna pregunta,
comuníquese con la
División de Seguridad, Fiabilidad y
Asistencia al Consumidor de la
Comisión de Servicios Públicos de la Florida al
1-800-342-3552,
envíe sus preguntas por fax al
1-800-342-3552
o por correo electrónico en
contact@psc.state.fl.us.

O escriba a la Comisión de
Servicios Públicos de la Florida
División de Seguridad, Fiabilidad y
Asistencia al Consumidor
2540 Shumard Oak Boulevard
Tallahassee, Florida 32399-0850

Vea la página de la PSC on-line en www.floridapsc.com.

OCT 2011



Declaración de Derechos para los Servicios de Electricidad y Gas

*Una publicación de la
Comisión de Servicios Públicos de Florida*

Compañías Privadas de los Servicios de Electricidad y de Gas

A cada empresa se le exige que provea del servicio, sin demoras injustificadas, a todas aquellas personas en su área de servicio que introduzcan una solicitud de servicio apropiada. También se le exige que mantenga en su oficina una copia para la inspección pública de su tarifa, la cual ha sido aprobado por la Comisión de Servicios Públicos de la Florida. La tarifa contiene todas las listas de precios, un plan de cargos, y las reglas y regulaciones de la empresa.

Depósitos del Consumidor

Cuando una persona solicita el servicio de electricidad o de gas, la empresa puede pedirle que establezca un crédito presentando un depósito en efectivo, un fiador aprobado para asegurar el pago de las facturas, una carta de crédito irrevocable de un banco, o un bono de garantía. Cada empresa que requiera depósitos de sus usuarios debe pagar un mínimo del 6 por ciento de interés sobre el depósito por año si el servicio no se termina dentro de seis meses. Sin embargo, después que un usuario residencial ha establecido un récord de pago satisfactorio y ha tenido servicio continuo por 23 meses, la empresa debe reembolsar el depósito al usuario. Un récord de pago satisfactorio se establece cuando, en los 12 meses previos, el usuario (a) no se ha retrasado más de una vez en el pago mensual, (b) no ha pagado con un cheque rechazado por el banco, (c) no se le ha desconectado el servicio por falta de pago o en ningún momento (d) ha manipulado el contador o (e) usado el servicio de una manera fraudulenta o no autorizada. Bajo ciertas circunstancias, tales como repetidos pagos retrasados o continuas facturas por cantidades que exceden el depósito actual, la empresa puede solicitar un depósito adicional o un depósito nuevo. Sin embargo, la cantidad total del depósito solicitado no puede exceder el promedio del cargo real por el servicio de electricidad o gas de los períodos de facturación durante los últimos 12 meses. La empresa debe dar una notificación por escrito de 30 días para solicitar un depósito adicional. Cuando una cuenta es cerrada, el depósito puede ser acreditado a la factura final y cualquier balance debe ser reembolsado al usuario dentro de los siguientes 15 días.

Prácticas de Facturación

A la mayoría las empresas de electricidad y de gas se le exige que lea el contador del usuario y envíe las facturas mensualmente. El consumidor tiene 20 días desde la fecha de envío por correo de la factura. Si el pago no es hecho antes de la fecha de vencimiento en la factura, el servicio puede ser discontinuado, con la condición de que la empresa notifique al consumidor por escrito que la cuenta está morosa y sujeta a la interrupción del servicio. La notificación debe darle al consumidor por lo menos 5 días hábiles para corregir cualquier deficiencia. El servicio no puede ser discontinuado por falta de pago entre las 12 del mediodía del viernes y las 8:00 a.m. del siguiente lunes, o entre las 12 del mediodía del día anterior a un día festivo y las 8:00 a.m. del siguiente día hábil. Igualmente, el servicio no puede ser discontinuado o negado porque un ocupante previo no haya pagado la factura. Cada usuario tiene el derecho de solicitar y recibir de la empresa información sobre el método utilizado para la lectura de los contadores y la calculación de las facturas, así como que le expliquen las tarifas de la empresa aplicables al tipo de servicio que está recibiendo. La empresa debe asistirlo en la obtención de la tarifa más ventajosa para sus requerimientos de servicio.

Problemas del Contador

Un usuario que sospeche que el contador no está midiendo correctamente el consumo de electricidad o de gas, puede solicitar que la empresa realice una prueba en el sitio al contador, a condición que no se ha realizado una prueba durante los 12 meses previos. Para presenciar la prueba, la PSC aconseja a los usuarios hacer una cita con el representante de la empresa y también tiene el derecho de tener un representante de la PSC para que observe y/o supervise la prueba. La empresa realizará la prueba sin cargo alguno. Si el usuario no está satisfecho con los resultados de la prueba efectuada en el sitio donde se encuentra el contador, puede solicitar que se examine el contador en un taller de pruebas. El usuario es responsable de negociar y pagar al taller los costos de esta prueba en banco además de cualquier costos de la empresa asociados con la facilitación de la prueba.

Interrupciones del Servicio

La empresa debe notificar con anticipación a sus usuarios de una interrupción programada. Algunas veces, el servicio es interrumpido debido a circunstancias fuera del control de la empresa. Cuando esto sucede, no se le requiere a la empresa notificar a los usuarios, pero sí está obligada a restaurar el servicio tan pronto como le sea posible.