

# Ley de Protección del Cliente Responsable de Servicios Públicos

La Asamblea General aprobó el Proyecto de la Cámara de Representantes 939 / Ley 155 del 2014, promulgada por el Gobernador, para extender por 10 años adicionales la “Ley de Protección del Cliente Responsable de Servicios Públicos,” Capítulo 14 del Código de Servicios Públicos. La nueva ley modificó algunas de las disposiciones del Capítulo 14, relacionadas con programas para personas con bajos ingresos, Protección de Órdenes Abusivas y presentación de certificados médicos, e incorporó algunas reglamentaciones nuevas y requisitos para reportar. Las reglas del Capítulo 14 se aplican a depósitos en efectivo; reconexión de servicio; desconexión del servicio; acuerdos de pago; y la presentación de cheques por desconexión por consumidores de electricidad, gas y agua. De acuerdo con la ley, el cliente puede sólo establecer un plan de pagos con la PUC. La compañía de servicios públicos tiene la discreción de ofrecer más de un plan de pagos. La Comisión de Servicios Públicos comenzará a trabajar a principios del año 2015 para implementar la nueva ley con reglamentaciones nuevas y enmendadas, y continuará trabajando con todas las partes para asegurar el cumplimiento de la ley, como también proteger la salud y seguridad de los residentes de Pennsylvania. La ley protege a clientes responsables en los pagos de sus cuentas, de aumentos de tarifas atribuibles a las cuentas incobrables de clientes que pueden pagar sus cuentas, pero optan por no hacerlo.

Esta hoja informativa ha sido diseñada para proveerle información muy importante acerca de cómo la Ley le afecta a usted y a sus servicios públicos.

Su empresa de servicios públicos puede **DESCONECTAR** el servicio si usted **NO** cumple con lo siguiente:

- ✓ **PAGAR SU CUENTA**
- ✓ **CUMPLIR CON LOS ACUERDOS DE PAGO**
- ✓ **HACER UN DEPÓSITO, SI ES REQUERIDO**
- ✓ **PERMITIR QUE LA COMPAÑÍA TENGA ACCESO AL EQUIPO**

Antes de desconectar el servicio, la empresa hará lo siguiente:

- Le hará llegar un aviso de 10 días. Una vez que usted reciba el aviso, la compañía tiene hasta 60 días para desconectar el servicio.
- Intentará comunicarse con usted tres días antes de la fecha de desconexión
- Durante los meses de invierno (1 de diciembre al 31 de marzo, si la empresa de servicios no puede contactarle en el momento de la desconexión, le dejarán un aviso de 48 horas en su residencia.

### Certificado Médico

Su servicio público no será desconectado si usted u otra persona que vive en su hogar sufre de una enfermedad grave certificada por un médico, asistente de médico o enfermera(o) autorizada(o). La empresa de servicios le exigirá que usted presente una carta de un médico calificado, asistente de médico o enfermero autorizado, que indique que la desconexión del servicio público podría ser perjudicial para la persona enferma que vive en la casa



El certificado médico inicial puede extenderse hasta 30 días, con la posibilidad de ser renovado.

**Usted sigue teniendo la responsabilidad de pagar su cuenta, aún si presenta un certificado médico para alguien que vive con usted.**

La empresa de servicios puede **DESCONECTAR SU SERVICIO SIN PREVIO AVISO**, por las siguientes razones:

- ✓ **ROBO DEL SERVICIO PÚBLICO**
- ✓ **OBTENER EL SERVICIO CON FRAUDE**
- ✓ **ADULTERACIÓN DEL MEDIDOR**
- ✓ **CONDICIONES INSEGURAS DEL SERVICIO**
- ✓ **ENTREGA DE CHEQUES SIN FONDOS PARA EVITAR LA DESCONEXIÓN**

**SU SERVICIO PUEDE SER DESCONECTADO CUALQUIER DÍA DE SEMANA, EXCEPTO VIERNES.**

Si su servicio ha sido desconectado, la empresa de servicios le dejará un aviso con las instrucciones para reconectar el servicio.

### Suspensión del servicio en Invierno

Su servicio podría ser desconectado durante los meses de invierno (1 de diciembre al 31 de marzo) sin la aprobación previa de la PUC si usted no es un cliente responsable, y se demuestra que los ingresos de su hogar superan el 250 por ciento del nivel federal de pobreza (para clientes de Philadelphia Gas Works, el ingreso debe superar el 150 por ciento del nivel federal de pobreza). La empresa de servicios le avisará primero y le brindará la oportunidad de contactarse con ellos para hacer un acuerdo de pagos y evitar la desconexión. Si usted tiene bajos ingresos, podría calificar para programas especiales y protecciones contra desconexión. Llame a su empresa de servicios para saber si califica.

### Guía Federal de Ingresos Mensuales de Pobreza 2018

Miembros	150% de pobreza	250% de pobreza
1	\$1,518	\$2,529
2	\$2,058	\$3,429
3	\$2,598	\$4,329
4	\$3,138	\$5,229
Por cada persona adicional, agregar	\$540	\$900

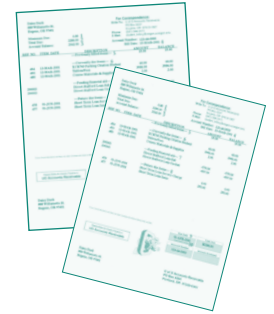
*Nota: la Guía Federal de Ingresos Mensuales de Pobreza se actualiza anualmente en el mes de enero*

Si su servicio es desconectado durante el invierno (1 de diciembre al 31 de marzo), el mismo será reconectado dentro de las 24 horas de haber pagado la cuenta y haya satisfecho otras condiciones de la empresa de servicios públicos. El servicio será reconectado dentro de tres a siete días después de haber pagado la factura y haya satisfecho otras condiciones de la empresa de servicios públicos durante los meses restantes.

Si su servicio es desconectado, cualquier persona adulta que viva en la residencia será responsable de pagar toda o parte de la factura impaga si tal adulto desea que el servicio sea reconectado en su nombre. Los ocupantes adultos son aquellas personas mayores de 18 años que vivían con usted durante el tiempo en que se acumuló el saldo impago. Si la empresa de servicios determina que un adulto vivía en la propiedad verificando los nombres en la hipoteca, título de propiedad, contrato de alquiler o información a través de un servicio de reporte crediticio, tal adulto será responsable de pagar toda o parte de la factura impaga. **El pago para reconectar el servicio dependerá del ingreso de los que viven en la casa y la historia de pagos.**

### Para obtener nuevo servicio o reconectarlo:

- Se le podría solicitar un depósito y un cargo de reconexión
- Si usted no ha cumplido con dos o más planes de pago previos, la compañía podrá exigirle que pague el saldo total de su factura
- La empresa podría pedirle que presente una prueba de ingresos



### La empresa de servicios públicos podría exigirle un depósito si:

- Su crédito no es bueno o aún teniendo buen crédito, pero tiene una historia de pagos atrasados con la empresa.
- Se le ha desconectado el servicio debido a pagos morosos
- Si no paga la cuenta o paga tarde dos meses consecutivos o tres veces en un período de 12 meses, podría exigírsele un depósito
- Si usted es elegible para un Programa de Asistencia al Cliente (CAP), la empresa podría no exigir un depósito.

### El monto de su depósito podría equivaler a dos facturas mensuales promedio.

**DE ACUERDO A LA LEY, UN CLIENTE PUEDE ESTABLECER UN ACUERDO DE PAGOS CON LA PUC. LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS TIENE LA DISCRECIÓN DE OFRECER MÁS DE UN PLAN DE PAGOS AL CLIENTE.**

- Usted debe comunicarse primero con su empresa de servicios públicos para presentar una queja o solicitar un acuerdo de pagos. Usted tiene el derecho de rechazar el plan de pagos ofrecido por la compañía. Si bien la PUC podría anteriormente usar su discreción para establecer los términos del acuerdo de pagos, según la Ley, la Comisión de Servicios Públicos (PUC) recibe una serie de períodos de pago basados en el nivel de ingresos.
- Si usted no cumple con un acuerdo de pagos hecho con la compañía, la PUC puede establecer un acuerdo de pagos utilizando los montos de pago pre-establecidos, basados en los niveles de ingresos indicados en la Ley. Si usted incumple un acuerdo de pagos con la PUC, esta Comisión podrá ayudarlo salvo que sus niveles de ingreso se modifiquen o hayan cambiado radicalmente sus circunstancias, como por ejemplo:
  - Desarrollo de enfermedad crónica o aguda que resulte en una pérdida significativa de ingresos.
  - Daños catastróficos a la residencia, que resulte en un gran costo para el cliente.
  - Pérdida de la residencia del cliente.
  - Incremento en el número de dependientes en el hogar.
- La empresa de servicios trabajará con usted y le explicará los programas que pueden ayudarlo dependiendo de sus ingresos o dificultades.
- Si el balance impago que usted debe incluye cargos por su participación en el Programa de Asistencia al Consumidor (CAP), la ley no permite que la PUC establezca un acuerdo de pagos en su nombre. Para aquellos con derecho a participar en el CAP, este pago es por lo general el pago mensual más bajo que la compañía de servicios públicos o la PUC puedan acordar para usted. Su compañía de servicios determina el pago CAP según el ingreso y número de personas que viven en la residencia.
- Notificación a terceros** - Este programa brinda protección adicional contra la desconexión del servicio. El mismo protege a personas que pudieran estar ausentes de su hogar por un largo período o aquellos que podrían no entender las pautas de la compañía de servicios. El programa permite que el consumidor escoja a otra persona para que reciba copias de los avisos de desconexión que se les envía por la falta de pago de cuentas atrasadas. Se informa a esta persona (familiar o amigo cercano) acerca de la situación antes de proceder a la desconexión. La tercera persona no es responsable del pago de la factura. Para más información acerca de Notificación a Terceros comuníquese con su compañía de servicios públicos.
- Si usted cuenta con una orden de Protección contra Abuso (PFA) o una orden judicial que indique una evidencia clara de violencia doméstica, podría recibir protección especial. Si necesita ayuda, comuníquese con la compañía de servicios.

**PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, COMUNÍQUESE CON LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

Escriba a  
PA Public Utility Commission  
Bureau of Consumer Services  
400 North Street  
Harrisburg, PA 17120

Visite nuestro sitio web  
[www.puc.pa.gov](http://www.puc.pa.gov)

Llame  
1-800-692-7380  
TTY 1-877-710-7079  
(Para las personas con la pérdida  
de la habla o audición)

