



Public Utility Commission of Texas

1701 N. Congress, P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326

Press Release

April 6, 2023

Contact: Ellie Breed

Media@PUC.Texas.Gov

La Comisión de Servicios Públicos de Texas adopta una línea de tiempo más estricta para que los servicios públicos respondan a las quejas de los consumidores

La enmienda a la regla reducirá los tiempos de espera para los clientes de electricidad de Texas

Austin, Texas – La Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) aprobó hoy cambios en las reglas que reducen la cantidad de días que un proveedor de servicios eléctricos tiene para responder a las quejas de los clientes presentados ante la PUCT. A partir del 1 de septiembre de 2023, los proveedores de servicios eléctricos deben responder dentro de los 15 días.

Bajo las reglas actuales, las empresas eléctricas y los proveedores minoristas de electricidad tenían hasta 21 días para responder a la División de Protección al Consumidor (CPD) de la PUCT después de ser notificados de una queja de un cliente. Este cambio de regla acelerará el proceso de resolución de quejas para los consumidores de electricidad en Texas y permitirá que CPD ayude a más clientes a resolver problemas con sus proveedores de servicios. El cambio de regla también aporta una mayor consistencia al proceso de quejas de la agencia al hacer que los plazos de respuesta sean uniformes en las quejas de agua y electricidad.

Los comisionados aprobaron el cambio de regla en la reunión abierta del 6 de abril junto con revisiones adicionales al [Capítulo 25 Reglas sustantivas aplicables a los proveedores de servicios eléctricos](#).

La PUCT alienta a los consumidores que experimentan un problema con su servicio de electricidad, agua y alcantarillado, o telecomunicaciones a comunicarse primero con su proveedor de servicios para resolver el problema. Si el cliente no puede encontrar una solución adecuada con su proveedor, puede comunicarse con la División de Protección al Cliente de la PUCT para obtener asistencia o [presentar una queja informal](#).

La PUCT también tiene información importante sobre los [derechos de los consumidores](#) en su sitio web.



Acerca de la Comisión de Servicios Públicos de Texas:

Nuestra misión es servir a los tejanos regulando los servicios públicos de electricidad, telecomunicaciones y agua y alcantarillado del estado, implementando la legislación respectiva y ofreciendo asistencia al cliente para resolver las quejas de los consumidores. Desde su fundación en 1975, la Comisión tiene una larga y orgullosa historia de servicio a Texas, protegiendo a los clientes, fomentando la competencia y promoviendo infraestructura de alta calidad. Para obtener más información, visite <https://www.puc.texas.gov>