



Comisión de Servicios Públicos de Texas

1701 N. Congress, P.O. Box 13326, Austin, TX 78701

Comunicado de Prensa
7 de Junio de 2024

Contacto para: Ellie Breed
Media@PUC.Texas.Gov

La Comisión de Servicios Públicos de Texas enfatiza las reglas de protección al consumidor a medida que comienza el calor del verano

Austin, Texas – En medio del aumento de las temperaturas del verano, la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) recuerda a los tejanos sus reglas de protección al consumidor que prohíben la desconexión del servicio de electricidad de un individuo por falta de pago durante condiciones climáticas extremas. Las reglas de la PUCT también requieren que los proveedores de electricidad ofrezcan planes de pago diferido para las facturas que vencen durante condiciones climáticas extremas.

"Cualquiera que haya pasado un verano en Texas sabe que tener energía confiable para enfriar su hogar o negocio es una cuestión de salud y seguridad", dijo el presidente de la PUCT, Thomas Gleeson. "Garantizar que todos los consumidores tengan electricidad durante condiciones climáticas extremas, independientemente de su situación financiera, es una de las principales prioridades de la PUCT. Queremos asegurarnos de que los texanos estén preparados y sean conscientes de las reglas y recursos financieros establecidos para protegerlos a medida que las temperaturas comienzan a subir".

Las reglas de protección al consumidor de la PUCT prohíben a los proveedores de electricidad desconectar el servicio de cualquier cliente por falta de pago durante emergencias climáticas extremas. La definición de emergencia climática extrema de la PUCT sigue los criterios de asesoramiento del Servicio Meteorológico Nacional y se describe en la regla (Capítulo 25, Sección [25.483](#) y [25.29i](#)). La regla también requiere que las empresas de servicios públicos de transmisión y distribución notifiquen a la PUCT sobre emergencias climáticas extremas cada día que se haya emitido una emergencia para un condado en su área de servicio.

Las reglas de protección al consumidor también requieren que los proveedores minoristas de electricidad en la región del Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (ERCOT) ofrezcan planes de pago diferido a pedido para cualquier factura de cliente que venza durante una emergencia climática extrema. Si los consumidores experimentan desafíos financieros relacionados con facturas de energía más altas de lo normal, deben comunicarse con su proveedor para ver qué asistencia está disponible o llamar al 211 para obtener información sobre otros programas en su área.

La PUCT tiene protecciones adicionales para los consumidores enfermos o discapacitados y ha establecido que cualquier desconexión en el servicio causaría enfermedad o empeoramiento de una enfermedad existente. Para obtener más información sobre estas protecciones, visite la página web [Conozca Sus Derechos](#) de la PUCT.



Además de estas reglas y recursos, la División de Protección al Consumidor de la PUCT siempre está disponible para trabajar con los tejanos para conciliar problemas relacionados con su servicio público. Se recomienda a los consumidores que primero se comuniquen con su proveedor de electricidad para resolver su problema y, si no pueden llegar a una solución, pueden comunicarse con CPD enviando un correo electrónico a consumer@puc.texas.gov o llamando al 1-888-782-8477.

El sitio web [Power to Save de la PUCT](#) ofrece consejos para ahorrar energía y otros recursos útiles para el consumidor.

Acerca de la Comisión de Servicios Públicos de Texas

Nuestra misión es servir a los tejanos regulando los servicios públicos de electricidad, telecomunicaciones, 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> .