



Comisión de Servicios Públicos de Texas

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

Comunicado de prensa
19 de julio de 2024

Contacto: Ellie Breed
Media@PUC.Texas.Gov

La Comisión de Servicios Públicos de Texas recuerda al público las reglas de protección al consumidor

Asistencia con la factura de electricidad disponible en medio del calor del verano

Austin, Texas – La Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUC, por sus siglas en inglés) recuerda a los tejanos las reglas de la industria eléctrica que protegen a los consumidores de la desconexión debido a dificultades financieras o durante el calor extremo y requieren que los proveedores ofrezcan asistencia para el pago de facturas.

"A medida que los tejanos a lo largo de la costa del Golfo continúan recuperándose del huracán Beryl y las temperaturas de verano se mantienen en todo el estado, es importante que todos los consumidores estén al tanto de las reglas y los recursos financieros vigentes para protegerlos a ellos y a su servicio de electricidad", dijo la directora ejecutiva de PUC, Connie Corona. "Asegurar que la electricidad permanezca encendida para todos los tejanos, independientemente de su situación financiera, es una prioridad para todos nosotros en la PUC".

Varias empresas de servicios públicos afectadas por el huracán Beryl han suspendido las desconexiones para permitir que los consumidores tengan más tiempo para recuperarse de la tormenta. Más detalles sobre estas suspensiones están disponibles en [este memorando](#).

Las reglas de protección al cliente de PUC requieren que los proveedores minoristas de electricidad (REP, por sus siglas en inglés) ofrezcan programas de asistencia para el pago de facturas y que expliquen los requisitos de elegibilidad. Las cooperativas eléctricas y los servicios públicos municipales en Texas no están sujetos a esta regla, sin embargo, la mayoría ofrece algún tipo de asistencia con las facturas.

Un cliente que no pueda pagar una factura en su totalidad debe comunicarse con su REP. Si un cliente indica que no puede pagar, el REP debe informar al cliente de todas las opciones de pago y asistencia aplicables. Dependiendo del historial de pagos del cliente, puede estar disponible una de las siguientes opciones:



- Un **acuerdo de pago** es un acuerdo entre el REP y un cliente para pagar una factura después de su fecha de vencimiento, pero antes de la próxima factura. A esto a veces se le llama "una extensión".
- Un **plan de pago diferido** permite a un cliente pagar un saldo pendiente en cuotas. El pago inicial requerido no puede ser más de la mitad del monto adeudado. El REP debe permitir al cliente al menos cinco facturas para pagar el resto. El REP puede aplicar una retención de cambio a la cuenta del cliente que evitará que el cliente cambie a otro REP hasta que el plan se pague en su totalidad. Un **plan de pago diferido debe estar disponible** para una factura que venza **en julio, agosto o septiembre**.

Las empresas de servicios públicos propiedad de inversores están obligadas a ofrecer opciones de asistencia de pago similares a sus clientes. Más información sobre los requisitos para las empresas de servicios públicos propiedad de inversionistas está disponible en la Sección [25.28\(i\)](#) de las reglas de la PUCT.

Las reglas de protección al cliente de PUCT también prohíben la desconexión del servicio de electricidad de un cliente por falta de pago durante emergencias climáticas extremas, incluso durante el calor extremo. La definición de emergencia climática extrema de la PUCT sigue los criterios de asesoramiento del Servicio Meteorológico Nacional y se describe en la norma (Capítulo 25, Sección [25.483](#) y [25.29i](#)). Además, los REP están obligados a ofrecer planes de pago diferido para las facturas que vencen durante el clima extremo.

La PUCT alienta a todos los consumidores que puedan estar experimentando desafíos financieros relacionados con su factura de energía a que se comuniquen con su proveedor para ver qué asistencia está disponible o llamen al 211 para obtener información sobre otros programas en su área. Además, el Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas ofrece una [herramienta en línea](#) para que los consumidores busquen asistencia con las facturas de servicios públicos en su área.

La PUCT tiene protecciones adicionales para los consumidores que están enfermos o discapacitados y han establecido que cualquier desconexión en el servicio causaría una enfermedad o el 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 los problemas relacionados con su servicio de servicios públicos. 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 resolución, 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 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> .