

# HECHOS UTILIDADES

## Cargos eléctricos no autorizados

“Cargos no autorizados o cramming” es la práctica de añadir cargos no autorizados por cualquier servicio a su factura de electricidad sin verificar el consentimiento de usted. En Texas,

esta práctica es ilegal. Usted no está obligado a pagar por cargos no autorizados.

### Qué es lo que debe vigilar:

- Cargos por servicios de compañías que no conozca.
- Documentos de contratos adicionales no asociados con su Proveedor Minorista de Electricidad.

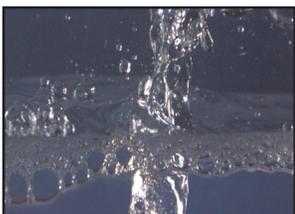
### Un proveedor del servicio deberá:

- Informarle acerca de los servicios y sus cargos asociados.
- Obtener su autorización y conservar dicha document-

ación cuando menos durante 24 meses.

### Si se le ha efectuado un cargo por algún servicio no autorizado:

- Notifique de inmediato a su compañía de electricidad.
- Solicite que los cargos en disputa sean eliminados de su cuenta.
- No pague los cargos en disputa, pero pague el resto de su factura de electricidad a tiempo. Su servicio eléctrico no puede ser desconectado por falta de pago de cualquier cargo en disputa.
- Si ya pagó algún cargo en disputa, solicite un reembolso.
- No se podrá presentar un reporte de crédito desfavorable para usted o para cualquier cliente que no haya pagado cargos en disputa, a menos que posteriormente se haya encontrado que los cargos son válidos.
- Si no logra llegar a una resolución favorable con su proveedor de electricidad, presente una queja ante la PUC. Llame al 1-888- 782-8477.



### PREGUNTAS:

Llame a: 1-888-782-8477, en Austin 512-936-7120  
(TTY 512-936-7136) (FAX 512-936-7003)

Escriba a: PUC - Consumer Protection Division  
P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326

Correo electrónico: : <http://www.puc.texas.gov/consumer/complaint/Complaint.aspx>

