

# HECHOS UTILIDADES

## Pago de su factura de electricidad

Pague su factura de electricidad antes de la fecha de vencimiento. Su fecha de vencimiento debe ser posterior a 16 días a partir de la fecha de la factura o del matasellos del sobre. Se considera que un pago está atrasado si se recibe después de la fecha de vencimiento. Si no recibe una factura, llame a su proveedor eléctrico inmediatamente.



### Lo que debe mostrar su factura:

- Período de facturación
- Monto adeudado
- Pagos efectuados desde la última factura
- Número gratis para preguntas sobre facturación
- Número gratis para notificar interrupción del servicio eléctrico
- Lectura de kilowatt-hora (kWh)
- Total de kilowatt-hora (kWh)

- Verifique si el consumo facturado está basado en el consumo estimado

### ¿Qué ocurre si no puedo pagar el monto total de la factura?

Debe hacer un arreglo de pago antes del vencimiento su factura. Llame a su proveedor para realizar un arreglo de pago atrasado o solicitar su inclusión en un plan de pago diferido. Usted es elegible para un plan de pago diferido si no ha recibido más de dos avisos de desconexión del servicio durante el año anterior y no está actualmente en un plan de pago diferido. Asegúrese de cumplir los términos del plan de repago. Si no lo hace, corre el riesgo de desconexión del servicio. Tenga en cuenta que la mayoría de las compañías le requerirá que pague su factura normal junto con el monto diferido acordado.

Los clientes del servicio eléctrico pueden solicitar información sobre el programa de facturación nivelada o planes de pago promedio, los cuales ofrecen facturas por aproximadamente el mismo monto cada mes, lo cual facilita su manejo en el presupuesto. Todos los clientes que no estén morosos en el pago de sus facturas eléctricas o que hayan sido clientes del proveedor por suficiente tiempo como para que éste pueda determinar un promedio de 12 meses son elegibles para este programa. Si tiene problemas para pagar su factura, asegúrese de comprobar con su proveedor eléctrico para determinar los programas para los que podría ser elegible.

### ¿Qué ocurre si me cobran en exceso?

- Pague la porción de su factura que no está en disputa o pague el monto total de la factura bajo protesta
- Solicite a su proveedor eléctrico que investigue el monto en disputa. La Comisión de Servicios Públicos requiere que el proveedor eléctrico le comunique los resultados de la investigación dentro de 21 días.
- Sea específico al dar información sobre su asunto, por ejemplo, una lectura incorrecta del medidor, una tarifa mal aplicada o un saldo vencido que usted ya pagó.
- Si considera que el resultado de la investigación no es correcto, puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos.
- Los cargos en exceso se deben reembolsar dentro de los tres ciclos de facturación siguientes; de lo contrario, se deberán pagar intereses al cliente.
- Lo más importante es que lea su factura para entender todos los cargos. Si no entiende algo, comuníquese con su proveedor de electricidad o llame a la Comisión de Servicios Públicos.

### 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>

