

HECHOS UTILIDADES

¿Cuáles son mis derechos como consumidor de electricidad?

Usted tiene el derecho de elegir un proveedor de electricidad en el área desregulada de Texas. Es importante que conozca sus derechos. Sin importar qué proveedor de electricidad elija,



la Comisión de Servicios Públicos (PUC) protegerá sus derechos. Si piensa que sus derechos han sido violados, puede presentar una queja con la Comisión de Servicios Públicos, (PUC) a través de www.puc.texas.gov o comunicarse con la División de Protección al Consumidor al número gratuito 1(888) 782-8477.



Sus derechos incluyen:

- **Prohibición en contra de la discriminación:** Los proveedores minoristas de electricidad (REP) tienen prohibido discriminar o rechazar de otro modo proporcionar servicios de electricidad a ningún cliente debido a lo siguiente: raza, credo, color, sexo, estado civil del



cliente, nivel de ingreso, discapacidad.

- **Cambio no autorizado de proveedor y Cargos no autorizados:** Slamming es el cambio no autorizado de su proveedor de servicio eléctrico. Cramming es un cargo no autorizado en su factura de electricidad sin verificar su consentimiento. Tanto slamming como cramming son prácticas ilegales.

- **Resolución de controversias:** Los proveedores minoristas de electricidad deberán investigar con prontitud las quejas de los clientes y los clientes tienen el derecho de presentar quejas acerca del proveedor minorista de electricidad y la Compañía de transmisión y distribución de electricidad (TDU), ante la PUC.

- **Privacidad de la información:** Los proveedores minoristas de electricidad no pueden liberar ninguna información específica de los clientes a otros proveedores minoristas de electricidad ni a otras compañías sin su permiso.

- **Una Etiqueta de Información Sobre la Electricidad:** Una hoja que les da a los clientes información estandarizada sobre los términos del contrato de su plan de electricidad, precio, cargos y porcentaje de energía renovable. La PUC exige una EFL para plan para que los clientes puedan hacer comparaciones equivalentes de las distintas ofertas

- **Un Contrato de Condiciones de Servicio:** Un contrato entre una compañía de servicio eléctrico y un cliente que detalla los cargos, duración de servicio y otra información importante, como términos y condiciones del contrato de un proveedor.

- **Una divulgación sobre sus "Derechos como Consumidor":** Un documento que le informa sobre sus derechos según lo que exige la PUC. Su proveedor de servicio eléctrico debe proveerle esta divulgación.

- **Materiales que no están en idioma inglés:** Un REP deberá proporcionar la siguiente información a un solicitante o cliente en inglés, español o el idioma que se use en la comercialización del servicio, según lo designe el solicitante o el cliente. Todos los proveedores minoristas de electricidad deberán tener la información del cliente disponible en español. Además, un proveedor minorista de electricidad deberá tener disponibles todos los materiales en el idioma o los idiomas en los cual comercialice su servicio de electricidad.

- **Aviso de vencimiento del contrato:** Los proveedores minoristas de electricidad deberán notificar a los clientes residenciales cuando menos 30 días antes de que venza su contrato. El cliente residencial puede cambiarse sin incurrir en cargo por cancelación anticipada si el cambio no es antes de 14 días antes de la fecha de vencimiento del contrato prevista en el aviso. Si el cliente no toma ninguna acción como respuesta al aviso, el REP proporcionará el servicio al cliente en producto mes a mes.

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>

