

# Preguntas frecuentes sobre la respuesta de la PUC a COVID-19



## ¿Qué está haciendo la PUC para ayudar a los Tejanos que experimentan dificultades económicas debido a COVID-19?

El 26 de marzo de 2020, la Comisión de Servicios Públicos de Texas respondió a la declaración de emergencia del gobernador con un plan para mitigar el impacto de COVID-19 en los clientes de servicios públicos de Texas que están experimentando verdaderas dificultades económicas como resultado de la pandemia.

## ¿Quiénes son estas acciones destinadas a ayudar?

Estos esfuerzos están destinados a ayudar a los tejanos en problemas financieros genuinos como resultado de COVID-19, cuando sus facturas de servicios públicos literalmente romperán su presupuesto familiar. Debido a que el costo de estas medidas temporales en última instancia correrá a cargo de los contribuyentes (incluidos los clientes con desconexiones suspendidas cuyos saldos finales no están totalmente compensados por el recargo COVID-19 sobre los clientes que pagan activamente), deben reservarse para aquellos en circunstancias extremas.

### ¿CÓMO SE AFECTAN LOS CLIENTES DE SERVICIOS DE AGUA?

La comisión ordenó a las empresas de agua y alcantarillado reguladas por la PUC en todo el estado que suspendan inmediatamente las desconexiones por falta de pago en las cuentas de clientes residenciales hasta el 13 de junio de 2020.

### ¿Y LOS CLIENTES DE ELECTRICIDAD FUERA DE LAS ÁREAS DE TEXAS CON COMPETICIÓN AL POR MENOR?

La PUC ha ordenado a los proveedores de electricidad fuera de la red ERCOT (a saber, Entergy, El Paso Electric, SPS y SWEPCO) que suspendan las desconexiones residenciales por falta de pago hasta el 13 de junio de 2020.

↶ Las órdenes brindan a estas organizaciones reguladas por la PUC una forma de recuperar ↷ los costos de estas suspensiones después de que la crisis disminuya a través de aumentos de tarifas en toda su base de clientes.

### ¿Y LOS CLIENTES ELÉCTRICOS EN EL ÁREA DE TEXAS ABIERTOS PARA COMPETICIÓN AL POR MENOR?

Bajo un nuevo programa llamado Programa de Alivio de Electricidad COVID-19, la PUC ha ordenado a Proveedores Eléctricos Minoristas (REP) en áreas del estado abiertas a la competencia para:

- Ofrecer inmediatamente un plan de pago diferido a cualquier cliente residencial que lo solicite.
- Suspender las desconexiones para clientes residenciales que se han agregado a la lista de desempleo y bajos ingresos del estado debido a los efectos de COVID-19 hasta el 31 de agosto de 2020.
- Suspender los recargos a clientes residenciales hasta el 15 de mayo de 2020.

## ¿ ¿Cómo me agrego a la lista?

Si usted es un cliente de electricidad residencial en áreas de Texas abiertas a la competencia minorista que califica para beneficios de desempleo y se encuentra en una situación económica realmente grave como resultado de COVID-19, puede comunicarse con el Administrador de la Lista de Bajos Ingresos (LILA) del estado al 866- 454-8387 para solicitar la inscripción. Su centro de atención telefónica funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana.



## **Preguntas frecuentes sobre la respuesta de la PUC a COVID-19**

### **¿Cómo funciona la inscripción?**

Después de que se haya comunicado con LILA (al 866-454-8387 o [www.tx covid19erp.org/](http://www.tx covid19erp.org/)) y haya compartido prueba de su estado de desempleo e información esencial con ellos (incluyendo su nombre, dirección del servicio de electricidad y, preferiblemente, su número de cuenta de electricidad con su REP), se lo agregará provisionalmente a la lista y se le notificará a su REP dentro de una semana.

### **¿Es esa una llamada telefónica todo lo que necesito hacer?**

Dentro de los 30 días de esa llamada, deberá proporcionar documentación de su calificación para beneficios de desempleo de la Comisión de la Fuerza Laboral de Texas a la LILA para que pueda ser agregado oficialmente a las listas.

### **Si me agregan a la lista, ¿qué sucede?**

Según la orden de la PUC, los proveedores minoristas de electricidad no pueden desconectar la electricidad para los clientes que cumplen con los términos de un plan de pago diferido o que se han agregado a la lista del programa de alivio de electricidad COVID-19 porque no pueden pagar la factura. [NOTA: Si su pago vence en los próximos 10 días, debe comunicarse con su REP de inmediato.]

### **¿Me seguirán facturando mi electricidad?**

De acuerdo con su contrato, los REP generarán su factura, y usted debe pagar la cantidad que pueda. Su REP luego solicitará asistencia con su factura del Programa de ayuda. Si el REP recibe asistencia del Programa de ayuda, su factura se ajustará en esa cantidad.

### **¿Qué pasa con los clientes de cooperativas eléctricas y servicios públicos municipales?**

Operando en gran medida fuera de la jurisdicción de la PUC, las cooperativas eléctricas y los servicios públicos municipales, como los de Austin y San Antonio, están tomando las medidas que consideran adecuadas para abordar el impacto financiero de la crisis COVID-19 en sus clientes. Si usted es uno de sus clientes, le recomendamos que se comunique con ellos con sus preguntas e inquietudes.

### **¿Quién paga por esto?**

La electricidad todavía cuesta dinero para generar y, junto con el agua, cuesta dinero para entregar a su hogar. Si usted es un cliente protegido de la desconexión mediante la participación en el Programa de ayuda, los costos que no pueda cubrir serán asumidos en parte por una combinación de otros clientes que pagan a través de una nueva tarifa mensual, pérdidas absorbidas por su proveedor minorista de electricidad y, eventualmente, en un plan de pago diferido para recuperar las cantidades restantes.

#### **Una publicación de la Comisión de Servicios Públicos de Texas**

1701 N. Congress Avenue, PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326

Puede comunicarse con nuestra División de Protección al Cliente en [customer@puc.texas.gov](mailto:customer@puc.texas.gov) o 888-782-8477

Para obtener más información, incluida nuestra respuesta continua a la crisis de COVID-19, visite

[www.PUC.Texas.gov](http://www.PUC.Texas.gov)