

# HECHOS UTILIDADES

## Desconexiones del servicio eléctrico

Su contrato de servicio con un proveedor minorista de electricidad (REP) es un contrato legal y, si usted no paga a tiempo su factura o si viola otras partes de su contrato, el proveedor puede desconectar su servicio de electricidad. Si su servicio es desconectado,



probablemente tendrá que pagar cuotas por desconexión y reconexión y un depósito importante para volver a conectar su servicio. Conozca sus obligaciones y derechos respecto del proceso de desconexión del servicio eléctrico y podrá evitar el costo y las

molestias de perder su servicio de electricidad.

### ¿Cuándo se puede desconectar o no se puede desconectar mi servicio eléctrico?

Según las reglas de la Comisión de Servicios Públicos de Texas, un REP puede desconectar el servicio después de notificarle por escrito:

- Si no paga su factura a tiempo o no hace los arreglos con el REP a la fecha de vencimiento del aviso por escrito
- Si no cumple los términos de cualquier arreglo de pagos diferidos que haya hecho con su REP
- Si utiliza su servicio de electricidad de manera poco segura conforme se describe en su contrato de servicio
- Si no paga los depósitos que requiere su REP

En casos donde no haya algún problema de seguridad inmediato o robo de servicio, el REP deberá notificarle por escrito sus intenciones de desconectar el servicio cuando menos con diez (10) días antes de la fecha de desconexión. El aviso debe indicar por qué se va a efectuar la desconexión, qué puede hacer para evitar la desconexión, qué cargos deberá pagar por desconexión y reconexión y el importe total que tiene vencido.

El aviso también le debe indicar cómo se aplicará su depósito para cubrir sus cargos vencidos, explicarle cómo puede hacer arreglos para pagar su factura vencida con el tiempo, informarle acerca de los programas del gobierno para ayudar a clientes de bajos ingresos e indicarle cómo tratará la compañía de cobrar sus cargos sin pagar si usted no paga o no hace los arreglos de pago diferido antes de la fecha de desconexión.

- Un proveedor no puede desconectar sus servicios por los siguientes motivos:
- Si un residente anterior de su hogar no pagó su factura de electricidad a tiempo
- Por no pagar los cargos no relacionados con el servicio de electricidad
- Por cargos que están en disputa, a menos que la disputa haya sido acordada a favor del REP
- Por cargos que no aparecen en su factura o que se facturaron por error
- Por cargos debido a facturación de menos de un servicio que se proporcionó más de seis meses antes de su período de pago actual.
- Si el Servicio Meteorológico Nacional emite una advertencia de calor o una alerta de frío en su área
- Por falta de pago de una factura estimada diferente a la factura emitida según un plan de toma de lecturas aprobado

### ¿Qué pasa con los clientes gravemente enfermos o discapacitados?

Existen reglas especiales para desconectar el servicio de clientes gravemente enfermos o discapacitados cuya salud se vería afectada por la falta de energía, clientes atendidos por programas de ayuda de energía y residentes de apartamentos con medidor maestro.

Si usted no cumple con sus obligaciones a la fecha de desconexión, es posible que su servicio se desconecte al siguiente día a menos que dicho día sea fin de semana o día festivo.

### ¿Cómo se puede efectuar la reconexión de mi servicio?

Generalmente puede tener reconectado su servicio en las siguientes 48 horas al pagar todos los cargos vencidos y las cuotas de desconexión y reconexión y realizar un depósito equivalente a la quinta parte de su facturación anual promedio o la facturación estimada de los siguientes dos meses, lo que resulte superior. Un REP puede solicitar un depósito adicional a un cliente existente si se emitió un aviso de terminación o desconexión o si la cuenta ha sido desconectada dentro de los 12 meses anteriores. Para una reconexión más rápida, puede pagar una cuota de reconexión prioritaria.

### PREGUNTAS:

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

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

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

