

HECHOS UTILIDADES

Cambio no autorizado de proveedor de electricidad

Si su servicio cambió a un Proveedor Minorista de Electricidad sin su permiso, es posible que haya sido víctima de slamming o cambio no autorizado de proveedor.



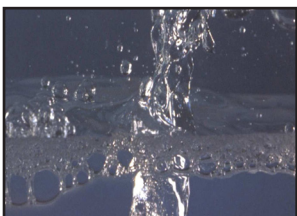
El cambio no autorizado de proveedor es ilegal

Las reglas de la Comisión de Servicios Públicos (PUC) establecen un proceso para resolver el cambio no autorizado de un REP. Este proceso se describe en la Regla Sustantiva de la PUC 25.495 e incluye procedimientos para devolver al cliente al REP original y resolver los problemas de facturación.



Si se le cambió de proveedor sin su autorización:

- Repórtelo a la Comisión de Servicios Públicos (PUC) al número gratuito 1-888-782-8477.



- Comuníquese con el REP a

donde se hizo el cambio sin su autorización y solicite el cambio de regreso con su proveedor original.

- Tome en cuenta que al regresar a su proveedor original es posible que sea responsable de los cargos

eléctricos desde la fecha en que fue el cambio no autorizado. Comuníquese con su proveedor si necesita un plan de pagos para los cargos.

Cosas que pueden evitar un cambio no autorizado de proveedor de servicios:

- Lea cuidadosamente su factura de electricidad todos los meses.
- Conozca el nombre de la compañía que le proporciona el servicio de electricidad.
- Cerciórese de que todas las personas en su hogar sepan quién está autorizado realmente para hacer cualquier cambio a su servicio de electricidad.
- Nunca firme nada sin leerlo completamente.
- Sepa cuándo vence su contrato con su REP. Si ve en su factura algún cargo por cancelación anticipada, esto puede indicar que cambió su proveedor sin su autorización.
- Si recibe una llamada o un aviso para "verificar" un cambio en el servicio que usted no autorizó, notifíquelo a su REP.
- Si no recibe su factura mensual regular o si recibe una factura a nombre de alguien más en su domicilio, notifique a su REP.
- Revise su correo. Una tarjeta de ERCOT le notificará cualquier cambio de proveedor.

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>

