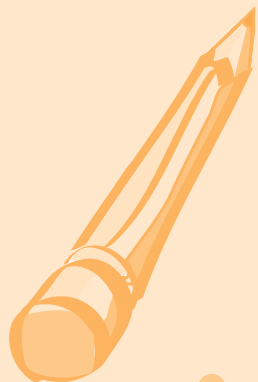


# Consejos para la formulación de una queja formal



**Actúe con rapidez.** Reporte un problema enseguida.

**Hable con alguien que le pueda ayudar.** Pida hablar con la persona a cargo de resolver quejas del consumidor.

**Hable con calma.** Explique cuál es su problema con claridad. Esté listo para dar el nombre y la dirección como aparecen en la factura de sus servicios públicos y el número de cuenta de los servicios.

**Documente cada etapa.** Mantenga constancias de sus llamadas telefónicas y de las cartas que envíe. Anote el nombre completo de cada persona con quien hable. Guarde copias de las facturas, avisos, cheques cancelados y recibos relativos a la disputa.

## Acerca de la Maryland Office of People's Counsel (La Oficina de Representación Popular de Maryland)

La Office of People's Counsel (OPC) es una agencia estatal independiente que representa al consumidor residencial de servicio de gas natural, electricidad, teléfono, agua y transporte ante la Public Service Commission (Comisión de Servicios Públicos), ciertas agencias federales y la corte judicial.

Maryland Office of People's Counsel  
William Donald Schaefer Tower  
6 St. Paul Street, Suite 2102  
Baltimore, Maryland 21202

Teléfono: 410-767-8150  
Llamada gratis: 1-800-207-4055  
Servicios MD Relay (para usuarios de TTY, con deficiencia auditiva): 711  
Sitio web: [www.opc.state.md.us](http://www.opc.state.md.us)

Una publicación de la  
Maryland Office of People's Counsel  
Octubre de 2003

Cómo formular una queja contra sus

# SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES



Una guía para el consumidor presentada por la  
**Maryland People's Counsel**

## A veces el consumidor podrá tener disputas con su servicio de electricidad, gas natural, servicio telefónico local o servicio privado de suministro de agua

**Lectura del medidor** – una de las compañías de servicios públicos no está leyendo su medidor o lo está leyendo incorrectamente.

**Factura en disputa** – le han cobrado por un servicio que usted piensa que no ha recibido, o su servicio intenta hacerle responsable de una factura que no está a su nombre.

**Factura impagable** – usted no puede pagar su(s) factura(s) de servicios en la fecha debida.

**Denegación de servicios** - una de las compañías de servicios públicos rehusa proveerle servicios al solicitar dicho servicio, o requiere un depósito grande antes de iniciar su servicio.

**Terminación** - una de las compañías de servicios públicos le ha mandado un aviso de corte o ya le ha cortado el servicio.

### Para iniciar el proceso:

Si usted tiene una disputa contra su compañía de servicios públicos local sobre una factura, denegación de una solicitud de servicio o corte de suministro de un servicio, primero debe ponerse en contacto con la compañía de servicios para presentar sus inquietudes.

Si usted no ha tenido éxito en la resolución del problema con su compañía de servicios y desea entablar una queja, póngase en contacto con la Office of External Relations (Oficina de Relaciones Exteriores) de la Maryland Public Service Commission:

**410-767-8028**

**Llamada gratis: 1-800-492-0474**

**Sitio web: [www.opc.state.md.us](http://www.opc.state.md.us)**

## ¿Sabía usted ...?

Si sospecha que su medidor no está marcando correctamente el consumo, usted tiene el derecho de solicitar que la compañía de servicios realice pruebas de exactitud en el medidor.

No se permite que una compañía de servicio público le corte el servicio debido al no pago de la porción en disputa de su factura, mientras se investigue su queja.

Usted puede pedir que la compañía de servicio le permita cancelar, en cuotas, cualquier depósito en exceso de \$50.

No se permite que las compañías de servicios públicos corten el servicio a su hogar si uno de los residentes padece de una enfermedad grave y/o utiliza equipo de mantenimiento de vida, si la desconexión de servicios pudiese agravar la condición. Para evitar el corte del suministro de su servicio, debe enviar un certificado por escrito de un médico explicando la condición a la compañía de servicios.

## Procedimientos para resolver la disputa

1. Póngase en contacto con la compañía de servicios para explicar sus inquietudes.
2. Si no puede resolver la disputa con su compañía de servicios, llame a la Office of External Relations de la Public Service Commission o visite su sitio web para entablar una queja dentro de los siete días posteriores a haber recibido la respuesta de la compañía de servicios.
3. La Public Service Commission asignará su reclamo a un Utility Affairs Specialist (Especialista en Asuntos de Servicios Públicos). Dicho especialista investigará su reclamo, obtendrá información de la compañía de servicios, examinará leyes, reglamentos y tarifas aplicables, y podrá pedirle mayor información.
4. Una vez que el Utility Affairs Specialist haya revisado meticulosamente su queja, le proporcionará a usted una declaración de lo dispuesto, o resumen por escrito, de los hallazgos y conclusiones relativos a su disputa.
5. Si la Office of External Relations piensa que su reclamo se ha resuelto satisfactoriamente, se le notificará que no se tomará acción adicional y que el caso se cerrará a menos que usted pida una revisión adicional.
6. Usted tiene el derecho de apelar la decisión del Utility Affairs Specialist y de pedir una evaluación adicional al Subgerente de External Relations dentro de 10 días de haber recibido la declaración de lo dispuesto por escrito. Es necesario que incluya en su reclamación una explicación de la necesidad de una revisión adicional, la acción o auxilio que usted busca y cualquier información nueva que pudiera tener.
7. El Subgerente revisará el caso, realizará investigaciones adicionales de ser necesario, y posiblemente fijará una fecha para una conferencia informal para intentar resolver la disputa. Si usted no queda satisfecho con la decisión del Subgerente, tiene el derecho de presentar una reclamación a la Public Service Commission y de pedir una audiencia.

Es posible que la Office of External Relations reciba su reclamo por teléfono o podría pedirle que envíe su reclamo por escrito.

**La Office of People's Counsel recomienda que siempre presente su reclamo por escrito.**

**Usted puede ponerse en contacto con la Maryland Office of People's Counsel si tiene dudas acerca de las leyes, los reglamentos o el proceso de la presentación de un reclamo como consumidor.**