

Derechos del Consumidor de Gas y Electricidad

Febrero de 2022

Esta guía de recursos está diseñada para explicarle los derechos que tiene como cliente residencial de compañías de servicios públicos. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con nuestra oficina al 410-767-8150 o OPC@maryland.gov.

Índice

Solicitudes de servicios públicos	3
Motivos por los que una compañía de servicios públicos puede denegar la solicitud de un servicio	3
Motivos por los que no se le puede denegar un servicio a una persona	3
Depósitos de seguridad	4
Factores que las compañías de servicios públicos consideran.....	4
Cómo se calcula un depósito de seguridad.....	4
Planes de pago	5
Planes de pagos mensuales iguales	5
Planes de pagos alternos.....	6
Facturación alta de servicios públicos	7
¿Qué es USPP?	8
Plan de extensión del pago de facturas	8
Interrupción de servicios públicos	9
Motivos por los que una compañía de servicios públicos puede interrumpir un servicio ...	9
Motivos por los que una compañía de servicios públicos no puede interrumpir un servicio	9
Procedimientos de interrupción de servicios	10
Restricciones en la interrupción de servicios.....	11
Condiciones meteorológicas extremas	11
Proceso de reclamo de PSC	12
Opciones de reclamo	13

Solicitudes de servicios públicos

Una persona puede solicitar un servicio por teléfono, de manera presencial o mediante una solicitud por escrito. Una o más personas pueden ser los “clientes” de una cuenta de una vivienda particular a solicitud del cliente.

La compañía de servicios públicos puede solicitar una verificación y pedir información específica.

- Nombre, dirección y número de teléfono
- Empleador
- Dirección postal y número de teléfono alternativo si el cliente no vive en el hogar.
- Dirección anterior donde el cliente contrató el servicio público
- Nombres de otros clientes de la dirección
- Capacidad crediticia

Motivos por los que una compañía de servicios públicos puede denegar la solicitud de un servicio:

- Factura pendiente de una residencia anterior
- La solicitud del cliente estaba bajo un nombre falso o en nombre de un tercero sin su permiso
- Tergiversación o falta de divulgación de un hecho material
- Incumplimiento con el pago de un depósito de seguridad
- Problemas con la factura del coocupante
 - el coocupante actual tiene una factura vencida correspondiente a la dirección actual mientras tanto el cliente como el coocupante vivían allí
 - existe una factura pendiente correspondiente a la dirección anterior del solicitante y el coocupante, y esa factura anterior figuraba bajo el nombre del coocupante actual
 - la solicitud del servicio se realizó con el propósito de ayudar a otra persona para que evite el pago de una factura pendiente

Motivos por los que no se le puede denegar un servicio a una persona:

- Si la factura pendiente tiene más de 7 años, a menos que el cliente haya firmado un acuerdo para pagar la factura, o la factura pendiente es para un servicio obtenido de manera fraudulenta o engañosa
- Una factura pendiente de un propietario u ocupante anterior (a menos que el cliente sea un coocupante)

- Una factura pendiente por contratos de mercadería o servicios
- Una factura pendiente por un servicio utilizado en unidades no residenciales
- Una factura pendiente de otro cliente en la que el cliente fue garante

Una compañía de servicios públicos puede brindar servicios sujetos a condición por no más de 30 días mientras se lleva a cabo una investigación. Una compañía de servicios públicos debe notificar al cliente por escrito los motivos por los que se denegó o interrumpió el servicio.

Depósitos de seguridad

Una compañía de servicios públicos puede solicitar un depósito de seguridad si un solicitante o cliente no es considerado “solvente”. Una compañía de servicios públicos no puede exigir un depósito de seguridad según el estilo de vida del vecindario o la vivienda de la persona.

Factores que las compañías de servicios públicos consideran:

- Historial de pagos de los servicios públicos de los últimos dos años
- Estado actual de las cuentas de servicios públicos
- Interrupciones del servicio durante el año anterior
- Nombre de los pagos atrasados durante los últimos 12 meses (más de 3 podría ser un problema)

Una compañía de servicios públicos también puede solicitar información:

- Prueba de un empleo continuo durante 3 años con un mismo empleador
- Información de propiedad

Si se considera que un solicitante o cliente es un riesgo crediticio, la compañía de servicios públicos puede solicitar una garantía o un depósito de seguridad (por ejemplo, informes de crédito o calificaciones de solvencia).

Una compañía de servicios públicos puede solicitarle a un cliente existente un depósito de seguridad si el cliente tiene dos pagos atrasados o impagos en un año, si se le interrumpió el servicio, si tiene más de dos meses de atraso en su cuenta o si las circunstancias han “cambiado materialmente”.

Cómo se calcula un depósito de seguridad

La compañía de servicios públicos debe calcular el depósito de seguridad de una manera específica. Para la mayoría de los servicios públicos, el depósito no puede ser mayor que el 2/12 de la factura anual estimada del cliente (factura total promedio para el próximo año). Ejemplo: $2/12 \times \$2,000$ factura anual promedio = \$333.

La compañía de servicios públicos debe devolver el depósito con los intereses acumulados luego de las deducciones:

- Cuando el cliente interrumpe el servicio
- Si el cliente tiene un buen historial de pagos durante un año
- Si el cliente establece créditos

La compañía de servicios públicos debe ofrecer un plan de cuotas para pagar el depósito.

Existen exenciones de los requisitos para el depósito en efectivo para clientes de 60 años o más si presentan pruebas:

- Edad
- Consumidor de servicios públicos principales: el contrato de arrendamiento de la vivienda o el título que está a nombre del cliente
- Inexistencia de facturas pendientes de servicios públicos
- Se debe reembolsar cualquier depósito con previa solicitud si el cliente tiene 60 años y no tiene facturas pendientes.

Planes de pago

Planes de pagos mensuales iguales

Los planes de pago de facturación presupuestaria son programas de servicios públicos aprobados por la Comisión de Servicios Públicos. El plan BGE se denomina facturación presupuestada. Un cliente puede inscribirse en este plan sujeto a las restricciones de la compañía de servicios públicos. La compañía de servicios públicos puede limitar la participación de clientes “solventes”.

Los planes brindan pagos mensuales iguales a lo largo del tiempo. Sin embargo, estos planes no quieren decir que el cliente paga el mismo monto durante los 12 meses

- Uso anual promedio/12 = pago mensual
- A lo largo del tiempo, se puede acumular un *débito* o un *crédito*

Estos pagos mensuales se modifican al menos dos veces al año. La compañía de servicios públicos puede modificar el pago mensual para aumentarlo o disminuirlo de manera más frecuente si el débito o el crédito aumentan demasiado. La compañía de servicios públicos puede aumentar el monto del pago para reflejar aumentos estimados provocados por los aumentos de tasa. Un “plan de pago” o una “factura presupuestada” no es necesariamente un monto “asequible”.

En el caso de los clientes con contratos de proveedores de energía minoristas, la compañía de servicios públicos solo brinda estos planes para la distribución de cargos en la factura

(Potomac Edison y Washington Gas pueden ser excepciones). Un proveedor minorista puede ofrecer otros planes para sus propios cargos de proveedor.

Planes de pagos alternos

Un plan de pago alternativo quiere decir un plan de pago diseñado para evitar la interrupción de servicios y para pagar todos los cargos pendientes a la compañía de servicios públicos.

- Si es un **cliente de ingresos bajos**, y no puede pagar una factura pendiente en su totalidad, se aplica la siguiente regla:
 - La compañía de servicios públicos **debe**, de buena fe, intentar negociar un plan de pago alternativo razonable.

- Si no es un cliente de ingresos bajos, y no puede pagar una factura pendiente en su totalidad, se aplica la siguiente regla:

La compañía de servicios públicos **puede**, de buena fe, intentar negociar un plan de pago alternativo razonable.

Al negociar un plan de pago alternativo para cualquier cliente, la compañía de servicios públicos debe considerar las circunstancias y la situación económica del cliente, que incluyen:

- Cantidad de la factura pendiente
- Habilidad para pagar del cliente
- Historial de pago del cliente
- Cualquier beneficio de asistencia energética esperado (EUSP y MEAP) para el cual el cliente pueda ser elegible
- Cantidad de tiempo en la que la factura ha estado pendiente
- Las circunstancias que se generaron debido a la factura vencida
- Dificultades que pueden generarse debido a la falta de servicios públicos
- Cualquier otro factor relevante relacionado con las circunstancias del cliente

Una compañía de servicios públicos puede negarse a ofrecer o negociar un plan de pago alternativo si existen las siguientes circunstancias:

- No cumplió con los términos de cualquier plan de pago alternativo durante los últimos 18 meses
- Cometió fraude

- Cometió un robo de servicio público
- Rechazó el acceso de la compañía de servicios públicos al equipo ubicado en la propiedad del cliente

Si está atrasado con sus facturas de servicio público:

- Debe comunicarse con la compañía de servicios públicos de inmediato para solicitar un plan de pagos
- **No** debe esperar a que le llegue un aviso de interrupción

Si la compañía de servicios públicos no llega a un acuerdo para brindarle un plan de pagos razonable y usted disputa la decisión, puede presentar un reclamo ante la Comisión de Servicios Públicos

Las disputas del cliente pueden incluir lo siguiente:

- La compañía de servicios públicos se negó a establecer un plan de pagos con usted
- No está de acuerdo con el hecho de que no realizó pagos bajo un plan de pagos anterior durante los últimos 18 meses
- No está de acuerdo con el hecho de que cometió “fraude” o que las circunstancias citadas por la compañía de servicios públicos deben considerarse “fraude”
- No está de acuerdo con el hecho de que cometió un robo de servicio público
- No está de acuerdo con el hecho de que le denegó el acceso a la compañía de servicios públicos al equipo ubicado en su propiedad

Facturación alta de servicios públicos

Posibles motivos de una factura alta de servicios públicos:

- La factura puede reflejar una suma global de “transferencia” de cargos.
Asegúrese de que sean sus facturas:
 - Facturas pendientes de residencias anteriores
 - Múltiples residencias
 - Facturas del propietario/arrendatario anterior
 - Facturas del coocupante anterior o actual
- El hogar puede tener un horno o electrodoméstico defectuosos.
- La estructura o los electrodomésticos del hogar pueden ser muy ineficientes. Los programas de eficiencia están disponibles en las principales compañías de gas y electricidad y en el Departamento de Desarrollo de Comunidades y Viviendas.
- La factura puede incluir cargos de más de 7 años de antigüedad. Su servicio

no se puede interrumpir debido a estas facturas anteriores, a menos que correspondan excepciones, pero debe objetar estas facturas anteriores.

- La factura puede incluir cargos por servicios no relacionados, como contratos de servicio o electrodomésticos. Su factura no puede cancelarse por estos cargos.
- La factura puede basarse en lecturas *estimadas* del medidor, no en el uso real. En caso de medidores de no Infraestructura de Medición Avanzada (AMI) (medidores inteligentes), solicite o llame por teléfono para obtener una lectura del medidor para que se modifique su factura.
- La factura puede basarse en una lectura errónea del medidor o el medidor puede no estar funcionando bien (esto no es común). Solicítele a su compañía de servicios públicos una prueba de medidor si considera que algo anda mal con su medidor. Si no está satisfecho con la prueba del medidor realizada por la compañía de servicios públicos, puede solicitar una prueba arbitraria a la Comisión de Servicios Públicos (se le cobraría una pequeña tarifa).

¿Qué es USPP?

El USPP es el Programa de Protección de Servicios Públicos. El USPP es un programa de la compañía de servicios públicos requerido por la Comisión de Servicios Públicos.

El USPP ofrece los siguientes beneficios:

- Pagos mensuales iguales (facturación presupuestada)
- Sin tarifa de reconexión ni depósito de seguridad para los solicitantes fuera del servicio
- Requisitos de acuerdos de pagos más específicos:
 - Los solicitantes primerizos de USPP deben volver a conectarse si las deudas se reducen a \$400.
 - Los participantes actuales que están fuera del servicio deben pagar un monto que reduzca las deudas a \$400 o la totalidad de los pagos mensuales pendientes, lo que sea mayor.
 - Los consumidores primerizos de USPP que participan del programa pueden solicitar los beneficios del MEAP en función de las deudas pasadas. Las compañías de servicios públicos, por lo general, solicitan y reciben exenciones para que puedan solicitar beneficios del MEAP en función de las deudas pasadas para los clientes continuos de USPP.

Plan de extensión de pago de facturas

El plan de extensión de pago de facturas le permite obtener una fecha de pago de factura

que funciona con la fecha de recepción de cheque. Todos los consumidores de servicios públicos que tengan Seguro Social u otros programas de asistencia proporcionados por el gobierno deben considerar participar en el plan de extensión de pago de facturas para evitar cargos por pagos vencidos.

Interrupción de servicios públicos

Motivos por los que una compañía de servicios públicos puede interrumpir un servicio

Una compañía de servicios públicos **puede** interrumpir los servicios únicamente por los motivos aprobados por la Comisión de Servicios Públicos:

- Falta de pago de facturas o depósito de seguridad
- Falta de cumplimiento con las reglas de la compañía
- Rechazo al brindar acceso razonable a los equipos de la compañía de servicios públicos
- Solicitud fraudulenta o engañosa
- Falta de divulgación de hechos materiales
- Facturas del coocupante
- Peligros para la seguridad
- Manipulación de equipos de la compañía de servicios públicos
- Robo de energía

AVISO: Las investigaciones por robos de energía (TOE, por las siglas en inglés) han aumentado tras la instalación de medidores AMI (inteligentes) Estas investigaciones pueden interferir con la capacidad del cliente para utilizar fondos atrasados de electricidad o gas del OHEP para facturas pasadas vencidas.

Motivos por los que una compañía de servicios públicos no puede interrumpir un servicio

Una compañía de servicios públicos **no puede** interrumpir un servicio debido a:

- Una factura disputada por la Comisión de Servicios Públicos. Para obtener esta protección, un cliente debe presentar un reclamo ante la Comisión para disputar el motivo por la interrupción antes de que la compañía de servicios públicos desconecte el servicio. El cliente está obligado a pagar la parte no disputada de una factura. Si el cliente está fuera del servicio, una compañía de servicios públicos no está obligada a restablecer el servicio luego de que el cliente presente un reclamo.
- Una factura pendiente de un propietario u ocupante anterior (a menos que el cliente sea un coocupante)
- Contratos de mercadería o servicios
- Servicios utilizados en unidades no residenciales (por ejemplo, un comercio)
- Una factura de servicios públicos vencida en la que cliente fue garante para otro

cliente

- Una factura que está pendiente por menos de 3 meses (si el depósito de seguridad excede esa factura)
- Una factura pendiente que sea de \$100 o menos y que esté en mora por menos de 3 meses.

- Un cargo para corregir el error del medidor que la compañía de servicios públicos no descubrió por un período mayor de 4 meses
- Una factura pendiente de más de 7 años, **a menos que:**
 - El cliente haya firmado un acuerdo de pago o
 - La factura pendiente es en función del servicio que se obtuvo de una manera engañosa o fraudulenta, o como resultado de algunas situaciones de co-ocupación

Procedimientos de interrupción de servicios

Una compañía de servicios públicos debe realizar esfuerzos razonables para recolectar las facturas vencidas antes de enviar un aviso de interrupción y de interrumpir el servicio.

Una compañía de servicios públicos debe brindar un aviso por escrito que describa los motivos de la interrupción:

- Aviso con 14 días:
 - Falta de pago de facturas o depósito de seguridad
 - Falta de cumplimiento con las reglas de la compañía
 - Rechazo al brindar acceso razonable a los equipos de la compañía de servicios públicos
- Aviso de 7 días:
 - Solicitud fraudulenta o engañosa
 - Falta de divulgación de hechos materiales
 - Facturas del coocupante
- Sin aviso: Peligros para la seguridad, manipulación, uso no autorizado

Este aviso debe incluir cierta información:

- Nombre y número de cuenta del cliente
- Dirección donde el servicio se interrumpirá
- Declaración de los motivos de la interrupción
- Fecha de interrupción
- Tarifas por reconexión, si corresponden (los participantes de USPP no están obligados a pagar esta tarifa)
- Declaración del monto total adeudado
- Una declaración de los derechos y recursos del cliente
- Una declaración de las responsabilidades del cliente

El aviso de 7 días debe incluir información específica

- Manera en la que se aseguró el servicio
- Período aproximado de utilización del servicio
- Monto de la factura
- Resumen de los hechos sobre los que la compañía de servicios públicos basó su decisión de interrumpir los servicios

Se requiere un aviso de 14 días para los ocupantes de un edificio con un medidor maestro.

Se debe notificar a las personas mediante folletos o un correo prioritario, y debe haber publicaciones con el aviso de interrupción en las áreas visibles del edificio.

Restricciones en la interrupción de servicios

Una compañía de servicios públicos no puede interrumpir el servicio si hay motivo para creer que la interrupción podría poner en riesgo la salud o la vida de un ocupante de la residencia del cliente.

- Médico: la interrupción debe “empeorar” una enfermedad grave o prevenir el uso de equipo de soporte vital.
- Adultos mayores: 65 años o más
- Una persona con una discapacidad (1) La persona tiene un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades cotidianas, y (2) (a) recibe pagos por discapacidad o (b) tiene un certificado de discapacidad física o mental.
 - Debe brindarle a la compañía de servicios públicos un formulario de Certificación Médica de la Comisión de Servicio Público completado por un médico con licencia, un asistente médico o una enfermera practicante certificada antes de la interrupción del servicio.
 - Debe establecer un acuerdo de pago con la compañía de servicios públicos.

Condiciones meteorológicas extremas

La interrupción del servicio está prohibida en cualquier día con un pronóstico de 32 grados o menos, o 95 grados o más, a las 6 a.m. durante el próximo período de 72 horas. La restricción climática es a corto plazo. En el caso del servicio de gas, este límite aplica para los climas cálidos solo si el gas se utiliza para enfriar y se ha notificado a la compañía de gas sobre este uso. Las Protecciones de Invierno entran en vigor desde el 1 de noviembre al 31 de marzo.

No existen moratorias de invierno sobre las interrupciones.

Si la compañía de servicios públicos quiere interrumpir los servicios de un cliente durante condiciones meteorológicas extremas, la compañía de servicios públicos debe presentar una declaración jurada ante la Comisión de Servicios Públicos. La presentación debe:

- Ser al menos 24 horas antes de la interrupción
- Certificar que la interrupción no representará una amenaza para la vida o la salud de los ocupantes
- Exponer si un cliente afirma que un ocupante es un adulto mayor, tiene una discapacidad, está gravemente enfermo o depende de un equipo de soporte vital

La compañía de servicios públicos debe intentar realizar contactos personales en dos días diferentes y brindar información sobre los programas de energía ya sea por teléfono o mediante una visita al titular de la cuenta.

La compañía de servicios públicos no puede interrumpir un servicio debido a:

- Una factura de gas O electricidad de \$200 o menos
- Una factura combinada de gas Y electricidad de \$300 o menos

Proceso de reclamo de PSC

La Comisión de Servicios Públicos (PSC, por las siglas en inglés) regula las compañías de servicios públicos y los servicios que brindan, y es la agencia que proporciona licencias a los proveedores minoristas de energía. Un cliente de un servicio público puede utilizar el proceso de reclamo de la PSC en caso de disputas no resueltas con la compañía de servicios públicos y los proveedores minoristas de energía:

- Inscripción no autorizada, mercadotecnia engañosa y disputas contractuales con proveedores minoristas de energía
- Disputas de facturación.
- Interrupciones y rechazos de servicio
- Calidad del servicio

El cliente debe seguir los siguientes pasos:

- Comunicarse con la compañía de servicios públicos (o proveedor) para intentar resolver la disputa. Primero, intentar trabajar junto con el representante y el supervisor de Atención al Cliente.
- Si el problema no se resuelve, el cliente puede presentar un reclamo ante la División de Asistencia al Consumidor (CAD, por las siglas en inglés) de la Comisión de Servicios Públicos.

— OPC —
OFFICE OF PEOPLE'S COUNSEL
State of Maryland

Opciones de reclamo

- Presente una queja en línea en <https://mdpsc.force.com/complaints/>.
- Descargue un formulario de queja de la PSC en www.psc.state.md.us y envíelo por correo junto con los comprobantes.
Maryland Public Service Commission, CAD
6 St. Paul Street
15th floor
Baltimore, MD 21202
- Si no tiene una computadora ni acceso a una, llame a la CAD al 410-767-0280 o 1-800-492-0474 y solicite que le envíen por correo un formulario de reclamo. Infórmele a un representante de la CAD si tiene un aviso de interrupción o si está fuera del servicio, y solicite que tomen un reclamo por teléfono. Se le enviará un formulario por correo para que complete y envíe de vuelta.

El cliente tiene derecho a una decisión por escrito o a un reclamo. El cliente tiene derecho a apelar la decisión de la CAD.