

Cómo reclamar al CPUC para que dé resultados

Consejos eficaces para consumidores inteligentes

Razones por las que presentar un reclamo al CPUC (California Public Utilities Commission)

- La han cortado la electricidad o el gas, o le amenazan con ello.
- En su factura del teléfono móvil, una tercera empresa le está cobrando por algo que nunca pidió.
- Le están cobrando la factura de electricidad o gas de otra persona.
- Recibió una factura de su empresa de servicios públicos en la que le cobran más de tres meses de pagos atrasados.
- Le denegaron su solicitud de inscripción en LifeLine, CARE, u otro programa para familias de bajos ingresos.
- Your application for LifeLine, CARE, or other low-income discount was denied.

Si la empresa de servicios públicos o telecomunicaciones no le resuelve el problema, llegó la hora de presentar un reclamo a la CPUC. La CPUC regula estrictamente a empresas proveedoras de servicios públicos como PG&E, SCE, SoCal Gas y SDG&E, y de manera algo menos estricta a empresas proveedoras de servicios de telefonía fija, móvil y de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP, por sus iniciales en inglés).

Otros reclamos sobre telecomunicaciones

Los reclamos sobre servicio telefónico entre estados, servicio de Internet y VoIP, tele marketing, servicio de cable y satélite, cortes de luz de torres o interferencia en la señal, telefonía inalámbrica y consumación de llamadas rurales deben enviarse a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC). Presente su reclamo en: <http://www.fcc.gov/complaints>. O llame al número de teléfono gratuito: 1-888-225-5322 (1-888-CALL FCC)

Llame primero a la empresa que le provee el servicio

Antes de presentar un reclamo con la CPUC, asegúrese de que:

- Tome notas breves.
- Piense en lo que quiere que haga la empresa respecto al reclamo.
- Llame a la empresa.
- Si necesita que alguien le traduzca al español, ¡dígalo!
- Tenga una copia de la factura a mano.
- Diga que quiere hablar con alguien encargado de atención al cliente.
- Si le pide a alguien que llame por usted, asegúrese de estar a la par.
- Si la persona encargada de atención al cliente no le puede ayudar, diga que quiere hablar con un supervisor.
- ¡Tome nota de todo!



Comunicarse con la CPUC

Una vez que ya haya llamado a la empresa y no haya podido resolver su problema, tiene varias maneras de ponerse en contacto con la CPUC.

TELÉFONO

800 649-7570 (español e inglés)

Si le han cortado el servicio o corre peligro de que se lo corten, o si tiene alguna otra urgencia, el teléfono es la mejor manera de comunicarse con la CPUC.

INTERNET

<https://appsssl.cpuc.ca.gov/cpucapplication/>

La manera más práctica de presentar un reclamo es por el Internet siempre que tenga acceso a una computadora y a servicio de Internet.

CORREO

**California Public Utilities Commission
Consumer Affairs Branch
505 Van Ness Ave.
San Francisco, CA 94102-3298**

Si no tiene acceso a una computadora ni servicio de Internet, envíe su reclamo a la CPUC.

Elementos de un reclamo a la CPUC

Para que un reclamo llegue a buen fin debe incluir la siguiente información:

- Su nombre y el de la persona a quien envían las facturas.
- Su dirección postal y su número de teléfono.
- El nombre de la empresa a la que le está reclamando.
- Su número de cuenta de servicios públicos.
- El nombre de la persona encargada de atención al cliente con quien platicó, si lo tiene.
- Una descripción breve del reclamo.
- Envíe copias de los siguientes importantes documentos:
 - Copias de las facturas con las que está en desacuerdo.
 - Correspondencia que haya recibido de la empresa.

Si sigue estos pasos, su reclamo tendrá más posibilidades de llegar a buen fin. Si no provee toda la información, se demorará en resolverse.



Sea un consumidor informado

Visite TURN www.turn.org y amontes@turn.org