

PERMITA QUE LA
COMISIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE
FLORIDA LE AYUDE

Usted tiene el derecho de recibir un servicio público seguro, confiable y a tarifas razonables. Las tarifas y servicios de las compañías privadas de servicio público en Florida son reguladas por la Comisión de Servicios Públicos de Florida (PSC, por sus siglas en inglés).

Si usted tiene alguna pregunta, puede llamar a la PSC por el teléfono **1-800-342-3552**, enviar sus preguntas por fax al 1-800-511-0809, o comunicarse con la PSC a través del correo electrónico: *contact@psc.state.fl.us*.

Visite nuestra página en la Internet en: www.florida.psc.com, o escriba a la Comisión de Servicios Públicos de Florida
Oficina de Asistencia al Consumidor,
Divulgación y Prensa
2540 Shumard Oak Boulevard
Tallahassee, Florida
32399-0850

Nuestro formulario de reclamos
está on-line 24 horas al día
www.floridapsc.com

COMISIÓN
DE SERVICIOS
PÚBLICOS
DE FLORIDA



SI USTED TIENE
ALGÚN PROBLEMA
CON EL SERVICIO
O TARIFAS DE UNA
COMPAÑÍA DE
SERVICIO PÚBLICO

COMISIÓN
DE SERVICIOS
PÚBLICOS
DE FLORIDA

APRIL 2016



¿CUÁLES SON LAS COMPAÑÍAS REGULADAS POR LA COMISIÓN?

La PSC regula las tarifas y servicios de las compañías privadas de electricidad y gas natural. Las compañías privadas de agua y aguas residuales también son reguladas en los condados donde el Directorio de Comisionados del Condado ha transferido oficialmente la jurisdicción a la Comisión de Servicios Públicos. La PSC también reconcilia disputas entre compañías telefónicas, arbitrajes y acuerdos de interconexión para facilitar un mercado de telecomunicaciones competitivo.

La Comisión no tiene autoridad para regular las tarifas establecidas por las compañías municipales de electricidad o cooperativas de electricidad. Sin embargo, sí tiene una jurisdicción limitada para revisar la relación entre las tarifas que una compañía municipal o cooperativa de electricidad carga a sus diferentes grupos de usuarios para determinar si la estructura tarifaria de la compañía es o no discriminatoria.

Cuando hay disputas entre las compañías con respecto a cuál de ellas va a servir un área en particular, la Comisión tiene la autoridad de considerar el efecto de cada compañía en los usuarios y determinar cuál de ellas debería servir esa área. La Comisión también establece las normas de servicio que las compañías reguladas deben cumplir.

ACCIÓN DE LA COMPAÑÍA

Si tiene un problema con las tarifas o servicios brindados por su compañía de servicio, comuníquese con la compañía y expóngales su problema. Asegúrese de dar toda la información necesaria para respaldar su reclamo. La compañía de servicio deberá investigar y dar una explicación de la acción que tomará.

Si usted no recibe una respuesta de la compañía en un tiempo razonable, o si no está satisfecho con la acción tomada por la compañía, puede comunicarse con la Oficina de Asistencia al Consumidor, Divulgación y Prensa de la Comisión de Servicios Públicos de Florida (PSC).

LA OFICINA DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR, DIVULGACIÓN Y PRENSA DE LA PSC PUEDE AYUDAR

Los analistas de reclamos de los consumidores atienden más de 70.000 llamadas al año y les han ahorrado varios millones de dólares a los consumidores de Florida involucrados en problemas relacionados con los servicios públicos.

Aquí hay algunos ejemplos de problemas en los cuales los analistas de la PSC le pueden ayudar:

- ◆ terminación incorrecta de su servicio
- ◆ cargos en su factura de servicio que usted cree que son incorrectos o no autorizados
- ◆ problemas con la lectura de su medidor
- ◆ depósitos del cliente por servicios de la compañía
- ◆ pobre calidad del servicio
- ◆ reclamos por facturas de alto monto
- ◆ problemas de retraso en la conexión del servicio
- ◆ problemas de facturación de consumo previo no facturado

CÓMO PRESENTAR SU RECLAMO ANTE LA COMISIÓN

Usted puede someter su reclamo visitando la página de la PSC en la Internet en www.floridapsc.com y completando un formulario de reclamos on-line. También puede radicar el reclamo por teléfono a través del 1-800-342-3552, o enviar sus inquietudes por fax 1-800-511-0809. Además, puede enviar

por correo su reclamo por escrito a la Comisión de Servicios Públicos de Florida, Oficina de Asistencia al Consumidor, Divulgación y Prensa, 2540 Shumard Oak Boulevard, Tallahassee, FL 32299-0850. Usted no necesita un abogado para radicar su reclamo. Las personas que tengan preguntas legales específicas pueden referirse a los Capítulos 350, 364, 366 y 367 de los Estatutos de Florida.

Usted puede ahorrar tiempo y ahorrárselo al personal de la PSC dando la información completa acerca de su reclamo. Antes de que su reclamo pueda ser investigado, el personal de la PSC necesita la siguiente información:

- ◆ Su nombre, dirección de habitación/o número de buzón, ciudad, condado y código postal
- ◆ Nombre de la compañía de servicio y su número de cuenta
- ◆ Nombres del personal de la compañía con los cuales usted ha hablado
- ◆ Información completa de su reclamo
- ◆ Acción que la compañía tomó con respecto a su reclamo
- ◆ Una breve explicación de la solución que desea

ACCIÓN DE LA PSC SOBRE SU RECLAMO

El personal de la PSC revisará su reclamo y discutirá el problema con usted. Aun cuando la PSC no puede resolver cada reclamo a la satisfacción del consumidor, sí actúa prontamente en el procesamiento de los mismos y hace todo lo posible para que sean manejados de manera justa.

La mayoría de los reclamos son resueltos de manera informal a través de discusiones que involucran al consumidor, la compañía y el personal de la PSC. Sin embargo, si estos esfuerzos no terminan satisfactoriamente, el personal puede brindarle información sobre cómo obtener una revisión adicional de su reclamo.