

PRESENTANDO UNA QUEJA FORMAL

¿Quién puede presentar una queja formal en la PUC?

Si usted es un cliente de un proveedor de servicio eléctrico, telecomunicaciones, agua o servicio de alcantarillado que archivó una queja informal con la Comisión de Servicios Públicos (la PUC) y usted no está satisfecho con la resolución, usted puede presentar una queja formal.

Si su queja es contra su empresa de servicio eléctrico, o la compañía de alambrado local, y usted reside dentro de los límites de la ciudad, puede requerirse que usted presente primero su queja a la ciudad en la cual usted vive. La empresa de servicio eléctrico o compañía de alambrado local es la compañía que entrega la electricidad a casa de un cliente o negocio a lo largo de los postes y alambres.

Si usted vive en una ciudad que no ha dejado su autoridad para resolver quejas, debe presentar primero su queja a la ciudad. Usted puede presentar una demanda formal con la PUC después de que la ciudad ha emitido una decisión en su queja o una declaración de que no considerará la queja. Si la ciudad no actúa en su queja dentro de 30 días, usted puede solicitar que el personal de la PUC envíe una pregunta a la ciudad sobre su caso. Si la ciudad no responde dentro de 30 días a la pregunta del personal de la PUC, entonces usted puede presentar una queja formal con la PUC.

Si su ciudad ha dejado su autoridad para resolver quejas dentro de los límites de la ciudad, usted puede presentar una demanda formal directamente con la PUC. Usted puede ver las ciudades que han dejado sus autoridades para resolver quejas en sus límites de ciudad en

www.puc.texas.gov/consumer/complaint/CEEDINGCITIES.pdf

¿Es siempre necesario completar el proceso de queja informal antes de presentar una demanda formal?

En casi todos los casos, sí. La PUC es capaz de ayudar a la mayor parte de clientes resolviendo problemas usando el proceso informal.

¿Qué información tengo que incluir con mi queja formal?

Para presentar una demanda formal con la PUC, usted debe archivar un documento que incluye la información siguiente:

- Su nombre (el titular de la cuenta), número de cuenta del cliente, dirección de facturación y de servicio, número de teléfono, y número de fax (si está disponible). Note: la misma información debe ser proporcionada por cualquier persona que le representa.
- El nombre del proveedor de servicio eléctrico o de telecomunicaciones u otra persona contra quien usted tiene la queja.
- Una descripción de los hechos que conducen a la queja. Usted puede anexar documentos que apoyen su queja.
- Una declaración del alivio que usted busca, especificando la cantidad disputada si hay alguna.
- Si su queja es con una empresa de servicio eléctrico, o compañía de alambrado local, agua, o servicio de alcantarillado declare si la queja se relaciona a servicio que usted recibió dentro de los límites de una ciudad.
- Si usted busca el alivio contra una empresa de servicio eléctrico, compañía de alambrado local, agua, o servicio de alcantarillado dentro de los límites de una ciudad, describa cualquier proceso de queja conducido por la ciudad y declare lo que la ciudad decidió.
- Declare si usted ha intentado una resolución informal a través de la PUC. Incluya la fecha en cual la resolución informal concluyó, o indican si el tiempo para intentar una resolución informal ha pasado. Usted debe presentar una queja original más 10 copias a la Oficina de Archivos Centrales de la PUC. Cada vez que usted archiva un documento debe archivar el documento original más el número

necesario de copias como está previsto en las reglas de procedimiento de la PUC discutidas en la sección de “INFORMACIÓN DE PROCEDIMIENTO IMPORTANTE” al final de este folleto.

¿Tengo que emplear a un abogado?

No se requiere que usted tenga un abogado para participar en un procedimiento de la PUC. Si usted presenta una demanda formal, estará obligado a responder oportunamente a las peticiones de información de otras Partes, enviar copias de cualquier documento que usted archiva a cada Parte, y asistir a cualquier conferencia de pre-audiencia o audiencias. Si usted archiva un testimonio, usted debe aparecer en la audiencia para ser repreguntado. Usted puede querer emplear a un abogado para aconsejarle y ayudarle a presentar su caso ante la PUC.

¿Me ayudará el personal de la PUC?

Un abogado del personal de la PUC será adjudicado a su queja. El trabajo del abogado es representar el interés público. Él o ella pueden contestar preguntas sobre reglas de la PUC y procedimientos. El abogado de personal no puede aconsejarle o representarle individualmente y al final puede adoptar una posición adversa a la suya.

No contacte a el Juez de Derecho Administrativo o los Comisionados y su personal por correo, teléfono, o correo electrónico. La ley no permite que ellos hablen de casos pendientes con ninguna Parte. Las recomendaciones y las decisiones de estas Partes deben estar basadas en pruebas y argumentos que son formalmente presentados en el caso.

EL PROCESO DE QUEJA FORMAL

¿Qué puedo esperar va a pasar después de que mi queja formal es presentada?

Su queja formal será asignada un número de registro, o número de control, y un Juez de Derecho Administrativo (ALJ) será adjudicado al caso. El ALJ emitirá un documento llamado una orden requiriendo a la parte que es el sujeto de su queja a responder por una cierta fecha y proporcionar una fecha límite para que el personal de la PUC haga una recomendación en como el caso debe ser manejado. El ALJ tendrá que determinar si el alivio que usted solicitó es algo que la PUC puede pedir. La PUC puede pedir una variedad de acciones correctivas incluso ajustes a la cuenta de un cliente, pero no tiene la autoridad para conceder daños monetarios.

Después, la PUC determinará si el caso puede ser decidido basado en la ley o si se requerirá una audiencia de manera que la PUC pueda decidir cualquier hecho en disputa por las Partes.

Si hay disputas de hechos, la PUC mandará el caso a la Oficina Estatal de Audiencias Administrativas (SOAH) para una audiencia, SOAH es una agencia neutral e independiente donde las agencias de Texas, como la PUC, y ciudadanos privados o entidades pueden resolver disputas legales.

¿Qué pasa si se requiere una audiencia?

La audiencia se parece mucho a un juicio donde el testimonio y pruebas pueden ser admitidos para la consideración del Juez de Derecho Administrativo (ALJ) en tomar una decisión en el caso. En una audiencia, el testimonio es proporcionado en forma escrita y archivado antes de la audiencia. Después de considerar la evidencia admitida durante la audiencia, el ALJ hará una recomendación a la PUC sobre si el reclamante ha proporcionado prueba suficiente para mostrar que la empresa de servicio u otra

entidad estuvieron en conformidad con o en infracción de cualquier ley de la PUC, orden, regla, o regulación.

Usualmente, los participantes, también llamados las Partes en un caso de queja son el reclamante, el proveedor de servicio, y el personal de PUC.

Los pasos básicos del proceso de audiencia son así::

- Un Juez de Derecho Administrativo (ALJ) establecerá un calendario para el caso, que incluirá una fecha de audiencia. Una conferencia de pre-audiencia en Austin puede ser sostenida para este fin o para dirigir otros asuntos preliminares.
- Las Partes tendrán la oportunidad de "realizar descubrimiento", u obtener información sobre el caso de uno al otro.
- Las Partes archivarán testimonio escrito o una declaración de posición antes de la fecha de la audiencia.
- La audiencia es sostenida en Austin, y los testigos deben estar presentes y capaces de ser cuestionados por otras Partes en el caso.
- Después de la audiencia, las Partes pueden archivar argumentos o expedientes, acerca de la evidencia presentada en la audiencia y por qué la resolución del ALJ debe estar en favor de tal Parte.
- El Juez de Derecho Administrativo prepara una recomendación, o la Propuesta para la Decisión, (PFD), que los Comisionados de la PUC considerarán. Las partes que disienten con la recomendación del ALJ pueden oponerse a la recomendación archivando documentos llamados "excepciones".
- Los Comisionados discutirán el caso en una junta pública y tomarán una decisión para adoptar el PFD, modificar y adoptar el

PFD, o pueden hacer una decisión enteramente diferente. Usted no está requerido a asistir a la junta pública pero se le anima a que lo haga porque los Miembros de la Comisión pueden hacer preguntas acerca del caso.

- Una vez que la decisión ha sido hecha los Comisionados publicarán una "orden final". Las Partes que no estén satisfechos con la decisión de la PUC pueden archivar mociones para formar una audiencia nueva, pidiendo a los Comisionados que reconsideren la decisión.
- Las Partes tienen el derecho de apelar la decisión al tribunal de distrito en el Condado de Travis después de que hayan presentado una petición para formar una audiencia nueva.

¿Qué sucede si yo no necesito una audiencia?

Si no hay desacuerdo acerca de los hechos del caso, el Juez de Derecho Administrativo de la PUC puede pedir que las Partes archiven documentos o expedientes que discuten si la PUC debe otorgar el alivio que usted solicita. Los Comisionados entonces considerarán una orden propuesta en una reunión pública.

INFORMACION DE PROCEDIMIENTO IMPORTANTE

¿A menos que sea instruido de otro modo por un ALJ, envíe 10 copias de sus documentos a:

La Comisión de Servicio Públicos de Texas
Archivos Centrales
A la atención de: Archivero
1701 N. Congress Avenue
P.O. Box 13326
Austin, TX 78711-3326

Después de archivar sus documentos, ellos serán asignado un número de registro. Incluya

este número de registro en todas futuras sumisiones.

¿Estoy obligado a seguir reglas especiales?

Se espera de usted que se conforme a las reglas de procedimiento de la PUC. El fallo en conformarse con dichas reglas puede servir como motivo para que su caso sea despedido.

¿Dónde puedo conseguir yo una copia de esas reglas?

Un conjunto completo de reglas está disponible en el sitio de web de la PUC en www.puc.state.tx.us. Del mapa de sitio, vaya a "Reglas y Leyes," Reglas entonces Procesales," o "Sub. Reglas -Eléctrico". Puede revisar o puede descargar las reglas por sección como un conjunto completo. Además, puede comprar copias de las reglas de PUC de Archivos Centrales, o puede venir a la oficina de la PUC.

¿Debo incluir un número de queja cuando archivo documentos con la PUC?

Siempre incluya el número de registro en todos los expedientes con la PUC. Es muy importante proporcionar el número para que sus documentos puedan ser archivados correctamente. Cada vez que usted archiva documentos adicionales, debe someterse el número correcto de copias a Archivos Centrales. Refiérase por favor a la Regla de Procedimiento 22.71 para requisitos de documento y clasificación.

La información en este folleto no intenta proporcionar una guía completa y exhaustiva para seguir quejas formales en la PUC y los derechos y los deberes de reclamantes ante la PUC. Este folleto no es un sustituto de asesoramiento jurídico ni las reglas de la PUC. Diciembre 2011

COMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL



Comisión de Servicios Públicos
1701 N. Congress Ave.
P.O. Box 13326
Austin, TX 78711-3326
1-888-782-8477
www.puc.texas.gov

CALL TOLL FREE 1-888-782-8477 (TTY 512-936-7136)

LOG ON TO WWW.PUC.TEXAS.GOV