

HECHOS UTILIDADES

Medidores de electricidad

El medidor de electricidad de los servicios públicos es la clave para cerciorarse de que estén correctas las facturas de los clientes. Los hogares y negocios que reciben electricidad deberán tener un medidor de electricidad para medir cuánta electricidad se usa. Generalmente se toma la lectura de los medidores de electricidad una vez al mes.



¿Quién es responsable de los medidores?

El cliente de la electricidad y la compañía de servicios de electricidad comparten la responsabilidad. La compañía de servicios de electricidad instala y hace mantenimiento a los medidores en las ubicaciones de los clientes para comprobar la medición y facturación adecuadas del servicio eléctrico. Es responsabilidad de la compañía de servicios de electricidad mantener la precisión de los medidores de electricidad. Las compañías de servicios de electricidad deben reemplazar cualquier medidor que no mida la electricidad usada dentro de los estándares de exactitud aplicables. Es responsabilidad del cliente proporcionar una ubicación adecuada, el equipo necesario, como una caja y cableado para el medidor eléctrico y acceso al medidor.

Los medidores deben estar accesibles.

Es responsabilidad del cliente proporcionar acceso al medidor a la compañía de servicios de electricidad a fin de garantizar las lecturas y la facturación exactas. Esto puede incluir contener a las mascotas en los días de toma de lectura del medidor, comprobar que las rejas no estén cerradas con llave, que los automóviles y los botes de basura no bloqueen el medidor, proporcionar instrucciones especiales a las personas que toman la lectura o todo lo que sea necesario para proporcionar acceso al medidor. La compañía de servicios públicos deberá dejar un aviso en la puerta del cliente que informe al cliente que debe efectuar cambios o adaptaciones para permitir acceso al medidor. La compañía de servicios públicos deberá informar al Proveedor Minorista de Electricidad (REP) cuando un medidor esté inaccesible, a modo de que el REP también pueda comunicarse con el cliente y lo aliente a resolver la falta de acceso al medidor.

¿Qué sucede si no cumpla?

Si un medidor sigue sin acceso durante tres meses, el cliente tiene tres opciones: que se le desconecte su servicio de electricidad, que la compañía de energía instale un medidor con toma de lectura remota a cargo del cliente o que la compañía de servicios públicos reubique el medidor existente a una ubicación más accesible, con cargo para el cliente. Si el cliente no elige una de estas opciones, su REP puede elegirlo a nombre del cliente, cuyo servicio será desconectado o bien se le cobrarán los gastos.

La compañía de servicios públicos también puede estimar el uso de electricidad del cliente (con base en el uso previo) durante un plazo máximo de tres meses en que no se pueda tener acceso al medidor. Un cliente puede solicitar que se reubique su medidor, pero el cliente es responsable de contratar un electricista y de sufragar todos los costos en que se incurra durante la reubicación del medidor.

¿Está correcta la lectura de mi medidor?

Si un cliente piensa que la lectura del medidor no está correcta, el cliente puede solicitar una nueva toma de lectura o una prueba del medidor. Si el cliente solicita que se tome de nuevo la lectura, la compañía de servicios públicos efectuará esta nueva lectura fuera del programa normal de toma de lecturas, pero podrá cobrar una cuota al cliente si la nueva toma de lectura indica que la lectura inicial estaba correcta. Si el cliente solicita una prueba del medidor, la compañía de servicios públicos efectuará la prueba de precisión del medidor. Si durante los últimos cuatro años ya se había efectuado una prueba al medidor, la compañía de servicios públicos puede cobrar al cliente una cuota por prueba del medidor si dicha prueba indica que el medidor funciona dentro de los estándares de exactitud aplicables. Si la compañía de servicios públicos lo considera necesario, podrá probar el medidor en su laboratorio. La compañía de servicios públicos tiene la obligación de dar al cliente un informe con los resultados e informarle cuándo, quién y dónde se realizó la prueba. Verifique con su compañía de servicios públicos las cuotas asociadas con la toma adicional de lectura y las pruebas de medidores.

PREGUNTAS:

Llame a: 1-888-782-8477, en Austin 512-936-7120
(TTY 512-936-7136) (FAX 512-936-7003)

Escriba a: PUC - Customer Protection Division
P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326

Correo electrónico: : <http://www.puc.texas.gov/consumer/complaint/Complaint.aspx>

