



# INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL CLIENTE

## Cómo presentar una queja informal

Antes de presentar una queja informal ante la Comisión de Servicios Públicos (PUC), primero comuníquese con su proveedor de electricidad ó teléfono y permita que ellos investiguen su queja.

Si su proveedor de electricidad ó teléfono no puede resolver satisfactoriamente su queja, entonces, usted debe presentar su queja ante la División de Protección al Cliente de la PUC.

### Puede presentar su queja de una de las cuatro maneras siguientes:

- Llamar al 1-888-782-8477
- En línea en el sitio [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)
- Por fax al 1-512-936-7003
- Por correo a:  
 PUC – Customer Protection Division  
 P.O. Box 13326  
 Austin, TX 78711-3326

### Qué debe incluir en su queja:

- Su nombre, dirección y número de teléfono
- Nombre, dirección y número telefónico de la compañía
- Número de cuenta
- Una explicación de los hechos
- La solución específica que desea obtener
- Alguna documentación que respalde su queja, por ejemplo, copias de su factura, etc.

### Permítanos ayudarle

#### PREGUNTAS:

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

Visit: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)

Correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)

### QUEJAS:

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

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

En línea: <http://espanol.puc.state.tx.us/consumer/complaint/Complaint.es.aspx>