



INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL CLIENTE

Información general sobre la Comisión

La Comisión de Servicios Públicos (Public Utility Commission, PUC) de Texas fue creada por la Legislatura de Texas en 1975 y se le encomendó la supervisión reguladora de los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones en el estado. La PUC tiene la misión de proteger a los clientes, fomentar la competencia y promover infraestructura de alta calidad. La legislación por la que se rige la PUC es la Ley de Regulación de los Servicios Públicos (Public Utility Regulatory Act, PURA) (Título 2 del Código de Servicios Públicos).

Jurisdicción de la PUC

La PUC se creó originalmente con el propósito de regular las tarifas y los servicios de las compañías telefónicas y de electricidad. Antes de 1997, estos servicios generalmente eran proporcionados por proveedores monopólicos que tenían áreas de servicio designadas. Los cambios introducidos en la Ley de Regulación de los Servicios Públicos han ocasionado una reestructuración significativa de los mercados de electricidad y telecomunicaciones en Texas y cambios correspondientes en la autoridad de la PUC sobre los diferentes tipos de proveedores de servicios.

La PUC tiene jurisdicción sobre las tarifas y los servicios de:

- Compañías de electricidad pertenecientes a inversionistas que no se encuentran en las áreas no reguladas del estado y compañías de transmisión y distribución
- Proveedores de servicio telefónico local titulares que no han elegido la regulación de incentivos

La PUC tiene jurisdicción sobre la calidad del servicio de:

- Todos los proveedores de servicio telefónico local
- Los proveedores minoristas de electricidad

La PUC tiene autoridad de supervisión sobre:

- Los mercados de mayoreo y menudeo de electricidad y telecomunicaciones.

La PUC no tiene autoridad reguladora sobre lo siguiente:

- Proveedores de servicio telefónico de larga distancia, excepto en los casos de cambios a otra compañía sin autorización (“slamming”) y cargos no autorizados (“cramming”)
- Servicio de telecomunicaciones inalámbricas
- Tarifas o servicio de gas natural
- Tarifas o servicio de agua
- Tarifas o servicio de cable
- Tarifas o servicio de compañías de electricidad propiedad del municipio, excepto las tarifas de transmisión al por mayor
- Tarifas o servicio de cooperativas de electricidad, excepto las tarifas de transmisión al por mayor

Si tiene algún problema con su servicio

La División de Protección al Consumidor (Customer Protection Division) de la PUC está disponible para ayudar a los clientes a resolver los problemas que tengan con sus proveedores de electricidad o telecomunicaciones. Sin embargo, antes de llamar a la PUC, se recomienda que los clientes primero se comuniquen directamente con su proveedor de servicios. Si no obtiene respuesta del proveedor de servicios en un tiempo razonable, o si no está satisfecho con la acción de la compañía, comuníquese con la PUC por teléfono, correo electrónico, fax, correo postal o visítenos en Internet. En casos de emergencia, los clientes deberán comunicarse de inmediato con su proveedor de servicios y, sólo si el problema no se resuelve, comunicarse con la PUC.

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

Correo electrónico: 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>