



Manejo de Facturas Eléctricas de Verano

Después de la tormenta invernal Uri, la PUC ordenó a los proveedores minoristas de electricidad (REP) que dejaran de desconectar a los clientes por no pagar sus facturas de electricidad. Los clientes protegidos contra la desconexión continúan recibiendo facturas y acumulando cargos. Si un cliente no puede pagar estas facturas, hay ayuda disponible.

¿Qué requieren las reglas de la PUC?

Un cliente que no pueda pagar una factura en su totalidad debe **comunicarse con su REP**. Si un cliente indica que no puede pagar, **el REP debe informar al cliente de todas las opciones de pago y asistencia aplicables**.

Dependiendo del historial de pagos del cliente, una de las siguientes opciones puede estar disponible:

- Un **arreglo de pago** es un acuerdo entre el REP y un cliente para pagar una factura después de su fecha de vencimiento, pero antes de la siguiente factura. A esto a veces se le llama "una extensión".
- Un **plan de pago diferido** permite al cliente pagar un saldo pendiente en cuotas. El pago inicial requerido por el plan no puede ser más de la mitad del monto adeudado. El REP debe permitir al cliente al menos cinco ciclos de facturación para pagar el resto. El REP puede aplicar una suspensión de cambio a la cuenta del cliente que evitará que el cliente cambie a otro REP hasta que el plan se pague en su totalidad. **Debe estar disponible un plan de pago diferido para una factura que vence en Julio, Agosto o Septiembre.**

¿Qué otra ayuda hay disponible?

Además de los planes requeridos por las reglas de la PUC, los REP pueden ofrecer ayuda adicional, incluidos pagos iniciales más bajos o más tiempo para pagar de lo que requieren las reglas.

- Muchos REP tienen sus propios programas de asistencia de pago, como [TXU Energy Aid](#), [Ambit Energy Aid](#), [el programa CARE de Reliant](#), [el programa Vecino a Vecino de Direct Energy](#).
- Las agencias de asistencia comunitaria brindan asistencia para el pago de facturas a los clientes con facturas vencidas y algunos gastos futuros del servicio eléctrico. Nota: muchas agencias requieren un aviso de desconexión para que un cliente reciba asistencia prioritaria.
- [211 Texas](#) es una línea directa y un sitio web gratuitos y anónimos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año que conecta a los clientes con asistencia para muchas necesidades, incluida la asistencia con la factura de servicios públicos.
- [El Programa de Alivio de Rentas](#) de Texas del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA) cubrirá los gastos de servicio eléctrico vencidos, actuales y algunos futuros (hasta un total de 15 meses). Actualmente están administrando \$ 1.3 mil millones en fondos federales.
- Algunos REP ofrecen "**centros de enfriamiento**" durante el verano. Pre-pandemia, estos eran lugares del vecindario con actividades y refrigerios, donde los residentes podían pasar el tiempo mientras conservaban el uso del aire acondicionado en el hogar. En 2020, estos programas evolucionaron hacia paquetes de cuidado de enfriamiento, que incluían paños de enfriamiento, termómetros de pared, agua embotellada, consejos para ahorrar energía y actividades a través de Zoom. Algunos incluso donaron acondicionadores de aire portátiles.

MORATORIA DE DESCONEXIÓN FINALIZA - El 11 de Junio de 2021, la PUC ordenó el fin de la moratoria de desconexiones por falta de pago para que entre en vigencia el 18 de Junio de 2021. A partir del 19 de Junio de 2021, los proveedores minoristas de electricidad (REP) deben emitir una nueva advertencia de desconexión. avisos a los clientes cuyas cuentas vencidas los ponen en riesgo de terminación del servicio. De acuerdo con las reglas de la PUC, esos avisos activarán un período de espera de diez días para permitir a los clientes organizar el pago, lo que significa que las desconexiones pueden reanudarse el 29 de Junio de 2021.

DESCONEXIÓN DEL SERVICIO - Un REP puede autorizar la desconexión del servicio eléctrico a un cliente por falta de pago. Antes de la desconexión, el REP debe emitir un aviso de desconexión no antes de la fecha de vencimiento de la factura y especificar una fecha de desconexión al menos diez días después de que se emita el aviso. **La desconexión está prohibida durante una emergencia climática extrema** (aviso de calor emitido por el Servicio Meteorológico Nacional). Hay avisos adicionales y otras protecciones disponibles para los clientes con condiciones de salud que pueden empeorar sin acceso a la electricidad.

¹ Las reglas de desconexión son numerosas y detalladas. Este resumen está destinado a proporcionar una descripción general de los escenarios más comunes.