



Subdivisión de Protección al Consumidor:

Asistencia a los Usuarios con las Facturas de Servicios Públicos y Problemas con el Servicio

¿Qué es la Subdivisión de Protección al Consumidor (CAB)?

La Subdivisión de Protección al Consumidor (CAB, por sus siglas en inglés) de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, por sus siglas en inglés) ayuda a los consumidores con los problemas de facturación y servicio de las compañías privadas de servicios públicos de California que prestan servicios de energía, agua y telecomunicaciones.

La CAB también ayuda a los consumidores a resolver las negativas a la solicitud del programa Lifeline. La CAB cuenta con un equipo especializado de Representantes de Protección al Consumidor que están preparados para asistirle respondiendo a sus preguntas y ayudándole a resolver conflictos o denuncias contra proveedores de servicios públicos sujetos a la autoridad de la CPUC.

Tres Pasos para Resolver un Problema con una Compañía de Servicios Públicos

1

Llame a su Proveedor de Servicios Públicos

Antes de ponerse en contacto con la CAB, le recomendamos que dé a su proveedor de servicios públicos la oportunidad de resolver su reclamo directamente poniéndose en contacto con su departamento de servicio al cliente. Cuando llame a su proveedor de servicios públicos, anote el nombre del representante, la fecha de la llamada y to que se consideró.

2

Si su Proveedor no Soluciona su Problema

Si su proveedor de servicios públicos no es capaz de dar solución a su conflicto, o si no está satisfecho con la resolución, puede ponerse en contacto con la CAB para solicitar ayuda. Asuntos de un Consumidor El representante necesitará algunos datos para ayudarle, tales como:

- Nombre al que se factura la cuenta
- Su nombre, si es distinto del nombre del titular de la cuenta
- El número de la cuenta (sobre todo si se trata de una cuenta de energía)
- Su dirección de servicio
- Descripción del conflicto

Puede ponerse en contacto con la CAB por teléfono llamando al (800) 649-7570. Según el problema, es posible que la CAB pueda ponerle en contacto con una oficina especial de su compañía de servicios públicos para facilitar una solución.

3

Qué Hacer a Continuación

Si la CAB no ha podido resolver su problema por vía telefónica, puede presentar un reclamo por escrito para recibir más ayuda. Los reclamos pueden presentarse en línea, por fax, o por correo.

 **EN LÍNEA:** Sírvase completar y enviar un formulario de reclamo en línea en bit.ly/CPUCcomplaintform

 **POR FAX:** Puede enviar un reclamo por escrito a través de fax al (415) 703-1158

 **POR CORREO:** Puede enviar una carta por escrito a: Consumer Affairs Branch 505 Van Ness Ave. San Francisco, CA 94102



California Public Utilities Commission

Comisión de Servicios Públicos de California
Subdivisión de Protección al Consumidor
505 Van Ness Ave., San Francisco, CA 94102

1-800-649-7570
Lunes a Viernes de 8:30 am – 4:30 pm
consumer-affairs@cpuc.ca.gov

¿Cuánto tiempo tardará en solucionarse mi problema?

Tras completar la revisión de la denuncia, la CAB se pondrá en contacto con usted por escrito para informarle de sus conclusiones. La revisión tardará aproximadamente 45 días.

¡La trabajadora social de la CAB anuló la negativa de mi solicitud de LifeLine y arregló un recargo de \$164 en mi factura!

Cliente de LifeLine



¿En qué **Puede** y en Qué **No Puede** Ayudarme la Subdivisión de Protección al Consumidor?

✓ Entre los asuntos en los que la CAB **puede** ayudarle se incluyen:

- Facturas elevadas o arreglos de pago
- Marketing engañoso
- Desconexión por falta de pago
- Instalaciones de nuevos servicios
- Interrupciones del servicio
- Rechazo de solicitudes para el programa California LifeLine

✗ Entre los asuntos en los que la CAB **no puede** ayudarle se incluyen:

- Preguntas y reclamos sobre servicios públicos municipales como SMUD, EBMUD, LADWP
- Preguntas y reclamos sobre compañías de transporte, incluidas Uber y Lyft
- Recargos e impuestos federales, municipales o locales
- Descuentos
- Problemas relacionados con los proveedores de cable e Internet

Aunque es posible que la CAB no pueda ayudarle con estos asuntos, la CPUC hará todo lo posible para remitirle con alguien que pueda hacerlo.

Puede encontrar más información sobre las áreas que no están reguladas por la CPUC visitando www.cpuc.ca.gov/Helpful_Resources.

Me sentí muy agradecido por la asistencia profesional y amable.

Cliente de Verizon



California Public
Utilities Commission