



Comisión de Servicio Público

Sirviendo a Maryland desde 1910

Preguntas Frecuentes

[Casa/Preguntas frecuentes/quejas/contactos](#)

Disputas de Facturación

1. Mi factura de gas y / o electricidad es demasiado alta, ¿qué debo hacer?

Primero, debe ponerse en contacto con [la compañía de utilidad](#) o [el proveedor](#) para tratar de resolver el problema. Es requerido por la ley para asistirlo. Si no está satisfecho con la acción de la compañía, puede presentar una queja ante la División de Asuntos del Consumidor. (Consulte [Procedimientos de Quejas](#)). Su queja se enviará a la compañía de utilidad para su investigación y respuesta.

2. ¿Cómo investigará la División de Asuntos del Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos sobre mi disputa de factura alta?

La compañía de utilidad proporciona al CAD de la Comisión, información sobre su cuenta para determinar si existe o no una razón obvia para las facturas altas. A menudo, la utilidad incluirá un historial de lectura del medidor o proporcionará copias de las facturas si no las proporciona el cliente para que puedan ser examinadas. El representante de CAD revisará la información que incluye la respuesta escrita de la utilidad para determinar si hubo una razón obvia para la factura alta, como temperaturas más frías. La CAD puede requerir que la utilidad pruebe su medidor para asegurarse de que funciona correctamente. La utilidad solo es responsable de garantizar que su uso se haya registrado correctamente y se registre con precisión en un medidor que haya sido aprobado por el PSC. La determinación de CAD se basará en la precisión de su medidor y las lecturas del medidor.

3. ¿Tiene la utilidad que demostrar que estoy usando el servicio que se factura?

La utilidad solo puede medir el consumo de gas o electricidad a través de un medidor preciso. Existen numerosas variables que determinan la cantidad de gas o electricidad consumida en una residencia, como la eficiencia de los sistemas de calefacción / refrigeración y los aparatos, el tamaño de una residencia, el aislamiento de la vivienda, la temperatura exterior y los patrones de consumo de el cliente ajuste del termostato. Por lo tanto, la utilidad no está obligada a determinar cómo se usó el servicio, solo si fue usado y registrado por un medidor de precisión.

Puede obtener del [sitio web](#) de la utilidad consejos para ahorrar energía e información sobre la eficiencia energética y los programas de conservación que están disponibles para usted, incluidas las auditorías energéticas.

4. ¿Qué debo hacer si sospecho que mi medidor está defectuoso?

Si sospecha que su factura alta puede deberse a que su medidor no registra su consumo de manera precisa, puede pedirle a la utilidad que pruebe su medidor. El Código de Regulaciones de Maryland ("COMAR") establece que "a solicitud de un cliente y sin cargo, la utilidad hará una prueba de la exactitud del registro del medidor que lo atiende, siempre que estas pruebas no se realicen más de una vez en 18 meses". COMAR también indica que usted (o su representante) puede estar presente cuando se analice el medidor. Los resultados de la prueba le serán proporcionados dentro de un tiempo razonable después de la finalización de la prueba y la utilidad debe conservar un registro de la prueba al menos de tres años.

5. ¿Hay alguna opción para mí si no quiero que mi utilidad pruebe mi medidor?

Si no desea que la utilidad realice la prueba del medidor, puede enviar una solicitud en línea para que la Comisión de Servicio Público realice [una prueba de árbitro](#) a través del sitio web de la Comisión (<https://www.psc.state.md.us/>). Hay un cargo de \$10.00 por la prueba de árbitro. Se le solicitará que se registre antes de tener acceso [al Sistema de Prueba de Árbitros](#). Como parte del proceso de registro, deberá proporcionar una dirección de correo electrónico, su nombre, dirección y número de teléfono. Si ya ha presentado una queja ante la División de Asuntos del Consumidor de la Comisión de Servicios Público, puede ingresar el número de queja para acelerar el proceso de registro. Una vez que se haya registrado, recibirá una confirmación por correo electrónico que incluye instrucciones para enviar su pago al PSC. La prueba de árbitro no está programada hasta que se realice el pago.

Los clientes que no tienen acceso a una computadora pueden enviar una solicitud por escrito al Ingeniero de la Comisión de Servicios Público para una prueba de árbitro. Su solicitud por escrito debe incluir su nombre, dirección, número de teléfono durante el día, nombre de su compañía de utilidad y tipo de medidor a probar (gas o eléctrico). Un representante de la Comisión se pondrá en contacto con usted para programar la prueba.

Su solicitud por escrito debe acompañar de un cheque o giro postal de \$10.00 a nombre de la Comisión de Servicio Público. Debes dirigir tu solicitud como sigue:

Public Service Commission
Engineering Division
William Donald Schaefer Tower
6 Saint Paul Street
Baltimore, MD 21202-6806

Si los resultados de la prueba del árbitro revelan que el medidor no está midiendo el consumo de electricidad dentro de los requisitos de precisión del 98% a 102% prescritos por el PSC, se justificará un ajuste de facturación para su cuenta. Su pago de \$10.00 también le será reembolsado. Sin embargo, si la prueba de árbitro confirma su medidor eléctrico está funcionando dentro de los requisitos de precisión del PSC, no realizará un ajuste en su cuenta, y el PSC retendrá el \$10.00 para la prueba de árbitro.

6. ¿Tengo que pagar una factura que fue estimada?

Usted es responsable de pagar su factura cada mes, ya sea que la lectura haya sido estimada o basada en una lectura del medidor real. Si la lectura es estimada, la utilidad debe indicar en el formulario de factura que la lectura es estimada, y la utilidad debe tener un registro interno para

indicar la razón por la estimación. Si las estimaciones se deben al no acceso al medidor, debe verificar si su utilidad puede instalar un dispositivo de lectura de medidor remoto, que les permita leer el medidor de forma remota sin tener que acceder al medidor. Si esto no es una opción, puede obtener tarjetas de lectura de medidores y / o llamar las lecturas por teléfono. Si la estimación está fuera de línea con su uso normal, puede solicitar que la utilidad cancele la factura. Sin embargo, si lo hace, recuerde que la próxima factura cubrirá un período de dos meses.

[**Volver a los Temas Preguntas Frecuentes**](#)