



Comisión de Servicio Público

Sirviendo a Maryland desde 1910

Preguntas Frecuentes

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

Proceso de disputa de la Comisión y sus derechos

1. ¿Cómo puedo obtener ayuda con una disputa sobre una compañía de utilidad?

Primero, debe ponerse en contacto con [la compañía de utilidad](#) o [el proveedor](#) para intentar resolver el problema. Están obligados por ley a asistirlo. Si no está satisfecho con la acción de la compañía, puede presentar una queja ante la División de Asuntos del Consumidor (CAD). (Ver [Procedimientos de Quejas](#)).

2. ¿Qué tipo de problemas me puede ayudar la división de Asuntos del Consumidor (CAD)?

- a) tarifas y cargos de la utilidad;
- b) un apagado de servicio propuesto o reciente;
- c) responsabilidad por una factura;
- d) una solicitud por un depósito;
- e) **Teléfono “slamming”.**
- f) denegación de servicio por parte de una utilidad;
- g) la calidad y el tipo de servicio de la utilidad;
- h) disputas de proveedores de electricidad y / o gas;
- i) políticas y procedimientos de una utilidad;
- j) instalaciones de medidores, líneas o equipos.

CAD no puede ayudar con consultas o disputas relacionadas con un asunto que no se encuentra dentro de la jurisdicción de la Comisión de Servicio Público. Consulte [la información de referencia](#) sobre asuntos que quedan fuera de la jurisdicción de la Comisión.

3. ¿Qué pasará con mi disputa si me comunico con la División de Asuntos del Consumidor (CAD) antes de contactar a la utilidad o al proveedor sobre mi problema?

Después de presentar su queja ante CAD, se contacta a la utilidad (o proveedor) para información sobre su cuenta. Si se descubre que nunca se contactó con la compañía acerca de su problema, o se contactó con CAD sin que la compañía terminara su investigación, CAD puede notificarle que se retira su disputa. Esto se debe a que [el reglamento de disputas](#) de la Comisión requiere que usted presente su disputa a la compañía primero. El contacto de un consumidor con CAD no debe ser la primera vez que la compañía oye acerca de su problema. Cuando CAD se involucra en una disputa, ya debería haber habido una investigación por parte de la compañía.

Si después de que se retira una disputa y aún no está satisfecho con la respuesta de la compañía, puede volver a enviar la disputa a CAD para obtener una respuesta. En ese momento, debe incluir en su presentación una copia de la respuesta de la compañía (si está por escrito) y debe explicar con sus propias palabras por qué no está satisfecho con la empresa. También debe proporcionar cualquier documento que tenga (por ejemplo, copias de facturas, comprobante de pago (s), copia del contrato del proveedor, etc.) que soporta su caso. Si presenta su disputa utilizando [la queja en línea de la Comisión formulario](#), puede proporcionar la información adicional por fax al (410) 333-6844. Si envía un fax, también debe incluir el número de su queja que comienza con el MPSC # que le fue asignado.

4. ¿Qué tipo de ayuda puedo esperar de la División de Asuntos del Consumidor (CAD) sobre mi disputa?

CAD es una oficina de resolución de disputas, no una oficina de defensa del consumidor. CAD proporcionará servicios gratis de resolución de conflictos a los titulares de cuentas y solicitantes de los servicios regulados de la utilidad. Esto incluye disputas contra proveedores de gas y electricidad. Después de recibir una disputa, CAD iniciará una revisión y una investigación para resolver el asunto que incluye:

- a) Obtención de información desde la utilidad (o proveedor) y del cliente;
- b) Brindar una oportunidad para que la compañía y el cliente respondan por escrito a la posición o información proporcionada a CAD por la otra parte;
- c) Revisar los estatutos, reglamentos y tarifas aplicables; y si es apropiado
- d) Mediar entre las partes con la intención de ayudar a las partes a llegar a una resolución.

CAD le proporcionará su determinación por escrito y también incluirá su derecho a solicitar una revisión adicional si no está satisfecho. La compañía también tiene el derecho de buscar una revisión adicional si la decisión no es favorable para la compañía.

5. ¿Tengo que pagar mi factura si se disputa?

En el momento en que presenta su disputa, se le requiere que indique la cantidad que es en disputa y por qué sientes que la factura es incorrecta. Un cliente puede retener el pago de la cantidad en disputa mientras la disputa está siendo investigada por la utilidad o la Comisión. Sin embargo, un cliente no puede dejar de pagar su factura totalmente. También un cliente no puede disputar las facturas futuras. Una utilidad puede requerir que pague la parte indiscutible de una factura y todas las facturas futuras mientras resuelve o la disposición de una disputa siendo pendiente. La utilidad puede terminar su servicio si no paga la parte indiscutible de su factura.

6. ¿Puede la utilidad terminar mi servicio mientras tengo una disputa pendiente?

La utilidad no puede terminar su servicio mientras su disputa está pendiente si está pagando las facturas indiscutibles y se mantiene el pago actual de sus facturas futuras. Sin embargo, si no paga las facturas indiscutibles y / o no se mantiene con sus facturas actuales, la utilidad puede terminar su servicio siempre que les envíen a usted una notificación con lo menos de 14 días de anticipación.

[Volver a los temas de Preguntas Frecuentes](#)