

Indiana Legal Services, Inc

www.indianalegalservices.org

Empresas de servicios públicos (utilities): Depósito y corte de servicios

Este panfleto es para información sólo. NO es un consejo legal. Para recibir consejo legal, consulte con un abogado privado o con un abogado de la oficina de servicios legales más cercana.

Las leyes y la política cambian. Por favor consulte la fecha en la que se revisó el panfleto para asegurarse de que la información está al corriente.

¿Tengo que pagar un depósito para que me abran la llave de los servicios públicos (utilities)?

A veces, las empresas de servicios públicos pueden exigir que usted pague un depósito antes de que abran la llave de sus servicios. Las empresas de servicios públicos le pueden exigir que pague un depósito si:

1. A usted le cortaron los servicios públicos en los últimos dos años,
2. Usted no ha sido consumidor de una empresa de servicios públicos en los últimos dos años,
3. Usted ha pagado la factura con retraso más de dos veces en los últimos 12 meses (o ha pagado con retraso una vez si usted ha tenido el servicio por menos de 12 meses), O
4. Usted no está al corriente en el pago de sus servicios públicos. * La compañía de teléfono considera sólo el servicio de la empresa de teléfonos.

Sin embargo, si usted no ha sido consumidor de una compañía de servicios públicos en los últimos dos años, usted no tendrá que pagar un depósito si cumple con 2 de las siguientes 3 condiciones:

1. Usted ha trabajado para su patrón de ahora por más de 2 años o no ha tenido más de 2 patrones en los últimos 2 años o está trabajando en su primer empleo desde que salió de la escuela o del ejército y no ha trabajado allí durante 2 años aun, O
2. Tiene buen crédito (tarjetas de crédito, préstamos del banco, etc.). La compañía de servicios públicos puede considerar sólo su reputación de crédito (no la reputación de crédito de sus vecinos o de su vecindario), O
3. Usted es propietario o está comprando una casa o usted ha alquilado la misma casa durante más de 2 años.

* Las compañías de teléfonos piden que usted cumpla con los requisitos 1 y 3.

A un consumidor actual de una compañía de servicios se le puede pedir un depósito si usted:

1. Ha recibido 3 avisos de cortarle el servicio en el último año, o 2 seguidos, O
2. Le han cortado el servicio por no pagar su factura.

¿Cuánto tendré que pagar de depósito?

GAS: El depósito no puede ser más de la factura estimada para 4 meses. Para las personas en el plan de ahorro ("budget plan"), no puede ser más de 2 pagos mensuales.

AGUA, ELECTRICIDAD, TELEFONO: El depósito no puede ser más de 2 pagos mensuales.

Si el depósito es más de \$70, a usted le deben de permitir pagarlo en 8 plazos semanales. El servicio debe de empezar después de que usted pague el primer plazo. (Sin embargo, los consumidores del teléfono tienen que pagar el depósito entero antes de que les conecten el servicio).

Si usted paga las facturas a tiempo cada mes durante 9-15 meses (dependiendo de la compañía de servicios), le tienen que devolver el dinero. Si se quedan el depósito por más de un año, usted recibirá el 6% de interés.

¿La compañía de servicios puede cortarme el servicio si no pago la factura?

Le pueden cortar el servicio si usted no paga la factura. Las compañías de gas y de electricidad tienen que darle 14 días antes un aviso por escrito por correo o en persona. Las compañías de agua deben de notificarle sólo 7 días antes y las compañías de teléfonos 5 días sólo. El aviso tiene que decir la fecha cuando le van a cortar el servicio y la razón por la cual le van a cortar el servicio. El aviso también debe de incluir un número de teléfono para llamar sobre el corte del servicio y para obtener información sobre los derechos del consumidor. **Las compañías de gas y de electricidad no pueden cortar el servicio entre el 1 de diciembre y el 15 de marzo de cada año a los consumidores que califiquen y hayan solicitado o estén recibiendo ayuda del programa de asistencia de energía (Energy Assistance Program).**

Los cortes de servicio deben de ocurrir entre las 8 de la mañana y las 3 de la tarde en los días en que la oficina de la compañía de servicios está abierta. Si la oficina de la compañía de

servicios permanecerá cerrada al día siguiente, no pueden haber cortes de servicios después de las 12 del mediodía.

No se necesita dar aviso y se puede cortar el servicio en cualquier momento cuando existen circunstancias peligrosas, una orden de la corte o de la comisión, o si hay razón para creer que el consumidor ha dañado o cambiado el contador o los materiales o que ha estado recibiendo servicios de manera equivocada.

Provisión de daños médicos (Medical Hardship Provision)

Si el corte de servicios (incluyendo el teléfono) sería dañino para la salud y la seguridad de un miembro de la casa, un informe por escrito del médico o de un oficial de la salud pública retrasará el corte por 10 días.

Un segundo informe puede retrasar el corte otros 10 días.

Provisión de daños financieros o acuerdo para una extensión del crédito (Financial Hardship Provision or Credit Extension Agreement)

Si usted no puede pagar toda la factura de los servicios públicos, la empresa le debe de permitir pagar \$10 ó el 10% de la factura, el que sea menos, y firmar un acuerdo para pagar el resto de la factura durante los 3 meses siguientes (además de las facturas para esos meses). Este acuerdo se tiene que hacer antes de la fecha en que le corten el servicio. Sin embargo, si usted no cumplió un acuerdo parecido durante los últimos 12 meses, la empresa de servicios públicos no tiene que darle otro.

*NOTE: Las compañías de teléfonos requieren \$20 ó el 25% de la factura, el que sea mayor, y no tienen que ofrecer un acuerdo si el consumidor alguna vez incumplió un contrato parecido con una compañía de teléfonos.

¿Qué pasa si tengo una queja contra mis compañías de servicios?


Cualquier consumidor que tiene una queja sobre facturas, avisos de corte del servicio o depósitos debería:

1. Actuar rápido - no espere hasta que pase la fecha para pagar la factura.
2. Presente una queja por escrito o en persona, si es posible.
3. Guardése copias de todas las cartas.
4. Continúe pagando todas las facturas sobre las que no hay disputa para evitar que le corten el servicio.

Después de recibir una queja, la compañía de servicios públicos debe de tomar una decisión pronto por escrito. Usted tiene el derecho de pedirle a la compañía de servicios públicos una conferencia sobre la disputa. Si usted no está de acuerdo con la decisión dela compañía de servicios, usted tiene sólo 7 días para pedir una petición para que lo revisen "Request for Review" a la comisión de regulación de empresas de servicios públicos de Indiana (Indiana Utility Regulatory Commission) (IURC) al:

Consumer Affairs Division
Indiana Utility Regulatory Commission
302 West Washington St., Suite E306
Indianapolis, IN 46204

Revisado por última vez 05/2002
Código especial: 1070800

 [Utilities - Deposits and Shut-offs - PDF-Brochure. Español.pdf](#)

Printed:December 8, 2023

<http://www.indianalegalservices.org/node/330/empresas-de-servicios-públicos-utilities-depósito-y-corte-de-servicios>

©Indiana Legal Services, Inc