

Cómo presentar reclamos de gas y electricidad



Los temas comunes de reclamos incluyen, entre otros: desconexión de servicios públicos, facturación y acuerdos de pago, rechazo de una solicitud para el Programa de Asistencia a Clientes (CAP) o el Programa de Responsabilidad con el Cliente (CRP), o rechazo de un certificado médico. Si no está satisfecho con una decisión tomada por su compañía de servicio público, tiene derecho a cuestionarla.

Siga estos pasos:

1) Notifique a PECO o a PGW que tiene un reclamo

Si van a desconectarle el servicio, solicite que posterguen la suspensión del servicio mientras investigan el reclamo. La compañía le dará una respuesta en un plazo de 30 días. Si no está satisfecho con la decisión, solicite una copia del informe y úsela para presentar una queja a la Comisión de Servicios Públicos (PUC).

Para presentar un reclamo a la compañía de servicio público, llame a PECO al (888) 480-1533 o a PGW al (215) 235-1777.

2) Presente una queja formal o informal a la Comisión de Servicios Públicos (PUC)

Las quejas informales generalmente son atendidas con más rapidez que las quejas formales. Si se presenta una queja informal antes del día de la desconexión, esto detendrá temporalmente la desconexión mientras la PUC investiga. Si no está satisfecho con el resultado, puede apelar. Esto generará una queja formal, que dará comienzo a un proceso legal que puede demorar un máximo de seis meses.

Para presentar una queja, llame a la Oficina de Servicios al Consumidor (BCS) al (800) 692-7380, o visite puc.pa.gov/complaints/.

¡Las líneas telefónicas de CLS están abiertas a nuevos clientes! Si está teniendo problemas con sus servicios públicos, llame al (215) 981-3700 y déjenos un mensaje. Paramás información sobre CLS, visite clsphila.org.