

**DECLARACION DE DERECHOS
DE LOS CONSUMIDORES**

**INFORMACION ACERCA DE LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES
DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS PUBLICOS
EN EL DISTRITO DE COLUMBIA**



“PERSONAS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD”

*Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia
1333 calle H, N.W. 2do Piso Torre Este
Washington, D.C.20005
(202)-626-5100
www.dcpsc.org*

2010

300	Propósito y Aplicabilidad
301	Ubicaciones de los Medidores de Energía
302	Requisitos para la Lectura de Medidores de Servicios Públicos
303	Lecturas de Medidores Realizadas por los Clientes
304	Facturación
305	Pagos
306	Acuerdos de Pago Diferido
307	Depósitos
308	Uso de la Información de los Clientes
309	[Reserved]
310	Motivos para la Desconexión
311	Procedimientos para la Desconexión de Servicios Públicos
312	Contacto Personal antes de Desconectar el Servicio Público
313	Identificación de Representantes de Servicio y Procedimientos de Pago en el campo
314	Desconexión del Servicio Público
315	Reconexión de Servicio
316	Descontinuación del Servicio por Parte del Cliente
317-319	[Reserved]
320	Preguntas y Quejas de Clientes
321	Publicación de un Folleto para el Consumidor
322	Acceso del Público a las Reglas y Tarifas
323	Oficina de Servicios al Consumidor
324	Quejas Formales
325	Procedimientos para Audiencias Formales
326	Decisión y Apelaciones
327	Normas de Protección al Cliente Aplicables a los Proveedores de Energía
328	Normas de Protección al Cliente Aplicables a los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones
329-397	[Reserved]
398	Exención
399	Definiciones

300 PROPÓSITO Y APLICABILIDAD

300.1 Los cambios tecnológicos, las nuevas leyes federales y del Distrito de Columbia, así como las acciones de la Comisión de Servicios Públicos han creado mercados de servicio de gas natural, electricidad y telecomunicaciones abiertos a la competencia en el Distrito de Columbia, lo que brinda nuevas opciones a los consumidores residenciales. Ahora, los consumidores tienen acceso a una serie de servicios ofrecidos por Empresas Proveedoras de Servicio competitivas, y también continúan teniendo acceso a servicios públicos regulados. El propósito de este capítulo es establecer los derechos y las responsabilidades de los

consumidores residenciales, así como las reglas para conectar y adquirir servicios como Lectura de Medidores, Facturación, Depósitos, Desconexiones y Reconexiones de servicio y Resolución de Quejas entre consumidores residenciales y una Empresa de Servicios Públicos, un Proveedor de Energía o un Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

300.2 Este capítulo se aplica a los Servicios Residenciales regulados por la Comisión de Servicios Públicos ("Comisión") que suministran Empresas de Servicios Públicos de Electricidad, Gas Natural y Teléfono, así como a los Servicios Residenciales que suministran Proveedores de Energía y Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones autorizados mediante licencia o certificados por la Comisión.

300.3 Ni las Empresas de Servicios Públicos, los Proveedores de Energía ni los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones discriminarán ni penalizarán a Cliente residencial alguno por ejercer cualquiera de los derechos otorgados en este capítulo.

300.4 Ni las Empresas de Servicios Públicos, los Proveedores de Energía ni los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones discriminarán a Cliente alguno, parcial o completamente, debido a la raza, color, credo, país de origen, ubicación geográfica, sexo u orientación sexual del Cliente ni por cualquier otra razón arbitraria, caprichosa o injustamente discriminatoria.

301 UBICACIONES DE LOS MEDIDORES DE ENERGÍA

301.1 A menos que circunstancias extraordinarias lo impidan, los medidores se ubicarán en exteriores siempre que sea posible.

301.2 Cuando se deba reemplazar la instalación de un medidor eléctrico debido a que la empresa de servicios públicos modificó el equipo de servicio eléctrico, éste se trasladará a exteriores sin cargo al cliente. Sin embargo, el cliente deberá pagar el costo de conectar el Medidor al panel de servicio eléctrico del cliente.

301.3 Siempre que se instale una nueva tubería o cable de servicio de gas natural o eléctrico, o que se reemplace una tubería o cable de gas natural o servicio eléctrico existente, el Medidor se situará en exteriores sin cargo al Cliente. Sin embargo, el cliente cubrirá los costos de cambiar de sitio el Medidor y la tubería de la casa cuando esto se haga para la comodidad del Cliente y dichos costos se calcularán de conformidad con la Tarifa aprobada por la Comisión para el servicio correspondiente.

301.4 Si un Medidor se encuentra en un sitio inaccesible para su mantenimiento, el Cliente deberá permitir que se acceda a él para darle mantenimiento o

Desconectar el servicio, según lo establecido en la subsección 310.1. El Cliente pagará el costo de cambiar de sitio el Medidor si éste debe trasladarse debido a que el Cliente se niega contundentemente a permitir acceder al Medidor.

302 REQUISITOS PARA LA LECTURA DE MEDIDORES DE SERVICIOS PÚBLICOS

302.1 Las Empresas de Gas Natural y Electricidad, si corresponde, programarán la lectura de los Medidores residenciales a intervalos mensuales periódicos y los leerán en un plazo de tres (3) Días Hábiles a partir de la fecha programada, a menos que el Medidor esté inaccesible, haya clima extremo o si existen otras condiciones extraordinarias.

303 LECTURAS DE MEDIDORES REALIZADAS POR LOS CLIENTES

303.1 En el caso de que un lector de Medidor esté dentro de una propiedad y no haya podido realizar la lectura, la Empresa de Servicios Públicos proporcionará al Cliente un método electrónico o telefónico de enviar lecturas de Medidor Realizadas por el Cliente. Previa solicitud, la Empresa de Servicios Públicos suministrará al Cliente una tarjeta de lectura de Medidor.

303.2 Todo Cliente de una Empresa de Servicios Públicos que suministra Gas Natural o Electricidad puede leer rutinariamente su propio Medidor y enviar la lectura a la Empresa de Servicios Públicos mediante el método establecido en la subsección 303.6, siempre y cuando el consumo se reporte con precisión y en la fecha especificada por la Empresa de Servicios Públicos. Las Facturas que se basan en las lecturas de Clientes están sujetas a aumento o reducción de la cantidad según las lecturas que realice posteriormente la Empresa de Servicios Públicos.

303.3 Si la Empresa de Servicios Públicos determina que el Medidor de un Cliente no se ha leído en dos (2) Ciclos de Facturación consecutivos, la Empresa de Servicios Públicos proveerá al Cliente un método para leerlo y enviar la lectura a la Empresa de Servicios Públicos, según se establece en la subsección 303.6. Para fines de facturación se usarán las lecturas de Medidor realizadas por Clientes, con las siguientes excepciones:

- (a) Si la Empresa de Servicios Públicos realizó la lectura del Medidor;
- (b) Si lectura del Medidor no se ha enviado oportunamente a la Empresa de Servicios Públicos; o

- (c) Si la lectura reportada por el Cliente varía considerablemente del consumo calculado por la Empresa de Servicios Públicos; si esto sucede, se le exige a la Empresa de Servicios Públicos que haga una lectura en un plazo de siete (7) Días Hábiles, a menos que el Cliente no permita el acceso.

303.4 Si la Empresa de Servicios Públicos lo solicita, el Cliente proporcionará acceso al Medidor a fin de que la Empresa de Servicios Públicos verifique la veracidad de las lecturas reportadas en virtud de esta subsección. Lo establecido en esta subsección no impedirá que una Empresa de Servicios Públicos lea los medidores con regularidad.

303.5 Si para la facturación se usa el cálculo aproximado de la Empresa de Servicios Públicos en lugar de la lectura presentada por el Cliente, la Empresa de Servicios Públicos leerá el Medidor cuando el mismo esté accesible.

303.6 La Empresa de Servicios Públicos proporcionará al Cliente instrucciones sobre cómo leer adecuadamente el Medidor, la fecha en que debe leerlo y la fecha en que debe enviar la lectura a la Empresa de Servicios Públicos. Los Clientes pueden enviar las lecturas de medidor mediante cualquiera de los métodos siguientes:

- (a) Teléfono o dispositivo de telecomunicaciones;
- (b) Internet;
- (c) Tarjeta de lectura de Medidor con franqueo prepago obtenida de la Empresa de Servicios Públicos; o
- (d) Algún otro método tecnológico del que disponga generalmente el Cliente y que la Comisión apruebe.

303.7 Cuando se realice la conexión del servicio, y una vez al año posteriormente, la Empresa de Servicios Públicos le proporcionará información al Cliente acerca de las lecturas de Medidor realizadas por el Cliente. Esta información incluirá instrucciones sobre cómo leer el Medidor, cómo obtener la fecha en que el Medidor debe leerse y la fecha límite en que la lectura de Medidor Realizada por el Cliente debe enviarse a la Empresa de Servicios Públicos.

304 **FACTURACIÓN**

304.1 Durante cada ciclo de Facturación se proporcionará al Cliente por lo menos una Factura, a menos que el Cliente haya acordado a otra cosa.

- 304.2 Las Facturas de energía se basarán en las lecturas de Medidor, en cálculos aproximados de lectura de Medidor o en lecturas de Medidor realizadas por el Cliente, excepto según se establece en las subsecciones 303.3(c) y 304.3.
- 304.3 Toda Factura que se base en un cálculo aproximado de consumo de energía estará identificada como tal clara y visiblemente. Sólo pueden presentarse Facturas basadas en un cálculo aproximado de consumo de energía en las circunstancias siguientes:
- (a) Cuando no se haya programado una lectura del Medidor y la lectura de Medidor realizada por el Cliente no se haya enviado oportunamente;
 - (b) Cuando un Medidor no se haya leído debido a que no estuvo accesible, había clima extremo u otras condiciones; o
 - (c) Cuando la lectura del Cliente varía considerablemente del consumo calculado.
- 304.4 Siempre que se hayan presentado sucesivamente tres (3) o más Facturas basadas en un cálculo aproximado de consumo de energía, el medidor se leerá si así lo solicita el Cliente en la fecha y hora que convengan ambas partes.
- 304.5 La fecha de presentación de las Facturas será la fecha establecida en ellas.
- 304.6 Si la fecha de presentación de la facturación cambia por más de siete (7) Días, se notificará al Cliente por escrito o electrónicamente en un plazo de diez (10) Días antes de la fecha del cambio.
- 304.7 En toda Factura de energía presentada aparecerá claramente la información siguiente:
- (a) La lectura inicial y final del Ciclo de Facturación del Medidor y la diferencia entre estas dos lecturas, si dicha información está disponible;
 - (b) Las fechas inicial y final del Ciclo de Facturación;
 - (c) La fecha límite de pago y la fecha en que el pago empezará a considerarse vencido o atrasado;
 - (d) El saldo anterior, de haberlo;

- (e) Indicados por separado, el monto adeudado por servicios residenciales de la Empresa de Servicios Públicos, el Cargo de Servicio por Distribución, el servicio de Transmisión, el Cargo de Gas Comprado, el servicio de suministro de Gas Natural y el Cargo del Servicio de Generación, según corresponda;
- (f) Un listado del monto adeudado por concepto de otros Cargos tasados, según corresponda;
- (g) Un listado del monto adeudado por concepto de Cargos no tasados, según corresponda;
- (h) El monto total adeudado;
- (i) Los elementos de las tarifas de los Cargos por Servicio de Distribución, generación y transmisión identificados para el servicio básico de la Empresa de Servicios Públicos.
- (j) El monto de todos los pagos y otros montos abonados en la Cuenta del Cliente durante el Ciclo de Facturación en curso;
- (k) Todo monto vencido;
- (l) La declaración, "Para evitar cargos por pago atrasado, toda averiguación o queja relacionada a esta factura debe hacerse antes de su fecha de vencimiento";
- (m) La dirección y el número telefónico al que deben dirigirse la averiguación o Quejas;
- (n) Según corresponda, la declaración: "[Esta Empresa de Servicios Públicos] está regulada por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia."
- (o) El nombre, la dirección y el número telefónico de la Comisión de Servicios Públicos;
- (p) Si la Factura está basada en una lectura real del Medidor, una lectura de Medidor realizada por el Cliente o en un cálculo aproximado del consumo, si esto se sabe; y
- (q) El nombre, la dirección y el número telefónico de la Oficina de Asesoría Legal Pública (The Office of the People's Counsel);
- (r) Toda la demás información que la Comisión de Servicios Públicos pueda requerir de vez en cuando;

- (s) Si corresponde, la Empresa de Servicios Públicos proveedora de energía incluirá un desglose del consumo, los pagos realizados y el saldo de la cuenta;
- (t) Si corresponde, la proveedora de energía incluirá ya sea un historial del consumo de energía o el perfil del consumo de gas.

304.8

En toda Factura de telecomunicaciones que se presente a un Cliente residencial estará establecida claramente la información siguiente:

- (a) El número telefónico y de Cuenta por el que se presenta la Factura.
- (b) La fecha de vencimiento;
- (c) El saldo anterior, de haberlo;
- (d) La fecha de inicio y final del Ciclo de Facturación;
- (e) El monto total adeudado por Cargos de servicio local, identificados como el monto total adeudado por Cargos, impuestos y otros recargos correspondientes locales, así como servicio de larga distancia, excepto según se proporcionen como parte de Servicios Integrados (bundled services);
- (f) Un desglose de todos los Cargos autorizados de llamadas de larga distancia de mensajes, incluida la fecha, hora, duración, tipo, lugar y número telefónico al que se llamó, cuando esté disponible, y el Cargo correspondiente, excepto si se proporcionan como parte de Servicios Integrados (bundled services);
- (g) Un desglose mensual o semestral y el monto por cargos recurrentes opcionales seleccionados por el Cliente;
- (h) La dirección y el número telefónico al que deben dirigirse las averiguaciones o Quejas;
- (i) Una declaración que indique que [Esta Empresa de Servicios Públicos] y algunos servicios incluidos en la Factura están regulados por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia;
- (j) El nombre, la dirección y el número telefónico de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia;

- (k) El nombre y la dirección de la Oficina de Asesoría Legal Pública (People's Counsel); y
- (l) Toda la demás información que la Comisión de Servicios Públicos pueda requerir de vez en cuando.

304.9 Los saldos impagos de Clientes podrían transferirse de las Cuentas residenciales anteriores en el Distrito de Columbia a sus Cuentas residenciales siguientes en el Distrito de Columbia.

304.10 Una Empresa de Servicios Públicos que suministre Gas Natural o Electricidad puede, si así lo elige el Cliente, cobrarle de acuerdo a un programa de facturación de pagos nivelados o a un plan de pago con presupuestación. La Empresa de Servicios Públicos informará al Cliente sobre esta opción y le explicará cómo se calcularán los pagos mensuales. Antes de implementar el plan, la Empresa de Servicios Públicos proporcionará al Cliente la información siguiente por escrito o electrónicamente:

- (a) Una mención de que el Cliente participará en el plan a partir del siguiente Ciclo de Facturación disponible;
- (b) Un cálculo aproximado del uso del Cliente en base anual y una explicación de cómo se calculó el pago mensual uniforme; y
- (c) La Factura final del periodo efectivo del plan reflejará la última cuota de pago uniforme o cuota de pago con presupuestación ajustado según cualquier diferencia que haya entre el consumo real y el presupuestado. Los sobrepagos se abonarán a la Cuenta del Cliente o se le reembolsarán, si así lo solicita el Cliente. Los montos que queden pendientes debido a pagos insuficientes y que sean iguales o mayores al pago mensual pueden pagarse en hasta tres (3) mensualidades.
- (d) Las Facturas finales se emiten cuando la cuenta del Cliente se cierra o, en el caso de Clientes cuyos proveedores son otras empresas, cuando el contrato de suministro se da por terminado o se modifica. Los planes con Presupuestación que estén en vigor se reconciliarán al presentar la Factura final. Los montos que hayan quedado sin pagarse vencen en un plazo de 20 días de la Factura final. Los sobrepagos se reembolsarán al Cliente.

304.11 Las Empresas de Servicios Públicos que suministran Gas Natural o Electricidad analizarán periódicamente el plan de los Clientes y les notificarán, en un plazo de veintiún (21) Días a partir de entonces, si el

consumo real varía considerablemente del consumo en el que su plan está basado y dará a los Clientes la oportunidad de modificar sus planes.

- 304.12 Las Empresas de Servicio Público pueden requerir a los Solicitantes de servicio que paguen todo saldo de Cuenta anteriormente impago para la misma clase de servicio que se haya proporcionado a los Solicitantes en el Distrito de Columbia.
- 304.13 En caso de que un saldo impago de una Cuenta residencial del Distrito de Columbia de servicios prestados en el Distrito de Columbia se transfiera a una Cuenta de Cliente según lo establecido en este capítulo, la Empresa de Servicios Públicos o el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones notificará al Cliente por escrito la razón del cargo, lo que el Cliente debe hacer para obtener o poder continuar con el servicio y cómo puede disputar el cargo.
- 304.14 Los Proveedores de Energía pueden incluir otros componentes en la Factura. Si un Proveedor de Energía opta por facturar por varios servicios, cada uno estará identificado claramente en la Factura.
- 304.15 Toda Factura que un Proveedor de Energía presente por servicio eléctrico o de gas natural residencial, ya sea una Factura independiente o una Factura Consolidada, incluirá los componentes de Facturación siguientes, si el Proveedor de Energía dispone de dicha información:
- (a) Lecturas de medidor de forma tal que las de los meses anteriores y del actual y las diferencias entre ellos aparezcan en el mismo lugar;
 - (b) Fecha de lectura del Medidor, que puede presentarse en un solo lugar en una Factura consolidada;
 - (c) Cantidad y tipo de unidades medidas;
 - (d) Tabla de tarifas aplicable;
 - (e) Impuestos y recargos; cada impuesto y recargo correspondiente indicado por separado;
 - (f) Aviso de la posibilidad de cargos extra por pago atrasado;
 - (g) El monto total adeudado, y en las facturas consolidadas, los subtotales de las porciones de las Facturas de proveedores de energía y la Empresa y el monto total adeudado;
 - (h) La fecha de vencimiento; en las Facturas separadas, las fechas pueden ser distintas;

- (i) En las Facturas basadas en un cálculo aproximado, una indicación inconfundible de que la Factura está basada en un cálculo aproximado de la lectura de Medidor;
- (j) Dirección y números telefónicos comerciales para preguntas de facturación;
- (k) Conversión de unidades de lecturas métricas a unidades de facturación, incluido el cálculo;
- (l) La dirección de servicio en la primera página de la Factura;
- (m) La dirección postal en la primera página de la Factura;
- (n) El número de cuenta de la Empresa, en cada página si hay más de una;
- (o) El nombre y número de cuenta del Cliente, en cada página si hay más de una;
- (p) Planes de pago de Facturación, cuando corresponda;
- (q) Número de emergencia de Washington Gas o PEPCO, el que corresponda;
- (r) Avisos requeridos, por ejemplo, la Carta de Derechos del Cliente, y avisos legales, que pueden incluirse como encartes adicionales;
- (s) La fecha de la siguiente lectura de Medidor;
- (t) El monto de la Factura anterior y un resumen de los cobros del proveedor de energía, Washington Gas, PEPCO, o de los tres;
- (u) La actividad anterior de pagos;
- (v) Número/Identificación de Medidor;
- (w) Cantidad de días en el Ciclo de Facturación;
- (x) Ciclo de Facturación;
- (y) La dirección y el número telefónico de la Comisión de Servicios Públicos;
- (z) La dirección a la que deben enviarse los pagos;

- (aa) El nombre a cuyo nombre deben escribirse los cheques;
- (bb) Mensajes de cobro atrasado;
- (cc) Pasos de cómputo de la Factura;
- (dd) Fecha de emisión de la Factura; y
- (ee) La dirección y el número telefónico de Oficina de Asesoría Legal Pública (People's Counsel).

305 PAGOS

- 305.1 Los pagos se vencen en un plazo de veinte (20) Días a partir de la fecha en que se presenta la Factura. Si la fecha de vencimiento cae en un Día no hábil, la fecha de vencimiento será el siguiente Día Hábil.
- 305.2 La fecha de pago se considerará el Día en que el pago se reciba en las oficinas de la Empresa de Servicios Públicos, el Proveedor de Energía, el Proveedor de Servicio de Telecomunicaciones o un agente autorizado de ellas. El Cliente proporcionará el número de cuenta correcto para que su pago se abone oportunamente. Los pagos que se reciban con información insuficiente para identificar la cuenta del Cliente se abonarán cuando la Empresa de Servicios Públicos pueda identificar dicha cuenta. Para que se abonen el mismo día, los pagos enviados electrónicamente, por teléfono o computadora deben recibirse dentro del horario de procesamiento de computación establecido de la Empresa de Servicios Públicos.
- 305.3 No se incurrirán cargos por pago atrasado en ninguna cantidad, incluidas las cuotas de pago diferido, que se paguen en o antes de la fecha de vencimiento ni en los montos que estén en disputa ante la Comisión. Las Empresas de servicios Públicos pueden cobrar cargos por pago atrasado en los montos que no se hayan pagado antes de la fecha de vencimiento. Dichos cargos por pago atrasado se establecerán mediante tarifas según el procedimiento que la Comisión requiera.
- 305.4 A menos que el Cliente lo designe de otra forma, sus pagos se aplicarán en el orden siguiente: primero a la Empresa de Servicios Públicos para cubrir los montos atrasados correspondientes a Cargos regulados de la Comisión en orden de antigüedad; después para cubrir los montos atrasados correspondientes a Cargos no regulados (por ejemplo, Cargos del Proveedor de energía correspondientes al suministro de gas o electricidad); posteriormente para cubrir los Cargos vigentes regulados por la Comisión; y finalmente, para los Cargos vigentes no regulados.

305.5 Cuando la Empresa de Servicios Públicos, el Proveedor de Servicios de Energía o el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y el Cliente acuerden a regirse por otros términos de pago por los servicios de Energía o Telecomunicaciones, las subsecciones 305.1 a 305.4 no se aplicarán.

306 ACUERDOS DE PAGO DIFERIDO

306.1 La Empresa de Servicios Públicos, el Proveedor de Energía o el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y el Cliente pueden celebrar un Acuerdo de Pago Diferido (Deferred Payment Agreement; DPA). La Empresa de Servicios Públicos incluirá los saldos vencidos de la Empresa de Servicios Públicos, el Proveedor de Energía o el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones como parte de su DPA. No se cobrarán otros cargos aparte de los que se hayan acumulado hasta la fecha del acuerdo y tampoco se cobrarán intereses en el Acuerdo de Pago Diferido.

306.2 Todo DPA negociado y convenido entre el Cliente y Empresa de Servicios Públicos, el Proveedor de Energía o el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones se proporcionará al Cliente por escrito en un plazo de diez (10) Días Hábiles e incluirá la información siguiente:

- (a) La fecha del DPA;
- (b) El monto vencido y los términos de pago del DPA, incluido el monto del pago inicial y los términos de las cuotas;
- (c) El proceso que la Empresa de Servicios Públicos, el Proveedor de Energía o de Servicios de Telecomunicaciones seguirá, incluido el aviso de Desconexión, para hacer cumplir las condiciones del DPA;
- (d) El no hacer el pago programado en virtud del DPA para la fecha de vencimiento hace que esa Cuenta sea morosa y tendrá dicho estado en la fecha del incumplimiento del pago. Los Cargos por pago atrasado se aplicarán siempre que no se cumpla con el DPA y podrían ocasionar que éste se anule; y
- (e) El DPA establecerá que todas las Facturas subsiguientes deben pagarse en o antes de la fecha de vencimiento. El no pagar todas esas Facturas subsiguientes ocasionará que el DPA se anule. En dichos casos, pueden reanudarse las actividades de cobro moroso normales, que incluyen la Desconexión.

307 DEPÓSITOS

- 307.1 Las Empresas de Servicios Públicos no requerirán una garantía o depósito en efectivo a una persona que nunca haya sido su Cliente.
- 307.2 Las Empresas de Servicios Públicos no requerirán Depósito en efectivo como condición para proporcionar servicio nuevo o continuar proporcionando algún Servicio Público basándose en el nivel de ingresos, ubicación de la residencia, raza, color, credo, sexo, edad, país de origen o si la casa es propia.
- 307.3 Las empresas de servicio público no requerirán Depósito en efectivo como condición de prestar servicio nuevo a una persona que haya sido Cliente de una empresa de servicios públicos anteriormente, excepto bajo las circunstancias siguientes:
- (a) Si el servicio del Cliente se desconectó por no pagar un saldo vencido que no se disputó en los doce (12) meses anteriores; o
 - (b) Si el Cliente ha consumido, desviado o interferido en forma no autorizada con el servicio situado o suministrado en o alrededor de la propiedad del Cliente en los doce (12) meses anteriores a la solicitud de nuevo servicio por parte del Cliente, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:
 - (1) Que el servicio del Cliente se haya desconectado por última vez por esta razón en los últimos cinco (5) años y que la Empresa de Servicios Públicos haya notificado de esto al Cliente por escrito, ya sea por correo de EE.UU. o electrónicamente; o
 - (2) Que el Cliente no haya presentado ante la Comisión una Queja acerca de la Desconexión; o, si presentó una Queja, que como consecuencia se haya tomado alguna medida administrativa desfavorable para el Cliente.
 - (c) Si la Cuenta del Cliente estuvo impaga por más de sesenta (60) Días en los últimos doce (12) meses.
 - (d) Si Cliente tiene un saldo pendiente adeudado a la empresa de servicios públicos por concepto de servicios públicos. En este caso, el suministro de servicio nuevo puede condicionarse al pago del saldo pendiente.
- 307.4 Cuando se requiera un depósito como condición para suministrar servicio nuevo a una persona que fue Cliente anteriormente, se notificará al Cliente por escrito la razón de ello y el monto del Depósito exigido.

- 307.5 Las Empresas de Servicios Públicos no requerirán Depósito en efectivo como condición para continuar suministrando el servicio a un Cliente, excepto en las circunstancias siguientes:
- (a) Que en la residencia del Cliente se haya consumido, interferido o desviado en forma no autorizada el servicio suministrado por la Empresa de Servicios Públicos en los últimos doce (12) meses; o
 - (b) Que la Cuenta del Cliente haya estado impaga por más de sesenta (60) días en los últimos doce (12) meses.
- 307.6 Cuando se requiera un Depósito de un Cliente con servicio ya conectado, se notificará por escrito la razón de ello, el monto del Depósito requerido, la fecha de vencimiento [no menos de catorce (14) días a partir de la fecha del primer aviso escrito] y el hecho de que puede pagarlo en cuotas.
- 307.7 Ningún Depósito para obtener servicios de una Empresa de Servicios Públicos excederá \$100 o $2/12^{\text{avo}}$ de la Factura calculada anual, lo que sea menos. La Empresa de Servicios Públicos notificará por escrito al Cliente la razón por la que se le requiere el Depósito, el monto, la fecha en que debe pagarse, el hecho de que puede pagarse en cuotas y las opciones de pago del Depósito. Si el Depósito requerido es de treinta y cinco dólares (\$35.00) o más, dicho Depósito puede pagarse como mínimo en tres mensualidades iguales. La primera debe pagarse antes de la reconexión.
- 307.8 Toda Empresa de Servicios Públicos se hará responsable del interés que devenguen los Depósitos retenidos desde la fecha en que se hacen los Depósitos hasta la fecha en que se reembolsan, o hasta que se haya intentado reembolsarlos. Toda Empresa de Servicios Públicos pagará interés sencillo sobre los depósitos y la tasa se establecerá a más tardar el 15 de enero de cada año, igual que los rendimientos anuales promedio de las letras de Tesorería de un año para septiembre, octubre y noviembre del año anterior.
- 307.9 El Depósito, con el interés acumulado, se abonará a toda Factura final y el saldo completo se regresará al Cliente.
- 307.10 Cuando el Cliente haya pagado todos los Cargos correspondientes al servicio de la Empresa de Servicios Públicos por doce (12) meses consecutivos, la Empresa de Servicios Públicos reembolsará o abonará oportunamente a la cuenta del Cliente el Depósito y el interés acumulado.
- 307.11 Las Empresas de Servicios Públicos mantendrán un registro de todos los Depósitos indicando el nombre y la dirección u otra información que identifique al cliente, el monto del Depósito, la fecha en que se pagó y el interés devengado y pagado.

- 307.12 Todo Cliente que haga un Depósito recibirá una confirmación que contendrá, como mínimo, la información siguiente:
- (a) El nombre del Cliente;
 - (b) La fecha de pago;
 - (c) El monto del pago; y
 - (d) Los términos y condiciones aplicables a los Depósitos.
- 307.13 Cuando el Cliente tenga derecho a que se le reembolse el Depósito, éste se le pagará al presentar una identificación adecuada o verificación de la información de la cuenta.
- 307.14 Los Proveedores de Energía pueden requerir un Depósito a todo Cliente, si su licencia los autoriza a ello.
- 307.15 En lugar de depósito en efectivo, las Empresas de Servicios Públicos, los Proveedores de Energía o los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones pueden ofrecer aceptar una garantía escrita de pago que proporcione la parte responsable. La parte responsable incluye a cualquier cliente de Empresas de Servicios Públicos, Proveedores de Energía o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones cuya cuenta no haya estado morosa durante los doce (12) meses anteriores. Las Empresas de Servicios Públicos, los Proveedores de Energía o los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones no están obligados a aceptar la garantía escrita de una persona que no sea su Cliente. Las Empresas de Servicios Públicos, los Proveedores de Energía o los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones no requerirán una garantía de pago por escrito de los Clientes que tengan la capacidad y estén dispuestos y preparados para pagar el Depósito según se autoriza en este capítulo.
- 307.16 La garantía debe darse por escrito en un formulario aprobado por la Comisión y contener las disposiciones siguientes, a menos que la Empresa de Servicios Públicos, el Proveedor de Energía o el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y el garante acuerden a otra cosa:
- (a) Que es por un plazo inicial de un (1) año;
 - (b) Que el garante se obliga a pagar a la Empresa de Servicios Públicos, el Proveedor de Energía o el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones en un plazo de diez (10) días a partir de la fecha en que se exija, el saldo pendiente de la cuenta garantizada al