

## INVESTIGACIONES DE LAS PRÁCTICAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

La PUCN reconoce que las empresas de servicios públicos prestan servicios vitales que deben ponerse a disposición de todos. Como agencia estatal con autoridad reguladora sobre las empresas de servicios públicos, la PUCN establece las tarifas, o normas, que rigen la forma en que una empresa de servicios públicos presta el servicio.

La División puede ayudarle a explicarle las tarifas. Si cree que una empresa de servicios públicos ha violado sus tarifas, entonces tiene motivos para presentar una queja. Ejemplos de quejas típicas investigadas por la División incluyen disputas sobre facturación, depósitos, desconexiones e interrupciones del servicio.

## RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR

En primer lugar, dele a la compañía eléctrica la oportunidad de resolver su problema llamando al servicio de atención al cliente de la compañía. La información de contacto de cada empresa de servicios públicos figura en su factura mensual. Por lo general, la empresa de servicios públicos resolverá las quejas sin mediación de la PUCN. Si no consigue resolver su problema con la empresa de servicios públicos, póngase en contacto con la División.

## LIMITACIONES DE LA PUCN

La PUCN regula los servicios públicos de electricidad y gas natural propiedad de inversores, el servicio telefónico local y las empresas privadas de agua y alcantarillado. La División no puede ayudarle si su problema es con un servicio público que no regula. Además, la PUCN no tiene jurisdicción sobre lo siguiente:

- Recargos e impuestos federales
- Impuestos municipales o del condado
- Tarifas y servicios de telefonía móvil o por cable
- Equipo telefónico
- Larga distancia interestatal (excepto cambios de servicio)
- Llamadas internacionales
- Publicidad en directorios
- Servicio de Internet

La PUCN debe cumplir todas las leyes estatales y federales aplicables.

## PÓNGASE EN CONTACTO CON LA DIVISIÓN

En el norte de Nevada, llame al (775) 684-6100, y en el sur al (702) 486-2600. Para enviar una pregunta o queja en línea, visite [puc.nv.gov](http://puc.nv.gov).

## PROCESO PARA PRESENTAR UNA QUEJA

# 1

### LLAME O PRESENTELA EN LÍNEA

La mayoría de las quejas de la División se reciben de manera informal por teléfono y se tramitan en un plazo de 3 a 5 días laborables. También puede utilizar el formulario de quejas/preguntas en línea de la PUCN para resolución de su queja informal, tiene derecho a presentar una queja informal. Si no está satisfecho con la una queja por escrito.

# 2

### QUEJAS POR ESCRITO

Las quejas por escrito se tramitan normalmente en un plazo de 45 días a partir de su recepción. Una queja por escrito debe:

- Exponer claramente los motivos de la demanda y los hechos constitutivos de los presuntos actos ilícitos.
- Ir acompañado de los documentos justificativos: facturas, recibos, cheques cancelados y extractos de cuenta, etc.
- Ser enviado por correo o entregado en mano a la División en Las Vegas o Carson City.

Tras recibir la queja por escrito, la División entregará una copia a la empresa de servicios públicos. En un plazo razonable, la empresa de servicios públicos debe proporcionar a la División su respuesta por escrito.

# 3

### AUDIENCIA PARA DECIDIR UN RECLAMO

Si la División no puede resolver la queja por escrito, presentará los resultados de su investigación a la Comisión. Si la Comisión determina que existe causa probable para la denuncia, ordenará una audiencia, dará aviso de la misma y la celebrará como lo haría con cualquier otra audiencia. La Comisión también puede desestimar la denuncia si determina que no existe causa probable o si la denuncia se resuelve.

## RECURSOS ALTERNATIVOS

Si su problema no lo regula la PUCN, el personal de la División le ofrecerá, si es posible, recursos alternativos, entre los que se incluyen:

### Oficina de Protección al Consumidor de Nevada

No. Nevada: (775) 684-1100 or (775) 688-1818

So. Nevada: (702) 486-3132 or (702) 486-3420

[ag.nv.gov/About/Consumer\\_Protection/Bureau\\_of\\_Consumer\\_Protection](http://ag.nv.gov/About/Consumer_Protection/Bureau_of_Consumer_Protection)

**Funcionarios Electos Estatales o Federales de Nevada**  
[leg.state.nv.us](http://leg.state.nv.us)

### Comisión Federal de Comunicaciones

888-225-5322

[fcc.gov](http://fcc.gov)

### Comisión Federal de Comercio

877-382-4357

[ftc.gov](http://ftc.gov)

## NORTE DE NEVADA

1150 E. Williams St., Carson City, NV 89701

Ph: (775) 684-6101 | Fax: (775) 684-6110

Consumer Complaints: (775) 684-6100

[puc.nv.gov](http://puc.nv.gov)

## SUR DE NEVADA

9075 W. Diablo Dr., #250, Las Vegas, NV 89148

Ph: (702) 486-7210 | Fax: (702) 486-7206

Consumer Complaints: (702) 486-2600