

INVESTIGACIONES SOBRE LAS PRÁCTICAS DE LAS EMPRESAS DE INSTALACIÓN DE ENERGÍA SOLAR

Durante la Sesión Legislativa de 2017, la Legislatura del Estado de Nevada aprobó la Ley de la Asamblea 405 (AB 405), que ordena a la PUCN que ayude a los clientes de electricidad a ponerse en contacto con la organización correcta para resolver la queja del consumidor relativa a las empresas de instalación solar.

RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR

En primer lugar, llame directamente a la empresa de energía solar para intentar resolver el problema. Si no consigue resolver su problema con la empresa de energía solar, póngase en contacto con la División.

PROCESO PARA PRESENTAR UNA QUEJA

La mayoría de las quejas de la División se reciben por teléfono y se tramitan con prontitud. También puede utilizar los formularios de quejas y preguntas en línea de la PUCN para presentar una queja.

LO QUE LA PUCN PUEDE HACER POR USTED

La División puede facilitar su queja y asegurarse de que la tramita el departamento estatal correcto, como el de Comercio e Industria - Unidad de Fraude al Consumidor, la Oficina de Protección al Consumidor del Fiscal General, la Junta de Contratistas del Estado de Nevada o la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales.

Si su queja se refiere a su facturación con una empresa de energía solar y un servicio público regulado, la División solicitará sus facturas y las revisará para comprobar su exactitud. Si se encuentra una discrepancia, la División identificará el error para que pueda representar el problema ante la empresa de instalación solar o la compañía eléctrica.

Si su queja está relacionada con otros asuntos con su empresa de energía solar, como el servicio de atención al cliente, los contratos o asuntos de instalación y construcción, la División pedirá a otra agencia que se ponga en contacto con usted. La División se mantendrá en contacto con usted y con los demás organismos durante todo el proceso.

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:

- **Funcionarios electos estatales o federales de Nevada**
leg.state.nv.us
- **Fiscal General de Nevada**
ag.nv.gov
- **Departamento de Comercio e Industria de Nevada**
business.nv.gov/Consumer/Consumer_Assistance
- **Junta de Contratistas del Estado de Nevada**
nvcontractorsboard.com
- **Oficina de Buenas Prácticas Comerciales del Norte de Nevada**
bbb.org/reno
- **Oficina de Buenas Prácticas Comerciales del Sur de Nevada**
bbb.org/southern-nevada

DECLARACIÓN DE DERECHOS DE LAS ENERGÍAS RENOVABLES Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Para más información, consulte las hojas informativas de la PUCN "Declaración de derechos sobre energías renovables" y "Protecciones del consumidor en la Declaración de derechos sobre energías renovables".

PÓNGASE EN CONTACTO CON LA DIVISIÓN

La División está disponible por teléfono de lunes a viernes de 8 a 17 horas. 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, visit puc.nv.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

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