

Guía de Llamadas para Clientes – Compañías de Servicios Públicos

Este guía está diseñado para ayudar a los clientes a manejar conversaciones con su compañía de servicios públicos. Los clientes deben tomar notas durante la llamada y pedir un número de confirmación o nombre de representante siempre que sea posible. Es importante tratar de mantenerse calmado y repetir la información cuando sea necesario. Si se encuentra con problemas o no puede llegar a una solución satisfactoria con su compañía de servicios, puede escalar su preocupación al Departamento de Servicio Público (DPS) o buscar ayuda con la oficina de sus representantes electo o con PULP.

1. Solicitar una pausa en su cuenta para evitar la desconexión mientras busca asistencia financiera

Cliente: Hola, mi nombre es [Su Nombre], y mi número de cuenta es [Número de Cuenta]. Me he atrasado con mis facturas [puede explicar el motivo aquí o mantenerlo breve] y he recibido un aviso de desconexión. Estoy solicitando asistencia financiera a través de [HEAP, Asistencia de emergencia “One-Shot”, otra asistencia] y quisiera solicitar una retención de crédito/cobros en mi cuenta mientras busco ayuda.

Cliente: ¿Puede confirmarme la fecha de expiración de la pausa? ¿Hay una nota en mi cuenta?

Cliente: ¿Puedo obtener un número de confirmación o de referencia en caso de que me desconecten?

2. Solicitar un Acuerdo de Pago Diferido (DPA)

Cliente: Hola, mi nombre es [Su Nombre], y mi número de cuenta es [Número de Cuenta]. Estoy teniendo dificultades para pagar mis facturas y me gustaría establecer un Acuerdo de Pago Diferido. ¿Puede decirme qué opciones están disponibles?

- Si usted es un hogar de bajo de ingresos o el acuerdo de pago ofrecido no es asequible, continúe con el siguiente paso del guía.

Cliente: ¿Puede confirmarme cómo debo firmar este acuerdo?

Cliente: Gracias. ¿Puedo obtener un número de confirmación o de referencia para esta llamada/acuerdo?

3. Solicitar un DPA Mínimo o Negociado y Declaración Financiera

Cliente: Hola, mi nombre es [Su Nombre], y mi número de cuenta es [Número de Cuenta]. Necesito establecer un plan de pagos para evitar la desconexión. Me gustaría solicitar un Acuerdo de Pago Diferido Mínimo, que consiste en \$0 de pago inicial y \$10 por mes además de mi factura regular.

- Posibles respuestas: Se le puede ofrecer un acuerdo estándar, que tiene un pago inicial alto.

Cliente: Me gustaría completar una declaración financiera por teléfono para determinar el acuerdo mínimo que califico. ¿Podemos hacer ese proceso ahora?

Cliente: ¿Qué documentos necesito proporcionar para verificar la declaración financiera y cómo puedo enviárselos a la compañía de servicios?

Cliente: [Si no califica para el acuerdo mínimo de \$10] ¿Cuál es el acuerdo más bajo al que califico? ¿Puedo negociar según mis circunstancias financieras?

Cliente: ¿Puede confirmarme cómo debo firmar este acuerdo?

Cliente: Gracias. ¿Puedo obtener un número de confirmación o de referencia para este acuerdo?

4. Solicitud de prueba del medidor (Sospecha de facturación excesiva o medidor defectuoso)

Cliente: Hola, mi nombre es [Su Nombre], y mi número de cuenta es [Número de Cuenta]. Creo que mi medidor podría no estar funcionando correctamente porque mis facturas han sido extrañamente altas. Me gustaría solicitar una prueba del medidor.

Cliente: He comparado mi consumo con meses anteriores y no tiene sentido en función del consumo de energía de mi hogar. Quisiera que se inspeccione y pruebe el medidor.

Cliente: Si la prueba demuestra que el medidor está defectuoso, ¿recibiré un reembolso o crédito por los cobros excesivos anteriores?

Cliente: [Si tiene un aviso de suspensión del servicio] ¿Puedo solicitar una **pausa de colecciones** en mi cuenta mientras espero la prueba del medidor o disputo estos cargos?

Cliente: Gracias. ¿Puedo obtener un número de confirmación o referencia para esta solicitud? ¿Pueden enviarme por escrito los resultados de la prueba del medidor una vez finalizada?

5. Solicitud de investigación por medidor compartido

Cliente: Hola, mi nombre es [Su Nombre], y mi número de cuenta es [Número de Cuenta]. Creo que tengo una situación de **medidor compartido**, donde mi medidor registra electricidad/gas que yo no estoy utilizando. Quisiera solicitar una investigación por medidor compartido.

Cliente: Tengo razones para creer que mi medidor está conectado a otra unidad o área común. Me gustaría que se realice una inspección para determinar si estoy pagando por el consumo de otra persona.

Cliente: ¿Cuáles son los pasos para realizar la investigación y cómo me notificarán los resultados?

Cliente: Si se determina que he estado pagando por el consumo de otra persona, ¿qué pasos tomará la compañía para corregir la facturación y reembolsar los cobros indebidos?

Cliente: [Si tiene un aviso de suspensión del servicio] ¿Puedo solicitar una **pausa de colecciones** en mi cuenta mientras espero la investigación o disputo estos cargos?

Cliente: Gracias. ¿Puedo obtener un número de confirmación o referencia para esta solicitud? ¿Pueden enviarme por escrito la documentación de los resultados de la investigación una vez completada?

Este guía brinda orientación para distintos problemas relacionados con los servicios públicos. Si la compañía de servicios se niega a cooperar o no ofrece una solución razonable, los clientes deben presentar una queja ante el Departamento de Servicios Públicos (DPS) llamando al 800-342-3377, o al 800-342-3355 en casos de emergencia.