

## CONOZCA SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS (CBOR)



La Declaración de Derechos de los Consumidores proporciona garantías de protección para los consumidores de gas natural, electricidad y servicios de telecomunicaciones en los competitivos de servicios públicos del Distrito de Columbia. Esta define la relación y las responsabilidades tanto de los proveedores de servicios públicos como de los consumidores.

### A continuación se muestran los aspectos destacados de varias de las secciones más importantes de CBOR:

#### Inicio de Servicio con una Empresa de Servicios Públicos:

Los representantes de Empresas de Servicios Públicos deben presentar una identificación a los consumidores §313.1

■  
No es necesario el número de seguro social para iniciar el servicio §308.1

■  
Las Empresas de Servicios Públicos pueden no exigir el pago de un depósito de seguridad a los clientes que reciben servicios por primera vez §307.7

■  
Cuando se exija un depósito, este no debe exceder \$100 §307.7

---

#### Facturación:

Los clientes deben recibir una factura al menos una vez durante cada período de facturación §304.1

■  
Los pagos del servicio se vencen veinte (20) días después de la fecha en que se entregue la factura §305.1



## CONOZCA SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS (CBOR)

### Interrupción del servicio público:

Una Empresa de Servicios Públicos puede, pero no está obligada a, posponer la desconexión por hasta veintiún (21) días si un consumidor enfrenta ciertos problemas de salud §311.1

No se le puede desconectar el servicio de electricidad y gas natural 24 horas después de que el Departamento Meteorológico Nacional haya anunciado temperatura igual o menor a 32 grados centígrados. §310.3

Una Empresa de Servicios Públicos debe hacer al menos dos (2) intentos para contactar a un consumidor antes de intentar desconectar el servicio §312.1



### Reconexión del Servicio:

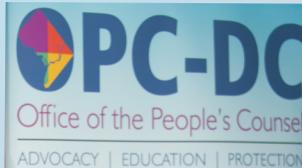
Una Empresa de Servicios Públicos debe reconectar el servicio dentro de veinticuatro (24) horas después que se haya resuelto el motivo de la desconexión. 315.1

Los consumidores tienen derecho a plantear disputas sobre cualquier problema o inquietud en una audiencia ante la Comisión de Servicios Públicos y la OPC puede proporcionarles asistencia legal.

La Oficina de Asesoría Legal Pública es su abogado de servicios públicos y aboga por los consumidores de servicios de electricidad, gas natural y telefonía fija del Distrito.

1133 15<sup>th</sup> Street NW, Suite 500  
Washington, DC 20005-3071  
P: 202-727-3071 | F: 202-727-1014  
TTY/TDD 202-727-2876  
W: [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov)

Asesora legal pública  
Sandra Mattavous-Frye



#### OPC Can Help You With:

- Disconnections
- Service Complaints
- Third Party Suppliers
- Utility Bill Disputes
- Payment Arrangements