

# ¿Factura de servicios públicos sorprendentemente alta?

## ¿Factura de servicios públicos sorprendentemente alta?

Es posible que la empresa de servicios públicos le está facturando retroactivamente.

La legislación y las regulaciones sobre servicios públicos son complicadas. Lo siguiente es un desglose de la facturación retroactiva. Si tiene preguntas sobre la legislación o las regulaciones de servicios públicos, usted debe:

- Contactar primero a su proveedor de servicios públicos.
- Si no puede llegar a una resolución satisfactoria o si tiene preguntas sin respuesta, también puede ponerse en contacto con la línea de ayuda del Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York, ya que es el organismo regulador de las empresas de servicios públicos propiedad de inversionistas, llamando al: 800-342-3377.
- Si usted es un cliente residencial de bajos ingresos que está buscando más ayuda con este proceso, el [Public Utility Law Project](#) de Nueva York puede ayudarle a explorar opciones. Se puede contactar a Public Utility Law Project por su línea gratuita al 877-669-2572 o enviar preguntas por correo electrónico a [info@utilityproject.org](mailto:info@utilityproject.org).
- También se puede ponerse en contacto con la oficina de asistencia legal local para recursos y referencias.

---

### A. Cargos Estimados:

Los cargos estimados de los servicios públicos son montos facturados basados en una estimación del consumo del cliente en lugar de leer el medidor. Esto ocurre cuando las empresas de servicios no pueden acceder a un medidor para realizar la lectura, como por ejemplo debido a condiciones climáticas adversas, problemas de acceso o errores operacionales. Las empresas de servicios se basan en patrones de consumo previos, promedios o datos históricos para hacer estas estimaciones.

Si bien los cargos estimados son una práctica común permitida bajo la [Sección 11.13, Título 16 de la Compilación de Códigos, Reglas y Regulaciones de Nueva York](#) (N.Y. Comp. Codes R. & Regs.), pueden generar discrepancias entre lo que el cliente consumió y lo que se le factura. Si las estimaciones están significativamente equivocadas, las empresas de servicios pueden tener que emitir ajustes más adelante basados en lecturas reales, lo que a veces resulta en facturación retroactiva.

---

## **B. Facturación Retroactiva**

La facturación retroactiva se refiere a la práctica de cobrar a un cliente por servicios que fueron proporcionados pero no facturados de manera oportuna. Esto suele suceder cuando ha habido un error u omisión que resulta en que la empresa de servicios no emita una factura por los servicios utilizados durante un determinado período.

En Nueva York, la *Comisión de Servicios Públicos* es la agencia estatal que regula los servicios públicos. La Comisión ha emitido varias regulaciones que protegen a los consumidores de facturas retroactivas excesivas. Aunque las empresas de servicios tienen derecho a facturar retroactivamente a los clientes por los servicios consumidos, deben cumplir con estas estrictas regulaciones.

La [Sección 11.14, Título 16, N.Y. Comp. Codes R. & Regs.](#) regula la facturación retroactiva en cuentas residenciales. El siguiente se detalla la Sección 11.14:

### **(a) Facturación por Servicios Pasados**

- Una empresa de servicios solo puede cobrar a un cliente por servicios hasta seis meses antes de que el cliente reciba su primera factura.
- Excepciones:
  - Si la empresa de servicios no le facturó a tiempo debido a algo fuera de su control (como una falla en el sistema).
  - Si el retraso fue causado por algo que el cliente hizo mal (como no proporcionar información precisa a la empresa de servicios).
- Si ocurre una facturación tardía:
  - La empresa de servicios debe explicar por qué la factura está atrasada.
  - La empresa de servicios debe informar al cliente que puede pagar el monto vencido en cuotas, de acuerdo con lo que el cliente pueda pagar.

Ejemplo: Si usted excese mudó a un nuevo apartamento en enero y recibió su primera factura en julio, solo debería ser facturado por los servicios de enero a julio. Si la empresa de servicios intenta cobrarle por los servicios de diciembre anterior, no puede hacerlo, a menos que tengan una razón válida.

---

### **(b) Ajuste de Facturas Después de 12 Meses**

- Una empresa de servicios no puede aumentar una factura después de 12 meses desde que se proporcionaron los servicios.
- Excepciones:
  1. Si el cliente cometió un error que causó una facturación incorrecta.
  2. Si el error de la empresa de servicios no fue causado por negligencia de su parte.
  3. Si es necesario ajustar una factura por un plan de pago presupuestado.
  4. Si hubo un desacuerdo sobre la factura durante esos 12 meses.

Ejemplo: Si recibe una factura en enero de 2024 por servicios prestados en diciembre de 2023, y en febrero de 2024, la empresa de servicios quiere aumentar esa factura porque se dieron cuenta de que no

cobraron lo suficiente, eso es aceptable. Sin embargo, si la empresa de servicios intenta ajustar esa factura de diciembre de 2023 en febrero de 2025, más de doce meses después, no puede hacerlo, a menos que se aplique una de las excepciones.

---

### **(c) Ajustes de Facturación Grandes**

- Si una empresa de servicios necesita aumentar su factura en \$100 o más y este ajuste es permitido (según la sección b), debe:
  - Notificarle por escrito sobre el ajuste.
  - Informarle que puede pagar este nuevo monto en cuotas mensuales.
- Cualquier ajuste realizado después de 12 meses de servicio debe completarse dentro de los cuatro meses posteriores a la resolución de cualquier disputa sobre la factura.

Ejemplo: Suponga que usted disputó un cargo de 2023 y la disputa se resolvió en febrero de 2024. Si la empresa de servicios quiere aumentar su factura debido a esa resolución, debe hacerlo antes de junio de 2024, que es cuatro meses después de febrero, y debe ofrecerle la opción de pagar este aumento en cuotas mensuales.

---

### **(d) Notificación de Ajustes**

- Si una empresa de servicios ajusta una factura por servicios proporcionados hace 12 meses o más, debe incluir una notificación explicando por qué se realizó el ajuste.

Ejemplo: Si la empresa de servicios ajusta su factura por cargos ocurridos hace dos años, recibirá una nota con la factura explicando el motivo de ese ajuste.

---

### **(e) Limitación Final de Ajustes de Facturación**

- Ninguna empresa de servicios puede facturarle por servicios no facturados o ajustar una factura hacia arriba después de 24 meses desde que se proporcionaron los servicios, a menos que el cliente haya causado o contribuido al retraso.

Ejemplo: Si no proporcionó lecturas correctas del medidor durante dos años, como decirle a la empresa de servicios que consumió menos electricidad de la que realmente utilizó o le negó el acceso a su medidor, la empresa podría cobrarle por más de dos años de facturación retroactiva.

---

## **C. Proceso de Quejas e Inquiries de la Comisión de Servicios Públicos**

Si no está de acuerdo con una factura, existe un proceso de quejas e investigaciones.

Primero, puede dirigir cualquier queja del cliente sobre facturas de servicios públicos, solicitudes de depósitos u otros problemas de servicio a la empresa de servicios. Su proveedor de servicios tendrá un proceso de quejas sencillo para que lo siga. La empresa de servicios debe investigar rápidamente cualquier queja de manera justa.

Una vez que presente una queja, la [Sección 12.3, Título 16, N.Y. Comp. Codes R. & Regs.](#) establece que la empresa de servicios no puede terminar, desconectar ni suspender su servicio basado en los montos que están siendo disputados. Esto significa que si disputa \$50 de una factura de \$150, aún debe los \$100 a la empresa de servicios. La empresa no podrá desconectar su servicio si paga \$100 y no \$150, ya que está disputando los \$50. Sin embargo, si no paga nada, la empresa podrá desconectar el servicio por los \$100 que no pagó.

Una vez que la empresa de servicios complete la investigación de su queja, le informará sobre el resultado. Si no está de acuerdo con los resultados de la queja, puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos. Para asegurarse de que tenga tiempo para presentar una queja si así lo decide, las empresas de servicios no pueden desconectar su servicio hasta 15 días después de que la empresa emita el resultado de su queja. Si presenta una queja ante la Comisión de Servicios Públicos, la empresa no podrá desconectar el servicio hasta que la Comisión resuelva su queja.

No hay garantía de que la Comisión de Servicios Públicos resuelva la queja a su favor. Sin embargo, esto no debe desalentarlo de presentar una queja si cree que el resultado de la empresa fue incorrecto.

La Comisión de Servicios Públicos tiene una guía sobre cómo presentar quejas, que puede encontrar [aquí](#), y puede presentar quejas:

**En línea:** [https://www3.dps.ny.gov/ocs/itxgate.nsf/wdps\\_complaint.xsp](https://www3.dps.ny.gov/ocs/itxgate.nsf/wdps_complaint.xsp)

**Teléfono:**

Números de quejas gratuitos:

Línea de ayuda general para quejas e investigaciones: 800-342-3377 (8:30 a.m. a 4:00 p.m., lunes a viernes)

Línea de emergencia: Si ha recibido un aviso final de desconexión de su servicio eléctrico o de gas dentro de las próximas 72 horas, puede llamar a la Línea de Emergencias del Departamento de Servicios Públicos al 800-342-3355 de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 7:30 p.m.

Los consumidores con problemas auditivos o del habla pueden comunicarse con el Departamento de Servicios Públicos a través del Servicio de Retransmisión del Estado de Nueva York llamando al 711.

**Fax:** Envíe sus quejas por fax al 518-472-8502.

**Correo:** Envíe su queja a una de las [oficinas](#) de la Comisión de Servicios Públicos:

Atención: Oficina de Servicios al Consumidor

Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York

**En persona:** Visite [una de las oficinas](#) de la Comisión de Servicios Públicos en persona durante el horario de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., de lunes a viernes, excepto los días festivos.

*Este documento fue creado por LawNY y editado por el Public Utility Law Project.*

\*\*\*\*\*

## Asistencia Legal de Western New York, Inc. ®

**Este artículo proporciona información general sobre este tema. Las leyes que afectan este tema pueden haber cambiado desde que se escribió su artículo. Para obtener asesoramiento legal específico sobre un problema que está teniendo, obtenga el asesoramiento de un abogado. Recibir esta información no lo convierte en cliente de Legal Assistance of Western New York, Inc.**

**Fecha de la última revisión: noviembre de 2024**

Last updated on November 21, 2024.

[Articulos en Espanol](#)

[Article Legal Information](#)

Print

Table of Contents

NEWS

### **News & publications**

The news about recent activities for needed peoples.

[More News](#)

13 Nov 2024

Surprisingly High Utility Bill? The Utility May be Back-billing You

Para ver este artículo en español por favor visite aquí. (To view this article...

[Continue Reading](#)

1 Nov 2024

Notice of LawNY Board Meeting

The next meeting of the LawNY Board of Directors is scheduled for December 17,...

[Continue Reading](#)