



# CONOZCA A SU COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA FLORIDA

**Matthew M. Carter II, Commissioner**

## Asistencia al Consumidor

### INTRODUCCIÓN

La Comisión de Servicios Públicos de Florida (PSC) bien se llama así porque no solamente regula muchas de las compañías que proporcionan servicios públicos esenciales, sino porque también proporciona servicios importantes al público. Además de responder a las quejas de los clientes, la PSC asegura que el público tenga una voz en la regulación de las compañías de servicios públicos. La PSC administra varios programas importantes que ayudan a los consumidores floridianos de bajos ingresos y provee información importante al consumidor.

La PSC da gran importancia a la participación del público en las decisiones que los afectan tanto a ellos como a las compañías que proporcionan servicios vitales. La participación pública puede tomar varias formas, desde simplemente recibir boletines de prensa u otra información, hasta presentarse en reuniones públicas o participar formalmente en los casos sobre los precios de los servicios públicos.

La PSC ha actualizado y ampliado su página en la Red ([www.floridapsc.com](http://www.floridapsc.com)) para ofrecer a los consumidores la más reciente información sobre telecomunicaciones, agua, gas natural y energía. Una variedad de folletos sobre regulación de las compañías de servicios públicos, conservación y programas de la PSC están disponibles en nuestra página en la Red, o pueden obtenerse llamando a nuestra línea del consumidor 1-800-342-3552. La página en la Red incluye boletines de prensa de la PSC, informes recientemente publicados, resumen semanal de decretos de la Comisión, informe de nuevos casos, horarios de conferencias de Agenda y recomendaciones actuales y anteriores. La PSC también provee acceso al audio y, en algunos casos, al vídeo de sus conferencias de Agenda y muchas de sus audiencias.

En la Comisión tenemos un proceso para manejar las querellas de los consumidores. Tenemos información diseñada para ayudarles a comprender cómo resolver una situación o una querella referente a su compañía de gas natural, eléctrica, telefónica o de agua. Si usted tiene una querella, la Oficina de Reclamos conducirá una investigación completa y le notificará por escrito o por teléfono de la decisión, los motivos de la decisión y la acción que usted puede tomar. Formularios de querellas están disponibles veinticuatro horas al día en nuestra página en la Red [www.floridapsc.com](http://www.floridapsc.com).

### CONEXIÓN DE LA FLORIDA Y LÍNEA VITAL

Además de manejar querellas de los consumidores, la Comisión tiene la responsabilidad de informar y educar a los consumidores sobre el cambiante ambiente regulatorio y sobre los programas beneficiosos disponibles. Por ejemplo, la Comisión se ha asociado con agencias estatales, administraciones municipales y agencias de servicio social para promover dos programas importantes, **Conexión de la Florida y Línea Vital**. **Conexión de la Florida** rebaja en un 50 por ciento los gastos de conexión inicial del servicio telefónico, hasta una reducción máxima de 30 dólares. El programa de **Línea Vital** puede suministrar un crédito de hasta \$13.50 mensuales a la factura telefónica mensual de un cliente residencial elegible. Tanto los Comisionados como el personal de la PSC han asistido a muchas reuniones y han hecho presentaciones a través del estado a grupos de consumidores y a organizaciones de bases que ayudan a consumidores que pudieran ser elegibles para los programas de **Conexión de la Florida y Línea Vital**.

### PROGRAMA DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR A TRAVÉS DE LAS BIBLIOTECAS

También estamos llevando nuestro **Programa Anual de Asistencia al Consumidor a Través de las Bibliotecas** a las bibliotecas públicas a todo lo largo del estado. Seguimos proporcionando a más de 280 bibliotecas públicas y a sus sucursales, folletos y publicaciones que ayudan a los consumidores a navegar sus facturas telefónicas, a aprender a conservar la energía y el agua, y a encontrar la información a medida que la necesiten. Todas las bibliotecas públicas con las cuales nos hemos puesto en contacto participan ahora en la **Asistencia al Consumidor a Través de las Bibliotecas**. Por una revisión continua, hemos descubierto que las bibliotecas usan la información y que los folletos han sido provechosos para los que usan dichas bibliotecas. Los administradores de las bibliotecas han respondido favorablemente a la asociación con la PSC en futuros proyectos.

### EDUCACIÓN SOBRE LA CONSERVACIÓN

En un esfuerzo por difundir la información acerca de la conservación de energía y agua a los estudiantes escolares, también hemos participado en el **Programa de Desafío de "Ambientementalidad" de Pepe Grillo** (Jiminy Cricket), una sociedad educativa entre varias agencias estatales, negocios y la compañía del Mundo de Walt Disney. El programa está diseñado especialmente para estudiantes del quinto grado, y estamos suministrando el folleto **Conserve Su Mundo** para ayudarles a comprender cómo podrían conservar mejor los recursos naturales de Florida. La PSC aparece en la lista del folleto **Regrese a la Naturaleza** del Desafío de "Ambientementalidad" de Pepe Grillo, y estamos comprometidos a trabajar con el personal del Mundo de Walt Disney para proporcionar material educativo sobre la conservación de energía a las escuelas y estudiantes que participen en este valioso programa. La Comisión también trabaja con el Departamento de Protección del Medio Ambiente y la Fundación Nacional de Energía para proporcionar información a los profesores que deseen enseñar la conservación en el salón de clase. Hemos producido dos piezas educativas sobre la conservación, **Enciéndalo; Apáguelo**, y **Riegue Agua Más Sabiamente**, que han sido producidos en las escuelas del Condado de Leon y que están disponibles para los profesores de escuelas primarias e intermedias interesadas que deseen enseñar a los estudiantes cómo conservar.

### PARA MÁS INFORMACIÓN

Desde mi nombramiento a la Comisión, he trabajado diligentemente para proporcionar información provechosa a los consumidores y asegurarme de que sus inquietudes sean tratadas. Espero que usted nos ayude a ayudarle dándonos ideas adicionales sobre cómo servirle mejor. Si usted necesita más información para consumidores o quisiera información general sobre los diversos programas de la agencia, o si desea que un empleado de la PSC hable a su organización sobre los programas de Línea Vital y Conexión de la Florida o sobre a la conservación de energía y agua, por favor llame a la PSC en **1-800-342-3552** y/o visite la página en la Red de la PSC en [www.floridapsc.com](http://www.floridapsc.com). Usted también puede comunicarse con la PSC escribiendo a la División de Cumplimiento Reglamentario y Asistencia al Consumidor en 2540 Shumard Oak Blvd., Tallahassee, Florida 32399-0850, o por **fax** al **1-800-511-0809**. Además, usted puede comunicarse con la PSC por correo electrónico en: [contact@psc.state.fl.us](mailto:contact@psc.state.fl.us).