

Preguntas y Respuestas

Números de teléfono de servicios públicos para llamar primero:

Siempre póngase en contacto con su compañía de servicios públicos primero y dele a la empresa la oportunidad de responder. Si la compañía no responde a su satisfacción, llame a Servicios al Consumidor en la Comisión de la Corporación de Oklahoma (OCC) para determinar si hay violación de las reglas.

Quando llame, solicite el español si es necesario, y por favor espere a que la Comisión de la Corporación de Oklahoma le devuelva su llamada con alguien que habla español.



Cómo comunicarse con el Departamento de Servicios al Consumidor de la Comisión de la Corporación de Oklahoma (CSD):

Comuníquese con el CSD durante el horario normal de oficina, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes excepto los días festivos:

- Línea directa fuera del Metro de OKC 1-800-522-8154
- Línea directa dentro del Metro de OKC 405-521-2331

Sitio web de OCC: <https://oklahoma.gov/occ.html>, las quejas pueden presentarse las 24 horas del día.

- **Para hacer una pregunta o hacer un comentario**, haga clic en el botón de "complaints" y luego haga clic en "Email Feedback" y un formulario de correo electrónico aparecerá. Haga una pregunta o haga un comentario, luego haga clic en "send."
- **Para presentar una queja formal contra una "Utilidad Pública"**, haga clic en el botón de "complaints" y luego haga clic en "Public Utility" y aparecerá un formulario de queja. Conteste todas las preguntas y haga clic en "submit."
- **Síguenos en Facebook** para actualizaciones importantes relacionadas con entidades reguladas: <https://www.facebook.com/occpud>

Cómo establecer servicios de utilidad: Llame a la compañía de servicios públicos y solicite servicio. Esté preparado para responder preguntas y pagar un depósito. Vaya sólo a un sitio de pago autorizado (pregunte a la utilidad por ubicaciones). Llame a la utilidad de nuevo con el número del recibo.

Cómo evitar un corte de servicio: Realice los pagos para que se reciban en la fecha de vencimiento de la factura o solicite un acuerdo para los pagos extendidos poniéndose en contacto con la empresa antes de la fecha de vencimiento de la factura.

Buscar ayuda financiera para ayudar a pagar su factura: Oklahoma Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP) es un programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos de Oklahoma. Para averiguar si califica, para LIHEAP vaya a www.benefits.gov.

Cómo restaurar el servicio después de un corte: Pague la factura y llame a la compañía para restaurar el servicio - *permita 24 horas para la electricidad y 42 a 78 horas para el gas natural.*

Si tiene una necesidad médica que requiera servicio eléctrico ininterrumpido: Solicite una forma de exención médica que se llama "Life-Threatening" (amenace la vida), haga que su médico la firme y devuélvala a la dirección correcta de la compañía en el formulario para determinar si su cuenta califica.

Si usted tiene mala calidad de servicio de una utilidad: Reporte el problema a la empresa de servicios públicos primero. Si no responden, comuníquese con el CSD (departamento de servicio al cliente) para determinar si hay una violación de las reglas de la Comisión de la Corporación de Oklahoma:

- Línea directa fuera del Metro de OKC 1-800-522-8154
- Línea directa dentro del Metro de OKC 405-521-2331

Medidores de prepago y teléfonos:

Póngase en contacto con la empresa primero, luego llame a la OCC (Comisión de la Corporación de Oklahoma) sólo si no está satisfecho con la respuesta de la empresa.

Números de teléfono del consumidor para los principales servicios públicos en Oklahoma

Eléctrico :

AEP/PSO 1-866-276-5831
Empire Electric 1-800-206-2300
OG&E Línea gratuita 1-800-272-9741

Gas:

AOG..... 1-800-842-5690
CenterPoint 1-866-275-5265
ONG 1-800-664-5463

Teléfono:

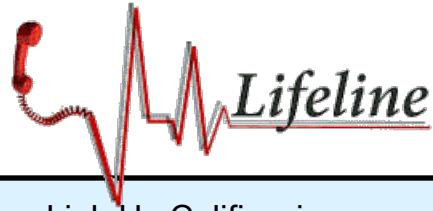
AT&T 1-800-222-0300
AT&T Corp..... 1-800-616-1171
Cox Teléfono OKC 405-600-8282
Cox Teléfono Tulsa 918-806-6000
Pioneer 1-888-782-2667
Windstream 1-800-347-1991

Si su compañía de teléfono/servicios públicos no aparece en la lista, llame a Servicios al Consumidor o al 411 para obtener ayuda con el directorio local:

•Línea directa fuera del Metro de OKC
1-800-522-8154

•Línea directa dentro del Metro de OKC
405-521-2331

EXCELENCIA ES NUESTRO ESTÁNDAR



Lifeline-Link-Up Calificaciones para el servicio telefónico subsidiado: Visite el sitio web de OCC en <https://oklahoma.gov/occ/divisions/public-utility/telephone/lifelinehome.html>.

Recibirá una explicación completa de cómo calificar para este servicio telefónico subsidiado que aparece en la sección "Lifeline Information for Consumers."

Servicios NO regulados por la OCC (Comisión)

Para todos los asuntos de FCC, vaya a: <https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us>

- Televisión por cable – FCC
- Utilidades de la ciudad
- Llamadas Generadas por Ordenador - Oficina del Procurador General al 405-521-3921
- Equipo de Premisas del Cliente – FCC
- Servicio de Internet – FCC
- Telecomunicaciones Inalámbricas – FCC



**¡Llama a Okie antes de escavar!
1-800-522-6543**

This publication is printed and issued by the Public Utility Division (PUD) of the Oklahoma Corporation Commission ("Commission" or "OCC") as authorized by the PUD Director and Article IX, Section 18, of the Oklahoma State Constitution. Five Hundred copies have been prepared and distributed at a cost of \$80.00. This publication has been submitted to the Publications Clearinghouse of the Department of Libraries in compliance with Section 3-114 of Title 65 of the Oklahoma Statutes.

Guía del consumidor para la facturación de servicios públicos y los problemas de servicio



EMPOWERING OKLAHOMA

Oklahoma Corporation Commission
ENERGY • TRANSPORTATION • UTILITIES