



## Sus derechos y responsabilidades como cliente de servicios públicos

La Comisión de Servicios Públicos (Public Utility Commission, PUC) de Pensilvania preparó esta guía para resumir los reglamentos relativos a los Estándares y Prácticas de Facturación del Servicio Residencial.

Como cliente de servicios residenciales, usted tiene muchos derechos y responsabilidades importantes para asegurar un trato justo entre usted y la compañía de servicios. Esta guía describe sus derechos en relación con las prácticas de facturación, créditos, disputas y corte del servicio de la compañía de servicios públicos.

Estos derechos y responsabilidades incluyen el derecho a:

- Un servicio seguro y confiable.
- Una factura clara y concisa.
- Políticas justas de crédito y depósito.

También tiene derecho a:

- Saber cómo se calcula su factura de servicios públicos.
- Comprobar la exactitud de su factura de servicios públicos.
- Cuestionar o no estar de acuerdo con la compañía de servicios.
- Recibir un servicio público continuo si cumple con sus responsabilidades.
- Buscar a un proveedor de electricidad o de gas natural.

Usted será responsable de:

- Pagar su cuenta puntualmente.
- Proporcionar a la compañía de servicios públicos acceso a su medidor.
- Avisar a la compañía de servicios públicos con al menos 7 días de anticipación si va a mudarse o a interrumpir el servicio.

Usted tendrá protecciones adicionales descritas en esta guía si:

- Es víctima de violencia doméstica con una Orden de Protección contra Abusos.
- Vive en un hogar de bajos ingresos.
- Está gravemente enfermo o un miembro de su familia está gravemente enfermo.

Su compañía de servicios públicos tiene la responsabilidad de respetar todos estos derechos. Usted, el cliente, debe conocer sus derechos y cumplir con sus responsabilidades para mantener su servicio.

## Contenido

<b>CÓMO CALCULAR SU FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> .....	3
Medidor de servicios públicos y lectura del medidor.....	3
Facturas estimadas .....	3
Proporcionar su propia lectura del medidor .....	4
Checking Your Utility Bill for Accuracy .....	4
Tarifa de costo de gas .....	4
<b>CÓMO PAGAR LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> .....	5
Cuándo debe pagar.....	5
Dónde debe pagar su factura.....	5
Pago electrónico de las facturas .....	5
Errores de facturación y facturas de compensación.....	5
Cargos por servicios no básicos .....	5
Facturación presupuestada – planifique sus gastos en servicios públicos.....	5
Qué debe hacer si se muda.....	6
Qué hacer si va a estar lejos de su casa .....	6
Aviso de corte a terceros – protección adicional.....	6
Qué debe hacer si tiene una orden de protección contra abusos.....	6
<b>DEPÓSITOS DE GARANTÍA</b> .....	7
Política de crédito para nuevos clientes.....	7
Política de crédito para los clientes actuales.....	8
Cómo cumplir con una solicitud de depósito de garantía .....	8
<b>DESACUERDOS CON LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> .....	8
Preguntas, problemas y disputas – comuníquese de inmediato con la compañía de servicios públicos .....	8
Pasos de un proceso de disputa .....	9
Protección contra cancelaciones durante el proceso de disputa .....	10
<b>PROGRAMAS DE ASISTENCIA AL CLIENTE</b> .....	10
Programas de ayuda a clientes de bajos ingresos .....	10
<b>CORTE/CANCELACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO</b> .....	11
Acuerdos de pago .....	11
Plazo de los acuerdos de pago;.....	11
Cuándo se puede cortar el servicio público.....	11
Cuándo no se puede cortar el servicio público.....	12

<b>Certificaciones médicas</b> .....	12
<b>Cancelaciones en invierno</b> .....	12
<b>Proceso de corte (cancelación)</b> .....	13
<b>Proceso para el restablecimiento del servicio – cómo volver a contar con el servicio</b> .....	13
<b>DERECHO A RESTRINGIR SU INFORMACIÓN PERSONAL</b> .....	14
<b>CÓMO ELEGIR A UN PROVEEDOR DE ELECTRICIDAD O GAS NATURAL</b> .....	14
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO</b> .....	14
<b>DEFINICIONES RELACIONADAS CON EL GAS NATURAL</b> .....	15
<b>DEFINICIONES RELACIONADAS CON EL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD</b> .....	16

## CÓMO CALCULAR SU FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Usted tiene derecho a recibir una factura por los servicios públicos por cada período de facturación. La mayoría de las compañías de servicios públicos envían facturas todos los meses. Sin embargo, algunos servicios de agua y alcantarillado envían facturas una vez cada dos meses o una vez cada tres meses (trimestral). Su factura se calculará en función de la lectura del medidor o un cálculo aproximado.

Si su compañía de servicios públicos ofrece un programa de facturación electrónica, puede elegir que su factura se envíe electrónicamente en lugar de recibirla impresa. Su factura electrónica debe incluir la misma información que una factura impresa, incluidos los adjuntos y mensajes de aviso de la factura. La compañía de servicios públicos no puede cobrarle un cargo por el servicio de facturación electrónica. La opción de facturación electrónica es voluntaria y, en caso de elegirla, tendrá derecho a volver a la facturación impresa, si así lo deseara. Para volver a la facturación impresa, debe hacer la solicitud a la compañía de servicios públicos. El proceso para volver a la facturación impresa puede tomar un período de facturación.

### Medidor de servicios públicos y lectura del medidor

Si la compañía de servicios públicos le envía una factura cada mes, la compañía leerá su medidor al menos cada dos meses. Algunas compañías de servicios públicos utilizan tecnología que les permite leer su medidor automáticamente. Otras envían lectores de medidores y personal de servicios públicos a su residencia para obtener una lectura del medidor. Los lectores de medidores y el personal de los servicios públicos llevarán una identificación, que usted debe pedir para su protección. Por favor, llame a su compañía de servicios públicos inmediatamente, si tiene alguna consulta sobre la identidad de algún empleado.

El medidor es propiedad de la compañía de servicios públicos. Es ilegal que usted retire el medidor o que lo manipule. Usted tiene la responsabilidad de ofrecer a la compañía de servicios públicos acceso al medidor para leerlo y mantenerlo. Debe hacer que el medidor sea accesible manteniéndolo sin obstrucciones que la persona de servicios públicos pueda encontrar en su residencia. Si tiene una mascota, debe controlarla. Si hay obstáculos en el camino, debe quitarlos.

## Facturas estimadas

Las compañías de servicios públicos que facturan mensualmente pueden estimar su consumo cada dos meses. Su factura también puede ser estimada cuando condiciones climáticas extremas, emergencias, huelgas u otras circunstancias impiden que la compañía tome una lectura real del medidor. La estimación se basa en su consumo anterior a través de lecturas anteriores del medidor y puede ajustarse a las condiciones climáticas existentes.

Su factura de servicios también puede ser estimada cuando el lector del medidor no puede acceder a su medidor. Cuando esto sucede, la compañía de servicios públicos sigue teniendo la responsabilidad de tomar una lectura real del medidor al menos una vez cada seis meses, a menos que usted proporcione sus propias lecturas del medidor. Si usted proporciona las lecturas, la compañía de servicios públicos tiene la responsabilidad de tomar una lectura real cada 12 meses. Usted y la compañía tienen la responsabilidad de coordinar las lecturas del medidor, si el medidor está en un lugar cerrado. Si su factura ha sido estimada durante varios meses, su factura real podrá aumentar o disminuir de acuerdo con el consumo indicado en la lectura real del medidor.

## Proporcionar su propia lectura del medidor

Si desea que todas sus facturas se basen en lecturas reales de los medidores en lugar de las estimaciones, puede suministrar a la compañía de servicios públicos las lecturas durante los períodos de facturación estimados. Algunas compañías de servicios públicos le permiten informar la lectura de su medidor por teléfono o a través de su sitio web. También puede solicitar a la compañía de servicios públicos tarjetas de lectura de medidores y enviarlas antes de la fecha indicada en la tarjeta. Póngase en contacto con la compañía de servicios públicos para obtener más información. La compañía de servicios públicos también le proporcionará instrucciones para la lectura del medidor.

## Cómo verificar la exactitud de la factura de servicios públicos

Si cree que su factura de servicios públicos es incorrecta, puede comprobarlo de las siguientes maneras:

Lea su medidor si duda sobre el consumo del servicio y compare la lectura del medidor con la lectura del medidor que está en su factura. Su consumo habrá aumentado entre el momento en que la compañía de servicios públicos lee su medidor y cuando usted toma la lectura. Por esta razón, su lectura puede ser un poco más alta que la que aparece en la factura.

Compare el consumo de la factura actual con el que recibió en el mismo período del año anterior. Recuerde comparar las diferencias en el consumo en lugar de las diferencias en el monto total en dólares que debe pagar. Es posible que su factura tenga un gráfico de barras para comparar el consumo de los últimos 13 meses. Recuerde considerar las condiciones climáticas severas y los cambios en los hábitos de vida (como adiciones a su casa, un nuevo aparato electrodoméstico, nuevos miembros en la familia o pasar más tiempo en su casa) cuando compare la información del consumo.

Comuníquese con la compañía de servicios públicos inmediatamente si tiene alguna pregunta adicional sobre su factura.

## Tarifa de costo de gas

La mayoría de las compañías de servicio público de gas natural están obligadas a proporcionar un servicio fiable de gas natural al menor costo posible. El mecanismo utilizado para determinarlo es la tarifa de costo del gas comprado. Como los mercados de gas natural fluctúan, las compañías de gas

natural deben presentar la tarifa de costo de gas comprado trimestralmente, momento en el cual la compañía puede hacer ajustes a la tarifa que se le cobra para reflejar el precio que la compañía de servicios públicos pagó por el gas natural. Por ley, la compañía de servicios públicos no puede obtener beneficios cobrando a los consumidores más de lo que paga por el gas natural, sino que debe ser un traspaso de costos dólar a dólar. Si se cobra más de lo que corresponde, la cantidad se reflejará en sus futuras facturas.

Las compañías de servicios de gas natural son auditadas anualmente por la PUC para asegurar que la tarifa de costo del gas comprado que se transfiere a los consumidores refleje los costos pagados por la compañía de servicios públicos y que se hizo todo lo posible para comprar el gas al menor precio posible.

## CÓMO PAGAR LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS

### Cuando debe pagar

Debe hacer todo lo posible para pagar su factura antes de la fecha de vencimiento. Después de que la factura se envíe por correo, tiene 20 días para pagarla. Si no paga la factura antes de la fecha de vencimiento, se le podrá cobrar un cargo por mora sobre el saldo pendiente de pago. Los cargos por mora no podrán superar el 1,5 % por mes o superar el 18 % de interés simple por año. Si no paga su factura a tiempo, la compañía de servicios públicos podrá iniciar medidas para realizar el cobro o cortar el servicio.

### Dónde debe pagar su factura

Usted podrá enviar el pago por correo, pagar la factura en los lugares “autorizados” elegidos por la compañía de servicios públicos, incluidas algunas oficinas de atención al cliente de servicios públicos, o pagar en línea. Si se comunica con la compañía de servicios públicos, también podrá contar con otras opciones de pago. Consulte el sitio web de su compañía de servicios públicos para conocer los lugares de pago “autorizados” e información sobre las formas de pago aceptables. La compañía de servicios públicos no será responsable de ningún pago perdido realizado a un agente no autorizado.

### Pago electrónico de las facturas

Su compañía de servicios públicos podrá ofrecer un programa de pago electrónico de facturas. Si el pago de la factura se realiza a través de un cargo automático a su tarjeta de crédito o un débito automático de su cuenta bancaria, tiene derecho a saber cuándo se realizará el pago automático, ya sea el número de días después de la emisión de la factura o la fecha real. La compañía de servicios públicos no podrá exigirle que se inscriba en un programa de pago electrónico, aunque elija recibir su factura electrónicamente.

### Errores de facturación y facturas de compensación

A veces se producen errores de facturación. Estos errores pueden ser causados por un error de facturación de la compañía de servicios públicos o por un número de facturas estimadas por debajo o por encima de lo que correspondía. La compañía de servicios públicos debe reembolsar o acreditar en su cuenta cualquier cantidad cobrada en exceso como resultado de este tipo de errores. De igual manera, si ha utilizado más servicios de electricidad, gas o agua que la cantidad que se le facturó, debe pagar el cargo adicional a la compañía de servicios públicos. Sin embargo, la compañía de servicios públicos deberá explicar por qué envía la factura de “compensación”. Usted no tendrá que pagar esta cantidad

en un solo pago. Podrá pagarla en un período de tiempo igual al período de tiempo en el que se produjo el error. Por favor, llame a la compañía de servicios públicos para coordinar el pago correspondiente.

### Cargos por servicios no básicos

Una compañía de servicios públicos podrá incluir un cargo por un servicio no básico en su factura. Sin embargo, la compañía de servicios públicos deberá presentar este cargo de forma clara y por separado en su factura. Algunos ejemplos de estos cargos no básicos son la mercadería, los electrodomésticos, las tarifas de instalación, las ventas, los costos de alquiler o reparación, las tarifas de prueba de medidores, los costos de extensión de líneas, los cargos especiales de construcción y los programas de garantía.

### Facturación presupuestada – planifique sus gastos en servicios públicos

Su compañía de electricidad o gas deberá ofrecer facturación presupuestada y ofrecerá el servicio, previa inscripción, durante todo el año. Usted tendrá derecho a solicitar la facturación presupuestada a la compañía de servicios. La facturación presupuestada es un acuerdo que usted hace con la compañía para que se realice un promedio de sus facturas a lo largo del año. Periódicamente, se podrán realizar ajustes a la factura como resultado de este promedio a lo largo del año. La compañía revisará y ajustará el monto de la factura presupuestada en base a su consumo. Se le facturará aproximadamente la misma cantidad cada mes, aunque el consumo pueda variar de una temporada a otra. Al final del año presupuestado, si debe pagar una gran cantidad para liquidar la diferencia de lo que realmente usó, podrá pedirle a la compañía que distribuya el importe en un período de tiempo.

Si no paga la cantidad presupuestada mensual oportunamente, la compañía de servicios públicos podrá eliminarlo del servicio de facturación presupuestada.

El programa de facturación presupuestada podrá facilitarle la planificación de sus gastos en servicios públicos. La compañía de servicios públicos le proporcionará más información sobre sus programas.

### Qué debe hacer si se muda

Si planea mudarse, tendrá la responsabilidad de avisar a la compañía de servicios públicos al menos 7 días antes de la fecha de su mudanza para que le cancelen el servicio. Si no avisa a la compañía, es posible que tenga que pagar por el servicio en su antigua dirección, incluso después de la mudanza. Aunque se mude, seguirá siendo responsable de pagar cualquier factura de servicios públicos que se adeude de su antigua dirección. Sería útil guardar la documentación de que avisó a la compañía de servicios públicos, ya sea haciendo una copia de la carta enviada a la compañía de servicios públicos o anotando la fecha, la hora y el nombre del representante de la compañía de servicios públicos a quien avisó.

También tendrá la responsabilidad de dar a la compañía acceso a su medidor para hacer una lectura final y corte del servicio. Si no puede o no proporciona acceso a su medidor en el momento en que desea que le corten el servicio, la compañía de servicios públicos podrá cortar la cuenta en función de una cifra estimada. La compañía de servicios públicos tendrá derecho a emitir una factura modificada, si una lectura real del medidor mostrara luego que la estimación era incorrecta.

### Qué hacer si va a estar lejos de su casa

Si planea estar fuera de casa durante un largo período de tiempo, tendrá la responsabilidad de coordinar para pagar sus cuentas y asegurar el acceso al medidor de los servicios públicos. Recuerde, el

servicio público continuará incluso mientras usted está fuera, y se le facturará durante su ausencia. Si no hace coordina el pago de estas cuentas podría resultar en el corte (cancelación) de su servicio.

### Aviso de corte a terceros – protección adicional

El programa de aviso a terceros ofrece una protección adicional para evitar el corte del servicio público. Este programa protege a las personas que puedan estar fuera de casa durante un período de tiempo prolongado o que puedan no entender las prácticas de la compañía de servicios públicos.

El programa de aviso a terceros le permite elegir a otra persona para que reciba copias de las notificaciones de corte o cancelación que le envía su compañía de servicios públicos por cualquier motivo.

Si completa un formulario, usted podrá permitir que la compañía de servicios públicos envíe estos avisos a un tercero que usted elija. De esta manera, otra persona (por ejemplo, un miembro de la familia o un amigo cercano) se podría enterar de un problema importante. Tal vez esta persona pueda proporcionarle asesoramiento o asistencia. ¡El tercero no tendrá la responsabilidad de pagar sus cuentas!

Usted podrá obtener formularios y más información sobre este programa si se comunica o visita el sitio web de la compañía de servicios públicos.

### Qué debe hacer si tiene una orden de protección contra abusos

Si es víctima de abuso y tiene una orden de Protección contra Abusos (Protection From Abuse, PFA) emitida por un tribunal, existen procedimientos y protecciones especiales para manejar sus preocupaciones con respecto al servicio público.

Algunas de estas protecciones incluyen:

- Su servicio no puede ser desconectado durante el invierno sin la aprobación de la PUC.
- Según su nivel de ingresos, podría disponer de un arreglo especial de pago.
- Su servicio no podrá cancelarse el día anterior a un fin de semana o día feriado.
- No se le podrá hacer responsable de una factura a nombre de otra persona.
- No se le podrá exigir que pague un depósito de garantía. Si se le exige que pague un depósito de garantía, podrá calificar para distribuir la cantidad adeudada en tres pagos.

Llame a la compañía de servicios públicos para informarles acerca de su PFA para que le puedan ofrecer estos procedimientos y protecciones especiales. Su compañía de servicios públicos podrá pedirle que le proporcione una copia de su orden de PFA.

## DEPÓSITOS DE GARANTÍA

Las decisiones sobre depósitos de garantía deben basarse únicamente en sus antecedentes crediticios individuales. La compañía de servicios públicos no podrá exigir un depósito en función del lugar donde vive, su raza, sexo, edad (si es mayor de 18 años), origen nacional o estado civil.

### Política de crédito para nuevos clientes

Cuando usted solicita un nuevo servicio público, la compañía de servicios públicos tendrá derecho a comprobar sus antecedentes crediticios y el nivel de riesgo crediticio para determinar si es necesario un

depósito de garantía. La compañía de servicios públicos podrá pedirle su número de seguro social para verificar sus antecedentes crediticios, pero no podrá exigirle que proporcione su número de seguro social. La compañía de servicios públicos podrá pedirle una identificación válida (ID) que podrá ser una identificación con foto emitida por el Gobierno o dos identificaciones alternativas siempre y cuando una tenga una foto. La compañía de servicios públicos también podrá pedirle que proporcione los nombres y la prueba de identidad de cada adulto que viva en la residencia.

La compañía de servicios públicos podrá cobrarle un depósito como nuevo cliente si usted:

- Fue anteriormente cliente de la compañía de servicios públicos y su servicio fue cancelado involuntariamente, o tiene un saldo anterior pendiente de pago.
- No aprueba la evaluación crediticia de la compañía de servicios públicos.

La compañía de servicios públicos deberá avisarle por escrito las razones específicas por las que se le exige que pague un depósito de garantía. Si la compañía de servicios públicos se toma más de tres días hábiles para verificar su crédito, debe prestarle servicios hasta que se tome la decisión sobre el depósito. Usted también tendrá derecho a proporcionar un tercero garante en lugar de pagar un depósito en efectivo.

Si usted es un consumidor de bajos ingresos que solicita o ya participa en un Programa de Asistencia al Cliente de servicios públicos, la compañía de servicios públicos podrá renunciar o perdonar la necesidad de un depósito.

Además, antes de prestar el servicio, la compañía de servicios públicos podrá exigirle que pague las facturas pendientes de pago que le deba a la compañía de servicios públicos de los últimos cuatro años. La compañía de servicios públicos podrá exigirle que pague, aunque no sea el cliente registrado. Si usted residía en la residencia para la cual se solicita el servicio cuando las facturas pendientes de pago se acumularon, la compañía de servicios públicos podrá exigirle que pague esas facturas. La compañía de servicios públicos podrá permitirle hacer un acuerdo de pago para pagar la cantidad que debe. Si no vivió en la residencia, la compañía de servicios públicos no podrá hacerlo responsable de las facturas pendientes de pago de otra persona. La compañía de servicios públicos podrá pedirle que presente pruebas adicionales para demostrar que no vivió en la residencia.

### Política de crédito para los clientes actuales

La compañía de servicios públicos podrá exigirle un depósito de garantía como cliente actual si usted:

- No ha pagado sus facturas de servicios públicos puntualmente. Es decir, se ha retrasado en el pago de dos facturas seguidas o tres o más facturas en el último año.
- No ha hecho los pagos de acuerdo con un plan de pagos establecido para pagar las facturas vencidas.
- Se le ha cortado el servicio por facturas pendientes de pago.

### Cómo cumplir con una solicitud de depósito de garantía

Usted podrá cumplir la solicitud de la compañía de servicios públicos para el depósito con una de las dos opciones siguientes:

**Pagar un depósito en efectivo.** El monto del depósito no podrá ser mayor a dos meses de su consumo estimado. Los solicitantes que buscan volver a conectar el servicio después de haber sido interrumpido



tendrán la opción de pagar este depósito en tres pagos: 50 % inmediatamente, 25 % a los 30 días, y 25 % a los 60 días.

Los clientes actuales que han estado atrasados en el pago de su cuenta también tendrán la opción de pagar el depósito en cuotas. Los clientes actuales tendrán 21 días después del aviso de la compañía de servicios públicos para hacer el primer pago.

A todos los demás solicitantes o clientes se les podrá exigir que paguen este depósito en una suma única, si así lo solicitan. Los solicitantes y participantes en el Programa de Asistencia al Cliente de servicios públicos podrán estar sujetos a diferentes cantidades de depósito y deberán confirmar esa cantidad con la compañía de servicios públicos.

**Garante externo.** En lugar de pagar un depósito en efectivo, puede hacer que otra persona con capacidad crediticia firme un formulario que garantice el pago de sus facturas. Si usted no hace un pago, esta persona será responsable de pagar todos los pagos atrasados que se le deban a la compañía de servicios públicos. El garante deberá poder comprobar el crédito mostrando una cuenta con antecedentes de pagos puntuales que no contenga ninguna cancelación de servicio anterior o aprobando la evaluación de crédito de la compañía de servicios públicos.

#### **Demostrar antecedentes de pagos puntuales**

Una compañía de servicios públicos podrá retener un depósito hasta que se demuestre la existencia de antecedentes de pago puntuales. Se demuestran antecedentes de pago puntuales cuando un cliente ha pagado la totalidad y dentro del plazo correspondiente sus cuentas durante 12 meses consecutivos. Este depósito genera intereses.

## **DESACUERDOS CON LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

Usted tendrá derecho a cuestionar o impugnar cualquier cuestión de facturación o de servicio de la compañía de servicios públicos. Deberá informar a la compañía del problema tan pronto como ocurra. De este modo, le ofrece a la compañía de servicios la oportunidad de resolver el asunto con usted. Si no se pone en contacto con la compañía de servicios públicos primero, la Comisión podrá recomendarle que lo haga antes de aceptar una queja informal de su parte.

### **Preguntas, problemas y disputas – comuníquese de inmediato con la compañía de servicios públicos**

Usted podrá cuestionar cualquier cargo aplicado a su factura, preguntar sobre las políticas o servicios de facturación de la compañía, solicitar un nuevo servicio, realizar una queja por el servicio actual o hacer un acuerdo de pago de sus facturas. Con frecuencia, las preocupaciones o preguntas se pueden responder mejor si se informan inmediatamente a la compañía de servicios. La compañía de servicios públicos podrá pedirle un tiempo para revisar los registros respecto a su preocupación y luego llamarlo. Si usted está de acuerdo en permitir que la compañía lo haga, la compañía de servicios públicos lo llamará con los resultados de lo que haya investigado. Si la compañía no puede comunicarse con usted, le enviará una carta que incluirá lo que averiguó.

Si no está satisfecho o no está de acuerdo con la respuesta de la compañía de servicios públicos, informe a la compañía que el asunto no se ha resuelto a su satisfacción. Puede hacerlo por escrito o avisando al

representante de la compañía por teléfono. En ese momento, la consulta que haga a la compañía de servicios públicos se convierte en una disputa.

### Pasos de un proceso de disputa

A continuación, se indican los pasos del proceso de disputa, que deben seguirse en el orden en que se enumeran a continuación:

#### **Paso 1. Presentar una disputa a la compañía de servicios públicos.**

Después de haber indicado que no está satisfecho con la resolución de la compañía con respecto a su consulta, la compañía deberá responder a su disputa en el transcurso de 30 días. Al responder a su disputa, la compañía deberá proporcionarle toda la información necesaria para que usted tome una decisión sobre si necesita seguir adelante con el asunto. Esto incluye informarle de todas las normas (tarifas) de la compañía relacionadas. La compañía de servicios públicos también podrá entregarle un estado de cuenta que incluya los pagos y las lecturas de los medidores. Los resultados de las pruebas de los medidores y cualquier otra información relacionada con su disputa también deben incluirse cuando sea apropiado. Además, la compañía deberá informarle de su derecho a presentar otra queja ante la PUC y cómo hacerlo. La compañía de servicios públicos deberá poner a su disposición el informe escrito de la compañía de servicios públicos cuando lo solicite.

#### **Paso 2. Presentar una queja informal ante la PUC.**

Primero deberá contactar a la compañía de servicios públicos si tiene preguntas o inquietudes. Si no está de acuerdo con la respuesta de la compañía a sus inquietudes, puede presentar una queja informal ante la PUC en el transcurso de 10 días luego del aviso o el envío por correo del informe de la compañía de servicios públicos (con el fin de mantener el servicio público mientras apela). Usted podrá seguir presentando una queja informal después de 10 días, pero si tiene un aviso de corte pendiente, podrá estar renunciando a su derecho de mantener el servicio mientras su disputa está pendiente. Escriba o llame a la Oficina de Servicios al Consumidor de la PUC para obtener ayuda (vea la última página de esta guía para obtener los datos de contacto). Para examinar su queja, la Oficina necesitará la siguiente información sobre la cuenta que involucra su queja:

- Nombre
- Número de teléfono
- Dirección del servicio
- Número de cuenta
- Nombre de la compañía de servicios públicos
- Descripción del problema y qué medidas tomó la compañía de servicios públicos
- Solicitud de la medida que está buscando

El personal de la Oficina de Servicios al Consumidor revisará el asunto y realizará una investigación más a fondo. Ellos tomarán una decisión basada en los hechos que usted y la compañía presenten.

La Oficina le notificará su decisión y al mismo tiempo le explicará los pasos a seguir para apelar esta decisión a la PUC, si usted no está de acuerdo con ella. Usted podrá solicitar un informe escrito de la decisión de la Agencia.

#### **Paso 3. Presentar una queja formal.**

Si usted no está de acuerdo con la decisión del personal de la Oficina de Servicios al Consumidor, tendrá la opción de apelar esa decisión en el transcurso de 20 días a partir de la fecha en que recibió el aviso o el envío por correo del informe de la queja informal de la Oficina (para mantener el servicio público mientras apela). Usted podrá seguir presentando una queja formal después de los 20 días, pero si tiene un aviso de corte pendiente, podrá estar renunciando a su derecho de mantener el servicio mientras su disputa está pendiente. La compañía también tendrá derecho a apelar la decisión de la Oficina ante la PUC.

Después de que los formularios para realizar una queja formal se presentan ante la PUC, se podrá programar una audiencia, en la que un juez de la PUC escuchará a ambas partes de la disputa y emitirá una decisión. Aunque no es necesario, es posible que desee utilizar un abogado.

### Protección contra cancelaciones durante el proceso de disputa

La compañía de servicios públicos no podrá interrumpir su servicio por falta de pago de la factura en cuestión durante el período en que usted esté esperando una respuesta a su consulta o disputa. Sin embargo, usted seguirá estando obligado a pagar todas las facturas de los servicios públicos que no dispute, incluidas las que reciba mientras dure la queja. La compañía de servicios públicos tendrá derecho a cancelar su servicio por falta de pago de las facturas no disputadas.

## PROGRAMAS DE ASISTENCIA AL CLIENTE

### Programas de ayuda a clientes de bajos ingresos

Los Programas de Asistencia al Cliente (Customer Assistance Programs, CAP) proporcionan ayuda a los clientes de servicios públicos de bajos ingresos y con problemas de pago. Por lo general, los clientes inscritos en un CAP acuerdan hacer pagos mensuales a la compañía de servicios públicos según la cantidad de integrantes del hogar y el ingreso bruto. Los clientes hacen pagos mensuales regulares, que pueden ser por un monto menor que la factura actual del servicio público. Además de los pagos mensuales regulares, los clientes deben seguir ciertas reglas para seguir siendo elegibles para participar en forma continua en el CAP. A cambio de los pagos regulares, algunas compañías también pueden eliminar la cantidad que los consumidores ya adeudan. Las compañías y/o agencias de servicios humanos trabajan con los clientes para determinar lo que los clientes pueden pagar. Llame a su compañía de servicios públicos local para obtener más información sobre el CAP, los requisitos de elegibilidad y cómo puede solicitarlo.

Los clientes del CAP a menudo están sujetos a normas especiales que difieren de los derechos y responsabilidades disponibles para otros clientes de servicios públicos. Si usted es un solicitante o participante de un CAP, deberá solicitar una copia a su compañía de servicios públicos sobre los derechos y responsabilidades que le corresponden. Un ejemplo de esta diferencia en las normas es que la PUC no puede disponer ni ordenar a una compañía de servicios públicos que realice un acuerdo de pago basado en las tarifas del CAP pendientes de pago. Sin embargo, la PUC podrá seguir investigando o recibiendo quejas de los clientes del CAP sobre otros temas que no sean la creación de acuerdos de pago.

Los consumidores de bajos ingresos también podrán estar habilitados para el Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (Low Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP). Para obtener información sobre los beneficios del LIHEAP en efectivo y en caso de crisis y los programas

contra las inclemencias del tiempo, llame a la oficina de asistencia de su condado o al Departamento de Bienestar Público del estado al: 1-800-692-7462.

## CORTE/CANCELACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Importante: Si tiene dificultades para pagar sus cuentas o si no está haciendo los pagos por cualquier otra razón, informe a su compañía de servicios públicos lo antes posible. Si avisa a la compañía de servicios públicos inmediatamente, puede evitar que le corten el servicio. La siguiente información se refiere tanto a sus derechos como a sus responsabilidades con respecto al corte del servicio.

### Acuerdos de pago

Un acuerdo de pago es un arreglo al que se llega con la compañía de servicios públicos para hacer pagos razonables durante un período de tiempo por la cantidad de dinero que se adeuda. El tamaño de sus pagos variará, según lo siguiente:

- Ingresos (se le pedirá que proporcione a la compañía de servicios públicos los ingresos de su hogar y el número de personas que viven en su casa).
- Antecedentes de pago.
- El tiempo que su pago ha estado atrasado.
- Cantidad pendiente de pago.

Si no puede hacer un acuerdo de pago razonable con la compañía de servicios públicos, puede ponerse en contacto con la PUC para obtener ayuda en el transcurso de los 10 días después de recibir una respuesta de la compañía con respecto a un acuerdo de pago. Usted podrá seguir presentando una queja informal después de 10 días, pero si tiene un aviso de corte pendiente, podrá estar renunciando a su derecho de mantener el servicio mientras su disputa está pendiente. (Este es el Paso 2 del Proceso de Disputa).

### Plazo de los acuerdos de pago

La PUC debe cumplir con plazos específicos, como se indica en el Código de Servicios Públicos, al establecer acuerdos de pago para clientes residenciales. Los acuerdos de pago pueden durar desde cinco años para los hogares de bajos ingresos hasta tan solo seis meses para otros hogares, dependiendo de su nivel de ingresos.

### Cuando se puede cortar el servicio público

La compañía de servicios públicos podrá cortar el servicio de lunes a viernes por cualquiera de las razones que se enumeran a continuación.

- Falta de pago de una factura no disputada por el servicio, falta de pago de un acuerdo de pago, falta de pago de un depósito de garantía, o un cheque incobrable / tarjeta de crédito rechazada para evitar un corte.
- Manipulación de los medidores de la compañía o de otras propiedades de la compañía o robo de servicios públicos.
- Declaración falsa o fraude en la obtención de su servicio público.
- Negativa a permitir que los empleados de los servicios públicos lean el medidor o revisen los equipos de la compañía.

- Violaciones de las normas, aprobadas por la PUC, que pueden causar daños a las personas o los equipos de la compañía de servicios públicos.

### **Inquilinos - Cuando el servicio está a nombre del arrendador**

Si el arrendador no paga las facturas de los servicios públicos de su residencia o da instrucciones a la compañía de servicios públicos para que le corten el servicio, la compañía de servicios públicos deberá avisarlo con un mínimo de 30 días de antelación. Según las circunstancias, los avisos de corte pueden enviarse por correo, entregarse personalmente, colocarse en las unidades de vivienda individuales y en las áreas comunes, o una combinación de estos métodos. La compañía de servicios públicos le explicará entonces sus derechos y deberes relacionados con la continuación del servicio y le enviará por correo un resumen escrito de esta información si usted lo solicita.

### **Cuando no se puede cortar el servicio público**

La compañía de servicios públicos no podrá cortar el servicio por falta de pago de las facturas:

- Más de cuatro años de antigüedad.
- Ya sea por concepto de mercadería o de servicio.
- A nombre de otra persona, a menos que usted fuera un ocupante, o su nombre estuviera en el contrato de arrendamiento, hipoteca o escritura de la propiedad afectada.

Para los clientes de bajos ingresos, el servicio no podrá cortarse entre el 1 de diciembre y el 31 de marzo (vea la sección de cancelación de invierno más adelante).

### **Certificaciones médicas**

Si está atrasado en sus facturas, podrá evitar que le corten el servicio o lograr que le restablezcan los servicios públicos si hay una emergencia médica en su hogar. Una emergencia médica existe si usted o un miembro de su hogar están gravemente enfermos o tienen una afección médica que empeorará si no tiene el servicio público.

Para utilizar un certificado médico para evitar la cancelación o para que le restablezcan el servicio, usted deberá ser cliente de la compañía de servicios públicos. Usted es cliente si tiene una cuenta activa o una factura final que no esté vencida. Una vez que su factura final esté vencida, usted ya no será cliente y su certificado médico podrá no ser suficiente para restablecer el servicio (se podrá requerir un pago con el certificado médico).

Para que un certificado médico sea aceptado por la compañía de servicios públicos, su médico o una enfermera practicante deberán llamar o escribir a la compañía de servicios públicos con la naturaleza y duración prevista de la enfermedad o afección médica y la razón específica por la que el servicio debe mantenerse. (Consulte la sección sobre Aviso de corte de la compañía de servicios públicos para obtener más información con respecto a este procedimiento, porque la declaración de su médico a la compañía de servicios públicos deberá contener información específica).

La compañía podrá requerir que el médico realice una llamada telefónica luego de entregar una declaración escrita que verifique la emergencia médica. El corte podrá entonces posponerse por un máximo de 30 días y renovarse por períodos adicionales de 30 días.

Si el servicio ya ha sido cortado, podrá proporcionar una certificación médica a la compañía de servicios públicos para que se restablezca el servicio en un plazo de 24 horas. Se podrá exigir un pago con el certificado médico si usted es un solicitante que busca la restitución.

Un solo certificado médico resultará en el aplazamiento o el restablecimiento del servicio por un máximo de 30 días. Sin embargo, usted seguirá teniendo la responsabilidad de pagar sus facturas actuales o la cantidad de facturación de su presupuesto durante el aplazamiento. Si no paga sus facturas actuales, la compañía de servicios públicos no estará obligada a aceptar más de dos renovaciones de la certificación médica.

### Cancelaciones en invierno

Su servicio público podrá cortarse durante los meses de invierno (del 1 de diciembre al 31 de marzo) sin necesidad de la aprobación de la PUC si usted no paga su cuenta. Para que le corten el servicio en los meses de invierno, su ingreso deberá superar el 250 % del nivel de pobreza federal. (Nota: El límite de ingresos es el 150 % del nivel de pobreza federal para los clientes de Philadelphia Gas Works). Los niveles de pobreza cambian cada año. Usted deberá verificarlo cada año, porque su elegibilidad para una posible cancelación del servicio en el invierno podría cambiar.

### Proceso de corte (cancelación)

El corte o la cancelación del servicio público es un asunto muy serio. Pagar las facturas actuales de los servicios públicos o cumplir con los acuerdos de pago le ayudara a evitar cortes. Es importante que se comunique con su compañía de servicios públicos tan pronto como reciba una aviso de una factura vencida o por no haberle dado acceso al medidor o equipos de la compañía de servicios públicos. El aviso podrá incluir recordatorios de pago de facturas, cartas, llamadas telefónicas y formularios de corte aprobados por la PUC. Su compañía de servicios públicos tiene programas que pueden ayudar a los hogares de bajos ingresos a pagar sus cuentas de servicios públicos. La compañía tratará de realizar un acuerdo de pago con usted para que pueda pagar lo que debe y evitar el corte del servicio. La compañía de servicios públicos deberá seguir estos pasos antes de cortar el servicio:

- Por lo menos 10 días antes de la fecha de corte programada, su compañía de servicios públicos deberá avisarle por escrito. Este “aviso de corte con 10 días de anticipación” tendrá vigencia por un período de hasta 60 días.

El aviso con 10 días de anticipación le informará sobre las medidas que puede tomar para evitar que le corten el servicio. (Nota: En ciertos casos, la compañía no tendrá que darle un aviso con 10 días de anticipación al corte del servicio. Podrá comenzar el proceso de corte con un aviso con 3 días de anticipación. El aviso con 3 días de anticipación podrá realizarse por teléfono).

- Por lo menos tres días antes de que le corten el servicio, la compañía de servicios públicos deberá tratar de comunicarse con usted en persona o por teléfono. La compañía de servicios públicos podrá proceder con el corte incluso si no pudo comunicarse con usted.
- En el momento del corte durante el invierno (del 1 de diciembre al 31 de marzo), su compañía de servicios públicos deberá intentar contactar a un adulto responsable en su residencia. Si no hay ningún adulto en casa, la compañía deberá dejar un aviso en su residencia indicando que regresará en 48 horas para cortar el servicio.

- Entre el 1 de abril y el 30 de noviembre, la compañía de servicios públicos no dejará avisos con 48 horas de anticipación. Durante esos meses, la compañía de servicios públicos podrá proceder con el corte a partir (inclusive) del día programado en el aviso de corte, si usted no ha pagado sus cuentas atrasadas o no ha coordinado con su compañía de servicios públicos para pagar la cuenta.
- Si se le corta el servicio, la compañía de servicios públicos deberá entregarle un aviso que indique por qué se le cortó el servicio y qué medidas puede tomar para que se le restablezca el servicio.

### Proceso para el restablecimiento del servicio – cómo volver a contar con el servicio

Entre el 1 de abril y el 30 de noviembre, la compañía de servicios públicos deberá restablecer su servicio en un plazo de tres días, si usted paga la cantidad que debe en su totalidad, hace un acuerdo de pago si está habilitado y cumple con cualquier otra condición requerida por la compañía de servicios públicos. Si su servicio fue cortado durante el invierno (del 1 de diciembre al 31 de marzo), la compañía de servicios públicos volverá a conectar el servicio en el transcurso de 24 horas, si paga la cuenta, hace un acuerdo de pago si está habilitado y cumple con cualquier otra condición. Nota: Si tiene el servicio de gas y el corte requiere excavar la acera o la calle, la reconexión podrá tomar hasta siete días.

La compañía podrá cobrar una tarifa para restaurar el servicio público. Al mismo tiempo, también podrá exigirle que pague un depósito de garantía.

Recuerde, para evitar que le corten el servicio, tiene la responsabilidad de comunicarse con la compañía de servicios públicos inmediatamente en caso de cualquier disputa de facturación o problema de pago.

## DERECHO A RESTRINGIR SU INFORMACIÓN PERSONAL

Los consumidores tendrán derecho a la privacidad personal. Las compañías de servicios públicos tendrán la responsabilidad de salvaguardar la información personal de sus clientes y de prevenir el uso no autorizado de esta información. Todos los consumidores de servicios eléctricos tendrán derecho a restringir a su compañía eléctrica para que no revele su información personal. Ninguna compañía de electricidad podrá revelar el número de teléfono de su cliente de servicios públicos. Como consumidor de servicios públicos, deberá notificar a su compañía de electricidad si no desea que esta comparta su información, incluyendo el nombre, la dirección, la información de la cuenta y el historial de uso de electricidad. Si no le dice específicamente a la compañía de electricidad que no quiere que su información sea compartida, esta será compartida con las compañías de suministro de generación eléctrica con licencia en Pensilvania.

## CÓMO ELEGIR A UN PROVEEDOR DE ELECTRICIDAD O GAS NATURAL

Como consumidor de Pensilvania, podrá elegir su proveedor de generación eléctrica y de gas natural en áreas donde se ofrecen suministros competitivos. Asimismo, podrá asegurarse tarifas de suministro por debajo de los precios ofrecidos por la compañía de servicios públicos. Le recomendamos que visite el sitio web de compras de la PUC en [www.papowerswitch.com](http://www.papowerswitch.com). PAPowerSwitch le permite contactar proactivamente a los proveedores de generación eléctrica competitivos para obtener información de precios correspondiente a la porción de generación de su factura. Es posible que las ofertas competitivas no estén disponibles en todas las áreas.

Sus otros derechos en el mercado competitivo de la energía incluyen el derecho a:

- Recibir un “precio para comparar” tanto de la compañía de servicios públicos como del proveedor competitivo, de manera que pueda comparar “manzanas con manzanas”.
- Recibir los beneficios de nuevos servicios, avances tecnológicos, mejora de la eficiencia y precios competitivos.
- Estar protegido contra las prácticas injustas, engañosas, fraudulentas y anticompetitivas de los proveedores de servicios de electricidad y gas natural.
- Esperar que la calidad, la fiabilidad y el mantenimiento de su servicio de distribución de electricidad y gas natural no cambie y siga siendo supervisado por la PUC.
- Recibir información imparcial, precisa y comprensible para ayudar a comprar energía y ahorrar dinero en el entorno desregulado.

La PUC tendrá consejos prácticos en su sitio web que podrá utilizar para determinar si puede reducir sus facturas de energía cambiando su proveedor de generación eléctrica. Para obtener más información y una lista de proveedores, consulte el sitio web de compras de la PUC en [www.papowerswitch.com](http://www.papowerswitch.com) y la Guía de Compras de Electricidad y Gas Natural de la Oficina del Defensor del Consumidor del estado en: <http://www.oca.state.pa.us>.

## INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO

Esta guía se preparó como resumen de los derechos y responsabilidades que usted tiene como cliente de servicios públicos en función de las regulaciones de la PUC (Normas y Prácticas de Facturación de Servicios Públicos Residenciales). Esta guía ha tratado de resaltar y responder algunas de las preguntas que usted puede tener acerca de su servicio público.

Si todavía tiene preguntas sobre su servicio público, llame a UGI inmediatamente al 1-800-276-2722. También puede visitar el sitio web de UGI en [www.ugi.com](http://www.ugi.com).

UGI Utilities, Inc.  
PO Box 13009  
Reading, PA 19612-3009

La Oficina de Servicios al Consumidor de la PUC podrá proporcionar más ayuda en cuestiones de servicios públicos. Sin embargo, deberá intentar resolver una disputa con su compañía de servicios públicos antes de presentar su queja a la Oficina de Servicios al Consumidor. Usted podrá comunicarse con la Oficina de Servicios al Consumidor de la PUC llamando al 1-800-692-7380. Para las personas con pérdida del habla o del oído, marque 7-1-1 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones) Podrá comunicarse con la PUC por correo o en línea en:

PA Public Utility Commission Bureau of Consumer Services (Oficina de Servicios al Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos de PA)  
P.O. Box 3265 Harrisburg, PA 17105-3265

[www.puc.state.pa.us](http://www.puc.state.pa.us)  
[www.PaPowerSwitch.com](http://www.PaPowerSwitch.com)



## DEFINICIONES RELACIONADAS CON EL GAS NATURAL

**CCF** - 100 pies cúbicos de gas. **Mcf** - 1.000 pies cúbicos de gas. Esta es una medida del consumo del gas.

**Ajustes (adjustments)** - Cambios o correcciones hechos a su cuenta desde el mes pasado.

**Cargo al cliente (customer charge)** - Cargo mensual para cubrir los costos de la compañía de distribución de gas natural (natural gas distribution company, NGDC), como el mantenimiento de las líneas de gas, la lectura de medidores y la facturación.

**Cargos de distribución (distribution charges)** - Cargos por la entrega de gas natural desde el punto de recepción en el sistema de la NGDC.

**Factura estimada (estimated bill)** - Factura basada en su consumo anterior y las condiciones climáticas. Es posible que UGI necesite estimar su factura debido a condiciones climáticas extremas, emergencias o cualquier otra circunstancia que impida a UGI tomar una lectura del medidor.

**Ajuste del costo del gas (gas cost adjustment)** - Cargos que cubren el exceso o la falta de cobro de los costos de suministro de gas del año anterior.

**Cargo por suministro de gas (o cargo por commodity) (gas supply charge (o commodity charge))** - Cantidad facturada cada mes por los costos reales de suministro de gas. Cuando la compañía de gas contrata el suministro de gas (bajo la regulación de la Comisión de Servicios Públicos), el costo se transfiere directamente al cliente sin ningún tipo de recargo.

**Conversión de calor (heat conversion)** - Este es un factor en el contenido promedio de calor de los suministros de gas de la compañía. El factor de conversión de calor puede cambiar de un mes a otro.

**Cargo por pago atrasado (late payment charge)** - Cargo que UGI cobra si no paga su factura puntualmente. Es un porcentaje mensual fijo de la cantidad adeudada.

**Precio para comparar (price to compare)** - Monto en dólares que cobra la NGDC, utilizado por los consumidores para comparar precios y establecer posibles ahorros con otros proveedores de gas natural.

**Recargos de impuestos estatales (state tax surcharge)** - Cargos aprobados por la PUC. Es un cargo especial para recuperar los impuestos estatales que UGI paga.

**Recargo de transición (transition surcharge)** - Costos de transición son costos no relacionados con el gas, que son facturados a la compañía por sus proveedores de gasoductos y que se transfieren al cliente sin ningún tipo de recargo.

## DEFINICIONES RELACIONADAS CON EL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD

**Recargo por energía alternativa (alternative energy surcharge)** - Cargos por la compra de energía de fuentes como energía solar fotovoltaica, energía solar térmica, energía eólica, gas metano de los vertederos y las minas, energía de los residuos y energía de biomasa sostenible, según lo dispuesto por la ley de Pensilvania.

**Cargo al cliente (customer charge)** - Cargo mensual para cubrir los costos de facturación, lectura de medidores, mantenimiento de líneas de servicio y equipos. Este cargo es el mismo sin importar cuánta electricidad consuma.

**Cargos de distribución (distribution charges)** - Cargos por el uso de cables locales, transformadores, subestaciones y otros equipos utilizados para entregar la electricidad a los consumidores desde las líneas de transmisión de alto voltaje.

**Factura estimada (estimated bill)** - Factura basada en su consumo anterior y las condiciones climáticas. Es posible que UGI necesite estimar su factura debido a condiciones climáticas extremas, emergencias o cualquier otra circunstancia que impida a UGI tomar una lectura del medidor.

**Cargos de generación (generation charges)** - Cargos relacionados con la compra de electricidad.

**Número de red/columna (Grid/pole #)** - El número de red es un número de columna que nos muestra la ubicación exacta de su servicio.

**Impuesto sobre ingresos brutos (gross receipt tax)** - Impuesto estatal sobre cada dólar de su factura. UGI y otras compañías de servicios públicos están obligadas a cobrar este impuesto a los clientes.

**Kilovatio/hora (KWH) (kilowatt/hour)** - Medida de la electricidad que consume. Por ejemplo, la cantidad de electricidad necesaria para encender una bombilla de 100 vatios durante diez horas es de un kilovatio/hora (KWH).

**Cargo por pago atrasado (late payment charge)** - Cargo que UGI cobra si no paga su factura puntualmente. Es un porcentaje mensual fijo de la cantidad adeudada.

**Recargo por impuestos estatales (state tax surcharge)** - Cargo aprobado por la Comisión de Servicios Públicos de Pensilvania. Es un cargo especial para recuperar los impuestos estatales que UGI paga.

**Cargos de transmisión (transmission charges)** - Cargos por el transporte de electricidad desde la fuente de suministro hasta UGI.