

# Facturas de servicios públicos sorprendentemente altas

Las leyes y regulaciones de servicios públicos son complejas. Si tiene preguntas sobre las leyes y regulaciones de servicios públicos:

- Primero debe comunicarse con su proveedor de servicios públicos.
- Si no puede llegar a una resolución satisfactoria o si tiene preguntas sin respuesta, también puede llamar al [Departamento de Servicio Público del Estado de Nueva York](#) línea directa al 800-342-3377. La Comisión de Servicio Público regula las empresas privadas de servicios públicos en Nueva York.
- Si usted es un cliente residencial de bajos ingresos que busca más ayuda con este proceso, es posible que el [Proyecto de Ley de Servicios Públicos de Nueva York](#) pueda ayudarle a explorar las opciones. Llame a su línea directa al 877-669-2572 o envíe sus preguntas por correo electrónico a [info@utilityproject.org](mailto:info@utilityproject.org).
- También puede comunicarse con su oficina local de asistencia jurídica para obtener recursos y referencias.

Hay varias razones por las que podría recibir una factura de servicios públicos inesperadamente alta. Este artículo cubrirá las razones más comunes. Para obtener más información sobre cómo administrar los costos normales de sus facturas de servicios públicos, lea el artículo de LawNY sobre el enlace a una nueva factura de servicios públicos aquí.

## Cargos estimados

Los cargos estimados de servicios públicos son facturación basados ??en una estimación del consumo del cliente, en lugar de las lecturas reales del medidor. Esto ocurre cuando las empresas de servicios públicos no pueden acceder al medidor para realizar una lectura debido a condiciones climáticas adversas, problemas de acceso o errores operativos. Las empresas de servicios públicos basan estas estimaciones en patrones de consumo anteriores, promedios o datos históricos.

Aunque los cargos estimados son una práctica común en la industria que está permitida bajo [Sección 11.13, Título 16 de la Compilación de Códigos, Reglas y Reglamentos de Nueva York](#) (Códigos de Comp. de Nueva York, R. y Reglamentos), pueden generar discrepancias entre lo que se factura al cliente y lo que realmente consumió. Si las estimaciones difieren significativamente, las empresas de servicios públicos podrían tener que realizar ajustes posteriormente basándose en las lecturas reales, lo que a veces puede resultar en una facturación retroactiva.

## Facturación retroactiva

Facturación retroactiva se refiere a la práctica de cobrar a un cliente por servicios que fueron proveídos pero no se facturaron a tiempo. Esto suele ocurrir cuando se produce un error que provoca que la empresa de servicios públicos no envíe una factura precisa por los servicios utilizados durante un período determinado.

En Nueva York, la Comisión de Servicio Público es la agencia estatal que regula los servicios públicos. Esta agencia ha emitido varias regulaciones que protegen a los consumidores de facturas atrasadas excesivamente elevadas. Aunque las empresas de servicios públicos tienen derecho a cobrar atrasos a los clientes por el consumo final, deben cumplir con estas estrictas regulaciones.

[Sección 11.14, Título 16, Códigos Comp. R. y Reglamentos de Nueva York](#) regula la facturación retroactiva en cuentas residenciales. A continuación, se detalla la Sección 11.14:

#### **(a) Facturación de servicios pasados**

- Una empresa de servicios públicos sólo puede cobrar a un cliente por servicios cumplidos hasta seis meses antes de que el cliente recibiera su primera factura en esa dirección.
- Excepciones:
  - **Si la empresa de servicios públicos no le facturó a tiempo debido a algo fuera de su control (como una falla del sistema).**
  - **Si la demora fue causada por algo que el cliente hizo mal (como no darle a la empresa de servicios públicos información precisa).**
- En caso de facturación tarde:
  - **La empresa de servicios públicos debe explicar por qué la factura está atrasada.**
  - **La empresa de servicios públicos debe informar al cliente que puede pagar el monto vencido en cuotas, de acuerdo a lo que el cliente pueda afrontar.**

Ejemplo: Si se mudó a un nuevo apartamento en enero y recibió su primera factura de servicios públicos en julio, solo se le deben cobrar los servicios de enero a Junio si la empresa de servicios públicos intenta cobrarle por servicios del mes de diciembre anterior, no puede hacerlo a menos que tenga una razón válida.

#### **(b) Ajuste de facturas después de 12 meses**

- Una empresa de servicios públicos sólo tiene 12 meses desde que se presta un servicio para ajustar y aumentar una factura ya entregada al cliente.
- Excepciones:
  1. **Si el cliente hizo algo mal que provocó un error en la facturación.**
  2. **Si el error de la empresa de servicios públicos no se debió a su propia negligencia.**
  3. **Si es necesario ajustar una factura para un plan de pago presupuestario.**
  4. **Si hubo una disputa sobre la factura durante esos 12 meses.**

Ejemplo: Si recibe servicios en enero de 2024, una factura por dichos servicios en febrero de 2024 y una factura actualizada y aumentada en marzo de 2024 porque la empresa de servicios públicos se dio cuenta de que le cobraron de menos, esto es aceptable. Sin embargo, si recibe una factura actualizada y aumentada en febrero de 2025, más de 12 meses después de la prestación de los servicios de enero de 2024, esto no está permitido, a menos que se aplique una excepción.

#### **(c) Ajustes grandes de facturación**

- Si una empresa de servicios públicos necesita aumentar su factura en \$100 o más y este ajuste está permitido (según la sección b), debe:
  - **Notificarle por escrito sobre el ajuste.**
  - **Le informe que podrá abonar este nuevo importe en cuotas mensuales.**

- Cualquier ajuste realizado más de 12 meses después de la prestación de un servicio debe completarse no más de cuatro meses después de resolver cualquier disputa con respecto a la factura.

Ejemplo: Supongamos que disputa un cargo y este se resuelve en febrero. Si desean aumentar su factura debido a esa resolución, deben aumentarla antes de junio, cuatro meses después de febrero, y la empresa de servicios públicos debe ofrecerle la opción de pagar este aumento en cuotas mensuales.

#### **(d) Notificación de ajustes**

- Si una empresa de servicios públicos ajusta una factura por servicios cumplidos 12 meses o más antes, debe incluir un aviso que explique por qué se realizó el ajuste.

Ejemplo: si la empresa de servicios públicos ajusta su factura por cargos que ocurrieron hace 18 meses, recibirá una nota con la factura explicando el motivo de ese ajuste.

#### **(e) Limitación final sobre los ajustes de facturación**

- Ninguna compañía de servicios públicos puede ajustar una factura hacia arriba, o facturarle servicios que no se facturaron en absoluto, más de 24 meses después de que se prestó el servicio, a menos que el cliente haya causado o contribuido a la demora.

Ejemplo: si proporcionó lecturas de medidor incorrectas durante dos años, por ejemplo, al decirle a la empresa de servicios públicos que utilizó menos electricidad de la que realmente utilizó, o le negó a la empresa de servicios públicos el acceso a su medidor para leerlo durante dos años, la empresa de servicios públicos podría cobrarle más de dos años de facturación atrasada.

## **El proceso de quejas y consultas**

Si no está de acuerdo con un proyecto de ley, existe un proceso para presentar quejas y consultas.

En primer lugar, puede dirigir cualquier queja de cliente sobre facturas de servicios públicos, solicitudes de depósito u otros problemas de servicio a la compañía de servicios públicos. Su proveedor de servicios públicos tendrá un proceso de quejas sencillo. La compañía de servicios públicos debe investigar cualquier queja con prontitud y de manera justa.

Una vez que presente una queja, [Sección 12.3, Título 16, Códigos Comp. R. y Reglamentos de Nueva York](#), establece que la empresa de servicios públicos no puede cancelar, desconectar ni suspender su servicio basándose en las cantidades en disputa. Esto significa que si disputa \$50 de una factura de \$150 y paga los \$100 restantes a la empresa de servicios públicos, esta no podrá interrumpir su servicio por la falta de pago de los \$50 en disputa. Sin embargo, si no paga la factura, la empresa podría interrumpir el servicio basándose en la falta de pago de los \$100 no en disputa.

La empresa de servicios públicos investigará su queja y le informará del resultado. No podrá desconectarle el servicio hasta 15 días después de emitir el resultado. Si no está de acuerdo con la decisión de la empresa de servicios públicos, puede presentar una nueva queja ante la Comisión de Servicio Público dentro de esos 15 días. Si presenta una queja ante la Comisión de Servicio Público, la empresa de servicios públicos no podrá interrumpir el servicio hasta que la Comisión de Servicio Público resuelva su queja.

No hay garantía de que la Comisión de Servicio Público resuelva la queja a su favor. Sin embargo, esto no debería disuadirlo de presentar una queja si considera que la decisión de la empresa de servicios públicos fue incorrecta.

La Comisión de Servicio Público tiene una guía sobre cómo presentar quejas, que se encuentra [aquí](#) Puedes presentar quejas:

### **En línea:**

<https://dps.ny.gov/presentar-queja>

### **Por teléfono (gratis):**

#### **Línea de ayuda:**

Para quejas y consultas generales.

800-342-3377

8:30 a. m. a 4:00 p. m. (de lunes a viernes)

#### **Línea directa de emergencia:**

Si recibió un aviso de desconexión final de su empresa de servicios públicos que le indica que su servicio de electricidad o gas se cortará dentro de las 72 horas.

800-342-3355

7:30 a. m. a 7:30 p. m. (lunes a viernes)

Los consumidores con problemas de audición o del habla pueden comunicarse con el Departamento de Servicio Público a través del Servicio de Retransmisión del Estado de Nueva York marcando 711.

### **Por fax:**

518-472-8502

### **Por correo:**

Envíe su queja por correo a una de las Comisiones de Servicio Público Ubicaciones [de oficinas](#).

Atención: Oficina de Servicios al Consumidor  
Departamento de Servicio Público del Estado de Nueva York

### **En persona:**

Visita una de las Comisiones de Servicio Público Ubicaciones [de oficinas](#).

De 9:00 a 15:00 horas (de lunes a viernes, excepto festivos)

*Este documento fue creado por LawNY editado por el Proyecto de Ley de Servicios Públicos.*

\*\*\*\*\*

(c) Asistencia Legal de Western New York, Inc. ®

Este artículo proporciona información general sobre este tema. Las leyes que afectan a este tema pueden tener cambiado desde que se escribió este 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 nuestra oficina.

Fecha de última revisión: Marzo 2026

Last updated on March 12, 2026.

## Topics

[Artículos en Español](#)

Print

Table of Contents

NEWS

News & publications

[More News](#)

March 12, 2026

Managing Your Utility Costs

Para ver este artículo en español por favor visite aquí.If you're struggling to...

[Read More about Managing Your Utility Costs](#)

January 29, 2026

January 2026 Poverty Awareness Month

The end of January marks the end of Poverty Awareness Month. To recognize this...

[Read More about January 2026 Poverty Awareness Month](#)

October 31, 2025

SNAP Benefit Update as of October 31, 2025

SNAP benefits for November 2025 may be delayed.The New York State Office of...

[Read More about SNAP Benefit Update as of October 31, 2025](#)

## Our Partners

We proudly receive support from the following (to read a full list of our supporters, visit the "Who We Are" tab above):

AmeriCorps

Legal

United

---

*PDF downloaded from <https://www.lawny.org/page/649/facturas-de-servicios-publicos-sorprendentemente-altas>*