

# Su guía al servicio de suministro de energía

Para clientes residenciales, no residenciales y pequeñas empresas



## **Contáctenos:**

[ConsumersEnergy.com](http://ConsumersEnergy.com) • 800-477-5050 (se habla español)

## **Centro de atención al cliente empresarial:**

Teléfono: 800-805-0490 • Fax: 877-232-4745

## **Emergencias de fugas de gas natural y cables caídos:**

Llame primero al 9-1-1. Luego, llámenos al: 800-477-5050.

## **Servicios de retransmisión de telecomunicaciones de Michigan (Michigan Telecommunications Relay Services): 7-1-1**

### **Correo general:**

Consumers Energy  
Customer Service  
2400 Weiss St.  
Saginaw, MI 48602

### **Centro de pago:**

Consumers Energy  
PO Box 740309  
Cincinnati, OH 45274-0390

## Hola, Vecino:

DESDE 1886 hemos ofrecido servicios de suministro de energía (servicio público) a Michigan. Nuestro equipo siempre trabaja de la forma más rápida y segura posible, para mantener un servicio de electricidad o gas natural confiable. Años de planificación, con transiciones graduales y flexibles, nos permiten ofrecerle hoy este servicio y nos preparan para el crecimiento de Michigan en las próximas décadas. Colaboramos estrechamente con las partes interesadas clave para retirar equipos de manera responsable, reutilizarlos en los casos en que es posible, y proteger el medio ambiente.

A nuestro personal le apasiona ayudar a los vecinos a aprender cómo ahorrar energía y dinero, obtener asistencia financiera para el pago de facturas de energía y, en más de una ocasión, salvar vidas. Estamos agradecidos con los integrantes del equipo y con sus seres queridos por responder inmediatamente y a toda hora. Estamos agradecidos por las interrupciones del servicio que nunca suceden. Y les agradecemos a usted y a la comunidad por su esfuerzo continuo de usar la energía responsablemente.

Hemos estado prestando este servicio y adaptándonos a los cambios del mundo por más de 130 años. Ya sea en el aire, en el agua, o desplazándonos sobre o bajo tierra, sepa que puede contar con nosotros: el personal de Consumers Energy.



### Tabla de contenido

Por su seguridad .....	3
Su servicio de suministro de energía .....	4
Ahorre energía y dinero .....	7
Cómo interpretar su factura .....	8
Formas de pago de su factura de energía .....	9
Desconexión del servicio .....	9
Resolución de querellas .....	11

### En caso de emergencias eléctricas o de gas natural:

Llame primero al 9-1-1 y después llámenos al 800-477-5050. Respondemos a emergencias a todas horas, todos los días.



## Por su seguridad

### Preste atención a las líneas eléctricas

Llame al 9-1-1 de inmediato, y luego al (800-477-5050) si ve:

- Una línea eléctrica caída.
- Una rama o un árbol sobre una línea eléctrica que presiona los cables. No toque la rama, el árbol, los cables, ni nada con lo que estos pudieran estar en contacto.
- Una línea eléctrica incendiada o que genera arcos eléctricos o chispas.
- Un vehículo o una persona que pudieran tocar una línea eléctrica.

Suponga siempre que una línea eléctrica caída está energizada, aunque no emita chispas. Manténgase a 25 pies de distancia de esta y de cualquier cosa en contacto con ella, y asegúrese de que ninguna persona o animal se aproxime al área. Responderemos lo antes posible.

No pode árboles ni corte ramas por su cuenta si están cerca de líneas eléctricas aéreas; siempre recurra a un contratista calificado en tal caso. Manténgase al menos a 10 pies de distancia de las líneas aéreas cuando utilice una escalera, herramientas o cualquier otro equipo de mango largo. No se trepe a los árboles ni vuele cometas cerca de líneas aéreas.

En especial, si el suministro eléctrico se interrumpe, no comience a limpiar terrenos inmediatamente después de una tormenta, ya que podría haber líneas eléctricas ocultas entre los residuos. Para priorizar el restablecimiento del servicio después de una tormenta, es posible que regresemos a un lugar y podría ser necesario interrumpir el servicio para realizar las tareas forestales de manera segura.

### Árboles, vegetación y su servicio

Los árboles y la vegetación existentes deben apegarse a las normas de espacio libre establecidos en los reglamentos de seguridad y del sector industrial. La distancia libre y el programa de mantenimiento varían según el voltaje de la línea eléctrica o del tamaño de la tubería de gas natural y del tipo de árbol. En caso de bienes ajenos, los derechos de acceso a propiedades vinculadas legalmente a los títulos de propiedad de tierras nos permiten instalar, mantener y ampliar líneas aéreas y subterráneas. La poda de árboles y el corte de vegetación para mantenimiento y restauración están cubiertos por su tarifa de servicio. Algunas construcciones nuevas que requieren trabajo intensivo de poda de árboles para cumplir con una solicitud de reubicación de cables, pueden tener costo adicional. En algunos casos, la limpieza de residuos después de la poda o el desmonte es responsabilidad del propietario y no podemos encargarnos de ella. Los árboles pueden considerarse una valiosa propiedad suya o estar fuera de nuestro derecho de paso.

No hacemos despejes forestales para líneas de teléfono, televisión por cable o fibra óptica conectadas a nuestros postes, excepto para cumplir con los requisitos de espacio libre en trabajos cercanos. Comuníquese con el proveedor de los servicios si tiene inquietudes sobre sus cables. En el caso de sensores de alumbrado público o iluminación, generalmente es responsabilidad del municipio podar los árboles. Los árboles que están fuera de nuestro derecho de paso son responsabilidad del propietario del terreno. Si no se trata de emergencias, los árboles rotos o caídos cerca de líneas de servicio eléctrico (de poste a edificación) son responsabilidad del propietario, pero puede ser necesario que nos llame para desconectar temporalmente el servicio. Para obtener más detalles o reportar problemas con árboles que no sean emergencias, llámenos o visite: [ConsumersEnergy.com/Forestry](https://ConsumersEnergy.com/Forestry)

### Excavación segura

La ley establece que se debe llamar al 8-1-1 para consultar el sistema MISS DIG o llenar el formulario en línea en [MISSDIG811.org](https://MISSDIG811.org), al menos tres días hábiles antes de emprender cualquier proyecto de excavación. El personal del sistema marcará las líneas subterráneas de electricidad y gas natural con estacas, banderas o pintura sin costo para usted. Asegúrese de cavar exclusivamente a mano hasta haya cuatro pulgadas de las marcas, para no dañar las líneas ni lastimarse usted.

Para asegurarse de que los árboles y la vegetación alcancen su máximo desarrollo sin poner en riesgo su servicio eléctrico, plántelos lejos de las líneas aéreas y subterráneas. Plántelos teniendo en cuenta la distancia con respecto a la línea, así como la altura y el ancho que se espera que tengan al alcanzar la madurez.

## Conozca los signos de una fuga de gas natural

- 1. RECONOZCA:** Signos de fuga de gas natural (olor a huevo podrido, silbidos, plantas muertas o moribundas).
- 2. REACCIONE:** Salga de inmediato y diríjase a un lugar seguro que esté lejos de la posible fuga. No use teléfonos celulares ni ningún otro dispositivo electrónico hasta que haya salido del lugar.
- 3. REPORTE:** Llame primero al 9-1-1; llámenos a nosotros una vez que esté en un lugar seguro.

## Válvulas de flujo excesivo de gas natural

Una válvula de flujo excesivo (EFV) es un dispositivo de seguridad que se instala en las líneas de servicio de gas natural. La EFV cierra automáticamente o reduce en gran medida el flujo de gas natural si hay daños en un medidor o una línea de servicio. Si desea que se le instale una EFV, el costo promedio de la instalación es de \$655 y se deben cumplir requisitos de instalación específicos. Para obtener más información, visite [ConsumersEnergy.com/EFV](https://ConsumersEnergy.com/EFV)

## Prevención de intoxicaciones por monóxido de carbono

El monóxido de carbono (CO) es un gas inodoro, incoloro, insípido y mortal. Instale un detector de monóxido de carbono en cada piso de su hogar o negocio, así como en las áreas interiores grandes. Recuerde revisar o cambiar las baterías periódicamente. Si suena una alarma, salga inmediatamente el edificio y llame al 9-1-1. No vuelva a entrar hasta que le digan que es seguro.

Los síntomas de intoxicación por CO pueden confundirse fácilmente con los de una gripe. Busque atención médica de inmediato si cree que pudo haber estado expuesto y se siente mareado, aturdido, con náuseas o tiene dolor de cabeza.

**Nunca use generadores ni otros equipos de gasolina, queroseno, propano, carbón u otros dispositivos que quemen combustibles, dentro de su hogar, sótano o garaje, ni cerca de ventanas, puertas o ventilas. Eso puede producir intoxicación por CO o causar un incendio.**

## Evite estafas

Si un empleado o alguien que trabaja para nosotros llega a su hogar o negocio, pídale que le muestre una identificación de la compañía. También puede llamarnos para validar la identidad de la persona. Si tiene inquietudes de seguridad, llame a la policía.

Nunca nos comunicaremos con usted en persona, ni por teléfono ni en línea, para exigirle un pago inmediato para evitar la desconexión del servicio o pedirle que pague con una tarjeta de regalo o transferencia bancaria. Pague siempre con una de las formas de pago aprobadas que aparecen en la página nueve. Visite: [ConsumersEnergy.com/Scams](https://ConsumersEnergy.com/Scams)

## Su servicio de suministro de energía

### Proveedores de servicios de suministro de energía

Algunos clientes pueden tener la capacidad de comprarle energía a otro proveedor. Nosotros seguiremos operando y manteniendo los sistemas de suministro de gas natural y de electricidad para garantizar que su energía sea segura y confiable.

Todos los clientes pueden comparar los precios de los proveedores de gas natural en:

[Michigan.gov/CompareMIGas](https://Michigan.gov/CompareMIGas)

**Los clientes residenciales** tienen la opción de comprar gas natural de otro proveedor. Visite [ConsumersEnergy.com/Gas-Rates](https://ConsumersEnergy.com/Gas-Rates) o llame al 800-418-2263.

Los **clientes no residenciales** tienen programas de elección de gas natural y electricidad. Para gas natural: [ConsumersEnergy.com/Bus-GasChoice](https://ConsumersEnergy.com/Bus-GasChoice) u 800-418-2263. Para electricidad: [ConsumersEnergy.com/Bus-ElectricChoice](https://ConsumersEnergy.com/Bus-ElectricChoice) u 800-477-5050.

## Inicio o transferencia del servicio

Al iniciar un nuevo servicio o transferir una cuenta, es posible que se le pida que proporcione un comprobante de identificación y documentación que acredite la propiedad o arrendamiento. Además, las empresas deben proporcionar un comprobante certificado de su número de identificación fiscal. Las formas aceptadas de identificación son: tarjeta del seguro social, licencia de conducir o de identificación estatal, tarjeta de identificación militar de los Estados Unidos, tarjeta de identificación de dependiente de personal militar, documento de acreditación tribal nativa norteamericana, o pasaporte. Este proceso cumple con la Ley Federal de Transacciones de Crédito Justas y Exactas (Fair and Accurate Credit Transaction Act, FACTA) y ayuda a fortalecer las protecciones que mantienen segura la información de nuestros clientes.

Si ya recibió nuestros servicios de suministro de energía en el pasado, deberá pagar cualquier saldo pendiente antes de poder empezar a recibir nuevos servicios. También es posible que se le pida un depósito.

Más información: [ConsumersEnergy.com/Move](http://ConsumersEnergy.com/Move)



## Depósitos de garantía

Antes de iniciar, restablecer o continuar con el servicio de suministro de energía, podríamos solicitarle un depósito de garantía si usted:

### Todos los clientes:

- Utilizó energía ilegalmente en los últimos seis años.
- Ha tenido una factura de energía vencida, pendiente de pago sin querrela, ante cualquier proveedor de energía en los últimos seis años.
- Sufrió la desconexión de un servicio debido a cargos de energía pendientes de pago y sin querrela.

### Cientes residenciales:

- No haber recibido servicios de suministro de energía de nosotros, ni de otro proveedor en los últimos seis años.
- Tiene un historial de pago insatisfactorio.
- Solicitó el servicio para una residencia en la que no vive.
- Alteró su situación crediticia o su identidad, o no proporcionó una identificación al solicitar el servicio.
- Se le devolvió algún cheque por fondos insuficientes en los últimos 12 meses.
- Recibió cualquier forma de asistencia en virtud de las leyes federales de quiebra en los últimos seis años.
- Compartió residencia con una persona que acumuló cargos de energía pendientes de pago en los últimos tres años.

### Cientes no residenciales:

- Planea ser cliente durante menos de 12 meses.
- Recibió un aviso de desconexión del servicio de suministro de energía dentro de los primeros seis meses del comienzo de este, o dos o más avisos de corte en su cuenta en los últimos 12 meses.
- Tiene calificación crediticia desfavorable.
- Recibió cualquier forma de asistencia en virtud de las leyes federales de quiebra en los últimos dos años.

**Excepciones:** No se requiere un depósito de garantía si usted:

**Clientes residenciales:**

- Tiene pagos de energía publicados o prometidos por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (Michigan Department of Health and Human Services) u otras agencias de asistencia.
- Tiene 65 años o más y nos ha notificado al respecto.

**Clientes no residenciales:**

- Usa menos de 30,000 kWh durante la temporada de calefacción (del 1 de noviembre al 31 de marzo) o 300 Mcf por año Y no se le suspendió el servicio por falta de pago en los últimos 12 meses.
- Si recibe una carta de crédito irrevocable de una institución financiera, una fianza de cumplimiento u otra garantía corporativa.

**Determinación del monto:** Los depósitos de seguridad se basan en el historial de uso de energía en las instalaciones durante los últimos 12 meses. Todo cargo por energía pendiente de pago existente, deberá cubrirse junto con el depósito para poder iniciar el servicio.

**Intereses ganados y reembolsos:** Los intereses ganados sobre su depósito de garantía se acreditarán semestralmente en su cuenta o al devolver el depósito, lo que ocurra primero. El depósito se le devolverá después de 12 meses de pago satisfactorio de la factura. Los depósitos obligatorios debido al uso no autorizado de energía pueden ser retenidos durante un máximo de 36 meses, y reembolsados solo después de hacer pagos satisfactorios sin recibir avisos de desconexión del servicio.

## Gestión de cuentas

Vea y pague su factura de manera segura, vea su consumo de energía, inscribese para recibir facturación electrónica, reporte interrupciones del servicio, establezca notificaciones personalizadas, y consulte programas de ahorro energético en: [ConsumersEnergy.com](https://ConsumersEnergy.com)

Si tiene entre 1 y 10 cuentas, también puede descargar la aplicación Consumers Energy a través de la App Store o de Google Play.

Los titulares de cuentas pueden crear un perfil en línea para acceder a los datos del cliente. Para comenzar, inicie sesión en su cuenta, seleccione Account Details (Detalles de la cuenta) y haga clic en Personal Information (Información personal). Por razones de seguridad, partes de la información no se pueden actualizar en línea. Si eso sucediera, nos complacerá ayudarle; simplemente llámenos.

Puede llenar un formulario de consentimiento para permitir que una persona de confianza gestione o haga cambios en su cuenta. La persona autorizada no es responsable de los pagos. Para agregar, cambiar o revocar su consentimiento, por favor llámenos. Puede obtener más información sobre la privacidad del cliente en: [ConsumersEnergy.com/Privacy](https://ConsumersEnergy.com/Privacy)

**Manténgase al tanto de su servicio de suministro de energía con alertas de corte, facturación y cuentas, por correo electrónico y mensajes de texto. Seleccione sus preferencias en:** [ConsumersEnergy.com/Alerts](https://ConsumersEnergy.com/Alerts)

## Monitoree su consumo

En caso de medidores eléctricos con comunicación, su cuenta en línea tiene un panel de energía que le permite ver su consumo eléctrico histórico. Al ver cuándo consume más energía y qué consecuencias tiene eso en lo que paga, puede descubrir formas de ahorrar con mayor facilidad. Encuentre las mejores soluciones de ahorro:

**Para su hogar:** [ConsumersEnergy.com/Save](https://ConsumersEnergy.com/Save)

**Para su negocio:** [ConsumersEnergy.com/StartSaving](https://ConsumersEnergy.com/StartSaving)

## Asistencia en caso de interrupción del servicio

Aunque hacemos nuestro mayor esfuerzo, algunas interrupciones son inevitables. Si deja de recibir electricidad, visite [ConsumersEnergy.com/Outage](https://ConsumersEnergy.com/Outage) o nuestra aplicación para reportar la interrupción y conocer el avance del restablecimiento. También puede reportar interrupciones del alumbrado público en el sitio web.

Si una persona que vive en su residencia utiliza equipos médicos que requieren electricidad, visite [ConsumersEnergy.com/LifeSupport](https://ConsumersEnergy.com/LifeSupport) o llame al 800-477-5050 para obtener más información sobre el Programa de Identificación de la Cruz Roja de Estados Unidos.

## Ahorre energía y dinero



Cuente con nosotros para encontrar maneras que le ayuden a ahorrar energía y dinero mientras administra su consumo eléctrico.

**Soluciones para el hogar:** ¿Quiere que su hogar sea más cómodo y eficiente en cuanto a consumo energético? La familia de reembolsos de Home Solutions puede contribuir a reducir los costos de las mejoras en calefacción, enfriamiento, ventanas y aislamiento de su hogar. [ConsumersEnergy.com/HomeSolutions](https://ConsumersEnergy.com/HomeSolutions)

**Programa de termostato inteligente:** ¿Busca una manera fácil de ganar dinero? Obtenga una bonificación por inscripción en el Programa de termostato inteligente al registrar su termostato inteligente elegible. Este hará un pequeño ajuste de la temperatura en ciertos días del verano para reducir el consumo eléctrico cuando más importa. Además, recibirá un incentivo anual cada verano que participe. [ConsumersEnergy.com/tstat](https://ConsumersEnergy.com/tstat)

**PowerMIDrive:** ¿Conduce un vehículo eléctrico (EV) o piensa adquirir uno? Nuestros especialistas en vehículos eléctricos pueden simplificarle la experiencia y ayudarle a ahorrar dinero. Aprenda cómo ganar reembolsos e incentivos que hacen más fácil y asequible la carga nocturna del vehículo en el hogar. Para las empresas, ofrecemos reembolsos que pueden compensar el costo inicial de agregar puntos de carga de EV.

**Clientes residenciales:** [ConsumersEnergy.com/PowerMIDrive](https://ConsumersEnergy.com/PowerMIDrive)

**Empresas:** [ConsumersEnergy.com/BusinessEVs](https://ConsumersEnergy.com/BusinessEVs)

**Soluciones de energía renovable:** Descubra cómo contribuir a tener un Michigan más limpio utilizando energía renovable para abastecer su hogar o negocio. Ofrecemos soluciones simples que se adaptan a cualquier presupuesto, para que pueda ayudar a preservar y proteger nuestros recursos naturales y tener un impacto positivo para las generaciones futuras.

**Clientes residenciales:** [ConsumersEnergy.com/ResRenewables](https://ConsumersEnergy.com/ResRenewables)

**Empresas:** [ConsumersEnergy.com/SustainableBusiness](https://ConsumersEnergy.com/SustainableBusiness)

## Cómo interpretar su factura

### Puntos clave de su factura

**Sus datos:** La energía que consumió durante el ciclo de facturación, una comparación con el consumo anterior, y el costo diario promedio del servicio.

**Información sobre tarifas:** El tipo de tarifa en el que se encuentra, que depende de los programas de ahorro de energía a los que se haya unido, la forma de su consumo energético, y cuánta energía consume y cuándo. Usted podría ser elegible para otra tarifa. Los esquemas tarifarios completos están disponibles en línea o a solicitud. Si necesita asistencia para decidir cuál es la mejor tarifa para usted, podemos ayudarle.

**Clientes residenciales:** [ConsumersEnergy.com/RatesRes](https://ConsumersEnergy.com/RatesRes)

**Clientes no residenciales:** [ConsumersEnergy.com/RatesBiz](https://ConsumersEnergy.com/RatesBiz)

**Información del medidor:** Descripción general del tipo de medidor, las fechas de lectura, los datos que leímos y cuánta energía consumió en total en el ciclo de facturación.

**Detalles mensuales:** Desglose detallado de lo que paga por su servicio, incluidos los cargos fijos, los impuestos, lo que nosotros pagamos por lo que usted consume, y cualquier ajuste pendiente de facturas anteriores.

**Cargos por electricidad:** La Recuperación de costos del suministro eléctrico (Power Supply Cost Recovery, PSCR) refleja lo que pagamos por el combustible para generar electricidad y por el suministro eléctrico en el mercado energético.

**Cargos por gas natural:** Recuperación del costo del gas (GCR) que cubre el costo del gas natural que consume en cada ciclo de facturación. El monto es igual a lo que se paga por millar de pies cúbicos (Mcf).

**Costos variables:** Usted paga únicamente lo que nosotros pagamos por la energía que consume. Estos precios por unidad pueden variar según la oferta y la demanda. Si consume menos energía, ayuda a mantener la demanda y el precio del suministro en un nivel más bajo. Esto puede incluir tarifas que cambian según el mes y la hora del día.

**Créditos por interrupciones del suministro eléctrico:** Los clientes afectados por una interrupción del servicio que cumplan con cualquiera de los criterios siguientes, recibirán automáticamente un crédito por interrupción dentro de los 90 días del evento calificado. Para los **clientes residenciales**, el monto del crédito base es de \$38. Para los **clientes no residenciales**, el monto del crédito base es igual a un día de trabajo del monto mínimo mensual de su factura. Se otorgan créditos adicionales por cada 24 horas continuas que la interrupción se prolongue más allá del período base inicial calificado (detalles a continuación). Se emiten créditos si el servicio se interrumpe:

- Más de 96 horas (4 días) después de un evento catastrófico (más del 10 % de los clientes se ven afectados).
- Más de 48 horas después de un evento no catastrófico (cuando se ven afectados más del 1 % y menos del 10 % de los clientes).
- Más de 16 horas en caso de eventos localizados (menos del 1 % de los clientes se ven afectados).
- Seis o más veces por más de 5 minutos en un plazo de 12 meses.

Más información: [ConsumersEnergy.com/OutageCredit](https://ConsumersEnergy.com/OutageCredit)

### Lecturas del medidor y estimaciones de la factura

La mayoría de las lecturas del medidor se envían de forma remota usando medidores inteligentes y redes celulares. Si el medidor instalado en la dirección de servicio no se comunica y no podemos ir a tomar la lectura en persona, su factura indicará que el consumo de energía es estimado. Si recibe una factura estimada y el medidor muestra una lectura digital, puede enviarnos por correo electrónico una foto de la lectura de gas natural (Mcf) o de electricidad (kWh) a [ReportMyRead@cmsenergy.com](mailto:ReportMyRead@cmsenergy.com) y actualizaremos su cuenta.

Si recibe facturas estimadas consecutivas y lo que consumió supera lo que le facturamos, dispondrá de los mismos meses para pagar la diferencia y actualizaremos su información.



Necesitamos acceso a su medidor para mantenerlo, actualizarlo, leerlo manualmente y responder a emergencias. Nuestros términos de servicio requieren que usted nos dé acceso ilimitado y constante a nuestros medidores. Mantenga el medidor libre de residuos, vegetación y nidos de insectos. Asegúrese de que el medidor no quede dentro de recintos de animales. Si el medidor está detrás de un recinto cerrado con llave, comuníquese con nosotros lo antes posible para que podamos coordinar el acceso al medidor mediante llave o código. Si tiene alguna otra cosa que esté cerca del medidor o lo cubra, asegúrese de que haya acceso completo al mismo. En caso de una emergencia o después de varios intentos fallidos de comunicación con usted, si el medidor sigue siendo inaccesible, se le podría desconectar el servicio. Más información en: [ConsumersEnergy.com/ReadMeter](https://ConsumersEnergy.com/ReadMeter)

## Formas de pago de su factura de energía



### CÓMO PAGAR

- Cuenta de cheques o de ahorro
- Tarjeta de crédito o débito
- Efectivo
- Cheque
- Giro postal



### EN DÓNDE PAGAR

- Aplicación móvil
- [ConsumersEnergy.com](https://ConsumersEnergy.com)
- Teléfono
- Correo
- Lugar autorizado para pagar en persona

**¡Ahorre tiempo con el pago automático de facturas!**

**¡Nunca pague en lugares no autorizados!**

*La forma de pago aceptada y el cargo por transacción puede variar.*

**Para obtener más información:**

**Clientes residenciales:** [ConsumersEnergy.com/WaysToPay](https://ConsumersEnergy.com/WaysToPay)

**Clientes no residenciales:** [ConsumersEnergy.com/BizPay](https://ConsumersEnergy.com/BizPay)

**Pagos omitidos:** Si no puede hacer su pago a tiempo, llámenos antes de la fecha de vencimiento para ofrecerle otras opciones. Si no se hace ningún pago antes de la fecha de vencimiento, se agregará un cargo del 2 % por pago tardío. Si no recibimos noticias suyas, es posible que intentemos comunicarnos con usted, pero no exigiremos un pago inmediato. Vea cómo evitar estafas en la página tres.

**Clientes residenciales:** Si necesita ayuda, consulte la Guía de asistencia para pagos o visite: [ConsumersEnergy.com/Assistance](https://ConsumersEnergy.com/Assistance)

## Desconexión del servicio

### Finalización de la relación de servicio con nosotros

Si va a mudarse o a suspender nuestro servicio, infórmenos con al menos 10 días de anticipación. Haremos una lectura del medidor para calcular su factura final, y desconectaremos o transferiremos el servicio. La factura final puede tardar hasta 40 días en procesarse y mostrará la frase "Final Bill" (Factura final), para sus registros contables. Más información: [ConsumersEnergy.com/Move](https://ConsumersEnergy.com/Move)

## Nuestras políticas de desconexión del servicio

El servicio de suministro de energía puede ser desconectado o denegado si usted:

- Pide que se suspenda el servicio.
- No registra su cuenta de servicio a su nombre, ni al del representante autorizado o el negocio asociado.
- No proporciona documentos de identificación, ni de comprobación de propiedad o arrendamiento, ni del negocio y la propiedad, como una identificación fiscal o documentación de arrendamiento.
- Altera su identidad al solicitar o cambiar el servicio.
- No puede proporcionar un depósito de garantía, ni un fiador garante si se le solicita.
- No cumple los términos de un plan de pago.
- Tiene una factura de energía vencida que acumuló cargos en los últimos seis años.
- Era miembro del hogar actual cuando otro miembro del mismo incurrió en impago de una factura vencida sin querrela.
- Acumula una factura vencida, incluso en otra cuenta en la que tenga una obligación legal.
- No permite el acceso a nuestro equipo instalado en su propiedad cuando se le solicita.
- Usa indebidamente la energía o nuestros equipos; incluyendo la manipulación indebida de un medidor y poner en peligro la seguridad de otras personas o de nuestro sistema.
- No cumple con las obligaciones contractuales por servicios o instalaciones que están sujetos a regulaciones estatales o federales.
- Infringe las reglas tarifarias.

*\* Si su servicio es desconectado por falta de pago, es posible que se le pida que pague una tarifa de reconexión y que haga un depósito de garantía antes de poder reconectar su servicio.*

No se le puede desconectar el servicio si usted:

- Es garante de un cliente que no paga su factura.
- Tiene una querrela no resuelta sobre una factura pendiente de pago.
- Tiene una factura pendiente de pago por el servicio existente en otra ubicación, incluida una clase de servicio diferente (residencial y no residencial).
- Tiene saldos pendientes de pago de mercancías, electrodomésticos u otros servicios opcionales ajenos al servicio de suministro de energía.
- Cumple con los términos acordados de un plan de protección contra desconexión\*.

*\* Algunas cuentas comerciales no pueden participar en la protección contra desconexión del servicio. Llame para averiguar su elegibilidad o inscribirse.*

## Notificación

Si está programado para desconexión del servicio, le enviaremos un aviso al menos 10 días antes de la fecha de corte programada. Todos los inquilinos de edificios con un solo medidor y cuyo propietario es responsable de pagar las facturas de energía, recibirán el siguiente aviso anticipado de desconexión programada:

- 30 días en edificios de 3 o más unidades residenciales
- 10 días en edificios con 5 o más establecimientos comerciales

## Prevención de la desconexión

**Protección contra desconexión:** Si es elegible para un plan de protección contra desconexión, debe solicitar la protección e inscribirse en un plan de prevención de desconexiones.

**Convenios de pago:** Si desea realizar un pago o establecer un convenio de pago para evitar la desconexión, debe comunicarse con nosotros antes de la fecha indicada en el aviso de desconexión. Debe pagar al menos el monto mínimo adeudado para evitar la desconexión del servicio. Nuestros empleados de campo no pueden aceptar pagos; consulte las formas en que puede pagar en la página nueve.

En la mayoría de los casos, puede hacer un pago inicial sobre el monto total de la deuda y establecer un convenio de pago del saldo, más los montos de las nuevas facturas mensuales. Debe cumplir fielmente los términos del convenio para evitar la desconexión. Si tiene más de dos planes de pago existentes o ha incumplido los términos de un plan de pago anterior, es posible que no sea elegible para un nuevo plan. Al firmar un convenio de pago, usted renuncia a su derecho de disputar el monto cubierto ante un funcionario de audiencia.

## Resolución de querellas

Haremos todo lo posible para resolver cualquier duda que tenga sobre su factura o el servicio que le prestamos. Para resolver querellas, por favor siga estos pasos:

**Paso 1:** Contáctenos: Si tiene preguntas o inquietudes, llámenos. La mayoría de los problemas se pueden resolver en este paso. Nota: En el caso de aviso de desconexión, deberá registrar su queja ante nosotros antes de la fecha de vencimiento del aviso.

**Paso 2:** Recomendación a un especialista de atención al cliente: Si nuestro personal de atención al cliente no puede resolver su problema, lo recomendará a uno de nuestros especialistas de atención al cliente. El especialista investigará su caso y le comunicará lo que encuentre, incluidas las opciones para resolver el problema.

**Paso 3:** Audiencia imparcial: Si no está satisfecho con lo que encuentre nuestro especialista de atención al cliente, puede solicitar la intervención de un funcionario de audiencia imparcial externo para que revise la querella y le ayude a resolverla, o para que presente una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de Michigan (Michigan Public Service Commission, MPSC). Si la audiencia se relaciona con el monto de su factura, aún deberá pagar a tiempo todo monto adeudado que no forme parte de la querella. Si el monto no puede acordarse antes de la audiencia, se le pedirá que pague la mitad del monto en querella, pero no más de \$100 por período de facturación incluido. Todo monto a su favor, se le reembolsará con intereses.

- Ambas partes pueden presentar pruebas, interrogar testigos y dar su testimonio.
- Todo testimonio de audiencia se da bajo juramento.
- Normalmente, las audiencias se llevan a cabo en el horario de atención habitual de la oficina de Consumers Energy más cercana a usted.
- Usted puede presentarse en persona o ser representado por un abogado u otra persona de su elección.
- Usted o su representante deben comparecer, o perderán su derecho de audiencia.
- Sus representantes y los nuestros tienen derecho a revisar las pruebas de la otra parte, al menos dos días antes de la audiencia.
- Toda medida que tome el funcionario de audiencia estará sujeta a revisión por parte del MPSC.

Después de escuchar el testimonio y de revisar las pruebas, el oficial de audiencia emitirá una decisión por escrito llamada Determinación sobre la queja. Esta decisión es legalmente vinculante, a menos que usted presente una apelación informal ante el MPSC en un plazo de 15 días. La división correspondiente revisará la apelación y emitirá su decisión en un plazo de 30 días, y las partes tendrán 10 días para cumplirla.

**Paso 4:** Audiencia de apelación: Si cualquiera de las partes aún no está de acuerdo con los resultados de los hallazgos, puede solicitar una audiencia formal ante el MPSC. Las resoluciones adoptadas en este paso son definitivas y no pueden apelarse más.



Consumers Energy es regulada por la Comisión de Servicios Públicos de Michigan (MPSC), la agencia reguladora de servicios públicos del estado. Esta guía incluye un resumen de sus derechos y responsabilidades como cliente, más información sobre nuestros servicios, y se proporciona de acuerdo con las reglas del MPSC. Las reglas completas están archivadas en [ConsumersEnergy.com](https://ConsumersEnergy.com) y en el MPSC:

Michigan Public Service Commission  
Executive Secretary Division,  
7109 W. Saginaw Hwy.  
Lansing, MI 48917  
517-284-8100 u 800-292-9555  
[Michigan.gov/MPSC](https://Michigan.gov/MPSC)

Para obtener información adicional sobre la seguridad y los derechos de los clientes, visite: [ConsumersEnergy.com/CustomerGuides](https://ConsumersEnergy.com/CustomerGuides)

