



## Guía de Denuncias Formales y Resolución Alternativa de Litigios

### ¿Qué es la Resolución Alternativa de Litigios?

Por Resolución Alternativa de Litigios (ADR, por sus siglas en inglés) se entiende la mediación y la evaluación imparcial anticipada para ayudar a las partes enfrentadas a resolver un litigio sin una decisión formal por parte de un tribunal o agencia. La ADR puede lograr resultados que un tribunal o una agencia no podrían ordenar, ahorrarle tiempo y dinero y evitar las complejidades del proceso formal.

La ADR puede aplicarse junto con una Denuncia Formal. En algunos casos, puede recurrirse a la ADR antes de presentar una Denuncia Formal.



### ¿Qué es una Denuncia Formal?

Una Denuncia Formal es un documento jurídico escrito en el que se alega que una empresa de servicios públicos regulada por la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, por sus siglas en inglés) ha incumplido las leyes estatales o las órdenes o normas de la CPUC. Una Denuncia Formal describe tales incumplimientos, el agravio sufrido a causa de los mismos y la resolución solicitada a la CPUC.



### Denuncias Informales de Servicios Públicos

Para denuncias sobre facturación, servicio u otras denuncias relacionadas con un servicio público regulado, el primer paso es ponerse en contacto directamente con el proveedor. Si no puede resolver el problema después de comunicarse con el servicio de atención al cliente de la empresa de servicios públicos, puede presentar una Denuncia Informal ante la CPUC en [www.cpuc.ca.gov/complaints](http://www.cpuc.ca.gov/complaints) o llamando a 1-800-649-7570.



### ¿Quién puede Denunciar?

Usted puede presentar una Denuncia Formal si es una persona, organización, corporación, asociación u organismo político que alega que una empresa de servicios públicos ha infringido las leyes o las órdenes o normas de la CPUC que han provocado un perjuicio para el que usted busca una solución.

### ¿Puede ayudarme la CPUC?

A través del proceso de Denuncia Formal, la CPUC puede ordenar a una empresa de servicios públicos que adopte medidas correctivas sobre una serie de asuntos, incluido un ajuste de su factura. La CPUC también puede imponer multas y ordenar resarcimientos si no se ha prestado un servicio por el que usted ya ha pagado.

La CPUC no está autorizada a conceder indemnizaciones por daños personales, daños materiales, sufrimiento emocional o pérdida de salarios o ganancias. Para solicitar una indemnización por daños y perjuicios, debe presentar un reclamo ante un tribunal civil.





## Su Denuncia Formal se Convertirá en un Registro Público

Todas las Denuncias Formales presentadas ante la CPUC pasan a ser de dominio público y pueden publicarse en el sitio web de la CPUC. Toda la información que proporcione en la Denuncia Formal, incluidos, entre otros, su nombre, dirección, ciudad, estado, código postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico y los hechos de su caso, puede estar disponible en línea para su posterior consulta pública.



## Consejos Útiles para Presentar una Denuncia Formal

- Describa en lenguaje sencillo las **acciones concretas** objeto de su denuncia.
- Describa los **hechos** que justifican su denuncia.
- Describa el **perjuicio** que le han causado las acciones que denuncia.
- Describa la **solución** exacta que solicita por el perjuicio que ha sufrido

### En su Denuncia Formal debe:

- **Proponer** una categoría de procedimiento para la Denuncia Formal (por ejemplo, “Adjudicativo” o “Fijación de Tarifas.” La mayoría de las denuncias son Adjudicativas a menos que cuestionen la racionalidad de la tarifa de una empresa de servicios públicos).
- **Establecer** si es necesaria una audiencia.
- **Establecer** los asuntos a considerar.
- **Proponer** un calendario.

Completar el formulario para presentar una Denuncia Formal:



**EN LÍNEA:** [www.cpuc.ca.gov/formalcomplaintinfo](http://www.cpuc.ca.gov/formalcomplaintinfo)

Solicitar una copia en papel a la Oficina del Asesor Público de la CPUC:



**CORREO ELECTRÓNICO:** [public.advisor@cpuc.ca.gov](mailto:public.advisor@cpuc.ca.gov)



**LLAMADAS AL:** 866-849-8390 o al 415-703-2074  
TTY 866-836-7825



## ¿Cómo solicito una Resolución Alternativa de Litigios?

La División del Juez de Derecho Administrativo de la CPUC administra el programa ADR. Jueces de Derecho Administrativo capacitados y con experiencia actúan como mediadores imparciales y facilitadores entre las partes enfrentadas en un litigio.

Para solicitar una ADR, puede dirigirse al Juez de lo Contencioso-Administrativo asignado al procedimiento inicial de Denuncia Formal, presentar una solicitud por escrito, ponerse en contacto con el coordinador de ADR o dirigirse a la Oficina del Asesor Público para solicitar ayuda.

Si tiene más preguntas, póngase en contacto con la Oficina del Asesor Público de la CPUC:



**CORREO ELECTRÓNICO:** [public.advisor@cpuc.ca.gov](mailto:public.advisor@cpuc.ca.gov)



**LLAMANDO AL:** 866-849-8390 or 415-703-2074

