

Términos de Servicio

Privacidad y Confidencialidad

Es la política de la Cooperativa Hidroeléctrica de la Montaña proteger la privacidad y confidencialidad de la información del Dueño-Socio según la política de privacidad y confidencialidad en las Cláusulas y Reglamentos de la Cooperativa Hidroeléctrica de la Montaña.

Protección del Consumidor y Consentimiento de Prácticas Justas de Cobro de Deudas

La Cooperativa Hidroeléctrica de la Montaña contactará al Dueño-Socio por teléfono, mensajes de texto o correos electrónicos utilizando la información de contacto provista en el formulario "Información del Solicitante" incluido en la Solicitud de Membresía como Dueño-Socio. Estas comunicaciones tendrán como propósito brindar asistencia relacionada con su cuenta. Los métodos de contacto pueden incluir pregrabado o mensaje artificial de voz y/o uso de dispositivo de marcación automática, según corresponda, incluso si ello pudiera generar cargos adicionales al Dueño-Socio.

Facturación, Pagos, Procedimiento de Reclamaciones, y Suspensión de Servicio

El ciclo de facturación del servicio eléctrico provisto por la Cooperativa bajo este contrato será mensual (30 días a partir del día 1 de cada mes). El Dueño-Socio deberá pagar el total de su factura en o antes de la fecha de vencimiento. En caso de incumplimiento con el pago, el servicio eléctrico podría ser suspendido al transcurrir dos (2) ciclos mensuales de facturación consecutivos sin recibir el pago completo. Los Pagos parciales no evitarán la suspensión del servicio eléctrico.

Si la fecha de vencimiento coincide con un fin de semana o un día feriado, ésta se trasladará al próximo día laborable. La factura se considerará vencida si no se ha efectuado el pago completo antes de dicha fecha o si no se ha presentado una objeción formal. La Cooperativa se compromete a no ejecutar la suspensión del servicio eléctrico durante fines de semana (viernes, sábado o domingo) ni en días feriados reconocidos por el Estado Libre Asociado de Puerto Rico. La Cooperativa notifica al Dueño-Socio que ni condiciones de salud o problemas médicos de personas en la residencia o local donde se brinda el servicio eléctrico, ni inclemencias del tiempo u otras circunstancias similares, impedirán la desconexión del servicio por falta de pago. Toda acción de suspensión será precedida por un aviso escrito con al menos diez (10) días de anticipación, indicando la razón y la fecha prevista para la interrupción del servicio. La suspensión del servicio no exime al Dueño-Socio de las obligaciones asumidas bajo este Contrato.

Objeción de Facturas y Proceso de Investigación

Todo Dueño-Socio tendrá derecho a objetar su factura y solicitar una investigación de la misma. El Dueño-Socio tendrá hasta la fecha de vencimiento de la factura para pagar la misma, o presentar su objeción. Para poder objetar o solicitar una investigación, lo cual no afectará la prestación del servicio, el Dueño-Socio deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas no objetadas durante los seis (6) meses anteriores a la factura objetada. En caso de que no haya un historial de por lo menos seis (6) meses de facturas no objetadas, el Dueño-Socio deberá pagar la cantidad correspondiente al promedio de las facturas previas no objetadas. En caso de que sea la primera factura o que el promedio de las facturas no objetadas sea mayor a la factura objetada, el Dueño-Socio deberá pagar el monto de la factura objetada. La Cooperativa tendrá un término de treinta (30) días para iniciar la investigación correspondiente. Luego de iniciada la investigación, la Cooperativa tendrá un término de sesenta (60) días para culminar la misma y notificar al Dueño-Socio de su determinación. Si el Dueño-Socio no está conforme con la determinación inicial de la Cooperativa, podrá, dentro del término de veinte (20) días, solicitar una reconsideración a la Cooperativa. La Cooperativa tendrá un término de treinta (30) días para emitir su determinación final y notificar al Dueño-Socio. Si el Dueño-Socio no está conforme con la determinación final de la Cooperativa podrá, dentro del término de treinta (30) días, solicitar una revisión formal ante el Negociado de Energía de Puerto Rico.

Querellas sobre el Servicio Eléctrico

Todo Dueño-Socio de la Cooperativa podrá presentar cualquier querella sobre el servicio de energía eléctrica no relacionada a una objeción de facturas ante la gerencia de la Cooperativa. La Cooperativa deberá resolver la querella dentro del término de treinta (30) días. Si la Cooperativa no toma acción en dicho término o de no estar conforme con el resultado, podrá acudir al Negociado de Energía de Puerto Rico dentro del término de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de notificación de la determinación o de la fecha de expiración del término original de treinta (30) días, lo que ocurra primero.

Canales de Reclamación

El Dueño-Socio podrá presentar una solicitud de revisión de la decisión de la Cooperativa a través de los siguientes medios:

Negociado de Energía de Puerto Rico

- Plataforma digital: <https://energia.pr.gov/>
- Correo postal: 268 Ave. Muñoz Rivera, Edificio World Plaza Suite 202, San Juan, PR 00918
- Entrega personal: En la Secretaría del Negociado de Energía, en la dirección antes mencionada
- Teléfono para consultas: 787-523-6262

Asistencia de la Oficina Independiente de Protección al Consumidor (OIPC)

La Oficina Independiente de Protección al Consumidor educa, orienta, asiste y representa a los consumidores de energía en Puerto Rico.

- Teléfono: 787-523-6962
- Fax: 787-523-6961 o 787-999-6127
- Correo electrónico: info@oipc.pr.gov
- Correo postal: 500 Ave. Roberto H. Todd, San Juan, PR 00907-3941