

[illegible]

Correo postal: PG&E Law Claims Department,
300 Lakeside Drive, Oakland, CA 94612

PROCESO DE RECLAMACIONES

Comprendemos que sufrió una pérdida y considera que PG&E puede ser responsable. Si se comprueba que somos responsables, queremos compensarle de manera rápida y justa. Para evaluar su reclamación, debemos determinar cómo ocurrió el incidente, si lo causamos o no y compensarlo de manera justa de conformidad con lo estipulado por la ley. A continuación encontrará algunas preguntas frecuentes sobre cómo presentar una reclamación ante Pacific Gas and Electric Company.

¿Cuál es la política y el proceso de reclamaciones? PG&E tiene como política responder a las reclamaciones de manera rápida y justa. Evaluamos cada reclamación en base a nuestra investigación y a la información que usted proporciona. El tiempo para investigar su reclamación dependerá de la información que proporcione y de la complejidad del incidente. Nuestro objetivo es tomar una decisión sobre su reclamación dentro de los 30 días siguientes a partir de la recepción. Sin embargo, el proceso puede tomar más tiempo si hay asuntos complejos involucrados o si necesitamos información adicional.

¿Quién es responsable de los daños? En términos generales, PG&E es responsable de los daños que ocurran debido a nuestra negligencia. Si alguna persona, negocio o bien sufre daños porque PG&E hace algo irrazonable, o debido a que no realizamos de manera irrazonable algo que deberíamos haber hecho, entonces estamos obligados a reembolsar los daños razonables. No somos responsables de los daños que no ocasionemos o que ocurran como resultado de fuerzas que estén más allá de nuestro control. Por ejemplo, en la mayoría de los casos no somos responsables de cortes de energía o fluctuaciones de voltaje ocasionados por sismos, condiciones meteorológicas (como rayos, inundaciones, tormentas fuertes, calor extremo o vientos), cortes o interrupciones iniciados por orden de cualquier operador de una red eléctrica o debido a una falla en el suministro de gas que no haya sido causada por nosotros. Podría haber situaciones en las que PG&E solo sea parcialmente responsable de una pérdida. En esos casos, ofreceremos pagar la parte justa que nos corresponde.

¿Cuáles son sus opciones de reclamación? Es posible que desee remitir su reclamación a su compañía de seguros, la cual podría proporcionarle un reembolso sin realizar una investigación y, dependiendo de su cobertura, pagar los valores de reemplazo de los artículos dañados. Su compañía de seguros solicitará el reembolso a PG&E.

¿Qué sucede si mi reclamación es rechazada? Si su reclamación es rechazada, le enviaremos una carta explicando el motivo. Podría deberse a una regulación sobre el servicio de gas o electricidad que se aplique a su caso.

Estas regulaciones constan en los archivos de la Comisión de Servicios Públicos de California (California Public Utilities Commission, CPUC). Tienen el mismo efecto que otras leyes. Si no está satisfecho con nuestra decisión y explicación, tiene derecho a entablar una acción judicial, incluso una acción ante el tribunal de reclamaciones menores. El proceso no involucra la presencia de abogados.

¿Existe un límite de tiempo para presentar una reclamación o una acción judicial? Siempre es mejor presentar una reclamación lo antes posible. PG&E se rige por su experiencia en reclamaciones y los plazos aplicables para entablar acciones legales en caso de que la reclamación sea rechazada. Nuestra experiencia indica que las reclamaciones por deterioro de alimentos y similares deben realizarse con prontitud y, por lo tanto, dichas reclamaciones solo se pagarán si se presentan y se resuelven dentro del periodo de un año a partir de la fecha del incidente. Si desea entablar una acción judicial, existen varios plazos establecidos por la ley de California. Generalmente, estos son: lesiones personales, 2 años a partir de la fecha de la lesión; inconvenientes personales (como una comida fuera de casa), 1 año; interrupción comercial o pérdida económica sin daños a la propiedad, 2 años; daños a la propiedad material, 3 años. Si tiene preguntas sobre estos plazos límite, debe consultar con un abogado.

¿Cuál es el papel que juega la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC)? La CPUC establece normas generales relacionadas con el proceso de reclamación, pero no se pronuncia sobre los méritos subyacentes de una reclamación. Si tiene una disputa de facturación que el personal de PG&E no puede resolver, el recurso apropiado es presentar una queja ante la CPUC.

Para obtener información adicional sobre el papel de la CPUC, puede llamar al **1-800-649-7570** o visitar su sitio web en **cpuc.ca.gov**.

¿Qué responsabilidad tiene usted? Usted tiene el deber de mitigar sus daños, lo que significa que debe minimizar la pérdida y asegurarse de que las pérdidas o los gastos incurridos debido a un incidente no se acumulen innecesariamente y que sean razonables en relación con la pérdida.

¿Qué debe presentar? Debe conservar las copias de todos los recibos con el fin de poder proporcionar la documentación completa y precisa de sus pérdidas o daños. Puede ayudarnos a agilizar su reclamación llenando el formulario de reclamación lo más detalladamente posible y adjuntando fotografías y documentación de respaldo adecuadas. A continuación se presentan ejemplos generales.

Daño a la propiedad	Lesiones personales	Deterioro de alimentos*
Presupuestos de reparación detallados	Fecha de nacimiento	Recibos de compra detallados
Facturas de reparación detalladas	Género	Lista detallada de costos y tipos de alimentos
Recibos de compra	Facturas de tratamientos	Lista para identificar si los alimentos estaban congelados o refrigerados
Valoraciones	Registros de tratamientos	Fotografías
Fotografías	Recibos de recetas médicas	
Recibos de alquiler		

Salarios perdidos	Pérdidas comerciales	Pérdidas varias
Cantidad de tiempo sin acudir a trabajar	Registros fiscales	Recibos de hotel
Verificación del empleador	Estados de cuentas bancarias	Recibos de restaurantes
Talones de recibo de nómina	Registros de nómina	Recibos de alquiler de vehículos
	Declaraciones de ingresos	
	Declaraciones de gastos	
	Recibos de venta	

*Las reclamaciones sobre el deterioro de los alimentos se evalúan según las directrices recomendadas por el Departamento de Agricultura de los EE.UU.:

1. Un congelador completamente abastecido generalmente mantendrá los alimentos congelados durante 2 días después de un corte de energía, si se mantiene cerrada la puerta.
2. Un congelador medio lleno generalmente mantendrá los alimentos congelados durante aproximadamente 1 día, si se mantiene cerrada la puerta.
3. Los alimentos generalmente se mantendrán fríos en el refrigerador hasta 4 horas, si se mantiene cerrada la puerta.

Presente una reclamación en línea. Visite **pge.com/claims**

