

# Proceso de desconexión-reconexión del cliente

¿Necesita solicitar a PG&E un servicio de desconexión y reconexión con fines de mantenimiento, reparaciones eléctricas menores o trabajos eléctricos?

**Elija entre dos formas de facilitar su solicitud:**

Si no está seguro de qué camino tomar, por favor comuníquese con el Centro de Servicio de Construcción y Renovación llamando al **1-877-743-7782** (de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m.) para averiguar si es necesario llenar una solicitud Your Projects.

Si se trata de una desconexión-reconexión relacionada con servicio de energía solar para una conexión lateral de línea o la reducción de capacidad de un interruptor principal, por favor comuníquese con el Centro de Servicio al Cliente de Energía Solar llamando al **1-877-743-4112** (de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m.).

Comuníquese con el **Centro de Servicio de Construcción y Renovación de PG&E**

Llame al **1-877-743-7782**, de lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m.

**Cuando programe un servicio de desconexión-reconexión, tenga a mano la información sobre el trabajo que desea realizar y esté preparado para responder a las siguientes preguntas:**

- ¿Su cable aéreo de servicio cruza una calle?
- ¿Su cable aéreo de servicio atiende a unidades de vivienda multifamiliares?
- ¿Cuántos amperios tiene el interruptor principal en su panel eléctrico?
- ¿Su cable aéreo de servicio pasa a través de árboles?
- ¿Su cable aéreo de servicio proviene del patio trasero?
- ¿Está el servicio aéreo conectado al nivel superior de un edificio de varios pisos?

**Desconexión, inspección, reconexión:**

- Su representante de BRSC trabajará con usted para programar su desconexión-reconexión.
- El trabajo puede requerir una inspección del panel eléctrico por parte de una agencia gubernamental local.
- Una vez que el trabajo haya pasado la inspección y pueda ser verificado, PG&E puede regresar a su hogar y reconectar su servicio.
- Si se requiere acceso dentro de la casa, una persona de al menos 18 años de edad debe estar presente.**

PG&E necesitará tener acceso al medidor.

Visite el **Portal Your Projects** en **YourProjects.pge.com**

**En la solicitud, se le pedirá que proporcione la siguiente información:**

- Número de identificación del contrato de servicio eléctrico
- Dirección postal
- Número de medidor eléctrico
- Número de teléfono y mejor hora para llamar
- Amperios del interruptor principal de circuito
- Fecha de desconexión solicitada
- Número de permiso de construcción o número de solicitud de permiso
- Motivo de la solicitud de desconexión temporal
- Dirección de la desconexión solicitada

Se pueden solicitar fotografías y requisitos o documentos adicionales dependiendo del alcance del trabajo.

**Si está solicitando una desconexión-reconexión por alguna de las siguientes razones, también debe presentar una solicitud en Your Projects en yourprojects.pge.com para la reubicación o reorganización del servicio:**

- Trasladar la conexión aérea a su hogar
- Cambiar la ubicación del panel de medidores, incluso si no hay cambio en la carga
- Dividir el servicio o carga, y agregar un medidor
- Cambiar el panel eléctrico (aumento del tamaño del panel)
- Reemplazar sin cambio en el servicio (por ejemplo, reemplazar un panel antiguo de 100 amperios con un panel nuevo de 100 amperios)
- Instalar la conexión de un generador solar fotovoltaico o de un vehículo eléctrico

Si no está seguro de si su desconexión-reconexión pertenece a una de estas categorías, por favor póngase en contacto con un contratista eléctrico.

**Revisión de la solicitud y programación de desconexión:**

Una vez enviada su solicitud, se le asignará a usted o a su contratista un representante de atención al cliente de PG&E.

**Un representante de PG&E se comunicará con usted en un plazo de tres días hábiles para revisar su proyecto y guiarlo a través de los siguientes pasos.**

## ¿Preguntas? Estamos para ayudar.

Para preguntas sobre la solicitud.



Escanear o llamar al Centro de Servicio de Construcción y Renovación al **1-877-743-7782**.

Conozca nuestros requisitos de diseño y construcción.



Escanear para acceder al Manual del Libro Verde.

¿Conexión del servicio retrasada? Presentar un informe de retraso de activación del servicio.



Si no puede resolver con PG&E un retraso en el calendario dentro de los objetivos máximos, puede **escanear** para presentar un informe de retraso de activación del servicio ante la CPUC.