

# CLAIM FORM FORMULARIO DE RECLAMACIÓN



Enviar por correo a:  
 PG&E Law - Claims Dept.  
 1850 Gateway Blvd. 6th Floor Concord, CA 94520 -O-  
 Por correo electrónico a: [LawClaims@pge.com](mailto:LawClaims@pge.com) -O-  
 Fax al: 925-459-7326  
 Línea de asistencia telefónica: 415-973-4548

## ESCRIBA EN LETRA DE MOLDE O DE IMPRENTA

Sr./ Sra. /Srta. /Dr. Dra.

Apellido		Nombre		Nombre del Cónyuge		( )	( )
						Teléfono de Trabajo	Teléfono de Casa
Nombre de la empresa (si la reclamación es por parte de la empresa)						Número de Cuenta de PG&E	
Dirección Postal – Calle						Número de Apto.	
Ciudad			Estado	Código Postal	Dirección de Correo Electrónico		
					<input type="checkbox"/>		
Día del Incidente		Hora	AM /PM	Lugar del Incidente (revise si es el mismo que la dirección postal)			
Descripción del Incidente							

**DAÑOS A LA PROPIEDAD:** Adjunte presupuestos de las reparaciones, facturas, comprobantes de compra o documentación de respaldo. (No envíe originales)  
**DETERIORO DE LOS ALIMENTOS:** Incluya una lista detallada de cada alimento en mal estado o deteriorado y la documentación del costo.  
**NOTA:** De acuerdo con la ley de daños de California, usted tiene derecho a un reembolso por el valor justo del mercado o el costo por reparación de su propiedad dañada, el que sea más bajo. Utilizamos el costo de reemplazo del artículo y depreciamos esa cantidad para llegar al valor justo del mercado. Puede considerar la posibilidad de consultar con su compañía de seguros.

Descripción del Artículo	Fabricante/Marca	Modelo: Nombre/Número/Tamaño	Antigüedad	Monto Reclamado

<b>Monto Total Reclamado</b>	<b>\$</b>
------------------------------	-----------

¿Ha sufrido una lesión? Sí No En caso afirmativo, describa:

*Otras Pérdidas (salarios perdidos, ingresos perdidos, gastos médicos, etc.) Utilice papel Adicional si es necesario*

Testigos: Nombre, Dirección y Teléfono

Empleado de PG&E    Otros

Entiendo que Pacific Gas and Electric Company revisará toda la documentación que respalda esta reclamación. Certifico que lo anterior es verdadero y correcto.

Preparado por Relación con el Reclamante

Firma Fecha

## PROCESO DE RECLAMACIONES

Entendemos que usted ha sufrido una pérdida y considera que PG&E puede ser responsable. Si se demuestra que somos responsables, queremos compensarle de forma rápida y justa. Para evaluar su reclamación, debemos determinar cómo ocurrió el incidente, si lo hemos causado o no, y compensarle de manera justa, según la ley. A continuación, encontrará algunas preguntas frecuentes sobre cómo presentar una reclamación a Pacific Gas and Electric Company.

**¿CUÁL ES LA POLÍTICA Y EL PROCESO DE RECLAMACIONES?** La política de PG&E es responder a las reclamaciones de forma rápida y justa. Evaluamos cada reclamación basándonos en la información que usted proporciona y nuestra investigación. El tiempo de investigación de su reclamación dependerá de la información que nos proporcione y de la complejidad del incidente. Nuestro objetivo es tomar una decisión sobre su reclamación en los 30 días posteriores a su recepción. Sin embargo, si hay asuntos complejos involucrados o si necesitamos información adicional, el proceso puede llevar más tiempo.

**¿QUIÉN ES RESPONSABLE DE LOS DAÑOS?** En términos generales, PG&E es responsable de los daños que resulten de su negligencia. Si alguna persona, empresa o propiedad sufre daños porque PG&E hace algo irracional, o porque no hacemos algo que debería haberse hecho, entonces estamos obligados a reembolsar los daños razonables. No somos responsables por los daños que no causamos o que son el resultado de factores que están fuera de nuestro control. Por ejemplo, en la mayoría de los casos, no somos responsables de los cortes de energía o las fluctuaciones de voltaje producidos por terremotos, condiciones meteorológicas (como rayos/relámpagos, inundaciones, fuertes tormentas, calor extremo o vientos) cortes o interrupciones iniciadas por indicación de cualquier operador de la red eléctrica o debido a una falla en el suministro de gas, no es causada por nosotros. Puede haber situaciones en las que PG&E sea solo parcialmente responsable de una pérdida. En esos casos, ofreceremos pagar la parte que nos corresponde.

**¿CUÁL ES SU RESPONSABILIDAD?** Usted tiene la obligación de mitigar sus daños, lo que significa que tiene que minimizar la pérdida, y asegurarse de que las pérdidas o los gastos ocasionados por un incidente no se acumulen innecesariamente y sean razonables en relación con la pérdida.

**¿QUÉ DEBE APORTAR?** Usted debe conservar copias de todos los recibos para poder documentar de forma completa y precisa sus pérdidas o daños. Puede ayudarnos a agilizar su reclamación, relleno el formulario de reclamación lo más detalladamente posible y adjuntando las fotografías correspondientes, así como la documentación de respaldo. A continuación encontrará ejemplos generales.

<b>Daños a la Propiedad</b>	<b>Daños Personales*</b>	<b>Salarios Perdidos</b>	<b>Pérdidas Comerciales</b>	<b>Pérdidas Diversas</b>	<b>Deterioro de los Alimentos**</b>
Presupuestos detallados de las reparaciones	Fecha de Nacimiento	Cantidad de tiempo libre/sin laborar	Registros fiscales/impuestos	Recibos/Facturas de hotel	Recibos/Facturas de compras detalladas
Facturas detalladas de las reparaciones	Género/Sexo	Verificación del empleador	Estados de cuenta bancarios	Recibos/Facturas de restaurantes	Lista detallada del costo y tipo de alimentos
Recibos de compra	Facturas de tratamiento	Talones de cheques de nómina	Registros de nóminas de pago	Recibos/Facturas de alquiler de automóviles	Lista para identificar si los artículos fueron congelados o refrigerados
Evaluaciones/Tasaciones	*Documentación del Tratamiento		Declaraciones de Ingresos		Fotografías
Fotografías	Recibo de recetas/prescripciones médicas		Declaraciones de gastos		
Recibos/Facturas de alquiler			Recibos de Ventas		

\*En el caso de pérdidas por lesiones personales, esté preparado para proporcionar su Número de Seguro Social y aprobar la solicitud de PG&E de los registros de su (s) proveedor (es) médico (s).

\*\*Las reclamaciones por deterioro de los alimentos se evalúan sobre la base de las directrices recomendadas por el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos:

1. Un congelador bien surtido suele mantener los alimentos congelados durante 2 días, tras perder el suministro eléctrico, si la puerta permanece cerrada.
2. Un congelador medio lleno suele mantener los alimentos congelados alrededor de 1 día, si la puerta permanece cerrada.
3. Los alimentos suelen mantenerse fríos en el refrigerador/nevera hasta 4 horas, si la puerta permanece cerrada.

**¿CUÁLES SON SUS OPCIONES PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?** Es posible que desee remitir su reclamo o reclamación a su compañía de seguros, que podría reembolsarle sin necesidad de una investigación y, dependiendo de su cobertura, puede pagar el valor de reposición de los artículos dañados. Su compañía de seguros solicitará el reembolso a PG&E.

**¿QUÉ OCURRE SI SE DENIEGA SU SOLICITUD?** Si su reclamación es denegada, le enviaremos una carta explicando el motivo. Es posible que se deba a una norma de gas o electricidad aplicada a su situación. Estas normas se encuentran en los archivos de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC). Tienen el mismo efecto que otras leyes. Si no está satisfecho con nuestra decisión y explicación, tiene derecho a presentar una acción judicial, incluyendo una acción de reclamos menores. El tribunal de reclamos menores conoce los asuntos que no superan los 7,500 dólares. El proceso de reclamos menores no involucra abogados.

**¿HAY UN LÍMITE DE TIEMPO PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN O UNA ACCIÓN JUDICIAL?** Siempre es mejor presentar una reclamación lo antes posible. PG&E se guía por la experiencia en materia de reclamaciones y por los plazos aplicables para presentar acciones legales, en caso de que la reclamación sea denegada. Nuestra experiencia indica que las reclamaciones por deterioro de alimentos y otras similares deben hacerse con prontitud y, por lo tanto, dichas reclamaciones solo se pagarán si se presentan y resuelven en el plazo de un año, a partir de la fecha del incidente. Si desea presentar una acción judicial, existen varios plazos establecidos por la ley de California. Generalmente son los siguientes: daños personales, 2 años a partir de la fecha del daño; inconvenientes personales (como una comida fuera), 1 año; interrupción de la actividad comercial o pérdida económica sin daños materiales, 2 años; daños a los bienes tangibles), 3 años. Si tiene dudas sobre estos límites, debe consultar a un abogado.

**¿CUÁL ES EL PAPEL DE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIFORNIA (CPUC, por sus siglas en inglés)?** La CPUC establece normas generales relacionadas con el proceso de reclamaciones, pero no se pronuncia sobre los méritos subyacentes de una reclamación. Si usted tiene una disputa de facturación que no puede resolver con el personal de PG&E, el recurso adecuado es presentar una queja ante la CPUC. Para más información sobre el papel de la CPUC, puede llamar al 800-649-7570 o visitar su sitio web en [www.cpuc.ca.gov](http://www.cpuc.ca.gov).