

¿Desea Presentar una Queja Ambiental?

¿Tiene Información Sobre una Posible Infracción?

Si cree que ha visto o experimentado un problema ambiental, podría preguntarse qué hacer, a quién llamar y qué esperar.

Respuestas a algunas de las preguntas que pueda tener sobre cómo reportar un problema y cómo obtener instrucciones detalladas de cómo presentar información.





¿Con qué problemas puede ayudar TCEQ?

En general, en TCEQ podemos ayudarle si:

- Ve agua que puede estar contaminada.
- Ve o huele algo desagradable en el aire exterior.
- Ve terreno que puede estar contaminado.
- Tiene problemas con su agua potable.
- Tiene información o evidencia sobre un problema ambiental.
- Tiene problemas con una persona o empresa autorizada o registrada por TCEQ.
- Necesita más información sobre una posible fuente de contaminación, incluido el estado de los permisos.

En algunos casos, es posible que no seamos la agencia adecuada para ayudarle. Para obtener una lista de algunas de esas situaciones, consulte “¿Cuáles problemas caen bajo la jurisdicción de otras agencias?”, en la página 4.

¿Cómo presento una queja? ¿Cómo averiguo la forma correcta de reunir y manejar la información?

Estamos disponibles las 24 horas del día para recibir quejas.

Utilice una de las maneras a continuación para reportar su queja o para averiguar los requisitos específicos para reunir y manejar información que muestre una infracción:

- Llámenos gratis al 888-777-3186.
- Póngase en contacto con su [oficina regional local](#).¹
- Visite nuestra [página web de quejas](#).²
- O envíenos un correo electrónico a quejas@tceq.texas.gov.

¿Qué sucederá cuando me ponga en contacto con TCEQ?

Alguien de la oficina regional de TCEQ más cercana a usted hablará con usted sobre los detalles de su queja.

Por favor, prepárese para contarnos detalles sobre:

- La naturaleza del problema.
- La ubicación del problema.
- Cuándo ocurrió el problema (fecha y hora).
- Quién o qué es la fuente del problema.
- Cualquier información que pueda tener, particularmente información de testigos presenciales, documentos o fotografías, un video o una muestra de agua o suelo.

1. www.tceq.texas.gov/agency/directory/region

2. www.tceq.texas.gov/compliance/complaints/queja.html

3. www.tceq.texas.gov/compliance/complaints/queja.html

¿Tengo que identificarme?

Puede presentar una queja con nosotros de forma anónima, ya sea en línea o por teléfono.

Sin embargo, si permanece en el anonimato, puede impedirnos informarle sobre los resultados de nuestra investigación. En algunos casos, puede afectar nuestra capacidad de actuar. Si se identifica, nuestra oficina regional discutirá esto cuando hablen con usted sobre su queja. Tenga en cuenta que TCEQ toma todas las medidas disponibles para proteger la confidencialidad de los denunciantes; sin embargo, no se puede garantizar la confidencialidad.

¿Cuál es la diferencia entre presentar una “queja sola” y presentar una queja con información?

Para una “queja sola”, escucharemos y revisaremos sus inquietudes y luego realizaremos una investigación si es apropiado. Cuantos más detalles pueda proporcionar, mejor podremos responder. No tiene que decirnos quién es usted o dónde vive; sin embargo, si no sabemos quién es usted, no podremos comunicarnos con usted para obtener información de seguimiento o informarle sobre los resultados. Si acción de aplicación de la ley es apropiada, procederemos como se describe en “¿Qué ocurre después?”, en la página 3, según los resultados de nuestra investigación.

Para una queja presentada con información, escucharemos sus inquietudes y revisaremos la información que proporcione para determinar su relevancia y credibilidad y realizaremos una investigación si es apropiado. Al evaluar si la información que proporciona puede usarse como evidencia de una acción de aplicación de la ley, podemos pedirle que realice una o más de las siguientes acciones:

- Firmar una declaración jurada (afidávit).
- Testificar en la corte.
- Certificar que ha seguido los procedimientos de TCEQ para la recopilación y manejo de evidencia física.
- Demostrar que la información fue obtenida legalmente.

Si su información se utiliza como evidencia de una infracción, su identidad puede ser revelada.

Nota: Información inespecífica o rumor no pueden considerarse como prueba fiable.

Si necesita ayuda para comprender los procedimientos de la agencia para recopilar y preservar información o evidencia, llámenos gratis al 888-777-3186 o visite [nuestra página web](#).³



¿Qué pasa si mi queja se trata de olor molesto?

Dado que las personas reaccionan a los olores de diferentes maneras, y dado que los olores ambientales generalmente van y vienen, tenemos procedimientos específicos de investigación de olores para ayudarnos a evaluar las quejas de olores molestos.

Al igual que con todas las quejas, si la situación parece ser una amenaza inminente para la salud pública o el medio ambiente, responderemos dentro de las 24 horas, generalmente mucho antes.

Dependiendo de las circunstancias, es posible que no podamos documentar una infracción por molestia sin conocer su identidad. Sin embargo, si desea permanecer en el anonimato, aún podemos realizar una investigación para determinar si hay una infracción de las reglas o estándares operativos.

Cuando investigamos una queja de molestia, reunimos evidencia para ayudarnos a evaluar las cuatro características principales de los olores: frecuencia, intensidad, duración y ofensividad (FIDO).

Dependiendo de la naturaleza del olor, la presencia de cualquiera de estos cuatro factores solos en un nivel muy alto puede resultar en una infracción por molestia, pero generalmente es una combinación de los factores lo que resulta en una determinación de molestia. Para respaldar la emisión de un aviso de infracción por molestia, podemos solicitarle información o evidencia adicional, tal como un registro de olores o una declaración escrita o affidavit.

Puede obtener más información sobre FIDO y nuestros procedimientos de investigación de olores molestos en [nuestro sitio web](#).⁴

¿Cuánto tiempo les llevará responder a mi queja?

Si la situación es una amenaza inmediata para la salud pública o el medio ambiente, responderemos dentro de las 24 horas después de recibir su queja, generalmente mucho antes.

Otras quejas generalmente toman más tiempo, pero tomamos cada queja en serio, e investigaremos sus inquietudes si está dentro de nuestra jurisdicción.

4. www.tceq.texas.gov/compliance/complaints/olor.html
 5. www.tceq.texas.gov/compliance/complaints/queja.html
 6. www.tceq.texas.gov/compliance/complaints/waci.html

¿Qué ocurre después?

Después de haber recibido su queja, aquí están los pasos que normalmente tomamos.

A menos que haya elegido permanecer en el anonimato, un investigador se pondrá en contacto con usted para discutir su queja y cualquier información que tenga. Si desea tener más contacto con su investigador, asegúrese de anotar:

- el nombre de su investigador
- el número de su queja

En la mayoría de los casos, se llevará a cabo una investigación en sitio para ver si se han violado algunas regulaciones ambientales.

Si la investigación revela una infracción, tomaremos las medidas apropiadas para garantizar que la infracción se corrija. Las acciones podrían incluir la emisión de una orden que requiera que el infractor corrija el problema y la imposición de una multa contra el infractor.

Políticas y Procedimientos de Quejas

Si presenta una queja o es objeto de una, tiene derecho a una copia de nuestras políticas y procedimientos relacionados con la investigación y resolución de quejas. Puede encontrarlos en nuestra página web [Presente una Queja Ambiental](#).⁵ Si desea pedir una copia en un formato diferente, póngase en contacto con su oficina regional local.

¿Cómo me enteraré de lo que deciden?

Nuestra investigación puede haberse basado en la información que usted proporcionó. A menos que haya elegido permanecer en el anonimato, le notificaremos sobre los resultados. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede comunicarse con nuestro investigador.

Además, le proporcionaremos informes periódicos sobre cualquier acción de aplicación de la ley que tomemos, y tendrá la oportunidad de revisar y comentar sobre cualquier orden propuesta por TCEQ para resolver el caso.

También puede realizar un [seguimiento del estado de las quejas en línea](#) (disponible sólo en inglés).⁶



¿Qué pasa si no quedo satisfecho/a?

Manténgase en contacto con nosotros. Si tiene el problema de nuevo, llámenos y háganoslo saber. Es posible que tengamos que volver a investigar la situación.

Agradecemos sus comentarios sobre nuestro servicio al cliente. Considere completar nuestra [Encuesta de Satisfacción del Cliente](#).⁷ También puede ponerse en contacto con nuestra Línea de Ayuda del Compact with Texans (Pacto con Texanos) al 855-685-8237.

¿Cuáles problemas caen bajo la jurisdicción de otras agencias?

Hay ocasiones en las que probablemente debería llamar a alguna agencia aparte de TCEQ. Si:

- **Ve contaminación alrededor de un pozo petrolero:** llame a la oficina de distrito de la Comisión de Ferrocarriles.
- **Tiene un problema con un sistema séptico:** llame a su ciudad o condado para indagar si pueden ayudarlo.
- **Tiene un problema con la contaminación acústica:** llame a la policía local para ver si hay un reglamento de ruido en su ciudad.
- **Tiene un problema con basura en espacios públicos, basura ilegal o el vertido de petróleo usado:** llame a los funcionarios de su ciudad o condado.
- **Vive en una de las siguientes ciudades o condados y tiene una queja de contaminación del aire:** comuníquese con su oficina local listada; estas oficinas tienen la autoridad de manejar las quejas de aire en sus áreas.

7. www.tceq.texas.gov/customersurvey

Oficinas Locales para Llamar Sobre Contaminación del Aire

Dallas

Programa de Control de la Contaminación del Aire
214-948-4435

El Paso

Programa de Calidad del Aire
915-212-6208

Fort Worth

Programa de Aire
817-392-1234

Galveston County

Servicios de Contaminación del Aire y del Agua
409-938-2251

Houston

Oficina de Control y Prevención de la Contaminación
832-393-5730

Harris County

Departamento de Servicios de
Control de la Contaminación
713-920-2831

Puede haber otras situaciones donde nuestra jurisdicción sea limitada. En esos casos, nuestra oficina regional puede dirigirlo/la a otra agencia que tenga la autoridad para abordar sus inquietudes.



COMISIÓN DE CALIDAD AMBIENTAL DE TEXAS

¿Qué le parece nuestro servicio al cliente? www.tceq.texas.gov/encuesta