

Commissione dei servizi pubblici (Public Service Commission) dello Stato di New York

I suoi diritti in qualità di consumatore di una Società di servizi energetici o ESCO

Dichiarazione dei diritti dei consumatori ESCO

I consumatori possono acquistare i servizi energetici da una Società di servizi energetici (ESCO) o da un'azienda di servizi di pubblica utilità tradizionale. Se il consumatore sceglie di acquistare energia da una società ESCO, acquisisce il diritto a:

- Una chiara descrizione dei servizi offerti dall'ESCO.
- Ricevere fornitura energetica e assistenza in caso di emergenza 24 ore su 24 da parte della nostra azienda di servizi di pubblica utilità.
- Procedure chiare per cambiare fornitore di energia elettrica, incluse le informazioni relative al processo di iscrizione.
- Comunicazione, in modo semplice e chiaro, dei termini del contratto tra il consumatore e l'ESCO inclusi:
 - tariffe e tutte le spese o i costi variabili;
 - durata del contratto;
 - termini di rinnovo del contratto;
 - processo di annullamento e costi di risoluzione anticipata, limitati dalla legge vigente e
 - a quali condizioni, eventualmente, l'ESCO garantisce il risparmio.
- Rescindere un contratto con una ESCO entro tre giorni dalla ricezione del contratto, in caso di consumatore residente.
- Una descrizione di come funzionano i contratti di pagamento anticipato, se offerti.
- Comunicazione da parte dell'ESCO, non meno di trenta giorni prima della data di rinnovo del contratto, dei termini di rinnovo e delle opzioni a cui il consumatore ha diritto.
- Una procedura di composizione delle controversie giusta e tempestiva.
- Disponibilità di qualsiasi documento scritto (contratti, materiali di marketing e la presente Dichiarazione dei diritti dei consumatori ESCO) nella stessa lingua utilizzata per iscriversi come consumatore.

Se il consumatore è un utente residente, gode inoltre dei diritti e della tutela della Legge sulle pratiche leali relative all'energia elettrica domestica (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) che prevede che tutti i consumatori di servizi di pubblica utilità siano trattati in modo leale per quanto concerne l'applicazione dei servizi, la fatturazione e le procedure di reclamo. Per maggiori informazioni, visitare il sito www.dps.ny.gov/resright.html.

Le ESCO che non garantiscono tali diritti al consumatore potrebbero perdere la loro idoneità all'erogazione dei servizi a New York. Si prega di segnalare ogni reclamo al Dipartimento dei servizi pubblici (Department of Public Service) al numero 1-800-342-3377 (8:30 – 16:00), per posta all'indirizzo Office of Consumer Services, NYS Department of Public Service, 3 Empire State Plaza, Albany, NY 12223, oppure online sul sito <http://www.dps.ny.gov>.

Ulteriori informazioni sulle alternative energetiche sono disponibili visitando: www.AskPSC.com