

Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York

Sus derechos como consumidor de una Empresa de Servicios Energéticos o ESE

Declaración de derechos del consumidor de una ESE

Consumidores pueden comprar energía de una Empresa de Servicios Energéticos (ESE) o de una empresa tradicional de servicios públicos. Si elige comprar energía de una ESE tiene derecho a:

- Una descripción clara de los servicios ofrecidos por la ESE.
- Recibir suministro energético y servicios de emergencia las 24 horas del día de su compañía de servicios públicos.
- Procedimientos claros para cambiar de proveedores de energía, que incluyen información sobre el proceso de inscripción.
- La divulgación, en palabras sencillas y claras, de los términos y condiciones del contrato entre usted y la ESE incluyendo:
 - el precio y todos los cargos o tarifas variables;
 - la duración del contrato;
 - los términos de renovación del contrato;
 - el proceso de cancelación y cualquier tarifa de interrupción, limitadas por la ley; y
 - las condiciones, si las hay, bajo las que la ESE garantiza el ahorro.
- Rescindir un contrato con una ESE en un plazo de tres días tras la recepción del contrato, si usted es un consumidor residencial.
- Una descripción de cómo funcionan los acuerdos de pago anticipado, si se ofrecen.
- Un aviso de la ESE, por lo menos treinta días antes de la fecha de renovación del contrato, con los términos de la renovación y las opciones que usted tiene como cliente.
- Un proceso de resolución de quejas justo y puntual.
- El suministro de cualquier documento escrito (contratos, materiales de mercadeo, y esta declaración de derechos del consumidor de una ESE) en el mismo idioma que se empleó para inscribirlo como cliente.

Si usted es un cliente residencial, también le garantiza los derechos y protecciones de la Ley sobre Prácticas Justas referentes a Energía Residencial (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) que exige que todos los clientes de servicios públicos sean tratados de manera justa en relación a la solicitud de servicio, facturación de clientes y procedimientos de queja. Para obtener más información visite www.dps.ny.gov/resright.html.

Las ESE que no garanticen estos derechos del consumidor podrían perder su elegibilidad para ofrecer servicios en Nueva York. Favor de reportar cualquier queja al Departamento de Servicios Públicos (Department of Public Service) al 1-800-342-3377 (de 8:30 a.m. a 4:00 p.m.), por correo al Office of Consumer Services, NYS Department of Public Service, 3 Empire State Plaza, Albany, NY 12223, o en línea en <http://www.dps.ny.gov>.

Puede encontrar más información sobre sus alternativas energéticas en:

<http://documents.dps.ny.gov/PTC>. Las preguntas sobre el Departamento o su servicio público pueden enviarse por correo electrónico a web.questions@dps.ny.gov