



Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York
Sus Derechos como Consumidor de la Compañía de Servicio de Energía
Derechos del Consumidor ESCO

Los clientes pueden comprar energía de una Compañía de Servicios de Energía (ESCO) o de una compañía de servicios públicos tradicional. Si elige comprarle la energía a una ESCO, tiene derecho a:

- Una descripción clara de los servicios ofrecidos por la ESCO.
- Recibir la entrega de energía y servicios de emergencia las 24 horas de parte de la compañía de servicios públicos.
- Procedimientos claros para cambiar de proveedores de energía, incluyendo información acerca del proceso de suscripción.
- Conocer, en lenguaje claro y sencillo, los términos y condiciones del contrato entre usted y la ESCO, incluyendo:
 - Precio y todos los cargos y multas variables;
 - Duración del contrato;
 - Términos para la renovación del Contrato;
 - Proceso de cancelación y cualquier multa por terminación anticipada, que está limitada por la ley; y
 - Condiciones, si existen, bajo las que la ESCO garantiza el ahorro en costos.
- Cancelar el contrato con una ESCO dentro de los tres días siguientes a recibir el contrato, si usted es un cliente residencial.
- Una descripción de cómo funcionan los acuerdos de prepago, si se ofrecen.
- Notificación de la ESCO, menos de treinta días antes de la fecha de renovación del contrato, de los términos de renovación y las opciones que tiene como cliente.
- Un proceso de atención de quejas justo y oportuno.
- Suministro de cualquier documento escrito (contratos, materiales de mercadeo, y esta declaración de Derechos del Cliente ESCO), en el mismo idioma utilizado para suscribirlo como cliente.

Si usted es un cliente residencial también tendrá los derechos y protecciones de la Ley de Prácticas Justas de Energía en Casa (HEFPA) que exige que todos los clientes de servicios públicos sean tratados con justicia en relación con la solicitud del servicio, la facturación y los procedimientos de atención de quejas. Para mayor información, consulte la página <http://www.dps.state.ny.us/resright.html>.

Las ESCO que no garantices estos derechos del consumidor pueden perder su licencia para suministrar el servicio en Nueva York. Por favor reporte cualquier queja a la Departamento de Servicio Público al 1-800-342-3377 (8:30 am – 4:00 pm), por correo a la Oficina de Servicios al Consumidor, NYS Department of Public Service, 3 Empire State Plaza, Albany, NY 12223, o en línea en <http://www.dps.state.ny.us>.