



CONSEJOS AL CONSUMIDOR CON RESPECTO A VENDEDORES AMBULANTES y TELEMERCADERO de SERVICIO de ENERGÍA

Si está planeando obtener servicios de gas natural y/o electricidad de una compañía de servicio de energía (ESCO) que no sea su empresa de servicio público, por favor tenga en cuenta estos consejos de ventas a domicilio:

- Las empresas de servicio público no van de casa en casa ofreciendo servicios. Estas prácticas son usadas por compañías independientes y sin regulación, las cuáles son conocidas como compañías de servicio de energía o “ESCOs”
- Todo representantes de ventas de las ESCOs que tienen contacto personal con los clientes siempre deben de mostrar identificación en letras claras que indica:
 - El nombre y apellido del representante de ventas
 - Una fotografía del representante de ventas
 - El nombre y el logotipo legítimo de la compañía que representa
 - Un número de teléfono donde se pueda llamar con preguntas, dudas o quejas
- Las compañías ESCOs están prohibidas de hacer representaciones falsas o engañosas sobre sus precios, cuotas y descuentos
- Si usted se siente incómodo en cualquier momento durante la conversación, pida que el representante se retire del local
- Tenga cautela. No de su número de cuenta de su compañía de servicio público ni una copia de su cuenta de la utilidad al comienzo de la conversación. Primero, verifique la identidad del agente y la oferta. Continúe con la conversación SÓLO si usted está interesado en recibir una oferta. Recuerde que usted no está lidiando con un representante de su empresa de servicio público. Su empresa regulada de energía ya tiene mucha de la información de su cuenta
- Haga preguntas. Pida por escrito una comparación de precio entre la compañía ESCO y su empresa de energía. Lea todas ofertas con cuidado, incluyendo las letras pequeñas. Pida toda la información adicional que necesita
- Esté al tanto de sus derechos de cancelación. Después de que firme un contrato con un proveedor de energía, usted tendrá tres (3) días laborales para cancelar el contrato sin penalidades
- Si el inglés no es su primer idioma, y se siente más cómodo comunicándose en su idioma, o si usted u otra persona conocida le ha notificado a la compañía ESCO de sus necesidades, el representante de la ESCO debe proveerle alguien que hable su idioma; de lo contrario, debe concluir la llamada. El representante puede comunicarse con usted por medio de un traductor o con el uso de tarjetas de identificación de idioma





CONSEJOS AL CONSUMIDOR CON RESPECTO A VENDEDORES AMBULANTES y TELEMERCADERO de SERVICIO de ENERGÍA

Tenga estos consejos en mente durante las llamadas de telemarketing:

- Los representantes de las ESCOs que llaman por teléfono deben:
 - Indicar el propósito de la llamada
 - Proveer su primer nombre y su número de identificación cuando se les pregunte
 - Indicar el nombre de la compañía ESCO que representa
 - Nunca hacerse pasar como empleado de una empresa regulada de servicio público
 - Quitar su nombre de la lista de contactos si usted lo exige
- Si el inglés no es su primer idioma y usted se siente más cómodo comunicándose en otro idioma, o si usted u otra persona conocida le ha avisado a la compañía ESCO de sus necesidades, el vendedor debe inmediatamente transferir la llamada a un representante que habla su idioma; de lo contrario, debe concluir la llamada

El acuerdo de ventas de una compañía ESCO debe incluir:

- La duración y fecha del contrato, el precio y la forma en que el precio de la energía será calculado. Si los ahorros son garantizados, el acuerdo debe claramente describir de que manera se obtienen estos ahorros
- Los términos y las condiciones, incluyendo las provisiones que indican que un cliente puede cancelar el contrato sin penalidades dentro de los tres (3) días laborales de firmar
- Una declaración de cualquier cuotas de cancelación y una explicación de cómo estas cuotas son calculadas
- Una declaración de las cuotas por pagos atrasados, si existen algunas
- Una declaración de la ESCO aclarando que el mantenimiento de energía continuará a manos de la empresa de servicio público y la misma empresa estará a cargo de asistir al cliente en caso de cualquier escape o emergencias
- Provisiones de renovación del contrato

Para llenar una queja contra una compañía ESCO, llame la línea directa de ESCO de la Comisión de Servicio Público al 1-888-697-7728. Por lo general, la ESCO debe responder no más de diez (10) días después de recibir su queja.



Consejos de la
Junta de Protección al Consumidor del Estado de Nueva York

www.nysconsumer.gov

Protejiendo y Educando al Consumidor

1-800-697-1220

Diciembre 2008