

# New York State Public Service Commission

## Your Rights as an Energy Services Company Consumer ESCO Consumers Bill of Rights

Customers can purchase energy from an Energy Services Company (ESCO) or from a traditional utility. If you choose to purchase energy from an ESCO you are entitled to:

- A clear description of the services offered by the ESCO.
- Receive energy delivery and 24 hour emergency services from your utility company.
- Clear procedures for switching energy suppliers, including information about the enrollment process.
- Disclosure, in simple and clear language, of the terms and conditions of the agreement between you and the ESCO including:
  - price and all variable charges or fees;
  - length of the agreement;
  - terms for renewal of the agreement;
  - cancellation process and any early termination fees, which are limited by law; and
  - conditions, if any, under which the ESCO guarantees cost savings.
- Rescind an agreement with an ESCO within three days of receiving the agreement, if you are a residential customer.
- A description of how pre-payment agreements work, if offered.
- Notice from the ESCO, no less than thirty days prior to the contract renewal date, of the renewal terms and the options you have as a customer.
- A fair and timely complaint resolution process.
- Provision of any written documents (contracts, marketing materials, and this ESCO Consumer Bill of Rights), in the same language used to enroll you as a customer.

If you are a residential customer you are also entitled to the rights and protections of the Home Energy Fair Practices Act (HEFPA) which requires that all utility customers be treated fairly with regard to application for service, customer billing, and complaint procedures. For more information go to <http://www.dps.state.ny.us/resright.html>.

ESCOs that do not assure these consumer rights could lose their eligibility to provide service in New York. Please report any complaints to the Department of Public Service at 1-800-342-3377 (8:30 am – 4:00 pm), by mail at Office of Consumer Services, NYS Department of Public Service, 3 Empire State Plaza, Albany, NY 12223, or online at <http://www.dps.state.ny.us>.

You can find more information about your energy alternatives by visiting: [www.askpsc.com](http://www.askpsc.com)

## 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 <http://www.dps.state.ny.us/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.state.ny.us>.

Puede encontrar más información sobre sus alternativas energéticas visitando: [www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com).