

GUÍA DE EDUCACIÓN PARA CONSUMIDORES

PREPARADA POR

Retail Energy Supply Association

Para mayor información visite resausa.org



Guía de educación para consumidores

Los mercados de energía al por menor permiten a los consumidores elegir entre proveedores que compiten por su negocio. Esto provee a los consumidores de energía muchas opciones en términos de administración de energía, eficiencia, energía “verde” renovable y precio. De la misma manera que la mayoría de los consumidores pueden elegir entre una variedad de proveedores de servicio de Internet o teléfono, los consumidores en muchos estados pueden ahora elegir un proveedor de electricidad y de gas natural para su hogar o negocio. Esto es un cambio significativo en comparación con el servicio tradicional de las empresas de servicios públicos, cuando un consumidor de energía no tenía ninguna opción sino comprar de un proveedor monopólico que ofrecía pocas o ninguna opción en términos de herramientas de administración de energía, energía renovable, eficiencia y precio.

Los miembros de la RESA reconocen el importante papel que desempeñan las prácticas de protección al consumidor y de mercadeo que son sustantivas, justas y funcionales desempeñan en promover un mercado al por menor sólido y sustentable que provea productos y servicios de valor agregado a los clientes. Las compañías miembro de la RESA están comprometidas a cumplir y promover un conjunto de principios de orientación que atienden la protección al consumidor y las prácticas justas de mercadeo.

Para realzar el poder de elección, la *Retail Energy Supply Association* (RESA) ha desarrollado esta *Guía de educación para consumidores* para ayudar a los consumidores residenciales y de negocios pequeños.



¿Qué es un proveedor competidor de electricidad o gas natural?

Un proveedor competidor de electricidad o gas natural es independiente de la empresa de servicios públicos tradicional y provee a los consumidores productos de electricidad o gas natural innovadores y con precios competitivos. Nuevos y excitantes ofrecimientos de productos están siendo desarrollados en forma rutinaria a medida que los proveedores compiten por los clientes y que los mercados competitivos siguen desarrollándose.



Si elijo un proveedor de energía competidor ¿qué parte de mi servicio cambiará?

Si usted elige un proveedor de energía competidor no habrá interrupciones de servicio y nadie tiene que ir a su casa o negocio. Nadie tendrá que instalar alambres, cables, cajas o medidores.

Cuando usted elige un proveedor competidor, su empresa de servicios públicos le seguirá entregando la energía y usualmente continuará recibiendo una factura consolidada de la empresa de servicios públicos. Lo que cambiará es el precio que paga por la porción de suministro de su factura de servicios públicos y el tipo de producto de electricidad o gas natural que compra. Como consumidor, usted solo necesitará elegir un proveedor de energía competidor y autorizarlo a hacer el cambio. La confiabilidad de su servicio seguirá siendo la misma. La empresa de servicios públicos local continuará siendo responsable por cualquier apagón u otra emergencia.

Igual que elegir un proveedor de servicio de telefonía celular, seleccionar un proveedor de energía competidor requiere un contrato entre usted y el proveedor. Siempre asegúrese de leer y entender todos los términos y condiciones de su contrato. Usted puede aceptar un contrato con un proveedor al por menor de electricidad o gas natural de varias maneras. Algunos ejemplos incluyen:

1. Inscribirse en línea y aceptar los términos y condiciones del contrato electrónicamente; o
2. Firmar un contrato escrito; o
3. Proveer un consentimiento verbal grabado (también conocido como una verificación por terceros) a los términos y condiciones del contrato.

Aunque puede ser tan fácil como contratar a través de uno de los tres métodos precedentes, tenga en mente que los contratos escritos, especialmente aquellos que resultan de solicitud directa, a veces requieren verificación de terceros para su protección.



¿Puede cualquier persona comparar precios de proveedores de energía?

Los clientes residenciales y comerciales en muchas jurisdicciones de EEUU pueden buscar los mejores precios de electricidad y gas natural y recibir una variedad de ofertas competitivas entre las cuales elegir.

Para averiguar si hay una opción competitiva de energía disponible en su estado, visite el sitio web de la empresa de servicios públicos o de la comisión de servicios públicos de su estado. Si usted vive en un estado que tenga un mercado de energía competitivo, el sitio web de la comisión de servicios públicos le dará una lista de todos los proveedores de energía competidores y detallará cómo buscar los mejores precios que hay en el mercado.

Con frecuencia encontrará en el sitio web de la comisión de servicios públicos (o en sitios web especiales de compra de energía enlazados desde ahí), ideas para buscar los mejores precios de energía, así como información sobre ofrecimientos de energía para residencias y negocios pequeños. Esto incluye los nombres de proveedores que activamente solicitan clientes y otra información acerca de ofertas básicas en algunos casos. Visite www.resausa.org para obtener información para consumidores o para hacer clic sobre los sitios de información auspiciados por la comisión estatal.



En muchos estados usted puede elegir un proveedor de energía al por menor de la misma manera que lo hace para planes de telefonía celular y paquetes de cable e Internet. Elegir un proveedor de energía no es diferente. Hay una amplia variedad de opciones de productos y precios en el mercado para considerar.

Información general sobre proveedores de energía competidores

Los proveedores de electricidad y gas natural NO trabajan para las empresas de servicios públicos ni están recomendados por ellas. Los proveedores de energía competidores SÍ trabajan con su compañía de servicios públicos para hacer que cambie su cuenta al proveedor competidor, con su autorización.

Para coordinar el cambio, el proveedor de energía competidor necesitará una copia de su factura o el número de cuenta de servicios públicos para procesar su inscripción con un nuevo proveedor.



Los proveedores competidores generalmente tienen licencia del estado y deben obedecer las reglas y regulaciones locales, estatales y federales que rigen sus actividades y la venta de electricidad y gas natural.

Dependiendo del método de facturación del proveedor competidor que usted elija, puede recibir dos facturas separadas, una por suministro de energía del proveedor competidor y una de la empresa de servicios públicos por la entrega de esa energía (facturación doble). En la mayoría de los casos usted recibirá una factura de la empresa de servicios públicos con cargos por suministro de energía del competidor y cargos por entrega de la empresa de servicios públicos (facturación consolidada de la empresa de servicios públicos) o una factura del proveedor competidor con los cargos de entrega y de suministro (facturación consolidada del proveedor competidor). Los proveedores competidores operan bajo convenios con la empresa de servicios públicos local para asegurarse de que haya opciones de facturación adecuadas. Si un proveedor competidor dice estar actuando a nombre de la empresa de servicios públicos, termine la conversación y contacte enseguida a la empresa de servicios públicos y a la comisión de servicios públicos para obtener aclaración.

Los proveedores competidores generalmente tienen licencia del estado y deben obedecer las reglas y regulaciones locales, estatales y federales que rigen sus actividades y la venta de electricidad y gas natural.

Esté consciente de que las leyes y regulaciones estatales y federales requieren que el proveedor competidor divulgue los términos y condiciones relevantes del contrato entre usted y ese proveedor.



¿Qué debo preguntar antes de aceptar un contrato?

Hay varias preguntas que usted puede querer hacer a un agente de ventas o explorarlas en línea, incluyendo:

- ¿Cuál es el precio para comparar por kilovatio por hora (kWh) de electricidad o el precio para comparar por unidad térmica o pies cúbicos por minuto (ccf) de gas natural? Si usted ve su factura de energía actual, encontrará un precio para comparar (en muchos mercados, pero no en todos). Esto refleja el precio actual de la empresa de servicios públicos por suministro normal. Es importante notar por cuánto tiempo está vigente el precio para comparar.
- ¿Qué incluye la oferta del proveedor? ¿Incluye todos los cargos o habrá otros conceptos listados en su factura además de este cargo, tales como impuestos?
- ¿Cambiará el precio de suministro durante el plazo del contrato o permanecerá igual? En otras palabras ¿es la oferta un precio fijo, una oferta promocional o una tarifa variable que cambia con el tiempo?
- ¿Cuál es la duración del contrato?
- ¿Hay un cargo de cancelación o alguna multa por cambiar de proveedor antes del que expire el plazo del contrato?
- ¿Cuál es el contenido del producto y es la energía generada de fuentes renovables?
- ¿Cuánto tiempo tomará cambiar mi cuenta a este nuevo proveedor? ¿Cuándo entrará en vigencia la nueva tarifa?
- ¿Recibiré una factura separada de mi nuevo proveedor de energía o los cargos del suministro seguirán apareciendo en la factura de la empresa de servicios públicos?
- ¿Hay un período de rescisión (un número de días en que puede cancelar el contrato sin ningún cargo si cambia de opinión) y de ser así cuál es el período?
- Hay alguna bonificación o ventaja de valor agregado por inscribirse o permanecer como un cliente leal?

Descripción de precios y opciones del producto

A continuación hay tipos comunes de producto que usted encontrará en el mercado de energía de hoy.

Los mercados competitivos conducen a la innovación. Nuevos y excitantes productos son desarrollados constantemente, especialmente con la llegada de tecnología de medición inteligente. A continuación hay producto que usted encontrará comúnmente en el mercado de hoy.

Planes de precio fijo: Estos planes proveen certeza de precios para un período específico, sujeto a los términos del contrato. Si elige un plan con un período largo y una tarifa fija, tendrá la certeza de que el precio no cambiará durante ese tiempo. Aunque esto puede ayudar a presupuestar los gastos de su hogar, tiene la desventaja de que si los precios del mercado bajan, usted tendrá que esperar hasta que su contrato expire para disfrutar el precio más bajo. Lo contrario también es cierto: si los precios suben mientras usted está bajo el contrato, disfrutará de un precio fijo más bajo, sujeto a los términos y condiciones del contrato.

Opción de precio indexado o variable: Los planes de tarifas indexadas o variables varían con las fluctuaciones del mercado y otros factores. Esto significa que su precio puede subir y bajar a lo largo del período de su contrato. Los planes más comunes tienen tarifas que cambian mensualmente en base a la fluctuación del mercado o a los precios de temporada, donde el precio puede permanecer igual en el invierno pero cambiar mensualmente en los meses de verano. Este tipo de contrato puede ofrecer la ventaja de que los precios del mercado sean trasladados al consumidor, los que pueden ser más bajos o más altos debido a inviernos fríos u otras condiciones del mercado.

Ofertas de introducción o promocionales: Estas usualmente son tarifas especiales que se ofrecen por un período fijo, después del cual el plan de precios normal entra en vigencia.

Ofertas de productos de energía sustentable: Estos productos pueden ser de energía renovable, de respuesta a la demanda, de eficiencia de energía, de compensación de carbono y productos que aprovechan tecnologías de medición inteligente.

Los agentes que trabajan para compañías de suministro de energía pueden visitarlo, llamarlo o escribirle para informarle acerca de sus ofrecimientos. Antes de cambiarse de compañía le sugerimos leer estas guías.

Ventas por teléfono

- Los vendedores deben identificarse personalmente y a la compañía que representan.
- Si usted no quiere que lo contacten, puede solicitar ser colocado en una lista de “No llamar”.
- Si está interesado en la oferta, debe hacer las preguntas indicadas y antes de aceptarla entender el precio, el término y las condiciones.
- Usted tiene el derecho de pedir que le manden por correo todos los términos y ofertas en lugar de inscribirse en ese momento.
- Al aceptar un contrato por teléfono, usted convendrá verbalmente los términos y condiciones. Este convenio será grabado y usted debe recibir confirmación escrita.

Ventas en línea

- Cuando usted acepta un contrato en línea, el proveedor le debe tener todos los términos y condiciones en el sitio web. Usted también debe tener la opción de descargar o imprimir esa información.
- Esté consciente de que al marcar la casilla en el sitio web, usted está conviniendo electrónicamente en que está autorizando el cambio y que ha leído y entendido todos los términos y condiciones.

Ventas por correo directo

- Una venta por correo directo debe incluir todos los términos y condiciones de la oferta o dirigirlo a usted a un sitio web o centro de llamadas donde puede obtener información adicional acerca de las condiciones de la oferta.
- Asegúrese de leer y entender los términos y condiciones de la oferta antes de aceptarla. Si tiene preguntas acerca de la oferta, comuníquese directamente con el proveedor.

Ventas “puerta en puerta” o en persona

- Los vendedores deben identificarse personalmente y a la compañía que representan. Pídale que le muestre su identificación.
- No se sienta presionado a tomar una decisión instantánea. Sin embargo, si usted decide inscribirse, esté consciente de que está firmando un contrato que lo obliga legalmente. Asegúrese de que el nombre del proveedor y del agente de ventas aparecen en el material que le suministren.
- El material que le den debe estar escrito en lenguaje simple, incluyendo palabras e imágenes que faciliten un entendimiento claro de los productos y servicios que le están ofreciendo.
- Si usted decide firmar un contrato durante una venta en persona, pida que le manden una copia de todas las páginas, especialmente las que usted firmó y en las que puso sus iniciales. Los contratos lo obligan legalmente, de manera que lea y entienda todos los aspectos antes de firmar.
- Los vendedores deben obedecer todas las ordenanzas locales y reglas estatales sobre las horas del día en que pueden trabajar. Cualquiera que sea la hora, si usted no desea hablar con un vendedor, puede pedirle que se vaya.
- Esté consciente de que el vendedor puede representar a un proveedor específico o ser un corredor o agente independiente. Si el vendedor no está asociado con un proveedor, usted debe obtener una tarjeta de visita y saber que no está representando a una compañía específica sino que puede trabajar para varias compañías como un agente corredor.

Si en cualquier momento usted se siente incómodo con un representante de mercadeo, así se trate de alguien en su puerta o por teléfono, termine inmediatamente la conversación y contacte a la comisión de empresas de servicios públicos o a la comisión de servicios públicos del estado con respecto a su problema.