



De publicación inmediata: 09/03/2023

GOBERNADORA KATHY HOCHUL

LA GOBERNADORA HOCHUL ANUNCIA QUE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DE NUEVA YORK DEVOLVIÓ CASI \$4.2 MILLONES A LOS CONSUMIDORES EN 2022

La Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento ayudó a aproximadamente 68,000 neoyorquinos con sus quejas relativas a los servicios públicos en 2022

Como parte de la Semana Nacional de Protección al Consumidor, el ente regulador de los servicios públicos de Nueva York explica cómo ayuda directamente a los consumidores

Como parte de la Semana Nacional de Protección al Consumidor, la gobernadora Kathy Hochul anunció hoy que la Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento de Servicios Públicos del estado de Nueva York (OCS y DPS, respectivamente, por sus siglas en inglés), que es la sección de personal de la Comisión de Servicios Públicos (PSC, por sus siglas en inglés), ayudó a 68,000 hogares de Nueva York con una variedad de asuntos de protección al consumidor en 2022, lo que tuvo como resultado la devolución de casi \$4.2 millones a los consumidores por parte del Departamento. Este año, la Semana Nacional de Protección al Consumidor será del 5 al 11 de marzo.

"Los neoyorquinos trabajadores merecen que se los compense si su empresa de servicios públicos les hace cobros excesivos o les factura montos inexactos", **señaló la gobernadora Hochul**. "Estoy orgullosa de los esfuerzos de mi administración para responder a miles de quejas relacionadas con los servicios públicos y devolver millones de dólares a las familias de Nueva York al exigir una rendición de cuentas a las empresas y fortalecer las protecciones al consumidor".

La Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento monitorea la cantidad y los tipos de quejas que se reciben contra todas las empresas de servicios públicos que operan en el estado de Nueva York para garantizar que estas cumplan con su obligación de prestar un servicio efectivo a los clientes acorde con lo establecido en leyes, normas, reglamentos y políticas. Todos los meses, la Oficina de Servicios al Consumidor publica una descripción detallada de las actividades de quejas y de la capacidad de respuesta de las empresas de servicios públicos que brinda información de utilidad tanto a los consumidores como a las empresas de servicios públicos.

El director de la Comisión, Rory M. Christian, explicó: "La Comisión y el Departamento están enfocados en resolver las quejas relacionadas con los servicios públicos para los consumidores del estado y en garantizar que las empresas de servicios públicos cumplan con las normas de protección al consumidor. Esto nos permite promover nuestra misión y nuestras actividades históricas en nombre del bien público, y nos ayuda a asegurarnos de que las empresas les devuelvan a los consumidores su dinero si han cometido un error".

La Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento también monitorea las quejas contra las empresas de servicios de energía competitivos (ESCO, por sus siglas en inglés) que operan en Nueva York.

Además de su investigación actual de la facturación de Central Hudson Gas & Electric Corp., el Departamento recientemente amplió su investigación para incluir a New York State Electric & Gas Corp. (NYSEG) y a Rochester Gas and Electric Corp. (RG&E) en relación con una posible gestión inadecuada de sus sistemas y protocolos de facturación de servicios públicos. Como parte de la investigación, el defensor de los consumidores del Departamento organizó una serie de foros públicos en las áreas afectadas durante los meses de enero y febrero de 2023 para poder oír las inquietudes de los consumidores de primera mano. Los problemas con los sistemas de facturación de NYSEG y RG&E salieron a la luz cuando el Departamento comenzó a advertir un aumento considerable de la cantidad de quejas de los clientes.

Como resultado directo del aumento de las quejas de los consumidores, el personal del Departamento inició una revisión y una investigación sobre un cambio en el sistema de información de los consumidores y de facturación de las empresas. Las quejas que recibió el departamento abarcan desde el envío de facturas incorrectas a los consumidores hasta el envío muy tardío de las facturas. En 2022, la cantidad de quejas de los consumidores contra las dos empresas ascendió a más de 4,700, lo que representa un aumento de un 60% respecto de los dos años anteriores combinados.

En lo que respecta a la adición de protecciones a los consumidores, el Departamento comenzará a regular la actividad de los agentes comerciales del sector energético en 2023. La legislación recientemente promulgada exigirá que toda persona, firma, asociación o corporación que se desempeñe como agente comercial o consultor del sector energético se registre ante el Departamento. Además, la gobernadora propuso que se otorguen \$200 millones en concepto de asistencia para el pago de las facturas de servicios públicos a más de 800,000 familias de Nueva York que ganen menos de \$75,000 al año para respaldar la ampliación del programa de Política de Asequibilidad Energética (Energy Affordability Policy) de la Comisión en 2023-2024, tras haber implementado una asistencia histórica para el pago de deudas de consumidores y de pequeñas empresas en 2022.

Asimismo, la gobernadora Hochul propuso que se destinen \$200 millones al programa EmPower Plus a fin de ayudar a 20,000 familias de bajos ingresos a acondicionar sus

hogares mediante la adición de sistemas de aislamiento, la instalación de artefactos de bajo consumo energético y, en ciertos casos elegibles, a reemplazar sistemas de calefacción ineficientes alimentados por combustibles fósiles por otras alternativas eléctricas de bajo consumo. Las viviendas que reúnan los requisitos para la transición al uso de sistemas eléctricos a través del programa EmPower Plus también serán elegibles para la Garantía de Asequibilidad Energética una vez que completen dicha transición. La Garantía de Asequibilidad Energética permitirá que los neoyorquinos participantes de bajos ingresos nunca deban pagar más que un seis por ciento de sus ingresos en gastos de electricidad. Juntos, los programas EmPower Plus y de Garantía de Asequibilidad Energética combinarán medidas de climatización y electrificación, además de protecciones para la asequibilidad, que reducirán drásticamente el uso de energía, mejorarán la comodidad de los hogares y lograrán considerables reducciones de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Como parte de sus programas de asistencia a los consumidores, el Departamento les proporciona a los consumidores orientación y materiales educativos completos y claros para ayudarlos a reducir los montos de sus facturas de electricidad, prepararse para el frío y el calor extremos del invierno y del verano, y aprender y ejercer sus derechos en virtud de la ley de protección al consumidor de servicios públicos de Nueva York líder a nivel nacional: la Ley de Prácticas Justas en la Energía Doméstica (HEFPA, por sus siglas en inglés). El personal del Departamento también informa, educa y brinda herramientas para empoderar a los consumidores a través de presentaciones de difusión en vivo en todo el estado, recursos educativos completos para los consumidores y campañas oportunas de información a los consumidores en redes sociales.

Si desea realizar una queja como consumidor contra una empresa de servicios públicos o recibir más información sobre los servicios al consumidor, haga clic [aquí](#) o comuníquese con la línea de ayuda del Departamento llamando al 800-342-3377, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:00 p. m. Puede comunicarse con el Departamento por escrito enviando una carta a la siguiente dirección: NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.

###

Más noticias disponibles en www.governor.ny.gov
Estado de Nueva York | Cámara Ejecutiva | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418