Para publicación inmediata: 12/28/2015 **GOBERNADOR ANDREW M. CUOMO**

ANUNCIA EL GOBERNADOR CUOMO REEMBOLSOS EN LAS FACTURAS DE ENERGÍA DE MÁS DE 1,500 NEOYORQUINOS

Defensor del Consumidor del Estado obtiene casi $1 millón en reembolsos de Ambit Energy después de denuncias de clientes

El Gobernador Cuomo anunció hoy que una investigación del Defensor del Consumidor del Departamento de Servicios Públicos (por sus siglas en inglés, “DPS”) ha logrado que 1,566 consumidores de servicios básicos reciban $950,700 en reembolsos a sus facturas de energía de Ambit Energy, un proveedor de electricidad al menudeo, después de denuncias presentadas por los clientes contra la compañía en el Estado de New York.

“New York no tiene tolerancia para las compañías que cambian las reglas y niegan a sus clientes una situación equitativa", **dijo el Gobernador Cuomo.** "El Defensor del Consumidor del estado fue creado para corregir estas inequidades y, como lo demuestra esta acción, devolver su dinero a los neoyorquinos que han sido agraviados”.

“Es de importancia crítica que los proveedores de energía cumplan con las vigorosas reglas y regulaciones de New York y se adhieran a las mejores prácticas en lo referente al servicio al cliente”, **dijo Audrey Zibelman, directora general del Departamento de Servicios Públicos.** “En lugar de correr el riesgo de perder la posibilidad de operar en New York, Ambit aceptó resolver las denuncias en curso de clientes investigadas por nuestro Defensor del Consumidor del DPS y reembolsar cerca de $1 millón que debía a sus clientes”.

La investigación se inició después de que el Departamento de Servicios Públicos señaló posibles problemas con las declaraciones de divulgación y notificaciones de renovación de los clientes de Ambit, especialmente para clientes que fueron transferidos de un plan con ahorros garantizados a un plan de tarifa variable con un costo significativamente mayor.

Como resultado de la investigación, Ambit ha hecho importantes ajustes a las facturas de sus clientes para resolver los posibles problemas señalados por el Departamento y para satisfacer

a los clientes a los que se les cobró más después de transferirlos del plan con ahorros garantizados. Al concluir la investigación, el Departamento revisó la respuesta de la compañía y determinó que había resuelto adecuadamente las deficiencias y ajustado apropiadamente las tarifas y las facturas de los clientes. El monto real del reembolso depende de cierta cantidad de factores, entre ellos el tiempo que al cliente se le cobró una tarifa más alta.

Territorio de servicio	Clientes de electricidad y gas	Reembolsos
Hudson Valley	43	$14,300
Ciudad de New York	153	$62,200
New York Central / Este	774	$500,100
Nivel Sur	396	$275,900
New York Oeste	200	$98,200
Total	**1,566**	**$950,700**

*Aunque más de 1,500 cuentas de clientes recibirán reembolsos, algunos podrían recibir un reembolso tanto por electricidad como por gas.

El Defensor del Consumidor del Departamento de Servicios Públicos encabezó la investigación de las actividades de Ambit. Establecido en 2015, el Defensor del Consumidor se asegura de que los consumidores reciban la mayor protección contra las compañías de electricidad y los servicios básicos regulados, y de que estas compañías, así como los proveedores de servicios externos, se adhieran a reglas referentes al servicio a clientes. Desde enero, los clientes han obtenido más de $3 millones en reembolsos de tarifas como resultado directo de investigaciones realizadas por la Oficina del Defensor del Consumidor, sin incluir los reembolsos de Ambit.

El Departamento vigila estrictamente la cantidad y los tipos de denuncias recibidas contra todas las compañías de servicios básicos y de energía que operan en el Estado de New York. El Departamento se asegura de que las compañías de servicios básicos y de energía cumplan con sus obligaciones de proporcionar un servicio al cliente que sea efectivo, cumpliendo con las leyes, reglamentos, regulaciones y políticas que el Departamento aplica.

Las compañías de servicios de energía como Ambit están obligadas a cumplir con las

Prácticas Comerciales Uniformes (por sus siglas en inglés, “UBP”) del Departamento para vender servicios de gas natural y electricidad en New York. El incumplimiento con las UBP puede tener como resultado una gama de acciones de aplicación de la ley, entre ellas la revocación por parte de la Comisión de Servicios Públicos del Estado de la elegibilidad de un proveedor para dar servicio a clientes en el Estado de New York. Los clientes que crean que sus tarifas no son correctas pueden presentar una denuncia ante el Defensor del Consumidor del Departamento de Servicios Públicos.

###

Noticias adicionales disponibles en www.governor.ny.gov
Estado de New York | Executive Chamber |press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418