

# Guía del Consumidor de Servicios de Terceros Proveedores

*La OPC defiende, educa y protege a  
los consumidores de servicios públicos*





*Sandra Mattavous-Frye  
Asesora Legal Pública*

Estimados consumidores de servicios públicos del Distrito de Columbia:

Como Asesora Legal Pública del Distrito de Columbia, les invito a que lean la valiosa información contenida en esta Guía del consumidor de servicios de terceros proveedores, preparada por la Oficina de Asesoría Legal Pública.

El mercado de energía renovable de hoy en día ha abierto una amplia gama de opciones y ha despertado un creciente interés de los consumidores al permitirles administrar sus costos de energía y su impacto personal en el medio ambiente. En el Distrito, las opciones incluyen a muchas compañías que son Terceros proveedores (“TPS” - Third Party Supplier, por sus siglas en inglés) las cuales están autorizadas para prestar servicios de suministro de energía a

los residentes de DC.

El proceso para seleccionar la mejor opción para su familia pudiera ser difícil. Por ello, la OPC ha desarrollado esta guía, que le proporcionará información importante para tomar decisiones fundamentadas al elegir sus servicios de energía. Tengo plena confianza de que le será muy útil para trajar dentro del complejo mercado energético.

Le animo a que se comuniquen con la OPC para recibir ayuda si tiene alguna pregunta sobre terceros proveedores, o cualquier otro problema de servicios públicos, llamando al (202) 727-3071 o visítenos en la web en [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov) y síganos en Facebook [@DCPeoplesCounsel](https://www.facebook.com/DCPeoplesCounsel), Twitter [@DCOPC](https://twitter.com/DCOPC), e Instagram [@dcopc](https://www.instagram.com/dcopc).

# Tabla de contenido

Título	Página
<b>Acerca de la OPC</b>	<b>4</b>
<b>Acerca de los terceros proveedores de energía</b>	<b>5</b>
<b>Comprenda sus facturas de servicios públicos</b>	<b>5</b>
¿A quién debo pagar por la generación, transmisión y distribución?	6
Conocer su clase de tarifa podría ahorrarle dinero	7
Si cambio a una compañía TPS, ¿puedo mantener mi asistencia energética?	7
<b>¡Usted puede elegir!</b>	<b>8</b>
Ahorros en sus costos	8
Opciones de energía renovable	9
Cuentas mensuales predecibles	9
<b>Garantías de protección para el consumidor: Conozca sus derechos</b>	<b>10</b>
Proteja su información personal	10
Los servicios se rigen por reglas	10
Recomendaciones generales sobre la captación de clientes y las compañías TPS	11
<b>Tipos de estrategias para la captación de clientes</b>	<b>12</b>
Correo directo	12
Telemercadeo	13
Internet	13
En persona	14
En lugares públicos	15
<b>Preguntas que debe formular a un Proveedor</b>	<b>16</b>
Generalidades sobre las tarifas variables	17
<b>Cómo cambiarse</b>	<b>18</b>
<b>¿Qué pasa si deseo cancelar?</b>	<b>18</b>



## Acerca de la OPC

La Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia (OPC), organismo independiente del gobierno de DC, actúa como defensor de los derechos de los consumidores en materia de gas natural, electricidad y servicios telefónicos locales. La OPC vela por sus intereses en asuntos que afectan a sus servicios públicos, realiza una amplia gama de programas educativos y de extensión y resuelve miles de quejas de consumidores de servicios públicos cada año.

*La Oficina de Asesoría Legal Pública:  
Empodera a los consumidores para mejorar  
los servicios públicos de cara al futuro*

Uno de los cambios más complejos en los mercados de servicios públicos ha sido la entrada de terceros proveedores (TPS) de servicios de energía. Las prácticas de ventas y mercadeo de algunas de estas compañías han causado preocupación entre los consumidores. En esta guía, aprenderá a comprender mejor los problemas que se presentan en relación con las compañías TPS. Si necesita más ayuda en este respecto, o para cualquier problema de servicios públicos, comuníquese con la OPC al (202) 727-3071 o visite [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov).





## Acerca de los terceros proveedores de energía

Pepco y Washington Gas son servicios públicos locales regulados por la Comisión de Servicios Públicos de DC (PSC). Los Terceros Proveedores (TPS) son compañías autorizadas por la PSC para vender electricidad y gas natural a los consumidores. Sin embargo, el precio que usted paga a una compañía TPS por la energía que recibe no está regulado por la PSC y pudiera ser más alto que las tarifas de Pepco o Washington Gas. La electricidad o el gas natural todavía serán transportados a su hogar a través de las compañías de servicios públicos locales, y de cualquier modo debería comunicarse con Pepco o Washington Gas si usted tiene un problema con el servicio.



## Comprenda sus facturas de servicios públicos

Un paso importante para decidir si cambiarse a una compañía TPS es entender cuáles son los costos asociados con estas compañías. Todos los consumidores pagan por tres componentes del servicio de energía: generación, transmisión y distribución. Estos cargos se basan en la cantidad de kilovatios-hora (kWh) de electricidad, o termias para el gas natural que usted usa cada mes. Cada compañía de servicios públicos incluye un “precio para comparar” para kWh o termias en sus facturas a fin de ayudarle a investigar sobre la oferta de servicios de terceros proveedores.

# ¿A quién debo pagar por la generación, transmisión y distribución?



## GENERACIÓN

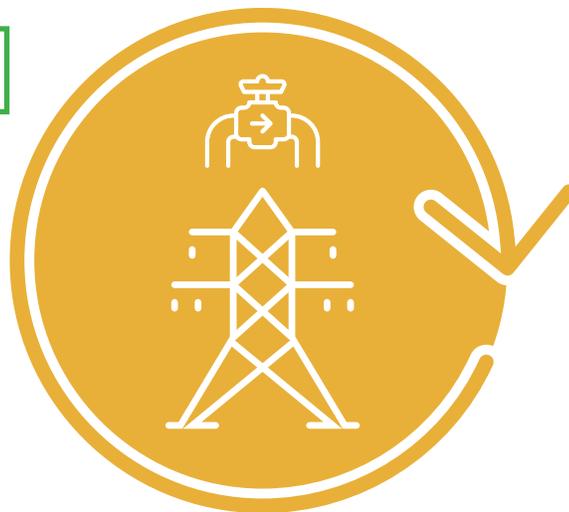
Los **cargos de generación** cubren los costos de producción de la electricidad o del gas.

Usted paga los cargos de gas, energía solar, etanol, energía nuclear, eólica, carbón o combustible, por ejemplo, a Pepco, WGL o a una compañía TPS. Los cargos por generación son las únicas tarifas que usted paga a una compañía TPS.

Los **cargos de transmisión** cubren los costos de trasladar la energía al Distrito desde el lugar donde fue generada.

Pepco y WGL no producen ni electricidad ni gas en el Distrito. No obstante, usted paga cargos de transmisión a Pepco o WGL, no a una compañía TPS.

## TRANSMISIÓN



## DISTRIBUCIÓN

Los **cargos de distribución** son tarifas pagadas a Pepco y a WGL para mantener el tendido eléctrico, los postes, líneas de gas y otros equipos, y hacer que la energía llegue a su comunidad.

Usted paga los cargos de transmisión a Pepco o a WGL, no a una compañía TPS.





## Conocer su clase de tarifa podría ahorrarle dinero

Tanto Pepco como Washington Gas tienen una clase de tarifa estándar que se asigna automáticamente a los clientes al momento de registrarse. Para el caso de Pepco, la clase estándar es “R-Residential”. Para el caso de Washington Gas, es “Residential Heating” (Calefacción residencial). Sin embargo, si la fuente principal de su calefacción doméstica es eléctrica, usted es elegible para la clase de tarifa “AE-All Electric” de Pepco, que es menos costosa que el servicio “R” estándar. En la mayoría de las ofertas de las compañías TPS para captar clientes se indica expresamente que ellos no pueden garantizar ahorros sobre la tarifa estándar de servicios públicos; esto es especialmente cierto para los consumidores “AE-All Electric”.

*Para obtener una explicación más detallada sobre cómo leer sus facturas de servicios públicos, consulte [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov)*



### Si cambio a una compañía TPS, ¿puedo mantener mi asistencia energética?

Sí.

Tanto el programa de ayuda crediticia residencial (RAC, Residential Aid Credit, por sus siglas en inglés) de Pepco, como el programa Residential Essential Service (Servicio residencial especial) de Washington Gas son administrados por el Departamento de Energía y Medio Ambiente (Department of Energy & Environment, DOEE), los cuales ayudan a los consumidores elegibles de bajos ingresos a pagar sus facturas de servicios públicos. Debido a que el descuento está en la distribución, y no en la porción de suministro de su factura, tener una compañía TPS no impide que disfrute de este beneficio. Sin embargo, sus ahorros sobre la tarifa de servicios públicos estándar podrían ser limitados. Tome esto en cuenta si actualmente está registrado en cualquiera de los dos programas.

Comuníquese con la OPC para plantear preguntas sobre estos y otros programas de descuento de energía.



## ¡Usted puede elegir!

No tiene que cambiarse. Si está satisfecho con su servicio actual de electricidad o gas natural, no está obligado a tomar ninguna medida. Tenga cuidado con los anuncios que le adviertan en el sentido de que usted estaría en peligro de “perder” una oferta de servicio o que se aplicará un plazo para que usted se cambie. Siempre tómese el tiempo para investigar cualquier oferta que reciba. Si necesita ayuda, comuníquese con la OPC.

Las siguientes son las tres razones más comunes para considerar un cambio:



### Ahorros en sus costos

Es frecuente que los consumidores consideren ofertas de compañías TPS para buscar la tarifa de energía más barata disponible.

Las compañías TPS compran sus insumos energéticos en el mercado mayorista de libre competencia, lo que les permite fijar tarifas atractivas para los consumidores. Aunque es posible que usted encuentre una tarifa más baja, es muy importante leer y entender cuidadosamente todos los términos de cualquier contrato. Tome en cuenta que algunas compañías pudieran ofrecerle productos a una tarifa variable, con atractivos bajos precios, los cuales aumentarán vertiginosamente después del período introductorio de servicio.

En algunos casos, puede que ahorre más dinero implementando prácticas básicas de eficiencia energética que cambiándose a una compañía TPS. Por ejemplo, es frecuente que los consumidores se sorprendan al descubrir cuánto dinero pueden ahorrar lavando la ropa con agua fría en vez de hacerlo con agua caliente y usando el lavavajillas fuera de las horas pico, para evitar períodos de uso intenso de energía y hacerlo durante la noche, para reducir la acumulación de calor en la cocina durante las horas diurnas.

*Para obtener más recomendaciones sobre eficiencia energética, visite el sitio web de DC Sustainable Energy Utility en [www.dcseu.com](http://www.dcseu.com).*



## Opciones de energía renovable

Algunas compañías TPS ofrecen productos energéticos generados por energía eólica, solar u otras fuentes renovables. Educarse sobre las opciones disponibles y comparar las tarifas son importantes primeros pasos a seguir si usted está interesado en la energía renovable.

Todas las compañías TPS deben suministrar a los consumidores información sobre dónde se produce la energía y por cuáles métodos. Una compañía que ofrezca 100 por ciento de energía renovable debe ser capaz de probar tal afirmación.

Como alternativa a una compañía de energía TPS, es posible que desee considerar instalar un sistema de energía solar en su casa, o participar en un programa de comunidad solar. Obtenga más información sobre la energía solar en [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov). Además, el Departamento de Energía y Medio Ambiente de DC tiene numerosos programas con los que podría lograr que la transición a energía solar sea asequible y sencilla: visite [www.doe.dc.gov/solar](http://www.doe.dc.gov/solar).



## Cuentas mensuales predecibles

Son muchas las compañías TPS que ofrecen un contrato de tarifa fija durante períodos prolongados. Esta tarifa fija pudiera ser menor a lo largo del tiempo que la tarifa de los programas estacionales de tarifa variable ofrecidos por compañías de servicios públicos estándar, y pudiera representar para los consumidores una manera más fácil de estimar sus costos de energía cada mes. Aunque los programas de tarifa fija pudieran ser útiles, los consumidores asumen el riesgo de que el precio de la tarifa fija no siempre sea menor que el precio de la tarifa variable durante todo el término de servicio. Normalmente, el precio de la energía fluctúa estacionalmente, de modo que es importante conocer su historial de uso y facturación para determinar si es probable que ahorre dinero.

Para los consumidores interesados en una opción de facturación más predecible, tanto Washington Gas como Pepco ofrecen planes de pago de presupuesto fijo. Estas opciones de pago distribuyen los costos de energía más altos que se registran durante la temporada de calefacción de invierno a lo largo de todo el año calendario, de modo que ofrecen a los consumidores una factura mensual nivelada. Comuníquese con su compañía de servicios públicos para obtener más información o para inscribirse en un plan de presupuesto fijo.



## Garantías de protección para el consumidor: Conozca sus derechos



### Proteja su información personal

Nunca comparta su factura o número de cuenta de compañía de servicio público con alguien que no conozca.

Sólo el titular autorizado de la cuenta puede tomar decisiones sobre sus servicios de energía. Asegúrese de que todas las personas que viven en su hogar sepan que no deben hablar con vendedores ni proporcionar información sobre su cuenta sin su permiso. Comuníquese con la OPC si su proveedor de energía ha sido cambiado sin su permiso.



### Los servicios se rigen por reglas

La Declaración de Derechos del Consumidor del Distrito de Columbia (CBOR) exige a las compañías TPS registrarse por reglas estrictas con respecto a sus productos y prácticas de mercadeo. La Comisión de Servicios Públicos no controla los precios. Sin embargo, los proveedores de energía no pueden participar en prácticas comerciales de mercadeo, publicidad, o de captación de clientes que sean ilícitas, encubiertas o engañosas.

Estas importantes garantías de protección al consumidor se pueden encontrar en [www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov).



## Recomendaciones generales sobre la captación de clientes y las compañías TPS

- Los proveedores de energía no pueden hacer ofertas de servicios apiñados o de relleno (agregar servicios o cargos no autorizados a una factura de energía) ni jugar “columpio” con los usuarios (cambio no autorizado de un proveedor de energía).
- Usted tiene derecho a quedarse con su proveedor actual. Usted no necesita hacer nada en este respecto, ni “confirmar” su elección para quedarse con su proveedor de energía actual.
- Los materiales de mercadeo de TPS deben indicar claramente su número de licencia. Si la compañía no puede proporcionar el número de licencia, es posible que no esté autorizada para realizar actividades comerciales en el Distrito.
- Las compañías TPS y sus representantes DEBEN identificarse como no pertenecientes a la compañía local de servicios públicos.
- Todos los materiales de captación de clientes DEBEN incluir todos los términos principales del contrato, incluyendo todos los precios de tipo variable y fijo, así como todas las tarifas y procedimientos de cancelación de servicios.
- Se debe informar a los consumidores sobre su derecho a cancelar el servicio en un lapso de tres días posteriores a la transacción. Los procedimientos de cancelación deben estar claramente visibles en todos los materiales de mercadeo y se deben explicar verbalmente a los consumidores.





## Tipos de estrategias para la captación de clientes

Las compañías TPS captan clientes en el Distrito usando cuatro métodos: correo directo, telemarketing, Internet y en persona. Recuerde que todas las compañías TPS y sus representantes DEBEN identificarse como no pertenecientes a la compañía local de servicios públicos. Siempre pregunte el nombre y número de identificación de empleado de la persona que se identifica como vendedor. Guárdelo para sus registros.

*¡No caiga en tácticas de alta presión! A usted nunca se le debe exigir que tome una decisión “de inmediato”. Tenga en cuenta que los captadores de clientes de las compañías TPS a menudo trabajan ganando comisiones por cada nuevo cliente. Siempre tómese el tiempo para considerar con atención sus opciones antes de tomar cualquier decisión que pueda afectar su bienestar financiero.*



### Correo directo

Muchos materiales de captación de clientes podrían parecerse a notificaciones oficiales que requiriesen su atención inmediata y pudieran lucir como si hubieran sido emitidos por su compañía local.

- Todas las ofertas por escrito deben incluir todos los términos principales del contrato (tasas, plazo del contrato, tarifas y políticas).
- Busque un talón del tipo “firme, desprenda y envíe por correo” para ser enviado a la compañía TPS para la inscripción.
- Puede que haya un número de teléfono para llamar y hablar con un representante de servicio al cliente. Asegúrese de leer todos los términos antes de llamar.



## Telemarketing

Los operadores de telemarketing están autorizados a proponerle ofertas de servicio por teléfono; sin embargo, deben seguir ciertas reglas.

- No pueden comunicarse con consumidores cuyos números estén en un “Registro de no llamar”. Si usted está en uno de tales registros, pida el nombre del proveedor, cuelgue y presente una queja contra la compañía ante la OPC.
- Los operadores de telemarketing están obligados a:
  - Identificarse a sí mismos y a la compañía de inmediato
  - Explicar los términos de la oferta y responder cualquier pregunta
  - Sólo deben llamar entre las 9 a.m. y las 9 p.m.
- Se le pedirá que hable con un Verificador Independiente (TPV, Third Party Verifier, por sus siglas en inglés), una compañía que registrará sus respuestas a las preguntas de la inscripción. La grabación servirá como verificación de su intención de contratar al proveedor de energía y representa su firma. No se sienta presionado si se le solicita confirmar su inscripción por teléfono. Puede solicitar un contrato por escrito.



## Internet

Puede recibir correos electrónicos o anuncios en línea de compañías TPS. Algunas incluso utilizan sitios de redes sociales para captar clientes.

- Los proveedores deben tener un sitio web que indique su número de licencia registrada.
- Nunca ingrese su información personal o de cuenta en un dominio web en el que no confíe.
- Todos los términos y condiciones del contrato deben estar disponibles para su revisión e impresión.
- Las firmas electrónicas son aceptables para celebrar un contrato a través de Internet.



## En persona

Los representantes de captación de clientes pueden acercarse a usted en su casa o en lugares públicos, incluyendo centros comerciales, cines, mercados agrícolas, etc.

### En casa

- Se permite a las compañías TPS participar en ventas puerta a puerta.
- Al intentar captar a los consumidores en su casa, los representantes deben:
  - Tener visible una identificación con fotografía y el logotipo de la compañía
  - Declarar que NO son representantes de la compañía local de servicios públicos
  - Visitar su casa solamente entre las 9 a.m. y el atardecer.
- Se le puede pedir que hable con un Verificador Independiente, el cual registrará sus respuestas a las preguntas de inscripción. Esto servirá para verificar su intención de contratar al proveedor de energía.



## En lugares públicos

- Al intentar captar a clientes en lugares públicos, los representantes de las compañías TPS deben:
  - Tener visibles: una identificación con foto y logotipo de la compañía
  - Declarar que NO son representantes de la compañía local de servicios públicos
- Le pudieran solicitar que firme un contrato para completar la venta. Las compañías están obligadas a entregarle una copia del contrato al momento de la firma. Si no le ofrecen un contrato por escrito, absténgase de completar la afiliación, a menos que usted esté absolutamente seguro de que desea cambiarse a una compañía TPS.
- Pudieran solicitarle que hable con una compañía TPV (Verificador independiente), que registrará sus respuestas a las preguntas de inscripción. Esto servirá para verificar su intención de contratar al proveedor de energía.

*Las compañías de servicios públicos locales NO visitan a los clientes en su casa para pedirle que verifique su factura o número de cuenta a fin de ofrecerle un precio más bajo.*





## Preguntas que debe formular a un Proveedor

Ahora que ya tiene una noción sobre cómo son los métodos de captación de clientes, aquí le sugerimos algunas preguntas esenciales que debe formularse a sí mismo, o a un agente de captación de clientes antes de aceptar cambiarse a una compañía TPS:

- ¿Cuál es el nombre de la compañía y el número de licencia en el registro ante la PSC?

Todos los proveedores deben tener una licencia emitida por la Comisión de Servicios Públicos (PSC) para realizar actividades comerciales en el Distrito de Columbia. Si esta información no está clara, absténgase de continuar las negociaciones con el representante de la compañía TPS.

- ¿Cuáles son los términos y condiciones del contrato? ¿Puedo revisar una copia antes de registrarme?

Pregunte si se está afiliándose con un contrato de tarifa fija o variable, cuál sería la duración del contrato, y si el contrato se renueva automáticamente. Pregunte si hay cargos ocultos, o si se trata de una oferta promocional. Obtenga y guarde una copia del contrato firmado para sus registros.





## Generalidades sobre las tarifas variables

Los contratos de tarifa variable pueden ser muy riesgosos para los consumidores. Mientras un producto de tarifa fija protege al consumidor contra cualquier fluctuación vertiginosa en los precios al ofrecerle un precio mensual garantizado, un contrato con tarifas variables pudiera cambiar bruscamente el monto a pagar cada mes. Algunos contratos de tarifa variable pudieran representar más del doble de la tarifa estándar de las compañías de servicios públicos. Los proveedores suelen ofrecer bajas tarifas introductorias fijas que posteriormente cambian a tarifas variables más altas. Si usted es atraído a un programa de tarifa variable, su factura podría llegar rápidamente a un punto que escape a su control, y las compañías TPS no están obligadas a ofrecer opciones de pago de presupuesto fijo en los contratos de tarifa variable.

*La OPC exhorta a los consumidores a evitar registrarse en programas de tarifa variable.*

- ¿Cuál es el precio a comparar con la compañía de servicios públicos?

Infórmese sobre el precio promedio por kilovatio-hora o termia que ofrece el proveedor y compárelo con la tarifa de servicio estándar de Pepco o Washington Gas. En el sitio web de la OPC está disponible una calculadora de facturación que le ayudará a comparar precios. Visite: [opc-dc.gov/consumer-assistance/utility-bill-calculators](https://opc-dc.gov/consumer-assistance/utility-bill-calculators).

- ¿Qué combustibles se utilizan para producir la energía?

Algunas compañías TPS se especializan en energía eólica, solar y otros medios de generación sostenibles. Estas compañías deben ser capaces de respaldar sus afirmaciones.

En el caso de la captación de clientes por teléfono o en persona, solicite el nombre y número de identificación del empleado que se identifica como vendedor. Guárdelo para sus registros.



## Cómo cambiarse

Después de haber hecho su investigación y decidido sobre la opción que mejor se adapta a sus necesidades de energía, puede optar por cambiar de proveedor de energía siguiendo un proceso similar a este:



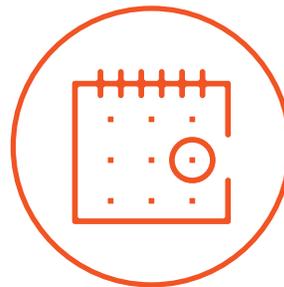
### PROCESO DE CAPTACIÓN

El consumidor investiga las ofertas y busca su proveedor comparando las diferentes tarifas



### CONTRATO POR ESCRITO O VERIFICACIÓN POR PARTE DE EMPRESA INDEPENDIENTE (TPF)

El consumidor acepta cambiarse a una compañía TPS



### PROCESO DE INSCRIPCIÓN

La mayoría de los contratos comienzan el primer día del siguiente ciclo de facturación completo



### INSCRIPCIÓN

En la mayoría de los casos, los consumidores reciben una factura única de Pepco o Washington Gas con una lista por separado de los cargos del nuevo proveedor



## ¿Qué pasa si deseo cancelar?

Después que expire el derecho de plazo de tres días para cancelar, los consumidores todavía podrán cancelar su inscripción comunicándose directamente con la compañía TPS o con Pepco o Washington Gas. Pudieran aplicarse montos de penalización por cancelar temprano, de modo que debe asegurarse de entender todos los términos del contrato antes de tomar una decisión.

Si tiene problemas con su proveedor o necesita ayuda para cancelar su inscripción, comuníquese con la Oficina de Asesoría Legal Pública para obtener más ayuda.





## La OPC es su defensor en materia de servicios públicos—comuníquese con nosotros

La elección de una compañía de servicios públicos adecuada a las necesidades energéticas de su hogar pudiera crearle confusiones. Esa es la razón por la cual la OPC siempre está preparada para defender, educar y proteger a los consumidores de servicios públicos del Distrito de Columbia. Si tiene alguna pregunta sobre terceros proveedores o cualquier otro problema con compañías de servicios públicos, comuníquese con la OPC.

DC Office of the People's Counsel  
1133 15th Street, NW, Suite 500  
Washington, DC 20005  
202.727.3071 (principal)  
202.727.1014 (fax)



[www.opc-dc.gov](http://www.opc-dc.gov)



[facebook.com/DCPeoplesCounsel](https://facebook.com/DCPeoplesCounsel)



[@DCOPC](https://twitter.com/DCOPC)



[@dcopc](https://instagram.com/dcopc)