



NUEVA JERSEY

DIVISIÓN DEL DEFENSOR DEL PAGADOR DE TARIFAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA ÉPOCA DE LA COMPETENCIA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Todos los consumidores tienen que tener acceso a servicios de energía y telecomunicaciones que sean confiables, de bajo costo y seguros.
- Se deben proporcionar suficientes recursos de implementación para asegurar que los consumidores obtengan los beneficios de esta Declaración de Derechos.
- Todos los consumidores, incluyendo aquellos de ingresos bajos, tienen que tener acceso a servicios de energía y telecomunicaciones a bajo costo a través de políticas apropiadas tanto estatales como federales.
- Se tiene que proteger a todos los consumidores de las prácticas injustas, engañosas, inescrupulosas y fraudulentas de parte de cualquier proveedor de servicios de electricidad, gas o telecomunicaciones, incluyendo prácticas tales como el cambio no autorizado del proveedor de llamadas de larga distancia (slamming), cargos por servicios telefónicos adicionales no solicitados (cramming), planes piramidales e información engañosa en los que se refiere a precios y condiciones de servicio.
- Todos los consumidores tienen que recibir los beneficios de servicios nuevos, avances tecnológicos, eficiencia mejor y precios competitivos.
- Todos los consumidores tienen que recibir información correcta, que se pueda entender y que no favorezca a nadie en particular, relacionada con el precio y términos del servicio de una manera que permita las comparaciones simples. Dicha información tiene que incluir datos sobre la combinación de recursos y las características ambientales de las compras de energía.
- Como condición de conducir negocios en Nueva Jersey, se le exigirá a todos los proveedores de servicios eléctricos, de gas y de telecomunicaciones que obtengan una licencia, que establezcan la caución financiera y operacional adecuada y que observen el cumplimiento de dichas condiciones.
- Todos los consumidores tienen derecho a la protección de su privacidad. Se les tiene que proteger contra el uso de su información privada como consumidor o de su historial de pago, sin su consentimiento específico.
- Se aplicarán, a todos los proveedores de servicio, normas para la protección del consumidor en asuntos tales como los requisitos de depósito y crédito, denegaciones y cancelaciones de servicio y facilidades de pago.
- Todos los consumidores tienen que tener acceso a un proceso administrativo independiente que les proporcione una manera simple, rápida y eficiente de resolver las quejas sobre el servicio y cuentas de todos los proveedores de servicios públicos.
- Todos los consumidores tienen que estar protegidos contra las prácticas anti-competencia de los proveedores de servicios de electricidad, gas y telecomunicaciones.
- Hay que establecer normas que aseguren un servicio de calidad, de manera que todos los clientes reciban dicho servicio de calidad incluyendo un nivel alto de servicio al consumidor.
- Todos los consumidores tienen que estar protegidos contra los aumentos de precio que ocurran como resultado del desplazamiento de precios poco equitativo.

(Continúa al dorso)

La División del Defensor del Pagador de Tarifas de Servicios Públicos introduce la presente Declaración de Derechos del Consumidor para dirigir la atención a los derechos fundamentales del consumidor que necesitan protección - sin importar el tipo de regulación creada - si se le va a seguir garantizando a los consumidores un servicio seguro, aceptable y confiable. Reconocemos que los servicios públicos afectan las necesidades esenciales que tienen los pagadores de tarifas de Nueva Jersey, necesidades que hay que proteger en todo momento no obstante la competencia que exista. Dichos principios también han sido adoptados por la Asociación Nacional de Defensores del Consumidor, la cual la constituyen los Defensores Estatales.

La desregulación del mercado de servicios de electricidad, gas natural y telecomunicaciones que se está promoviendo en Nueva Jersey y en todo el país, significa que pronto los consumidores tendrán la oportunidad de seleccionar la compañía de electricidad, gas natural y servicio telefónico local que deseen.

Aunque la competencia propone ofrecerle tarifas más bajas al consumidor tanto como nuevas tecnologías y mejores servicios, con la competencia también surgen temas sin iguales sobre protección al consumidor tales

como la obligación que tienen los proveedores de servir a las personas de ingresos bajos que viven en en mercados de población densa o en zonas rurales de mantenimiento costoso y quién será el responsable de resolver disputas entre consumidores y proveedores de servicios públicos.

Debido a que los servicios públicos son necesidades básicas para la subsistencia en la vida moderna, hay que cerciorar que se le proporcione a los consumidores la protección detallada en la Declaración de Derechos del Consumidor de Servicios Públicos.

“Al final, consideraremos que el nuevo mercado competitivo de servicios públicos ha sido un éxito si todos los consumidores sienten la confianza de que los servicios son costeables y confiables y que pueden hacer la selección de proveedores con la certidumbre de que existen salvaguardias contra el fraude y que tienen a su disposición una manera fácil y accesible de resolver disputas.”

**Lic. Blossom A. Peretz
Defensora del Pagador de Tarifas
de Servicios Públicos.**

Lic. Blossom A. Peretz
Defensora del Pagador de Tarifas de Servicios Públicos
Estado de Nueva Jersey
División del Defensor del Pagador de
Tarifas de Servicios Públicos

31 Clinton Street, 11th Floor

P.O. Box 46005

Newark, NJ 07101

Tel. (973) 648-2690

Fax (973) 624-1047

<http://www.njin.net/rpa>

correo electrónico: njratepayer@rpa.state.nj.us



Christine Todd Whitman, Gobernadora