



JOHN J HOFFMAN

Fiscal General Interino

División de Asuntos del Consumidor

Steve C. Lee, *Director Interino*

División de Leyes

Jeffrey S. Jacobson, *Director*

Prensa:

Jeff Lamm 973-504-6327

Neal Buccino 973-504-6327

Para publicación inmediata

Día 4 de Junio del 2014

El Fiscal General de New Jersey, la División de Asuntos del Consumidor y el Buró de Servicios Públicos ponen una demanda en contra de tres suministradores terceros de energía porque se alega defraudaron a cientos de consumidores con promesas de ahorros en las cuentas mensuales

NEWARK – El Fiscal General Interino John J. Hoffman, la División de Asuntos del Consumidor de Nueva Jersey (New Jersey Division of Consumer Affairs), y el Buró de Servicios Públicos (Bureau of Public Utilities o BPU), representados por la División de Leyes (Division of Law), han puesto quejas en contra de tres suministradores terceros de energía – Palmco Power NJ, LLC & Palmco Energy NJ, LLC (colectivamente, “**Palmco**”); HIKO Energy LLC (“HIKO”); y Keil & Sons, Inc., haciendo negocios como Systrum Energy (“Systrum”).

“Estas tres compañías, se alega, atrajeron a los consumidores con promesas de ahorros mensuales que terminaron ser ficticias. Peor aún, los consumidores que esperaban ahorrar dinero, vieron sus cuentas aumentar a unos niveles inaceptables,” dijo el Fiscal General Interino John J. Hoffman. “Aclaremos, que nuestras acciones están relacionadas con las específicas prácticas de estas tres compañías y no son ninguna indicación de que otras compañías de energía de terceros están envueltos en actos ilegales. Decepción y engaños a los consumidores no tienen lugar en ningún aspecto en el mercado de Nueva Jersey.”

El Estado alega que estas tres compañías, entre otras cosas, engañaron a los consumidores con precios mensuales tergiversados como “competitivo” y garantizaban a los consumidores que verían los precios mensuales de la electricidad o del gas natural reducidos si cambiaban sus proveedores de utilidades públicas. En vez de obtener los ahorros, los consumidores vieron sus cuentas de energía subir por las nubes durante este pasado invierno cuando Palmco, HIKO, y Systrum cargaron mucho más por unidad de kilovatio o termia a los consumidores que los previos proveedores. Las quejas alegan violaciones del Electric Discount and Energy Competition Act (Acta de Descuento y Competición de Energía), el Consumer Fraud Act (Acta de Fraude al Consumidor), múltiples regularizaciones concerniendo las licencias y registraciones

de energía, y protección del consumidor de escoger un vendedor, los requisitos de *anti-slamming*, y los anuncios por proveedores de energía, y el Plain Language Act (Acta de Lenguaje Claro).

“Alegamos que estos tres proveedores terceros de energía se aprovecharon de la necesidad de energía de los consumidores de Nueva Jersey durante un extraordinario frío y largo invierno,” dijo el Director Interino de la División de Asuntos del Consumidor, Steve Lee. “Esperamos que tomando estas acciones mandaremos a todos los presuntos transgresores el mensaje de que usar fraude o decepción para incitar a vulnerables consumidores a cambiar sus proveedores de energía, no paga.”

El Estado también alega que Palmco y HIKO se involucraron en “slamming” cambiando la cuenta de gas o electricidad sin que el consumidor lo supiera o sin su consentimiento; así como otras prácticas de negocio sin conciencia. La Division of Consumer Affairs, BPU, y el Better Business Bureau (Buró de Mejores Negocios) recibieron un total aproximado de 1,463 quejas de consumidores acerca de las tres compañías.

“Mis colegas Comisionados y yo estamos muy preocupados de las alegadas tácticas de mercadeo y la falta de claridad en los términos de sus acuerdos de algunos de los Proveedores Terceros,” dijo la Presidente de la New Jersey Board of Public Utilities, Dianne Solomon. “Mientras que las anunciadas alegaciones en contra de unos pocos proveedores de energía debe mandar un mensaje claro a la industria de suministradores de energía, los consumidores deben entender que hay un saludable mercado de suministradores de alternativas de energías a considerar que pueden ofrecer ahorros en las cuentas de electricidad y gas.”

El Estado está pidiendo completa restitución para todos los afectados consumidores, así como multas civiles, estipendios de abogados y costos; y también un futuro cumplimiento a todos los aplicables estándares de mercadeo, publicidad, y contratos.

Palmco:

Como está explicado en la Queja puesta por la División de Leyes de parte de la Division of Consumer Affairs y BPU:

Palmco, basado en Brooklyn, New York, está licenciado por la BPU como un proveedor tercero de electricidad y gas natural en New Jersey. El sitio web de Palmco y los materiales de mercadeo expresaban “precios competitivos” para ambos la electricidad y el gas natural.

Los contratos de Palmco decían que el precio de servicio por el gas natural iba a estar basado en los precios mensuales de cierre del New York Mercantile Exchange (NYMEX) de gas natural, y que el precio por el servicio de electricidad se basaría en los precios marginales locales (locational marginal prices o LMP) determinado en un día de adelanto o basados en el tiempo actual. A pesar de estas representaciones, los cargos mensuales de Palmco de gas natural o electricidad eran mucho más altos que los NYMEX y LMP precios de cierre y no se reflejaban a esos.

Además, en agresivas solicitudes de puerta en puerta y por teléfono, los agentes de venta de Palmco persuadieron a los consumidores a que entraran en contratos basados en representaciones de precios competitivos de gas y electricidad. Los agentes de venta de Palmco dijeron a los consumidores que la tasa sería un 20 % más bajo que los consumidores estaban pagando con el actual proveedor de energía, o que la tasa nunca excedería aquella de los proveedores de energía de los consumidores.

Sin embargo, en vez de entregar el dicho “competitivo” interés mensual o ahorros, Palmco cargó a los consumidores mucho más por unidad de energía que las previas compañías. Por ejemplo, a ciertos consumidores, los cargos de Palmco por termia de gas natural aumentaron del 83% al 712% arriba de las tasas cargadas por la compañía previa de utilidades. Esto resultó en cargos mensuales de gas natural, a veces siendo varios cientos de dólares más de los precios de gas natural que los consumidores hubieran pagado si se hubieran quedado con los previos suministradores de energía.

Los agentes de venta de Palmco también se involucraron en tácticas engañosas y excesivamente agresivas, cuando fueron de puerta en puerta y por solicitudes por teléfono. En varias ocasiones, los representantes de venta de Palmco decían que eran empleados de una filial de la compañía de utilidad del área, sin informar a los consumidores que eran unos proveedores terceros de servicios de suministro de energía, y obteniendo las firmas de los consumidores y la información de la cuenta bajo falsas pretensiones. A veces, los agentes de venta de Palmco le decían a los consumidores que estaban investigando sobrecargos ilegales de las compañías que el consumidor estaba usando – y pedían la información de la cuenta o las firmas en formularios que terminaron ser un contrato de Palmco. Palmco usó la información de la cuenta para cambiar el proveedor del consumidor de gas natural o electricidad, sin que el consumidor lo supiera o diera autorización.

Otras veces, los agentes de ventas de puerta en puerta de Palmco rehusaron proveer a los consumidores la oportunidad de leer los contratos antes de firmarlos, o cubrieron el texto del contrato excepto la línea donde tenían que firmar. En varias ocasiones, Palmco persuadió a otras personas que no eran los titulares de la cuenta a firmar el contrato cambiando la cuenta existente al servicio de Palmco.

Los agentes de venta de Palmco también se involucraron en solicitudes agresivas de puerta en puerta y por teléfono con las personas mayores de edad. En una ocasión, un agente de venta de Palmco siguió a un empleado de una compañía de utilidades a la casa de una mujer anciana de 89 años, diciendo que él estaba afiliado con la compañía de utilidad, y la convenció para que firmara un contrato de Palmco.

Hasta hoy, BPU ha recibido aproximadamente 313 quejas de consumidores acerca de Palmco. La Division of Consumer Affairs ha recibido quejas de aproximadamente 42 consumidores, y ha recibido 133 más quejas de consumidores del Better Business Bureau, acerca de Palmco.

HIKO:

Como está explicado en la Queja puesta por la Division de Leyes de parte de la Division of Consumer Affairs y BPU:

HIKO, basado en Monsey, New York, está licenciado por la BPU como un suministrador tercero de electricidad y gas natural en New Jersey. Ciertos contratos de HIKO incluyeron la garantía de que los consumidores verían un ahorro mensual de entre el 1 al 7 por ciento, o en otros casos hasta un 10 por ciento, durante los primeros seis meses. En solicitudes agresivas de puerta en puerta y por teléfono, los agentes de venta de HIKO les dijeron a los consumidores que, después de los primeros seis meses, las tasa nunca excederían aquellas de la compañía de utilidades que estaban usando.

Sin embargo, en vez de entregar los prometidos ahorros mensuales, HIKO cargó a los consumidores mucho más que las compañías de utilidades – un promedio entre el 200 por ciento al 300 por ciento más por unidad de energía, pero hasta el 710 por ciento por kilovatio por hora. Esto resultó en cuentas mensuales que eran significativamente más altas de lo que los consumidores hubieran pagado si se hubieran quedado con el previo suministrador de energía.

HIKO cambió algunos clientes a su servicio sin la autorización de estos. En solicitudes de puerta en puerta, los agentes de venta de HIKO hicieron creer a los consumidores que estaban afiliados con la compañía de utilidades del área en un esfuerzo de convencer a los clientes a que firmaran un contrato con HIKO. Algunos agentes de ventas convencieron a personas que no eran los titulares de las cuentas a cambiar la cuenta del titular del que les proveía servicio de electricidad o de gas natural. En otros casos, los agentes de venta de HIKO les dijeron a los consumidores que podían “*opt out*” o cancelar el contrato de HIKO a cualquier tiempo, pero no les informaron que tardaría entre 30 a 60 días, o de uno a dos ciclos de facturación, para terminar los cargos de HIKO y cambiar de vuelta a sus previos suministradores.

Cuando los consumidores intentaron quejarse a HIKO, la compañía no respondió a las quejas y preguntas de los consumidores, prácticamente proveyendo no medio para que los consumidores pudieran cancelar los contratos de una manera oportuna y parar la exorbitante cuenta. Algunos consumidores que intentaron ponerse en contacto con una persona de HIKO solamente pudieron ponerse en contacto con un correo de voz que estaba lleno y que no aceptaba mensajes nuevos. No proveyendo adecuado servicio para los clientes, HIKO pudo continuar facturando a los consumidores sus exorbitantes tasas.

Hasta la fecha, BPU ha recibido quejas de aproximadamente 348 consumidores acerca de HIKO Energy. La Division of Consumer Affairs ha recibido quejas de aproximadamente 41 consumidores, y ha recibido adicionalmente 155 quejas de consumidores del Better Business Bureau acerca de HIKO.

Systrum:

Como está explicado en la Queja puesta por la Division of Law de parte de la Division of Consumer Affairs y BPU:

Systrum, basado en Fairview, está licenciado por la BPU como un suministrador tercero de energía eléctrica y de gas natural en New Jersey. En sus materias de mercadeo y anuncios, Systrum representaba que ofrecía a “New Jersey's Lowest Residential Electric Rates” (Las más bajas tasas de electricidad residencial de Nueva Jersey) y prometía ahorros de hasta el 20% en las cuentas mensuales de electricidad o gas natural.

Sin embargo, en vez de entregar los prometidos ahorros mensuales, Systrum cargó a los consumidores más por unidad de energía que las compañías de utilidades – hasta más del 300% por kilovatio por hora. Esto resultó en una facturación mensual que fue significativamente más alta de la que el consumidor hubiera pagado si se hubiera quedado con su previo suministrador.

Los anuncios de Systrum atrajeron a los consumidores con falsas promesas de “no contratos,” en violación de las regularizaciones del BPU. A pesar de esta declaración, Systrum usó contratos, algunos de los cuales contenían varias falsedades y omisiones de información importante. Por ejemplo, algunos contratos de Systrum no incluyeron la requerida declaración de derechos de cliente residencial o una lista completa de pagos, y algunos incluían el nombre de “PSE&G” incluso cuando PSE&G no era parte del contrato. Además, algunos contratos de Systrum requerían que los consumidores renunciaran a todos los derechos de consumidores bajo la ley de New Jersey.

Los consumidores que quisieron cancelar sus servicios con frecuencia no se pudieron poner en contacto con un representante de servicio al consumidor de Systrum. A los consumidores que se pusieron en contacto con un representante se les dijo que no podían cancelar el contrato sin dar un aviso de 30 días – un requisito que estaba en el contrato que los consumidores nunca firmaron o vieron.

Después de aumentar drásticamente las cuentas de energía de los clientes durante los dos primeros meses del 2014, Systrum repentinamente y sin dar aviso apropiado, discontinuó sus servicios y reconvirtió a los clientes a sus suministradores originales de energía. Al mismo tiempo, Systrum desactivó su website, dejando a los consumidores sin acceso a ninguna información.

Hasta la fecha de hoy, BPU ha recibido quejas de aproximadamente 363 consumidores acerca de Systrum Energy. La Division of Consumer Affairs ha recibido quejas de aproximadamente 55 consumidores, y ha recibido un adicional de aproximadamente 13 consumidores del Better Business Bureau acerca de Systrum.

La Jefe Investigadora Laurie Goodman, la Investigadora Líder del Equipo Aziza Salikhov y los investigadores Jeffrey Watkins y Raquel Williams, de la Office of Consumer Protection dentro de la Division of Consumer Affairs, condujeron estas investigaciones.

La Delegada del Fiscal General/Jefa de Sección Lorraine K. Rak y los Delegados del Fiscal General Jeffrey Koziar, Cathleen O'Donnell, de la Sección de Prosecución de Fraude en la División de Leyes, representaron al Estado en estas acciones.

Información para consumidores:

Los consumidores que creen han sido afectados por prácticas de comercio sin conciencia de Palmco, HIKO, Systrum, o de cualquier otro suministrador tercero de energía, se les urge que se pongan en contacto con la División de Asuntos del Consumidor llamando al 800-242-5846 (gratis si llaman desde New Jersey) o al 973-504-6200. Consumidores que deseen poner una queja se les recomienda que reúnan toda la información pertinente que tengan, como contratos, facturas, y materias de mercadeo y anuncios. Sin embargo, un consumidor puede poner una queja incluso cuando él o ella no puedan encontrar o tener acceso a la documentación.

Los consumidores que creen han sido defraudados o engañados por un negocio, o sospechan cualquier otra clase de abuso al consumidor, pueden poner una queja con la Division of Consumer Affairs yendo al [sitio web de la División](#) o llamando al 1-800-242-5846 (gratis si llama desde New Jersey) o al 973-504-6200.

Siga la Division of Consumer Affairs en [Facebook](#), y chequee nuestro calendario de eventos en [Consumer Outreach](#).

###