



Christopher S. Porrino
Fiscal General Interino

División de Asuntos del Consumidor
Steve C. Lee, *Director*

División de Leyes
Michelle Miller, *Directora Interina*

Para publicación inmediata:
Día 23 de Junio del 2016

Para más información contacte:
Lisa Coryell, 973-504-6327

Entidades terceras proveedoras de energía Palmco Power NJ, LLC y Palmco Energy NJ, LLC llegaron a un acuerdo de \$5.28 millones con el Estado para resolver alegaciones de que se involucraron en prácticas engañosas de ventas

NEWARK – Palmco Power NJ, LLC y Palmco Energy NJ, LLC (colectivamente, “Palmco”) han acordado a pagar \$5.28 millones, incluyendo hasta \$4.5 millones en restitución a los consumidores, y de revisar minuciosamente sus prácticas de negocios, para poder resolver las alegaciones del Estado de que Palmco se involucró en agresivas y engañosas prácticas de mercadeo, y no proveyeron las tasas de energía competitivas, más bajas que las compañías de utilidades, o consistente con el precio en los contratos de Palmco.

“Palmco se presentó como una alternativa económica a los consumidores de Nueva Jersey que querían bajar sus tarifas de energía, pero no entregó esas promesas,” dijo el Acting Attorney General Christopher S. Porrino. “A través de este convenio, Palmco ha acordado hacer revisiones de sus prácticas de mercadeo y de ventas con la intención de asegurar a los consumidores que se les está proveyendo información de precios exactos y no se les están engañando.”

Una queja puesta en Mayo del 2014 por la Attorney General’s Office, la New Jersey Board of Public Utilities (“BPU”) y la New Jersey Division of Consumer Affairs, alegan que Palmco, basada en Brooklin, violó el Electric Discount and Energy Competition Act, el Consumer Fraud Act, y múltiples regularizaciones concerniendo la licencia y registración de energía, la protección de selectividad del consumidor, los requisitos de *anti-slamming* (cambio sin permiso del cliente) y de publicidad, entre otras cosas, con su agresiva venta de puerta en puerta y de solicitudes por teléfono, y engaños de “precios competitivos” por gas y electricidad.

Además, aunque los contratos de Palmco decían que el precio de gas natural estaría basado en los precios mensuales del New York Mercantile Exchange (NYMEX), y el precio de electricidad basado en el precio local marginal (LMP) determinado en un día de adelanto o en base del tiempo actual, los cargos mensuales por gas y electricidad

fueron mucho más altos que estos precios.

En vez de cumplir con los ahorros mensuales prometidos, durante el duro invierno del 2013-2014, las tarifas de energía de los consumidores rápidamente y significativamente incrementaron mucho más de lo que hubieran pagado si se hubieran quedado con sus previos proveedores. El Estado subsecuentemente puso una First Amended Complaint, la cual alega violaciones del Truth-in-Consumer Contract, Warranty and Notice Act.

“La Board of Public Utilities se complace en el convenio con Palmco que provee restitución a los consumidores,” dijo Richard S. Mroz, Presidente de la New Jersey Board of Public Utilities. “El acuerdo manda a los consumidores un mensaje claro que prácticas depredadoras no serán toleradas y que un robusto mercado de alternativas de proveedores de energía todavía existe para ahorrar en las facturas de electricidad y gas.”

“Estamos satisfechos que con este acuerdo, Palmco ha acordado a proveer ayuda significativa a los consumidores y de revisar sus prácticas de mercadeo y de ventas de servicios de gas y electricidad,” dijo Steve Lee, Director de la New Jersey Division of Consumer Affairs. “Más allá de este acuerdo, la División continuará supervisando a proveedores de energía de partes terceras para asegurarnos que están cumpliendo con las leyes aplicables y que cumplan con sus promesas a los consumidores.”

Bajo los términos del acuerdo, Palmco proveerá hasta \$4,502,791.60 en restitución a los consumidores. Palmco también ha acordado a pagar \$786,254.54 al Estado, lo cual es \$500,000.00 en multas civiles y \$286,000 en pagos de abogados y costos de investigación.

Además, Palmco ha acordado a hacer cambios significativos en sus prácticas de negocio las cuales incluyen:

Revisar su sitio web y folletos, y /o contratos para asegurarse que los consumidores tienen clara y visible información acerca de los precios variables de Palmco de electricidad y gas, incluyendo: la formula precisa del mecanismo usado por el cual los precios de electricidad o gas son determinados; cuadros y gráficas que identifican el más alto y el más bajo precio de unidad que Palmco facturó a los consumidores cada mes durante el año anterior; una clara y concisa declaración que consista en describir en los cuadros y gráficas el rendimiento pasado y no indicar el precio de futuro o ahorros; y una declaración informando a los consumidores que cambiar a una entidad tercera de servicio de energía no es mandatario y que los consumidores pueden optar por quedarse con su actual proveedor de gas y electricidad.

Revisar sus prácticas de venta, entre otras cosas: prohibir a agentes de venta de hacer declaraciones falsas o promesas de tasas de gas y electricidad o posibles ahorros; asegurar que solamente los autorizados en las cuentas aprueben el cambio de servicio de gas y o electricidad a Palmco; confirmar a través de una llamada de verificación de una independiente parte tercera o de Palmco, la firma en el contrato o en un archivo electrónico de una transacción de internet, que un consumidor ha acordado voluntariamente a cambiar a Palmco; requerir que la solicitud cese inmediatamente si el consumidor al que se está solicitando no es el autorizado en la

cuenta o si el consumidor tienen dificultad comprendiendo o comunicándose en inglés; y requiere que los representantes se identifiquen como representantes de Palmco.

□ **Revisar el servicio al consumidor**, entre otras cosas: estableciendo una oficina en New Jersey donde los consumidores pueden ponerse en contacto con una persona del servicio al consumidor y acceder a los archivos del cliente; tomar una iniciativa en buena fe para resolver las quejas de los consumidores; notificar a los que se quejan que si no están satisfechos con la respuesta de Palmco, estos pueden ponerse en contacto con la BPU para pedir un procedimiento de alternativa de resolución de disputa o para poner una queja formal; y asegurarse que el servicio al cliente tiene bastante personal para asegurarse que responde a un tiempo adecuado.

□ **Implementar métodos para asegurarse que está en cumplimiento del acuerdo**, entre otras cosas: desarrollar e implementar materias de entrenamiento y procedimientos para asegurarse que los representantes del servicio al cliente, los representantes de asuntos reglamentarios y los agentes de ventas, ya sean empleados de Palmco o comerciantes de entidad tercera, saben los términos del acuerdo, para que puedan cumplir con todos los estatutos y regularizaciones relacionados; grabar todas las solicitudes por teléfono entre los agentes de venta y los consumidores y mantener archivos de las grabaciones por un periodo de tiempo de 18 meses de enrolamiento; conducir una investigación pronta y minuciosa de las quejas de los consumidores; por lo menos cada 7 días, esporádicamente seleccionando y revisando no menos del 5% o 15 de las grabaciones, o lo que sea mayor, de las solicitudes por teléfono que resultaron en enrolamiento; y hacer que las comisiones ganadas por los agentes de venta y las entidades terceras renieguen a éstas si Palmco determina que los consumidores fueron sometidos a prácticas engañosas o inapropiadas

Palmco también ha acordado a emplear un Compliance Officer cuyas obligaciones incluyen: desarrollar políticas y procedimientos para asegurarse que los representantes de ventas y los representantes de servicio para el cliente cumplan con los términos del acuerdo así como todas las leyes que se apliquen; asegurándose que todo el personal reciba entrenamiento necesario; supervisar auditorias esporádicas de llamadas telefónicas y solicitudes de puerta en puerta; y supervisar la investigaciones de todas la quejas de los consumidores de engañosas o inapropiadas tácticas de venta y tomar la acción apropiada para remediarlo.

Palmco fue uno de las 3 entidades de proveedores de partes terceras que fueron demandadas por el Estado en Mayo del 2014. En Enero del 2015, el Estado anunció su acuerdo de \$2.1 millones en la acción contra HIKO Energy, LLC, y en Agosto del 2015, el Estado anunció su \$554,698.06 acuerdo contra Keil & Sons, Inc., haciendo negocios como Systrum Energy y sus principales.

Los investigadores Aziza Salikhov y Brian Morgenstern y el ex investigador Jeffrey Watkins de la Office of Consumer Protection dentro de la Division of Consumer Affairs condujeron la investigación.

La Deputy Attorney General Lorraine K. Rak, Chief of the Consumer Fraud Prosecution Section dentro de la Division of Law, representó al Estado en esta acción, con la asistencia del Deputy Attorney Geoffrey Gersten, de la Public Utilities Section, y el Deputy Attorney General David M. Reap de la Consumer Fraud Prosecution Section.

Los consumidores que quieran poner una queja contra una entidad tercera proveedora de servicios de energía se pueden poner en contacto con la New Jersey Board of Public Utilities llamando al 609-341-988, 800-624-0241, o yendo al tps.ca-response@bpu.state.nj.us. Los consumidores pueden usar el formulario proveído allí.