

PROGRAMA ACCESO SOLAR DEL DEPARTAMENTO DE ENERGÍA (DOE)



U.S. DEPARTMENT
of ENERGY

Orientación sobre la Protección al Consumidor

¿QUÉ ES EL PROGRAMA ACCESO SOLAR DEL DEPARTAMENTO DE ENERGÍA?

ACCESO SOLAR DEL DEPARTAMENTO DE ENERGÍA

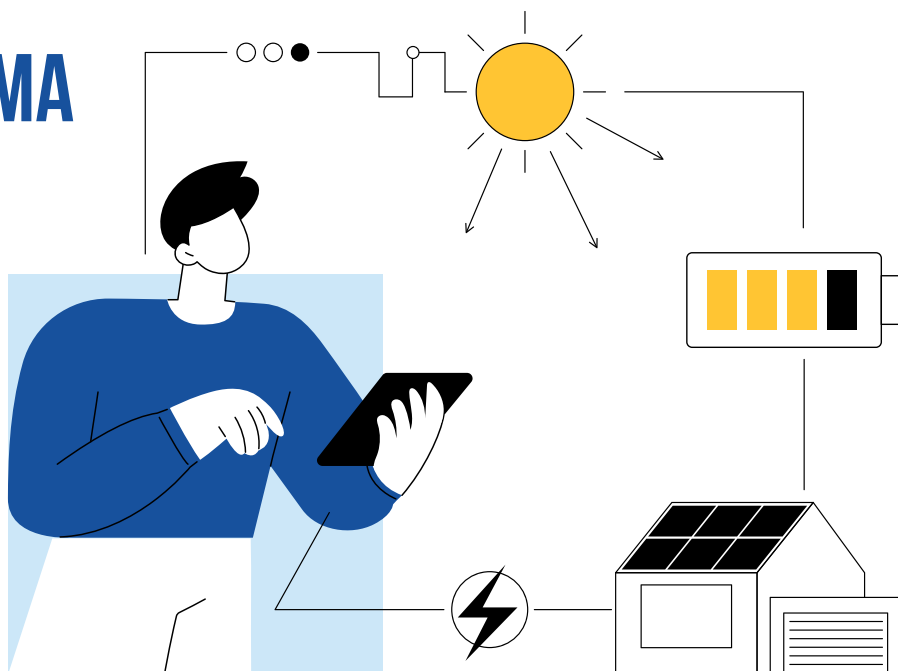
Brinda energía sostenible a las comunidades, proporcionando sistema de placas solares con baterías a hogares cualificados.

Nuestro propósito es ofrecer orientación a los beneficiarios sobre sus derechos como consumidor.

De enfrentar algún problema antes y después de instalado su sistema de energía solar del programa Acceso Solar, sepa que



**ESTÁ AQUÍ
PARA AYUDARLE**



**QUEREMOS ASEGURARNOS DE QUE
RECIBA EL APOYO NECESARIO
PARA RESOLVER CUALQUIER
INCONVENIENTE CON SU SISTEMA.**



DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

es la agencia
gubernamental
responsable de proteger
los derechos de los
consumidores en la Isla.

MISIÓN PRINCIPAL

Garantizar que los
consumidores tengan
acceso a información clara
y precisa sobre los
productos y servicios que
adquieren.

Promover prácticas
comerciales justas y
transparentes.

ANTES DE PRESENTAR UNA QUERRELLA FORMAL EN DACO

DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Es esencial seguir
algunos pasos que
pueden facilitar la
resolución de su
problema. Aquí le
ofrecemos algunas
recomendaciones.



DERECHOS AL CONSUMIDOR

PASO 1

REVISIÓN DEL CONTRATO O TÉRMINOS DE SERVICIO

Antes de actuar, asegúrese de entender bien los términos y condiciones del servicio o producto que adquirió. Esto le ayudará a establecer si realmente hubo una violación de sus derechos como consumidor.

PASO 2

CONTACTAR A SU INSTALADOR

Para presentar la situación y auscultar posibles soluciones, debe intentar resolver el asunto directamente con la empresa. Comuníquese con el Servicio al Cliente de su compañía instaladora para exponer su queja. Hágalo por escrito (correo electrónico o carta) y guarde una copia de la comunicación.



☎ 1-866-786-6682
✉ customerservice@sunnova.com



☎ 855-339-1831
✉ help@palmetto.com

PASO 3

CONTACTAR A OIPC

De no recibir respuesta de su instalador puede buscar orientación en OIPC.



☎ 787-523-6962
✉ info@oipc.pr.gov
🌐 oipc.pr.gov
📍 Edificio World Plaza 268
Ave. Muñoz Rivera San Juan, PR
00918

PASO 4

DOCUMENTAR

Mantenga un registro de todas las interacciones que tenga con la empresa, incluyendo fechas, nombres de representantes y detalles de las conversaciones.

PASO 5

ESPERAR UN PLAZO DE RESOLUCIÓN

Permita un tiempo razonable a la empresa para ofrecer una solución. Muchas veces, los problemas se resuelven sin necesidad de llegar a instancias formales.

PASO 6

RECOPILAR DOCUMENTOS RELEVANTES

Si decide proceder con la querella ante DACO, asegúrese de recopilar todos los documentos relevantes, tales como recibos, contratos, correos electrónicos y cualquier comunicación relacionada.

SIGUIENDO ESTOS PASOS

tendrá más posibilidades de resolver su situación de manera efectiva y posiblemente evitar el proceso formal de presentar una querella.

De no resolverse su reclamo dentro de los tiempos establecidos en su contrato de instalación, **entonces puede considerar acudir a DACO para presentar su querella formalmente.**



Visite www.daco.pr.gov para informarse de los pasos a seguir y los formularios a completar, si decide proceder con la querella.



DEPARTAMENTO DE
ASUNTOS DEL CONSUMIDOR