Si necesita recibir un servicio oportuno y confiable, es posible que no lo obtenga del comerciante de combustible con el precio más bajo. Dedique un poco de tiempo a investigar y recuerde consultar a sus amigos y vecinos en qué compañías confían y aquellas que es mejor evitar.

Asegúrese de preguntar al futuro comerciante si está registrado en el Department of Consumer Protection (Departamento de Protección al Consumidor) y obtenga el número de registro de la compañía. A continuación, póngase en contacto con el Departamento al (860) 713-6160 para confirmar que el comerciante esté debidamente registrado y para determinar si se presentaron quejas en contra de la compañía.

Siempre solicite a la futura compañía referencias de clientes y revíselas.

Términos del contrato

Excepto para los clientes de COD (pago contra entrega) que pagan en el momento de la distribución, los contratos de combustible para calefacción deben realizarse por escrito y los términos y las condiciones deben ser claros.

Lea atentamente todos los términos y las condiciones del contrato antes de firmarlo. Guarde una copia del contrato en sus registros y las copias de cualquier solicitud o publicidad de la compañía que se hayan incluido con la oferta.

Los términos del contrato deben incluir, como mínimo, los cinco puntos enumerados aquí. Antes de celebrar un acuerdo o plan de combustible, asegúrese de tener la siguiente información por escrito y firmada por el comerciante:

1) El precio fijo o el límite de precio por galón.
2) Las fechas de inicio y finalización del contrato.
3) El monto de un pago anticipado requerido.
4) Los términos predeterminados.
5) Todos los pasos que siguió el comerciante para asegurarse de que dispondrá de la cantidad suficiente de combustible para cubrir todos los contratos de protección de precios.

Datos importantes que debe saber. Las compañías de combustible para calefacción de Connecticut que ofrecen contratos de combustible pagados por adelantado deben demostrar, cuando se solicite, que han comprado con anticipación el combustible que venden por anticipado a los consumidores o que cuentan con un bono de las ventas. Esto pretende protegerlo en caso de que la compañía se quede sin combustible por el que usted pagó.

Cómo obtener ayuda si no se respeta el contrato

Si considera que el comerciante de combustible no cumple con los términos del contrato o, de otro modo, actúa de manera desleal o fraudulenta, comuníquese con el Department of Consumer Protection al (860) 713-6160.

Cuando sea necesario, el Departamento iniciará acciones de cumplimiento para garantizar que los comerciantes respeten sus contratos de protección de precios y que sigan haciéndolo según sea necesario para proteger el interés de los consumidores.

State of Connecticut
Department of Consumer Protection
165 Capitol Avenue
Hartford, CT 06106

Número de teléfono gratuito: 1-800-842-2649
Preguntas sobre el combustible: 860-713-6160
Correo electrónico: dcp.foodandstandards@ct.gov

Department of
CONSUMER PROTECTION

FACT SHEET

Contratos de combustible para calefacción: lo que debe saber antes de firmar

La elección de una compañía de combustible para calefacción del hogar durante el próximo invierno, y posteriormente, no debe ser una decisión de último momento. Si ya estableció una relación con un proveedor de combustible para calefacción del hogar en quien confía, es probable que tenga pocas inquietudes.

Pero si planea contratar por primera vez a otra compañía de combustible, se recomienda ser cauteloso, especialmente si la compañía es nueva en el mercado o si fue comprada recientemente. Es buena idea permanecer en el hogar cuando se distribuya el primer suministro de combustible. Debe expresar que desea ver el medidor del camión de distribución. Un funcionario de pesos y medidas debe evaluar y sellar el medidor. Como consumidor, tiene derecho a observar el medidor del camión, tal como observaría la bomba de gasolina en una gasolinera.

Una vez que el combustible para calefacción se haya suministrado al tanque de su hogar, la persona encargada de la distribución le entregará un comprobante de distribución, el cual detallará el precio por galón, la cantidad total de galones suministrados y el monto de cualquier recargo de la distribución.* Estos detalles deben figurar en el espacio más visible del comprobante. Si compara su comprobante con el medidor del camión, la cantidad total de galones registrada por el medidor debe coincidir con los galones impresos en su comprobante.

** Los recargos están regulados y limitados para los costos directos como durante las "horas fuera del horario regular a pedido del consumidor" o por la "distribución fuera del área" o si hay costos de mano de obra extraordinarios. No se permiten los recargos de diésel o materiales peligrosos.*

Contratos y planes de combustible para calefacción

Algunos comerciantes de combustible para calefacción ofrecen programas de protección de precios por medio de contratos de precio fijo o contratos de precio límite. Algunos comerciantes también ofrecen programas de compra con anticipación y planes de presupuesto. Antes de celebrar un acuerdo, asegúrese de comprender el significado de todos estos términos. Estos planes o programas son de hecho contratos y tienen carácter vinculante una vez que coloca su firma. Los contratos deben realizarse por escrito y deben redactarse de manera simple.

Por lo general, en un "contrato de precio fijo" usted acepta pagar un precio fijo por galón de combustible o propano durante toda la temporada de invierno. Con un contrato de precio fijo, el precio que paga no cambia, incluso si el precio del "mercado" del combustible fluctúa. Un "contrato de precio límite" establece un tope al precio máximo por galón que pagará durante el plazo del contrato, lo cual le permitirá pagar un precio menor por galón cuando los precios del mercado caigan por debajo del precio límite.

Un "contrato con plan de presupuesto" suele requerir un pago fijo mensual, independientemente de la cantidad de combustible o propano que use durante el plazo del contrato, que suele ser de un año. El combustible de un plan de presupuesto puede evaluarse según el precio del mercado durante el día de distribución, o puede ser parte de un plan de precio fijo o precio límite. Puede haber un saldo al final del contrato, ya sea a su favor o a favor del comerciante de combustible. Tenga en cuenta que los comerciantes de combustible para calefacción, a veces, exigen el pago por adelantado para que los clientes puedan participar en estos programas de protección de precios. Los comerciantes deben contratar algún tipo de seguro que abarque los precios, conocido como protección contra pérdidas y ganancias.

Programas de compra con anticipación: manejar con precaución

En un "programa de compra con anticipación", usted y la compañía de combustible pueden llegar a un acuerdo antes de la temporada de calefacción para establecer el precio y la cantidad de combustible que comprará para esa temporada. Usted pagará con anticipación por esa cantidad de combustible, por lo general a un precio menor.

De esta manera, tendrá derecho a reclamar dicha cantidad de combustible durante el período de vigencia del contrato y esperar que se lo suministren. En promedio, los consumidores notan una reducción en el costo general del combustible en comparación con el precio del mercado que pagarían por cada suministro, pero esto no representa garantía alguna.

Es posible que le quede un remanente de combustible para calefacción al finalizar el plazo del contrato y, conforme al contrato, el proveedor tiene la opción de realizar un reembolso en efectivo o proporcionarle más combustible destinado a la calefacción a precios actuales del mercado. Si el contrato no lo especifica, la compañía debe reembolsarle el dinero en un plazo de 30 días tras la finalización del contrato.

Compare y haga preguntas antes de celebrar un contrato

No permita que una compañía lo apure para firmar un contrato de inmediato. Compare y haga preguntas.

Recuerde que los precios más bajos no siempre son los precios más baratos a largo plazo.

Más, al dorso