

SOLAR CONSUMER PROTECTION GOVERNMENT TASKFORCE

California Public Utilities Commission | Contractors State License Board
Department of Business Oversight | Fresno County District Attorney's Office

THINKING ABOUT GOING SOLAR? READ THIS FIRST!

Getting solar on your home is a great way to join California's clean energy future. While the vast majority of solar installers follow the law, some may try to take advantage of you. Visit www.cslb.ca.gov/solar and consider the following 8 tips:

1. **Ask Questions and Don't Rush:** *Don't let anyone pressure you into making a fast decision.* A good solar provider will answer your questions now to avoid misunderstandings later.
2. **Know How Much Power You Use:** Before going solar, make sure you know how much your current electricity costs are, how much electricity you use, and what size solar system you'll need. There are many online calculators to help; find some at: www.cslb.ca.gov/solar.
3. **Check the License:** Verify that the solar provider has an active state contractor's license here: www.cslb.ca.gov. Most residential systems are installed by either a C-10 (Electrical Contractor), C-46 (Solar Contractor), or B (General Building Contractor). Home Improvement Salespersons must be registered by CSLB before they can negotiate with you or get you to sign a contract.
4. **Know your Options:** If you participate in low income programs like CARE, FERA or Medical Baseline Programs, the cost of energy from a new solar system could be more than what you're currently paying. Find out if you qualify for any low income or special programs to make solar more affordable here: www.cpuc.ca.gov/solarinDACs. Get competing bids from licensed solar providers. Get references from the contractors for homeowners who had their solar system installed more than one year ago.
5. **Understand Solar Financing:** *Remember that solar energy isn't free.* Make sure you understand how you are paying and ask if a lien will be placed on your property and how that could impact the future sale or refinancing of your home. Whether you are considering a system purchase or lease, the most popular financing options include: Power Purchase Agreements (PPA), Property Assessed Clean Energy (PACE) financing and unsecured personal or home improvement loans. You may also lease a system or enter into a PPA (where you buy power produced by the system). If you buy a new solar system, the cost typically ranges from \$15,000 to \$35,000, depending on how much power the system can produce and how much it will cost to install.
6. **Get Everything in Writing:** Don't rely on what a solar provider or salesperson tells you about how much you'll save, or how much something will cost. Get all numbers in a written contract in the language they spoke to you in. Be certain that the solar provider gives you contact information for their customer service department, so you know who to call if you have any questions about your solar system.
7. **Review the Contract Closely:** Before signing any contract, be sure you understand how much you'll pay (including all costs and fees), what you will get in return, and how the system works. Make sure the contract explains how maintenance, warranty, and dispute resolution will be handled.
8. **Canceling a Contract:** Unless your solar contract was signed at the solar provider's place of business or will be installed on a new home, you have three business days to cancel the contract without penalty. Don't allow construction to begin until after that period ends.

If you feel you've been treated unfairly by a solar installation company, you can file a complaint with CSLB here: www.cslb.ca.gov/consumers or get a complaint form by calling 800-321-CSLB (2752).

If you're having problems or experience issues with PACE Program financing, contact the Department of Business Oversight at 866-275-2677 or file a complaint here: www.dbo.ca.gov/file-a-complaint.

If you have been unable to resolve a dispute with your utility over your solar electricity bill or with interconnecting a solar system to the grid, contact the California Public Utilities Commission at 800-649-7570 or file a complaint here: www.cpuc.ca.gov/solarcomplaints.

If you have legal concerns, contact the Fresno County District Attorney's Consumer & Environmental Protection Division at 559-600-4400.

EQUIPO DE TRABAJO GUBERNAMENTAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE ENERGÍA

Comisión de Servicios Públicos de California | Junta Estatal de Licencias de Contratistas
Departamento de Supervisión de Negocios | Oficina del Fiscal del Distrito del Condado de Fresno

¿ESTÁ PENSANDO EN USAR ENERGÍA SOLAR? ¡LEA ESTO PRIMERO!

Una excelente manera de ser parte del futuro de la energía limpia de California es utilizando la energía solar en su hogar. Mientras la gran mayoría de los proveedores de energía solar siguen la ley, también hay muchos de ellos que pueden intentar aprovecharse de usted. Es por esto que debe visitar el sitio web www.cslb.ca.gov/solar, y considerar los siguientes consejos:

1. **Haga las Preguntas Necesarias:** *No deje que nadie lo presione para tomar una decisión rápida.* Un buen proveedor de energía solar le responderá sus preguntas para evitar cualquier malentendido en el futuro.
2. **Averigüe Cuanta Energía Utiliza en su Hogar:** Antes de instalar un sistema de energía solar, asegúrese de saber cuánto gasta actualmente en electricidad, cuánta energía consume y de qué tamaño será el sistema de energía solar que necesita. Hay muchas maneras de calcular esto en Internet, como en www.cslb.ca.gov/solar.
3. **Siempre Debe Revisar la Licencia:** Verifique que el proveedor de energía solar tenga vigente su licencia de contratista estatal aquí: www.cslb.ca.gov. La mayoría de los sistemas residenciales son instalados por contratistas con estas licencias: C-10 (Contratista eléctrico), C-46 (Contratista solar) o B (Contratista de Construcciones Generales). Por otro lado, las personas que lo llamen o visiten para venderle este sistema deben estar registrados en la Junta Estatal de Licencias de Contratistas (CSLB, por sus siglas en inglés) para poder negociar con usted o proponerle un contrato.
4. **Conozca sus Opciones:** Si participa en algún programa de bajos ingresos como CARE, FERA o Programas Médicos, el costo de la energía de un nuevo sistema solar podría ser más costoso de lo que está pagando actualmente. Le recomendamos averiguar si califica para algún programa especial o de bajos ingresos para hacer que la energía solar sea más accesible, esto lo puede revisar aquí: www.cpuc.ca.gov/solarinDACs. También deberá buscar diversas ofertas de los proveedores de energía solar con licencia e investigar referencias de los contratistas, la mejor manera de hacerlo es contactando a aquellos clientes que tengan instalado este sistema por más de un año.
5. **Entienda el Financiamiento de la Energía Solar:** *Recuerde que la energía solar no es gratis.* Asegúrese de entender su método de pago, pregunte si se aplicará algún embargo sobre su propiedad y cómo podría afectar la venta o financiamiento de su casa en el futuro. Ya sea que esté considerando comprar o alquilar un sistema, las opciones de financiamiento más populares son: Acuerdos de Compra de Energía (PPA, por sus siglas en inglés), el financiamiento de la Energía Evaluada Según la Propiedad (PACE, por sus siglas en inglés) y préstamos personales sin garantía o para las mejoras del hogar. También puede alquilar un sistema o acceder a un PPA (donde usted solo pagará por la energía producida por el sistema). Sin embargo, si decide comprar el sistema completo, el costo generalmente varía de \$15,000 a \$35,000, dependiendo de cuánta energía pueda producir el sistema y el costo de instalación.
6. **Haga Todo por Escrito:** No confíe en lo que un proveedor o vendedor de energía solar le diga sobre cuánto ahorrará o cuánto le costará algo. Obtenga todos los números en un contrato por escrito en el idioma en el que le hablaron. Además, asegúrese de que el proveedor de energía solar le proporcione toda la información de contacto de su departamento de servicio para que sepa a quién llamar si tiene alguna pregunta sobre su sistema de energía solar.
7. **Revise el Contrato Cuidadosamente:** Antes de firmar cualquier contrato, asegúrese de comprender cuánto pagará (incluyendo todos los costos y cuotas), lo que recibirá a cambio y cómo funcionará el sistema. Es muy importante que el contrato le explique cómo se manejará el mantenimiento, la garantía y la resolución de conflictos.
8. **Cancelación de un Contrato:** Por derecho, usted tiene tres días hábiles para poder cancelar el contrato sin penalización alguna, a menos que haya firmado el contrato en el lugar de negocios del proveedor de energía solar o lo instale en una casa nueva. No debe permitir que la instalación comience hasta después de que finalice ese período.

Si cree que ha sido tratado injustamente por una empresa de instalación solar, puede presentar una queja ante la CSLB en www.cslb.ca.gov/consumers o también puede obtener un formulario de quejas llamando al 800-321-CSLB (2752).

Si tiene problemas con el financiamiento del Programa PACE, comuníquese con el Departamento de Supervisión de Negocios al 866-275-2677 o presente una queja aquí: www.dbo.ca.gov/file-a-complaint.

Si no ha podido resolver una disputa con el servicio público sobre su factura de electricidad solar o tiene problemas de conexión del sistema a la red, comuníquese con la Comisión de Servicios Públicos de California al 800-649-7570 o presente una queja aquí: www.cpuc.ca.gov/solarcomplaints.

Si tiene algún problema legal, comuníquese con la División de Protección al Consumidor y Ambiental del Fiscal del Condado de Fresno al 559-600-4400.