

**LEA POR FAVOR
ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACION IMPORTANTE CON RESPECTO A SUS
DERECHOS COMO CLIENTE**

Por favor refiérase a la parte interior de este documento para leer esta información en español.

Este documento resume Sus Derechos como un Cliente y es basado en las reglas de protección de cliente adoptadas por la Comisión de Utilidad de servicio Público de Texas (PUC). Estas reglas aplican a todos los proveedores de venta de electricidad (PVEs), inclusive esos afiliados con sus Proveedores de Transmisión y de la Distribución de Servicio (TDSP) (Afiliados de PVE) y el proveedor de último caso (PDUC), a menos que de otro modo este notado. Usted puede ver el conjunto completo de PUC de reglas eléctricas en www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric.

Para su conveniencia, la información de contacto esta al finales de este documento.

Obteniendo y Cancelando Servicio

Clientes de ingresos bajos: Un cliente que recibe cupones de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Texas de Servicios Humanos (TDHS) califica automáticamente para el programa LITE-UP de Texas. Los clientes que califican para el programa LITE-UP de Texas tienen derecho a pagar un depósito de más de \$50 en dos pagos. El primer pago no será pagado antes de diez días después de la notificación escrita y el segundo pago no será pagado antes de 40 días después de la notificación escrita.

El afiliado PVC o PDUC pueden evitar el depósito si el cliente esta médicamente indigente. Para ser considerado médicamente indigente, el cliente debe presentar las pautas siguientes causas:

1. los ingresos de la casa del cliente deben de estar en o debajo de 150% de las pautas de la pobreza, estar certificado por una entidad gubernamental o proveedor de programa de ayuda de energía financiada por el gobierno; Y
- 2a. el cliente o el esposo del cliente debe de estar certificados por el médico de la persona (médico, médico de la osteopatía, enfermero, enfermera titulada, asistente social licenciado del estado, terapeuta ocupacional o física licenciado por el estado, o empleado de una agencia certificado para proporcionar servicios de salud en casa según las reglas de 42 U. S. C. §1395 et seq. que se pueden ver en: <http://caselaw.lp.findlaw.com/cascode/uscodes/42/chapters/7/subchapters/xviii/toc.html>) sin poder realizar tres o más actividades de la vivencia diario, definido como "(l)imitado a las actividades siguientes: bañándose, vistiéndose, arreglándose, el cuidado rutinario de pelo y piel, preparación de comida, alimentándose, hacer ejercicios, poder ir al baño, transferencia ambulatoria, posicionándose, y la gama de movimiento", O
- 2b. los gastos médicos mensualmente incurridos de cliente exceden 20% de las rentas brutas de la casa.

Llame por favor a su PVE afiliados o PDUC si usted cree a que tiene derecho. La elegibilidad para el estatus médicamente indigente debe ser establecida anualmente.

Cambio de Proveedor sin autorización o "Azotando": Un PVE debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, usted debe contactar su PVE escogido y pedir asistencia. Los PVES afectados, TDSP y un agente de registración trabajarán juntos para regresarle a su PVE escogido de acuerdo con el proceso de mercadotecnia aprobados por el PUC.

Problemas Facturales

Cargos sin autorización "Amontonado, lleno": Antes que cargos nuevas sean incluidos en su cuenta de luz, su PVE le debe informarle del producto o servicio, todas los cargos asociados, y cómo estos cargos serán facturados antes de que ellos aparezcan en su cuenta de luz y obtengan su consentimiento para el producto o el servicio. Si usted cree que su cuenta incluye los cargos que no estén autorizadas, usted puede contactar a su PVE para disputar tales cargos y puede archivar una queja con el PUC. Su PVE no puede terminar ni desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de una cuenta que no este autorizada ni archivar un reporte desfavorable de crédito contra usted por cuentas por falta de pago disputadas que son alegadas sin autorización a menos que la disputa última sea resuelta contra usted. Si los cargos son determinados sin autorización, su PVE dejará de hacerle cargos por el servicio o producto que no sean autorizados, quitará los

cargos que no sea autorizado de su cuenta, y le dará el reembolso o crédito de todo el dinero que usted pagó por algún cargo sin autorización dentro de 45 días. Si no le hacen reembolso o le dan el crédito dentro de tres ciclos que facturan, el interés será pagado a usted en una tasa anual establecida por el PUC en la cantidad de cualquier cargo sin autorización hasta que sea reintegrado o acreditado.

Usted puede solicitar todas las cuentas bajo el control del PVE relacionado a algún cargo sin autorización dentro de 15 días después de la fecha que el cargo sin autorización sea quitado de su cuenta. Su PVE no le facturará de nuevo para ningún cargo determinado ser sin autorización.

Planes de Pago diferido y Otro Arreglos de Pagos: Si usted no puede pagar su cuenta, llame por favor a su PVE inmediatamente. Su PVE le puede ofrecer un arreglo a corto plazo de pago que le permita usted pagar su cuenta después de su fecha de vencimiento, pero antes que su próximo recibo. (Un plan diferido de pago permite a un cliente pagar una cuenta sobresaliente en plazos que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la próxima cuenta). Su PVE tiene que ofrecerle un plan diferido de pago a menos que usted haya recibido más de dos notas de terminación/desconexión durante los últimos 12 meses, usted haya sido un cliente de PDUC por menos de tres meses y no tiene historia suficiente de crédito ni pago con otro PVE, o si usted ha recibido una nota de desconecte por falta de cumplir con los términos de un plan existente de pago diferido. Todos PVES tienen que ofrecer planes diferidos de pago al cliente que ha sido abajo-facturado, o sobre la petición de cuentas que son debidos a una emergencia extrema de tiempo y a clientes que han sido abajo-facturados. Un plan diferido del pago puede incluir una pena del cinco por ciento para pagos tardíos; sin embargo, el PDUC no puede cargar un honorario tarde. Si usted no cumple los términos del arreglo de pago o el del pago diferido, un PVE puede terminar o desconectar su servicio. Para detalles en estos programas, ver por favor sus Términos de Servicio o contactar a su PVE para la información adicional.

Ayuda Financiera y de Energía: Si un cliente contacta al PVE e indica una incapacidad para pagar, el PVE tiene que informarle al cliente de todas las opciones aplicables de pago y programas de ayuda de pago que son ofrecidos por o disponible del PVE. Un cliente eléctrico residencial que recibe cupones de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Texas de Servicios Humanos (TDHS) o cuyos ingresos de casa no son más de 125% de las pautas federales de la pobreza puede calificar por ayuda de energía. Contacte a su PVE para más información.

Leyendo y Probando el Contador de Luz: Por favor contacte a su PVE para la información sobre cómo leer su contador. Usted tiene el derecho de solicitar una prueba de contador. Su PVE puede hacer esta petición a su TDSP en su beneficio. El contador localizado en su vivienda puede ser probado una vez cada cuatro años sin costo a usted. Si el contador ha sido probado más de una vez en un periodo de cuatro años, y el contador ha determinado que esta funcionando apropiadamente, entonces a usted se le hará un cargo extra por cualquier prueba(s) adicional del contador en la tasa aprobada para su TDSP. El TDSP le avisara de los resultados de la prueba inclusive la fecha de la prueba, la persona quien hizo la prueba, y si posible, la fecha de eliminación del contador.

Terminación de Contrato:

Su PVE puede terminar su servicio eléctrico por razones de falta de pago tal como especificó como en sus Términos de Servicio. Si usted no obtiene servicio de otro PVE antes de la fecha de terminación, usted será transferido al PDUC en su área. Su PVE actual le enviará una Nota separada de Terminación no antes del primer día de la fecha del vencimiento de su cuenta. La fecha de terminación será 10 días de la fecha que la nota este publicada y no caerá en vacaciones o en fin de semana.

Su PVE no puede terminar su contrato por cualquiera de las razones siguientes:

- falta de pago por el servicio eléctrico por un ocupante anterior de la vivienda si ese ocupante no es de la misma casa;
- falta de pago a cuentas no relacionada al servicio eléctrico;
- falta de pago a un tipo diferente de servicio eléctrico no incluido en la cuenta de la cuenta cuando el servicio fue iniciado;
- falta de pago a cuentas de pago bajo facturado por mas de seis meses (excepto por rodó a servicio) las cargas bajo-facturados que durante más de seis meses ocurridos;
- falta de pago de cargos disputadas hasta que su PVE o el PUC determinen con certeza los cargos y usted haya sido notificado de esta determinación;
- la falta de pago de una cuenta estimada a menos que sea parte de preaprobada de un programa de lectura del contador o en el caso de la compañía distribución que no puede leer el contador por circunstancias fuera de su control; o

- falta de pago una cuenta estimada a menos que la cuenta estimada forme parte de un programa preaprobado de metro-leyendo o en caso el La compañía local de la distribución puede no leer el metro debido a circunstancias más allá de su control.

La Corte de Servicio Eléctrico: El PUC ha previsto que cuando se presenten circunstancias peligrosas (como situaciones eléctricas peligrosas de línea), un PVE pueda autorizar su TDSP a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso a usted. Adicionalmente, un REPRESENTANTE puede desconectar su servicio eléctrico por cualquiera de las siguientes razones:

- falta de pago de una cuenta que se debe al PVE, o para hacer un arreglo diferido de pago para la fecha de corte de servicio eléctrico;
- fracaso para conformarse con los términos de un acuerdo diferido de pago hecho con el PVE;
- utilizando servicio en una manera que interviene con el servicio de otros o de las operaciones de equipo no estandarizado;
- falta de pago de un depósito necesario por el PVE; o
- fracaso del avalador de pagar la cantidad garantizada cuando el PVE tiene un acuerdo escrito, firmado por el avalador, que tiene en cuenta de corte de luz del servicio del avalador.

Antes de desconectar su servicio por falta de pago, el PVE le debe proporcionar una Nota de corte de electricidad. Esta nota debe ser enviada a usted separadamente no antes del primer día después de que la fecha del vencimiento de su cuenta. La fecha del corte de electricidad debe ser 10 días de la fecha que la nota es publicada y no puede caer en unas vacaciones ni el fin de semana ni el día que precede a menos que su personal esté disponible tomar pagos y el servicio puede ser conectado de nuevo.

El PVE no puede procurar tener su servicio eléctrico desconectado por su TDSP por cualquiera de las razones listadas bajo la Terminación de porción de Servicio de este documento.

Adicionalmente, el PVE no puede desconectar su servicio eléctrico:

- si recibe notificación por la fecha de corte de electricidad que un proveedor de ayuda de energía estará adelantando pago suficiente en su cuenta;
- por falta de pago durante una emergencia extrema de tiempo y le debe ofrecer un plan diferido de pago para cuentas debidas durante la emergencia; o
- por falta de pago si usted informa al PVE, antes de la fecha de corte de electricidad indicando en la

nota, en que usted u otro residente tiene en el local Una necesidad crítica para el servicio eléctrico. Sin embargo, para obtener esta extinción, usted debe entrar en un plan diferido de pago con el PVE y tener un medico de la persona enferma que contacte al PVE someta una declaración escrita que atestigüe la necesidad del servicio eléctrico para apoyar la vida. Esta exención de servicio eléctrico debido a enfermedad o incapacidad tendrá vigencia durante 63 días y puede ser solicitado otra vez después de que los 63 días hayan expirado y el plan diferido de pago haya sido cumplido.

La restauración de Servicio: Si su servicio ha sido desconectado por el PVE para el impago, el PVE hace, sobre la corrección satisfactoria de las razones para la desconexión, notifica su TDSP para conectar de nuevo su servicio. El REPRESENTATIVO continuará servirle bajo los Términos de Servicio vigente antes de emisión de la Nota de Desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será conectado de nuevo una vez usted notifica a su PVE que usted ha corregido y se ha resuelto de modo satisfactorio la situación peligrosa.

Las disputas Con Su Proveedor

Queja Resolución: Contacte por favor a su PVE si usted tiene comentarios específicos, las preguntas o las quejas. Tras la recepción de una queja, su PVE debe investigar y le debe notificar de los resultados dentro de 21 días. Si usted no esta satisfecho con los resultados de la investigación, usted puede solicitar una revisión de supervisión. Su PVE le debe aconsejarle de los resultados de la revisión de supervisión dentro de 10 días hábiles de su petición. Si usted no es satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, usted puede archivar una queja con el PUC y la Oficina de Fiscal general, División de Protección al consumidor. Para una queja que implica una cuenta disputada, su PVE no puede iniciar actividades de colección, actividades de terminación corte de electricidad reportar delincuencia de su crédito a la agencia de crédito respecto a la porción disputada de la cuenta. Sin embargo, después del aviso apropiado su PVE puede enviar una nota de desconectar su servicio de electricidad por falta de pago de alguna porción no disputable de la cuenta.

La cobertura Fallas: Su PVE es responsable de proporcionarle con el número telefónico que usted puede utilizar para reportear fallas u otras emergencias. Para su referencia, esta información de contacto también es proporcionada a fines de este documento.

Otras Protecciones

No Lllaman la Lista: Los clientes que no quieren recibir las llamadas de telé venta pueden agregar su nombre, la dirección, y número de teléfono al numero de "Lista de no llamadas". Usted puede registrarse al servicio de "Lista de no llamadas" de en tres maneras: en línea en www.texasnocall.com, peaje-liberta 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225), de llamada o escriba Texas no Llamada, PO. La caja 313, E. Walpole, MA 02032. Usted tendrá que pagar un cargo extra que no será de más de \$5.00 para registrar su número telefónico, y el número se quedará en la lista durante tres años. Una vez que usted registre para ser incluido en la "lista de no llamar" usted puede esperar parar las llamadas de telé venta con respecto a bienes de consumo y otros servicios. Si usted se registra para la inclusión en la lista a través de teléfono o en línea, usted debe pagar el honorario con una tarjeta de crédito. Si usted se registra para la inclusión en la lista a través de correo, el honorario debe ser pagado con un giro postal, cheque o la tarjeta de crédito.

La Disponibilidad del idioma: Usted puede solicitar para recibir información de su PVE en español, o en cualquier idioma en el que usted fue solicitado. Esto incluye los Términos del Acuerdo de Servicio, Sus Derechos como un Cliente, las cuentas y facturas notas, notas de terminación y corte de servicio, la información en nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, las promociones, y el acceso a la ayuda del cliente. Los Derechos de la intimidad: Todos representantes de PVE tienen prohibidos de revelar o vender

información confidencial de el cliente, incluyendo: su nombre, la dirección, el número de cuenta, el tipo o la clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones o pautas del uso eléctrico, los tipos de facilidades utilizadas en proporcionar servicio, términos individuales de contrato y condiciones, el precio, las cargas de corriente o facturas registros. Esta prohibición no se aplica a la liberación de su información bajo ciertas circunstancias según exige la ley, inclusive una liberación de su información al PUC, un agente de su PVE, agencias de reporte d crédito, agencias de aplicación de la ley o su TDSP. Su información será compartida con otros PVES de la venta al por menor, agregados o terceros partidos sólo con su consentimiento.

Los Servicios especiales: Su PVE puede ofrecer servicios especiales para clientes de oye-daño y programas para clientes con incapacidades físicas. Si usted tiene una incapacidad física o requiere ayuda especial con respecto a su cuenta eléctrica, contacta por favor a su PVE para preguntar acerca del proceso o para llegar a ser calificado para cualquiera de estos servicios especiales.

Contactos

Dirección de envío	Servicio de atención al cliente REPRESENTATIVO	Las fallas & Emergencias	Las fallas & la Comisión de la Utilidad de Emergencias Publicas de Dirección de envío de Texas	La Comisión de la Entidad de servicio público de Servicio de atención al cliente de Texas
<p>Green Mountain Energy Company: P.O. Box 689008, Austin, TX 78768</p>	<p>Green Mountain Energy Company</p> <p>RESIDENCIAL Peaje-liberta: 1-866-785-4668 8 am – 8 pm CT (Mon. - Fri.)</p> <p>Fax: 512-691-6153</p> <p>Email: support@GreenMountain.com</p> <p>SERVICIOS COMERCIALES Peaje-liberta: 1-866-767-5817 7:30 am to 6 pm CT (Mon. - Fri.)</p> <p>Fax: 214-291-5875</p> <p>Email: TXBizCS@GreenMountain.com</p> <p>En línea: El sitio Web: GreenMountain.com</p>	<p>Contacte CenterPoint Energy: Peaje-liberta: 1-800-332-7143</p> <p>Contacte ONCOR Electric Delivery: 1-888-313-4747</p> <p>Contacte Texas-New Mexico Power: 1-888-866-7456</p> <p>Contacte AEP Texas Central Company or AEP Texas North Company: 1-866-223-8508</p> <p>Contacte Sharyland Utilities: (956) 668-9551</p>	<p>Consumer Protection Division, P.O. Box 13326 Austin, TX 78711-3326</p>	<p>Directo: 512-936-7120 Peaje-liberta: 1-888-782-8477 Fax: 512-936-7003</p> <p>En línea: El sitio Web: www.puc.state.tx.us E-mail Address: customer@puc.state.tx.us</p>