



## SUS DERECHOS COMO CLIENTE

### Versión 7

Este documento resume Sus Derechos como Cliente y se basa en las normas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUC, por sus siglas en inglés). Estas normas se aplican a los proveedores de energía eléctrica al por menor (REP, por sus siglas en inglés). Puede ver las normas de la PUC en [www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric). La información de contacto se muestra en la página 4 de este documento.

**DERECHO DE RESCISIÓN.** En el caso de solicitudes de cambio, hasta la medianoche del tercer día hábil federal después de haber recibido los Términos de Servicio, tiene el derecho incondicional de rescindir su contrato sin penalización ni tarifa de ningún tipo, excepto el costo de la electricidad que haya utilizado. El derecho de rescisión no se aplica si va a solicitar un traslado. Los Términos de Servicio tienen detalles sobre cómo rescindir su contrato.

**CAMBIO NO AUTORIZADO DE PROVEEDOR DE SERVICIOS.** Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, puede solicitar que el REP le proporcione una copia de su autorización. El REP deberá remitírsela en un plazo de 5 días hábiles a partir de su solicitud. Si no está satisfecho con la respuesta, puede presentar una reclamación ante la PUC en la dirección proporcionada en la página 4 de este documento. Al recibir una reclamación presentada ante la PUC, el REP deberá responder en un plazo de 21 días a partir de la recepción de la reclamación y proporcionar toda la documentación en la que se basó para autorizar el cambio y las acciones correctivas tomadas hasta la fecha, si las hubiera.

Si un REP está atendiendo su cuenta sin la autorización adecuada, debe trabajar con otros participantes del mercado para tomar todas las medidas necesarias para devolverlo a su REP original lo antes posible. Su REP original tiene derecho a cobrarle al precio revelado en sus términos de servicio a partir de la fecha en que regrese a su REP original, o cualquier fecha anterior elegida por su REP original para la cual ese REP tuvo la autorización para atenderle. El REP que lo atendió sin la autorización adecuada deberá, dentro de los cinco días a partir de la fecha en que se devuelva su servicio a su REP original, reembolsar todos los cargos pagados por el período de tiempo que le cobre su REP original en última instancia. Además, el REP que le atendió sin su autorización es responsable de pagar todos los cargos asociados con la devolución de su servicio a su REP seleccionado. Para los períodos en que el REP no autorizado le atendió y su REP original no le estaba cobrando, el REP que le atendió sin su autorización puede cobrarle, pero a una tarifa no superior a la que le habría cobrado su REP original.

**CARGOS NO AUTORIZADOS.** Antes de incluir cualquier cargo en su factura eléctrica o deducirlo de su saldo actual, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo aparecerán estos cargos en tu factura o resumen de uso y pago, y obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Su REP debe proporcionarle un número de teléfono gratuito y una dirección que pueda utilizar para resolver disputas o hacer preguntas sobre su factura o informe de uso. Si cree que ha recibido cargos no autorizados, puede contactar a su REP para disputar dichos cargos y presentar una reclamación ante la PUC. Su REP tiene prohibido cortar su servicio eléctrico por impago de un cargo no autorizado o presentar un informe de crédito desfavorable en su contra por cargos impagados disputados que se consideren no autorizados, a menos que la disputa se resuelva en su contra.

Si se determina que los cargos son no autorizados, su REP deberá anular el cargo no autorizado y reembolsar o acreditar todo el dinero que haya pagado por cualquier cargo no autorizado en un plazo de 45 días. Si los cargos no son reembolsados o acreditados en de 3 ciclos de facturación, se le pagará intereses a una tasa anual establecida por la PUC hasta que los cargos sean reembolsados o acreditados. Puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control del REP relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que se elimine el cargo no autorizado de su cuenta. Su REP tiene prohibido volver a facturarle por cargos determinados como no autorizados.

**DESCUENTOS PARA CLIENTES CON BAJOS INGRESOS.** Los REP participan en programas estatales que ofrecen asistencia en la factura de servicios públicos para clientes elegibles con bajos ingresos. Por favor, póngase en contacto con su REP si desea obtener información sobre los programas disponibles.

**ASISTENCIA FINANCIERA Y DE ENERGÍA.** Los REP deben ofrecer asistencia de pago a los clientes que expresen su incapacidad de pagar o necesiten asistencia de pago. Los REP también deben ofrecer planes de pago promedio. Si usted recibe cupones de alimentos, Medicaid, TANF o ingresos suplementarios de seguridad del TDHS o si los ingresos de su hogar no superan el 125% de las directrices federales de pobreza, puede ser elegible para recibir asistencia de energía del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA por sus siglas en inglés).

**PROGRAMAS DE ASISTENCIA DE PAGO, PLANES DE PAGO DIFERIDO Y OTROS ACUERDOS DE PAGO.** Si no puede pagar sus cargos, llame a su REP inmediatamente. Su REP puede ofrecerle un plan de pago a corto plazo que le permita pagar sus cargos después de la fecha de

vencimiento, pero antes de que se deban cargos adicionales o que se agote su cuenta. Además, puede ser elegible para un "plan de pago diferido" que le permita pagar una cantidad pendiente en cuotas. El REP puede requerir un pago inicial para formalizar el acuerdo. Su REP debe ofrecerle un plan de pago diferido a menos que haya recibido más de dos notificaciones de desconexión durante los últimos 12 meses o si ha sido cliente por menos de 3 meses y no tiene suficiente crédito o historial de pago con otro REP. Todos los REP deben ofrecer a los clientes planes de pago diferido para los cargos adeudados durante una emergencia climática extrema y a los clientes que hayan sido subfacturados \$50 o más. Un plan de pago diferido puede incluir una penalización por pago tardío. Si no cumple con los términos del acuerdo de pago o del plan de pago diferido, su REP puede solicitar a la TDU que desconecte su servicio eléctrico.

**INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** Para los clientes que no paguen su factura de electricidad antes de la fecha de vencimiento, el REP puede solicitar a la TDU la interrupción del servicio eléctrico después de una notificación requerida. Si se recibe el pago, o se realizan acuerdos de pago satisfactorios antes de la fecha de interrupción del servicio, su REP continuará sirviéndole en virtud de los Términos de Servicio en vigor antes de la emisión de la notificación.

En la mayoría de los casos, el REP debe proporcionarle una Notificación de Desconexión por escrito, que debe enviarse por correo por separado (o entregado en mano) a partir del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser 10 días a partir de la fecha en que se emite la notificación y no puede caer en un día feriado o fin de semana, o en un día en que el personal de los REP no esté disponible para recibir pagos y se pueda reconectar el servicio. Si usted es un cliente prepago del Sistema de Medición Avanzado ("AMS"), el REP debe proporcionar una notificación de desconexión al menos un día, y no más de siete días, antes de que el saldo actual de su cuenta se agote. El REP está obligado a remitir las notificaciones de desconexión por correo o entregándolas en mano, a menos que usted haya acordado recibir las notificaciones de desconexión por correo electrónico.

Su proveedor de servicios minoristas (REP) no puede ordenar la desconexión de su servicio por ninguna de las siguientes razones:

- impago del servicio eléctrico por un ocupante anterior de la propiedad si ese ocupante no es del mismo hogar;
- impago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- impago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico que no se incluyó en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- impago de cargos subfacturados que ocurrieron hace más de 6 meses antes de la facturación actual (excepto por robo de servicio);
- impago de cualquier cargo disputado hasta que su REP o la PUC determine la exactitud de los cargos y se le haya notificado de esta determinación;
- impago de cargos derivados de una subfacturación debido a cualquier medición defectuosa, a menos que el medidor haya sido manipulado o que dichos cargos de subfacturación se deban a medidores no conformes o a la manipulación de medidores; o
- impago de una factura estimada, a menos que la misma sea parte de un programa de lectura de medidores aprobado o se base en una lectura de medidor estimada por la TDU.

Además, su REP no puede ordenar la desconexión de su servicio:

- si el REP recibe una notificación antes de la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia energética enviará un pago suficiente en su nombre;
- por impago durante una emergencia climática extrema, y a solicitud suya, el REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas pendientes durante la emergencia; o
- por impago si usted informa al REP, antes de la fecha de desconexión indicada en la notificación, que usted u otro residente de la ubicación del servicio tienen una necesidad médica crítica de servicio eléctrico. Sin embargo, para obtener esta exención, debe firmar un plan de pago diferido con su REP y solicitar al médico que le asiste que presente una declaración escrita que certifique la necesidad del servicio eléctrico para ofrecer soporte vital. Esta exención de desconexión tendrá efecto durante 63 días y se puede solicitar de nuevo después de que hayan transcurrido los 63 días y se haya cumplido el plan de pago diferido.

Su REP puede ordenar la desconexión de su servicio eléctrico, previo aviso o notificación adecuados, por cualquiera de las razones enumeradas a continuación:

- no pagar una factura adeudada al proveedor de energía eléctrica (REP) o no formalizar un acuerdo de pago diferido antes de la fecha de desconexión;
- no mantener un saldo positivo en la cuenta corriente;
- incumplir los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago firmado con el proveedor de energía eléctrica (REP);
- utilizar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o con la operación de equipos no estándares;
- no pagar un depósito requerido por el proveedor de energía eléctrica (REP); o
- por incumplimiento de un garante en el pago del monto garantizado cuando el proveedor de energía eléctrica (REP) tiene un acuerdo por escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante.

Bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones de líneas eléctricas inseguras), un proveedor de energía eléctrica (REP) puede autorizar a su empresa de transmisión y distribución (TDU, por sus siglas en inglés) a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso.

**DISPONIBILIDAD DE OTROS PROVEEDORES DE SERVICIO.** Si su servicio es desconectado, o si le notifican que está sujeto a desconexión de su servicio eléctrico, puede obtener servicio de otro proveedor de energía eléctrica (REP); consulte el sitio web de la Comisión de Servicios Públicos (PUC) para obtener información sobre otros REP.

**RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES.** Por favor, contacte a su proveedor de energía eléctrica (REP) si tiene comentarios, preguntas o reclamaciones específicas. Las reclamaciones pueden presentarse en persona, por carta, fax, correo electrónico o teléfono. Al recibir una reclamación, su proveedor de energía eléctrica debe investigar y notificarle los resultados dentro de los 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si está disponible. Su proveedor de energía eléctrica debe informarle de los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles posteriores a su solicitud. Si su proveedor de energía eléctrica no responde a su reclamación por escrito, deberá informarle oralmente sobre la posibilidad de obtener una respuesta de su REP por escrito a su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, puede presentar una reclamación ante la Comisión de Servicios Públicos o la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Por favor, incluya en su reclamación el nombre del titular de la cuenta, las direcciones de facturación y servicio, número de teléfono, nombre de su proveedor de energía eléctrica y número de cuenta, así como una explicación de los hechos y su resolución solicitada. En el caso de una reclamación que involucre un cargo disputado, su proveedor de energía eléctrica no puede iniciar actividades de cobro o desconexión de servicio, ni informar de la morosidad a una agencia de informes crediticios mientras la reclamación esté pendiente.

**LECTURA Y PRUEBA DEL MEDIDOR.** Tiene derecho a solicitar una prueba del medidor. Su proveedor de energía eléctrica puede presentar esta solicitud a la empresa de transmisión y distribución (TDU) en su nombre. Si se realiza más de una prueba en un período de cuatro años, y se determina que el medidor está funcionando correctamente, se le cobrará una tarifa por las pruebas adicionales del medidor a la tasa aprobada por su TDU. La TDU o su proveedor de energía eléctrica le informarán sobre los resultados de la prueba, incluida la fecha de la misma, la persona que la realizó y, si corresponde, la fecha de retirada del medidor. Tiene derecho a recibir instrucciones sobre cómo leer el medidor; contacte a su proveedor de energía eléctrica si así lo desea.

**INFORME DE INTERRUPCIONES.** Para informar de una interrupción de energía eléctrica o emergencia, comuníquese de inmediato con la empresa de transmisión y distribución (TDU) de su área, o llame al número gratuito de su proveedor de energía eléctrica. La información de contacto se proporciona a continuación en la página 4 de este documento.

**RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** Si su servicio ha sido suspendido o desconectado involuntariamente, debe comunicarse con el servicio al cliente de su proveedor de energía eléctrica para programar la reconexión del servicio. Su proveedor de energía eléctrica debe recibir el pago completo de los montos adeudados indicados en una notificación de desconexión, además de una tarifa de reconexión (si corresponde) para ordenar la reconexión de su servicio eléctrico. Si su servicio prepago fue desconectado después de agotar el saldo de su cuenta actual, debe reponer su cuenta con un pago de hasta \$75 más cualquier monto vencido en ese momento para reconectar su servicio eléctrico. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, se reconectará una vez que demuestre que ha corregido la situación peligrosa.

**CORTE PLANIFICADO.** Su TDU tiene procedimientos para implementar cortes planificados, como los cortes en rotación, que son iniciados por el Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT"). Los sitios web de las TDU detallan estos procedimientos y son:

AEP Texas <https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information>;

CenterPoint <https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Document.pdf>

Oncor <https://www.oncor.com/content/dam/oncorwww/documents/partners/rep/Load%20Shed%20Information.pdf>

Texas New Mexico Power <https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf>

**CLIENTES RESIDENCIALES EN ESTADO CRÍTICO Y CLIENTES RESIDENCIALES CON ENFERMEDADES CRÓNICAS.** Si usted o alguna otra persona que reside permanentemente en el lugar de servicio ha sido diagnosticado por un médico como dependiente de un dispositivo médico alimentado por electricidad para mantenerle con vida, o tiene una enfermedad grave de por vida que requiere un dispositivo médico alimentado por electricidad, calefacción o refrigeración eléctricas para evitar el deterioro significativo de una función vital importante por un deterioro o empeoramiento significativo de la enfermedad de la persona, debe comunicar esta necesidad por escrito al REP. El REP puede proporcionarle el formulario de determinación de elegibilidad adoptado por la PUCT, que usted y su médico deben completar y devolver al REP. Si cumple con los requisitos para la designación de cliente residencial en estado crítico, esta será válida por un año. Si cumple con los requisitos para la designación de cliente residencial con enfermedad crónica, esta será válida por 90 días. El REP puede enviarle una solicitud de renovación antes de que venza la designación. La calificación de cliente residencial en estado crítico o cliente residencial con enfermedad crónica no lo exime de su obligación de pagar los servicios prestados.

**SERVICIOS ESPECIALES.** Payless Power no ofrece servicios especiales para clientes con discapacidad auditiva y programas para clientes con discapacidades físicas. Si tiene una discapacidad física o requiere asistencia especial con respecto a su cuenta de electricidad, por favor, contacte a su REP para ser elegible para cualquiera de estos servicios especiales.

**LISTA DE NO LLAMADAS.** La PUC mantiene una lista de clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing para el servicio eléctrico. Para suscribirse, llame gratis al 1-888-382-1222 o visite el sitio web de la PUC en [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us). Además, la PUC mantiene una lista de clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing para otros fines. Para suscribirse, visite el sitio web de "No Llamar" de Texas en [www.texasnocall.com/default.asp](http://www.texasnocall.com/default.asp).

**DISPONIBILIDAD DE IDIOMAS.** Usted puede solicitar recibir información de su REP en español o cualquier otro idioma en el que haya sido inicialmente contactado. Esto incluye los Términos de Servicio, la Etiqueta de Información de Electricidad, la Declaración de Divulgación Prepagada, el Resumen de Uso y Pago, las facturas y notificaciones de facturación, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones y acceso a la asistencia al cliente. Usted recibirá sus derechos como cliente, las notificaciones de terminación y desconexión en inglés y español, o inglés y su idioma designado si ha designado un idioma que no sea español y fue contactado inicialmente en ese idioma.

**DERECHOS DE PRIVACIDAD.** Salvo lo estipulado a continuación y en las reglas de la PUC, <https://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.472/25.472.pdf>, los REP no pueden divulgar la información propietaria del cliente a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones de uso esperados, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación del servicio, términos y condiciones individuales del contrato, precio, cargos actuales, registros de facturación, o cualquier información que el cliente haya solicitado expresamente que no se divulgue. La información que esté censurada u organizada de tal manera que sea imposible identificar al cliente al que se refiere no constituye información propietaria del cliente. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información en ciertas circunstancias según lo requerido por la ley, incluyendo la divulgación a la PUC, un agente de su REP, agencias de informes crediticios, autoridades de la ley o su TDU. Un REP también puede compartir esta información con un tercero con el fin de comercializar los productos o servicios de dicho tercero para usted después de que se le brinde la oportunidad de optar por no divulgar su información. Además, esta prohibición no se aplica a la divulgación del uso histórico previo a solicitud y autorización de un cliente actual o solicitante de un local.

En ningún caso un REP o distribuidor podrá vender, poner en venta o autorizar la venta de cualquier información o datos específicos del cliente obtenidos. Un cliente o solicitante puede autorizar a un REP a solicitar a la TDU el consumo mensual de las instalaciones del cliente o solicitante durante los 12 meses anteriores. Un REP, a petición de una agencia de asistencia energética, proporcionará de forma gratuita un historial de facturación de 12 meses que incluya tanto los datos de uso como el monto en dólares de cada facturación mensual. A petición de un cliente, un REP notificará a un tercero elegido por el cliente sobre cualquier desconexión pendiente del servicio eléctrico con respecto a la cuenta del cliente.

<b>Young Energy, LLC d/b/a Payless Power</b> <b>REP Certificate #10110</b>	PO Box 470457 Fort Worth, TX 76147 <a href="http://www.paylesspower.com">www.paylesspower.com</a> <a href="mailto:CustomerService@PaylessPower.com">CustomerService@PaylessPower.com</a>
<b>Servicio al Cliente</b>	1-888-963-9363 Servicio al Cliente Gratuito 1-888-963-9363 Servicio al cliente para personas con discapacidad auditiva y del habla 1-817-887-5754 Fax 1-817-887-5754 Fax para clientes con discapacidad auditiva o del habla
<b>Interrupciones y Emergencias</b> (Contacte con la TDU de su área)	1-866-223-8508 AEP Texas 1-800-332-7143 CenterPoint 1-888-313-4747 Oncor 1-888-866-7456 Texas New Mexico Power
<b>Comisión de Servicios Públicos de Texas</b>	Texas Public Utility Commission-Consumer Protection P.O. Box 13326 Austin, Texas 78711-3326 <a href="http://www.puc.state.tx.us">http://www.puc.state.tx.us</a> <a href="mailto:customer@puc.state.tx.us">customer@puc.state.tx.us</a> 1-512-936-7120 Línea directa 1-888-782-8477 Línea gratuita 1-512-936-7003 Fax