



SUS DERECHOS COMO CLIENTE Versión 6

Este documento resume sus derechos como consumidor y se basa en las reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUC). Estas reglas se aplican a los proveedores de electricidad (REP, por sus siglas en inglés). Para consultar las normas de la PUC, ingrese a: www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric. La información de contacto se incluye a continuación, en la página 4 de este documento.

DERECHO DE RESCISIÓN. Para solicitud de cambios, usted tiene el derecho incondicional de rescindir su contrato hasta la medianoche del tercer día hábil a nivel federal después de haber recibido los Términos del Servicio, sin ningún tipo de sanción o tarifa de cualquier tipo, además del costo de la electricidad que haya utilizado. Este derecho de rescisión no se aplica en caso de mudanza. Los Términos del Servicio contienen la información relacionada con la manera de rescindir su contrato.

CAMBIO NO AUTORIZADO DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS. El REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted considera que se cambió su servicio eléctrico sin su autorización, podrá solicitar al REP que le envíe una copia de la autorización. El REP deberá enviársela dentro de los 5 días hábiles luego de su solicitud. Si no está satisfecho con la respuesta, podrá presentar una queja ante la PUC en la dirección incluida en la página 4 de este documento. Después de recibir la queja presentada ante la PUC, el REP deberá responder dentro de los 21 días siguientes a la recepción de la queja y deberá proporcionar toda la documentación en la que se basó el REP para autorizar el cambio y las acciones correctivas tomadas hasta la fecha, si las hubiese.

Si el REP presta servicios en su cuenta sin debida autorización, deberá colaborar con otros participantes del mercado a fin de tomar todos los requisitos necesarios para que usted vuelva con su REP original lo antes posible. Su REP original tiene el derecho de facturar el precio divulgado en los términos de servicio correspondientes a la fecha en la que regresó a su REP original o en cualquier fecha anterior elegida por su REP original en la cual éste tenía la autorización para prestarle servicios. Aquel REP que le hubiera prestado servicios sin la debida autorización deberá, dentro de cinco días a partir de la fecha en la que su servicio vuelve al REP original, devolver todos los gastos abonados por el periodo de tiempo en el cual el REP original le haya facturado a lo largo. Además, el REP que le ha prestado servicios sin su autorización será responsable por el pago de todos los gastos asociados con la devolución de su servicio al REP de su elección. En aquellos periodos en los que el REP no autorizado le prestó servicios no facturados a usted por su REP original, el REP que le prestó servicios sin su autorización podrá cobrarle dichos servicios, pero la tarifa no podrá exceder a aquella que se hubiera cobrado por su REP original.

CARGOS NO AUTORIZADOS. Antes de incluir nuevos gastos de productos o servicios en su factura de electricidad, su REP le deberá informar acerca del producto o servicio, todos los gastos asociados, la manera en la que estos gastos aparecerán en su factura y deberá obtener su consentimiento a fin de aceptar el producto o servicio. Su REP le deberá facilitar un número de teléfono gratuito y una dirección que pueda utilizar para resolver cualquier controversia relacionada con su facturación o preguntas. Si usted considera que su factura de electricidad contiene gastos no autorizados, se podrá comunicar con su REP para impugnar dichos gastos y podrá presentar una queja ante la PUC. Se le prohíbe a su REP terminar su servicio eléctrico debido a la falta de pago de un gasto no autorizado o por presentar un informe de crédito no favorable en su contra por gastos no abonados que se consideraban no autorizados, a menos que a lo largo, la disputa se resuelva en su contra.

Si se determina que los gastos no están autorizados, su REP deberá dejar de cobrar el gasto no autorizado, quitarlo de su factura y devolverle o acreditarle la totalidad del dinero que usted hubiera abonado por todo tipo de gastos no autorizados dentro de los 45 días. Si no se devuelven o se acreditan los gastos dentro de los 3 ciclos de facturación, se le deberá abonar intereses a la tarifa anual establecida por el PUC hasta la devolución o acreditación de los gastos. Podrá solicitar todos los registros de facturación relacionados con gastos no autorizados que controla el REP, dentro de los 15 días posteriores a la fecha en la que se quita de su factura el gasto no autorizado. Se le prohíbe a su REP volver a facturarle los gastos que se determinen como no autorizados.

DESCUENTOS A CLIENTES DE BAJOS INGRESOS. Los REP participan en programas estatales que ofrecen asistencia con las facturas de servicios públicos para clientes calificados de bajos ingresos.

AYUDA FINANCIERA Y DE ENERGÍA. Los REP deben ofrecer ayuda para el pago de sus facturas a aquellos clientes que expresen su imposibilidad de pago o que necesitan ayuda con el pago de facturas. Los REP deben además ofrecer planes de pago promedio. Si usted es beneficiario de estampillas de alimentos, Medicaid, TANF o SSI del TDHS o los ingresos de su hogar no superan el 125% de las pautas de pobreza a nivel federal, podrá reunir los requisitos para recibir ayuda de energía del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios del Estado de Texas (TDHCA, por sus siglas en inglés).

Formatted: Spanish (Mexico)

PROGRAMAS DE AYUDA CON EL PAGO DE FACTURAS, PLANES DE PAGO DIFERIDOS Y OTROS ACUERDOS DE PAGO. Si no puede pagar su factura, comuníquese con su REP de inmediato. Su REP le podrá ofrecer un plan de pagos a corto plazo que le permitirá pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de su próxima factura. Además, podrá calificar para un "plan de pago diferido" que le podrá permitir pagar su cantidad pendiente en cuotas después de la fecha de vencimiento de su próxima factura. El REP podrá solicitarle un pago con el propósito de iniciar el contrato. Su REP le deberá ofrecer un plan de pago diferido a menos que usted haya recibido más de dos notificaciones de desconexión durante los últimos 12 meses o ha sido cliente durante menos de 3 meses y no tiene historial de pagos o crédito suficiente con otro REP. Todos los REP deben ofrecer a sus clientes planes de pagos diferidos para aquellas facturas cuyo vencimiento opere en fechas de emergencias climática extrema y para aquellos clientes cuyas facturas tengan una subfacturación de \$50 o más. El plan de pago diferido podrá incluir una multa por pago fuera de término. Si no cumple con los términos del acuerdo de pago o del plan de pago diferido, el REP procederá a la desconexión del servicio.

DESCONEXIÓN DEL SERVICIO. El REP podrá solicitar al TDSP la desconexión del servicio eléctrico después del período necesario de notificación para aquellos clientes que no abonen su factura de electricidad a la fecha de su vencimiento. Si se recibe el pago o si se llega a un acuerdo antes de la fecha de notificación, el REP continuará prestando servicios conforme a los Términos de Servicio vigentes antes de la emisión de la notificación.

Antes de desconectar su servicio, el REP le deberá enviar una notificación de desconexión. Esta notificación se deberá enviar por correo en forma separada (o entregada en persona) después del primer día posterior al vencimiento de su factura. La fecha de desconexión se hará efectiva a los 10 días posteriores a la fecha de emisión de la notificación y no podrá coincidir con un día feriado o fin de semana (o un día anterior), al menos que el personal de los REP esté disponible para recibir pagos y puedan proceder a la reconexión del servicio. Si usted es un cliente prepago del Sistema de Medición Avanzada ("AMS"), el REP debe proporcionar una advertencia de desconexión al menos un día y no más de siete días antes de que se agote el saldo de su cuenta actual. El REP está obligado a transmitir avisos de desconexión por correo o entrega en mano, a menos que haya aceptado recibir avisos de desconexión por correo electrónico.

Su REP no podrá ordenar la desconexión de su servicio por ninguno de los siguientes motivos:

- falta de pago del servicio eléctrico de un ocupante anterior del inmueble si ese ocupante no pertenece al mismo hogar; pagos atrasados por servicios eléctricos de ocupantes previos en la premisa.
- falta de pago de gastos no relacionados con el servicio eléctrico;
- falta de pago de una clase o un tipo diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de esa cuenta al inicio del servicio;
- falta de pago de gastos debido a subfacturación (excepto en el caso de robo), durante más de seis meses anteriores a la facturación actual;
- falta de pago de gastos controvertidos hasta que su REP o la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) determine la veracidad de los importes y se le notifique dicha decisión; o
- falta de pago de una factura estimada, excepto que la factura se base en un programa de lectura de medidor pre aprobada o si el TDSP no puede leer el medidor debido a circunstancias ajenas a éste.

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

- si recibe notificación antes de la fecha de desconexión en la que se indique que un proveedor de asistencia de energía realizará el pago necesario a fin de saldar la cuenta;
- en caso de falta de pago durante períodos de emergencia climática extrema y, además, el REP le deberá ofrecer a sus clientes, previo pedido de éstos, un plan de pago diferido para aquellas facturas con vencimiento en los períodos de emergencia climática extrema; o
- falta de pago en caso de que el cliente aclare al REP antes de la fecha de desconexión indicada en la notificación que usted u otra persona que habita ese inmueble tiene una necesidad médica grave y, por consiguiente, necesita el servicio eléctrico. Sin embargo, a fin de obtener esta exención, deberá entrar a un plan de pagos diferido con su REP y hacer que el médico que atiende al paciente envíe una declaración escrita en la que certifique la necesidad del servicio eléctrico para mantener a la persona con vida. Esta exención de desconexión estará vigente durante 63 días y se podrá aplicar nuevamente después de que los 63 días se hayan caducado y el plan de pago diferido se haya cumplido.

Su REP podrá ordenar la desconexión de su servicio eléctrico, con debida notificación, por cualquiera de los motivos enumerados a continuación:

- falta de pago de una factura adeudada al REP o falta de acuerdo de pago diferido a la fecha de desconexión;
- no mantener un saldo positivo en su cuenta;
- falta de cumplimiento de los términos del acuerdo del pago diferido u otro acuerdo de pago suscrito con el REP;
- utilizar el servicio de modo que interfiera con el servicio de otros o en la operación de equipos no estándar;
- falta de pago del depósito solicitado por el REP; o
- omisión del garante de pagar la cantidad garantizada cuando el REP tiene un contrato escrito, firmado por el garante, en el cual se permite la desconexión del servicio del garante.

En ciertas circunstancias de peligro (por ejemplo, situaciones de línea eléctrica insegura), el REP podrá autorizar a su TDSP a desconectar su servicio eléctrico sin notificación previa.

DISPONIBILIDAD DE OTROS PROVEEDORES DE SERVICIO. Si se desconecta su servicio, o si se le informa que se desconectará su servicio eléctrico, podrá obtener servicio de otro REP; para obtener más información sobre los otros REP, consulte el sitio web de la PUC.

Formatted: Spanish (Mexico)

RESOLUCIÓN DE QUEJAS. Comuníquese con su REP si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Las quejas pueden presentarse en persona o por carta, fax, correo electrónico o teléfono. Al recibir una queja, su REP 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 REP debe informarle los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles posteriores a su solicitud. Si su REP no responde a su queja por escrito, el REP le informará oralmente sobre la posibilidad de obtener una respuesta de su REP por escrito si se la solicita. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, puede presentar una queja ante la PUC o la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Incluya el nombre del titular de la cuenta, las direcciones de facturación y servicio, el número de teléfono y el nombre de su REP y el número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución solicitada que desea en su queja. Para una queja que involucre un cargo en disputa, su REP no puede iniciar actividades de cobro o desconexión del servicio ni informar la morosidad a una agencia de informes del consumidor mientras la queja esté pendiente.

PRUEBA Y LECTURA DEL MEDIDOR. Usted tiene derecho a solicitar una prueba de su medidor. Su REP puede enviar esta solicitud al TDSP de su parte. Si se realiza la prueba más de una vez en un período de cuatro años y se determina que el medidor funciona correctamente, se le podrá cobrar una tarifa adicional por las pruebas adicionales de medidores con la tarifa aprobada para su TDSP. El TDSP o el REP le informará de los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que realiza la prueba y, si corresponde, la fecha de remoción del medidor. Usted tiene derecho a que se le explique cómo leer el medidor; comuníquese con su REP si desea saber cómo hacerlo.

REPORTES DE UN APAGÓN. Para reportar un apagón o una emergencia, comuníquese de inmediato con el TDSP de su área o llame a la línea gratuita del REP. La información de contacto se describe a continuación en la página 4 de este documento.

RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Si su servicio ha sido suspendido o desconectado involuntariamente por falta de pago, debe comunicarse con el servicio de atención al cliente del REP para coordinar la reconexión del servicio. Su REP deberá recibir su pago completo de los importes adeudados a la fecha según la notificación de desconexión, más una tarifa de reconexión para solicitar la reconexión de su servicio eléctrico. Si su servicio prepago se ha desconectado después de haber agotado el saldo de su cuenta, debe recargar su cuenta con un pago de al menos \$ 75 más cualquier cargo atrasado para volver a conectar su servicio eléctrico. Si se ha desconectado su servicio debido a una situación de peligro, su servicio será reconectado cuando demuestre que ha corregido la situación de peligro.

DESCARGA INVOLUNTARIA. Su TDU tiene procedimientos para implementar cortes de energía tales como apagones continuos que son iniciados por el Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT"). Los sitios web de las TDU que detallan estos procedimientos son:

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

CenterPoint – <https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Documents.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 CON ATENCIÓN CRÍTICA O CRÓNICA. Si usted u otra persona que reside permanentemente en el lugar de servicio ha sido diagnosticado por un médico como dependiente de un dispositivo eléctrico de alimentación eléctrica para mantener la vida o tiene una condición médica seria de por vida que requiere un dispositivo eléctrico de calentamiento o enfriamiento para prevenir el deterioro de una función importante de la vida a través de un deterioro significativo o exacerbación de la condición médica de la persona, debe comunicar esta necesidad por escrito al REP. El REP puede proporcionarle la forma de determinación de elegibilidad adoptada por el PUCT, que usted y su médico deben completar y devolver al REP. Si califica para la designación de cliente residencial de cuidados críticos, será válida por un año. Si califica para la designación de cliente residencial de condición crónica será válida por 90 días. El REP puede enviarle una solicitud de renovación antes de la expiración de la designación. La calificación como cliente residencial de cuidado crítico o cliente residencial de condición crónica no le exime de su obligación de pagar por los servicios prestados.

SERVICIOS ESPECIALES. Payless Power no ofrece servicios especiales para clientes con problemas de audición ni programas para clientes con discapacidades físicas. Si tiene una discapacidad física o necesita asistencia especial con respecto a su cuenta de electricidad, comuníquese con su REP para calificar para cualquiera de estos servicios especiales.

LISTA PARA NO RECIBIR LLAMADAS. La PUC mantiene una lista de aquellos clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing relacionadas con el servicio eléctrico. Para suscribirse, llame gratis al 1-888-382-1222 1-866-TXNOCALL (1-866-896-6225) o visite el sitio web de PUC en 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 Texas "No Call List" en www.texasnocall.com/default.asp.

DISPONIBILIDAD DE IDIOMAS. Usted puede solicitar para recibir información de su REP en español, o cualquier otro idioma en el que fue solicitado inicialmente. Esto incluye los Términos de Servicio, Etiqueta de Datos de Electricidad, Declaración de Divulgación de servicio pre pagado, Estado de uso y pago de facturas y avisos de cuenta, información sobre los nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones y acceso

Formatted: Spanish (Mexico)

Young Energy, LLC DBA Payless Power, REP# 10110

Servicio al Cliente: Toll Free 1-888-963-9363 Lunes-Sábado 8:30AM-5:30PM CST

PO BOX 470457 Fort Worth, TX 76147

Payless Power and SmarTricity with Flex Pay are trademarks of Young Energy LLC d/b/a Payless Power

Page | 3

a la asistencia al cliente. Usted recibirá sus derechos como servicios de soporte, la terminación y desconexión en inglés y español o inglés y su idioma designado. Si ha designado un idioma distinto al español al que fue solicitado originalmente en esa lengua.

DERECHOS DE PRIVACIDAD. Excepto como se describe a continuación y en las reglas de la PUC, <https://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.472/25.472.pdf>, los REP no pueden divulgar su información de la cliente patentada a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación del servicio, uso histórico de electricidad, patrones de uso esperados, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación del servicio, términos y contrato individual, precio, cargos actuales, registros de facturación o cualquier información que el cliente ha solicitado expresamente que no se divulgue. La información que está redactada u organizada de tal manera que imposibilita la identificación del cliente con el que se relaciona la información no constituye información de propiedad del cliente. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias según lo exige la ley, incluida la divulgación a la PUC, un agente de su REP, agencias de informes del consumidor, agencias de cumplimiento de la ley o su TDU. Un REP también puede compartir esta información con un tercero con el fin de comercializarle los productos o servicios de dicha parte después de que se le brinde la oportunidad de optar por la divulgación de su información. Además, esta prohibición no se aplica a la publicación del uso histórico anterior previa solicitud y autorización de un cliente actual o solicitante de una premisa.

Bajo ninguna circunstancia un REP o agregador deberá vender, poner a disposición para la venta o autorizar la venta de información o datos específicos del cliente obtenidos. Un cliente o solicitante puede autorizar a un REP para que solicite a la TDU el uso mensual de la premisa del cliente o solicitante durante los 12 meses anteriores. Un REP deberá proveer con previa solicitud de una agencia de asistencia energética, que proporcione un historial de facturación de 12 meses sin cargo que incluya los datos de uso y el monto en dólares de cada facturación mensual. A petición de un cliente, un REP notificará a una tercera persona elegida por el cliente de cualquier desconexión pendiente del servicio eléctrico con respecto a la cuenta del cliente.

Young Energy, LLC d/b/a Payless Power REP Certificate #10110	PO Box 470457 Fort Worth, TX 76147 www.paylesspower.com CustomerService@PaylessPower.com
Servicio al Cliente	1-888-963-9363 Línea Gratuita 1-888-963-9363 Línea gratuita para personas con problemas auditivos y del habla 1-817-887-5754 Fax 1-817-887-5754 Fax para personas con problemas auditivos y del habla
Apagones y Emergencias (comuníquese con el TDSP 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
Comisión de Servicios Públicos de Texas	División de Protección al Consumidor P.O. Box 13326 Austin, Texas 78711-3326 Web Address: http://www.puc.state.tx.us Email: customer@puc.state.tx.us 1-512-936-7120 Directo 1-888-782-8477 Línea Gratuita 1-512-936-7003 Fax

Formatted: Spanish (Mexico)