

# SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Como cliente residencial de Energy Rewards, usted tiene derecho a las reglas de protección del consumidor, aprobadas por la Comisión de Empresas de Servicios Públicos de Texas ("PUCT") por la compra de servicios eléctricos en Texas a Proveedores Minoristas de Electricidad (cada uno, un "REP") (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm>). Energy Rewards ofrece servicios de electricidad sin discriminación en cuanto a raza, nacionalidad, color, religión, sexo o estado civil del cliente.

## DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN EN ESPAÑOL

Usted puede pedir recibir información de Energy Rewards en español, incluidos el Contrato de Términos de Servicio, Sus Derechos como Cliente, facturas y avisos de facturas, avisos de cancelación y desconexión, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones y acceso a atención al cliente (<http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.473/25.473.pdf>).

## CAMBIO NO AUTORIZADO DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS O "SLAMMING"

Cambiar su REP sin su autorización se conoce como "Slamming" y está prohibido por la ley (<http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.495/25.495.pdf>). Si usted cree que lo cambiaron a Energy Rewards sin su autorización, póngase en contacto con nuestra línea de Atención al Cliente para que podamos iniciar la investigación de su queja. Para que Energy Rewards pueda realizar una investigación sobre slamming, usted tendrá que proporcionar información, como su nombre, dirección de servicio, número de teléfono durante el día, dirección de facturación, la fecha en que cree que se realizó el cambio sin autorización, su proveedor de energía anterior, su número de cuenta con ese proveedor y cuánto tiempo recibió el servicio de ese proveedor. Cuando finalice la investigación, Energy Rewards le notificará los resultados.

Además, también puede presentar una queja ante la PUCT. Si usted decide presentar una queja ante la PUCT, volverá a recibir el servicio de su REP anterior en el plazo de tres (3) días desde que Energy Rewards recibe la queja de la PUCT. Si la Comisión determina que el cambio no fue autorizado, Energy Rewards: (a) pagará todos los costos asociados con el regreso a su REP original; (b) pagará a su REP original el importe que habría recibido si no se hubiese producido el cambio no autorizado; y (c) cancelará todas las tasas no pagadas.

## TASAS NO AUTORIZADAS O "CRAMMING"

La inclusión de tasas en su factura de servicio eléctrico por un producto o servicio que usted no autorizó se conoce como "cramming" (<http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.481/25.481.pdf>). El cramming está prohibido por ley. Si usted considera que en su factura hay una tasa no autorizada, llámenos inmediatamente y solicite una investigación de la tasa en conflicto. No cancelaremos su servicio, no desconectaremos su servicio ni presentaremos un informe de crédito desfavorable porque presentó un conflicto o se negó a pagar una tasa no autorizada. Investigaremos el asunto inmediatamente y realizaremos la investigación en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días después de que usted envía su objeción por la tasa en conflicto. Si concluimos que usted no ha autorizado la tasa en conflicto, eliminaremos la tasa de su factura, reembolsaremos cualquier pago previo de la tasa no autorizada y no volveremos a facturar dicha tasa. Si concluimos que usted autorizó la tasa en conflicto, le proporcionaremos la documentación y evidencia sobre la cual basamos nuestra conclusión. Si usted no está satisfecho con los resultados a los que llegó nuestra investigación, puede presentar una queja informal ante la PUCT. Usted puede solicitar todos nuestros registros de facturación relacionados con la tasa no autorizada dentro de los quince (15) días posteriores a la eliminación de la tasa no autorizada de su factura.

## OPCIONES DE FACTURACIÓN Y PLANES DE PAGO

Si usted no puede pagar a tiempo, llame a Energy Rewards de inmediato; podemos permitirle que pague una factura adeudada después de la fecha de vencimiento, pero antes de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Comuníquese con Atención al Cliente para preguntar sobre un arreglo especial de pago. Si a usted le han subfacturado \$50 o más, o su factura vence durante alguna emergencia climática extrema, Energy Rewards ofrecerá un plan de pago o un acuerdo de pago alternativos. Energy Rewards ofrece varios planes de pago convenientes para ayudarlo a gestionar sus facturas de electricidad. Comuníquese con Atención al Cliente para más detalles sobre el programa de asistencia de pago de facturas, arreglos de pagos o planes de pagos diferidos (<http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.480/25.480.pdf>). Energy Rewards puede requerir un pago inicial para comenzar estos planes. Si usted ha recibido más de 2 avisos de cancelación/desconexión durante los últimos 12

meses o ha sido cliente de Energy Rewards durante menos de 3 meses y no tiene suficiente crédito o historial de pago con otro REP, es posible que no cumpla con los requisitos para un plan de pago diferido.

#### DESCUENTO PARA CLIENTES CALIFICADOS COMO CLIENTES DE BAJOS INGRESOS

Un cliente que recibe cupones para alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Sociales de Texas (Texas Department of Human Services, TDHS) automáticamente queda habilitado para el programa LITE-UP de Texas ("LITE-UP"). Un cliente que actualmente no recibe estos beneficios, pero cuyo ingreso familiar total no es más del 125% de las pautas federales de pobreza, puede solicitar el descuento. Para más información, comuníquese con LITE-UP al 1-866-454-8347. Los clientes habilitados para tener LITE-UP cumplen con los requisitos para pagar un depósito reducido que es mayor de \$50 en dos (2) cuotas.

#### PROGRAMAS ESPECIALES PARA EL CLIENTE QUE RECIBE CUIDADOS CRÍTICOS Y PADECE UNA CONDICIÓN CRÓNICA

Si usted es un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su hogar que depende del suministro de energía eléctrica de modo tal que cualquier interrupción, suspensión u otra pérdida de energía podría causar una condición peligrosa o que ponga en riesgo su vida, usted tiene derecho a solicitar a su Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución (Transmission and Distribution Service Provider, TDSP) la designación de Cliente Residencial que recibe cuidados críticos y padece una condición crónica. Una copia de la solicitud está disponible en inglés (<http://www.puc.texas.gov/industry/electric/forms/critical/ccform.pdf>) y en español ([http://www.puc.texas.gov/industry/electric/forms/critical/ccform\\_spanish.pdf](http://www.puc.texas.gov/industry/electric/forms/critical/ccform_spanish.pdf)) e incluye el fax, e-mail y dirección para su TDSP. Si usted tiene cualquier duda sobre este programa, comuníquese con Atención al Cliente. Para obtener información detallada sobre cómo obtener el estado de Cliente Residencial que recibe cuidados críticos y padece una condición crónica, revise los Términos de Servicio de Energy Rewards. (<http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.497/25.497.pdf>)

#### CANCELACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE SERVICIO

Como cliente de electricidad que está clasificado como Residencial o Pequeña Empresa en el estado de Texas, usted tiene el derecho a cancelar su Contrato de Términos de Servicio para el servicio de electricidad sin recargo ni tarifa de ningún tipo, durante un período de tres (3) días hábiles federales después de haber recibido nuestro Contrato de Términos de Servicio, Sus Derechos como Cliente y de que usted acepta nuestra oferta de servicio eléctrico. Usted puede cancelar su servicio llamando al 844-687-5503 (sin cargo, de 8 a.m. a 7 p.m., hora Central, de lunes a viernes o enviando un e-mail a [support@EnergyRewardsCare.com](mailto:support@EnergyRewardsCare.com). Usted también puede cancelar su contrato con Energy Rewards sin recargo en los siguientes casos:

- A. Usted se muda a otro lugar y proporciona evidencia razonable de que ya no ocupa el lugar especificado en el contrato y proporciona una dirección de reenvío o;
- B. Energy Rewards le notifica de un cambio sustancial en los términos y condiciones del servicio según lo estipulado en el Contrato de Términos de Servicio.

#### DESCONEXIÓN DEL SERVICIO

En el Contrato de Términos de Servicio de Energy Rewards, incluimos nuestros procedimientos de desconexión, incluido el cumplimiento con las reglas de la PUCT sobre el aviso de desconexión (<http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.483/25.483.pdf>). Si usted no paga su factura de electricidad, Energy Rewards puede desconectar su servicio eléctrico. Se enviará un aviso de desconexión por separado por correo postal, en el cual se describirá el proceso de desconexión del servicio y se proporcionará una fecha específica de desconexión. Si usted paga o acuerda el pago satisfactoriamente antes de la fecha de desconexión, Energy Rewards continuará brindándole el servicio bajo los términos y condiciones que estaban vigentes antes de emitir el aviso de desconexión.

Su servicio no puede ser desconectado en los siguientes casos:

- Falta de pago de los importes adeudados por parte de un ocupante anterior, si dicho ocupante no pertenece al mismo grupo familiar.
- Falta de pago de cualquier tasa que no está relacionada con el servicio eléctrico.
- Falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico a menos que las tasas para tal servicio se hayan incluido en la factura de la cuenta al momento del inicio del servicio.
- Falta de pago de tasas derivadas de una facturación menor, excepto robo de servicio, durante más de seis (6) meses antes de la facturación actual.
- Falta de pago de tasas en conflicto hasta que su REP o la PUCT hayan tomado una determinación en cuanto a la exactitud de las tasas y que usted haya sido notificado de la determinación.

- Falta de pago de tasas derivadas de una subfacturación debido a cualquier medición defectuosa, a menos que haya sido usted quien alteró el medidor.
- Falta de pago de una factura estimada que no sea una factura por servicios prestados en virtud de una lectura aprobada de medidor, a menos que el TDSP no pueda leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control.
- Para su seguridad, comodidad y protección, su servicio no se desconectará durante un feriado o fin de semana o durante una emergencia climática extrema, a menos que usted específicamente lo solicite. A los clientes con asistencia de energía (Energy Assistance) no se les desconectará el servicio cuando se reciba una notificación de que un proveedor de asistencia de energía está enviando un pago suficiente para continuar el servicio

#### F PROVEEDOR DE SERVICIO DE ÚLTIMO RECURSO

Un REP no puede abandonar a los clientes de electricidad en un área de servicio sin la aprobación de la PUCT y, si deja el mercado de la electricidad, debe dar a los clientes un aviso de su intención de hacerlo, por escrito, con treinta (30) días de anticipación. Tan pronto como reciba la notificación, usted es libre de contratar otro REP sin recargo. Si su REP deja de proveer servicio eléctrico, usted no se quedará sin energía. Si usted no elige un nuevo REP durante el período de 30 días o si ningún otro REP adquiere su contrato, su servicio cambiará automáticamente al proveedor de último recurso (Provider Of Last Resort, POLR) en su área de servicio (<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.43/25.43.pdf>). El POLR ofrecerá una tarifa regulada que puede ser mayor que el precio que usted previamente pagaba por el servicio de electricidad. El POLR también tiene la obligación de ofrecer los mismos descuentos para clientes de bajos ingresos que otros REP.

#### RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Si su servicio se ha desconectado por falta de pago, cuando el motivo de la desconexión se resuelva satisfactoriamente, notificaremos a su TDSP para que reconecte su servicio y continúe prestándole el servicio bajo los términos de servicio vigentes antes de la desconexión. La PUCT ha dispuesto que bajo ciertas circunstancias (por ejemplo, situaciones peligrosas de la línea eléctrica), podemos autorizar la desconexión de su servicio sin previo aviso (<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.483/25.483.pdf>). En estos casos, cuando el motivo de la desconexión se resuelva satisfactoriamente, notificaremos a su TDSP para que reconecte su servicio.

#### DERECHOS DE PRIVACIDAD

La ley prohíbe a todos los REP, incluso a Energy Rewards, divulgar u ofrecer a la venta cualquier información que sea de propiedad del cliente. Su información se compartirá con otros REP, distribuidores o terceros sólo con su consentimiento. Esta prohibición no se aplicará a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias, según lo requiere la ley, que incluyen la divulgación de su información a la PUCT, un agente de Energy Rewards, agencias de informes de crédito, agencias del orden público y la empresa local de transmisión y distribución de servicios públicos (<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.472/25.472.pdf>) disponible una "Lista para evitar llamadas" para los clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing. Si elige agregar su nombre a esta lista, puede esperar dejar de recibir llamadas de telemarketing para bienes de consumo y servicios. Su nombre permanecerá en la "Lista para evitar llamadas" durante tres (3) años o hasta que usted expresamente solicite que se lo retire de la lista, lo que ocurra primero. Existe una tasa de registro de hasta \$5.00 para cada número colocado en la "Lista para evitar llamadas sobre electricidad". Usted puede inscribirse en las "Listas para evitar llamadas" visitando <http://www.texasnocall.com> o llamando al número sin cargo 1-866-TX-NO-CALL (1-866-896-6225) (<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.484/25.484.pdf>).

#### PRUEBA DEL MEDIDOR

Como cliente del servicio de electricidad en el estado de Texas, usted tiene derecho a solicitar una prueba del medidor una vez cada cuatro (4) años sin costo para usted. Energy Rewards puede realizar la solicitud a su TDSP en su nombre. Si usted solicita pruebas adicionales dentro de los cuatro años y el resultado de la prueba del medidor es aceptable según los estándares aprobados por la PUCT, es posible que usted tenga que pagar una tarifa por la prueba adicional conforme a la tarifa aprobada de su TSDP local (<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.124/25.124.pdf>).

## INFORME DE CORTE TEMPORAL

Para informar un corte temporal, comuníquese con el TDSP de su área:

CenterPoint	1-800-332-7143
ONCOR	1-888-313-4747
Texas New Mexico Power	-888-866-7458
AEP-Central Power & Light	1-866-223-8508
AEP-West Texas Utility	1-866-223-8508
Sharyland Utilities	1-866-354-3335

## QUEJAS DEL CLIENTE Y SUS RESOLUCIONES

La satisfacción del cliente es la piedra angular de la estrategia comercial de Energy Rewards. Controlaremos continuamente la "Cadena de valor del cliente" para garantizar que todos los puntos de "contacto con el cliente" brinden el más alto servicio de calidad y conveniencia. Nuestros procesos y sistemas están diseñados e implementados con el cliente en primer término. Si tiene inquietudes o quejas sobre su servicio de electricidad o tasas en su factura, usted tiene derecho a comunicarse con nuestros representantes para hacer preguntas sin cargo. A fin de que podamos hacer todo lo posible para asegurarnos de que nos estamos ocupando de su problema o preocupación, llame, envíe un fax o escriba un e-mail a la información de contacto que se muestra a continuación:

## INFORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ENERGY REWARDS

E-mail: [support@EnergyRewardsCare.com](mailto:support@EnergyRewardsCare.com)  
 Sitio de Internet: <https://www.ComcastEnergyRewards.com>  
 Teléfono: 844-687-5503 (sin cargo, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m. hora Central)  
 Fuera del horario de atención: Mensajería automática (los 7 días de la semana, las 24 horas del día)  
 Fax: (727) 547-5415  
 Dirección: TriEagle Energy LP d/b/a Energy Rewards (REP Certificate No. 10064)  
 2620 Technology Forest Drive  
 The Woodlands, Texas 77381

Para garantizar la calidad del servicio que usted tiene derecho a recibir, toda queja presentada a Energy Rewards se investigará y abordará inmediatamente dentro de los veintiún (21) días. Si usted no está satisfecho con los resultados de nuestra investigación, tiene derecho a presentar una queja formal o informal ante la PUCT. Cuando presente una queja ante la PUCT, incluya su nombre, dirección, número de teléfono, nombre de su proveedor de servicios públicos, número de cuenta del cliente, detalle de la queja y toda otra documentación que la respalde. La comisión revisará la queja y le notificará el resultado de su investigación (<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.485/25.485.pdf>).

## INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA COMISIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TEXAS

E-mail: [customer@puc.texas.gov](mailto:customer@puc.texas.gov)  
 Sitio de Internet: <http://www.puc.texas.gov>  
 Teléfono: 1-888-782-8477 (sin cargo en Texas) o 512-936-7120  
 TTY 512-936-7136 y Relé de Texas (sin cargo) 1-800-735-2989  
 Fax: 512-936-7003  
 Dirección: PUCT, Customer Protection Division, P.O. Box 13326,  
 Austin, TX 78711-3326