

POR FAVOR LEA ESTO YA QUE CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE
SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento resume Sus Derechos como Cliente ("YRAC") y se basa en las reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT"). Estas reglas se aplican a todos los proveedores de electricidad minoristas ("REP"). Puede consultar el conjunto completo de reglas eléctricas de la PUCT en: <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

Información de contacto de SFE Energy Texas, Inc.

SFE Energy Texas, Inc., Certificación PUC No. 10249, está disponible de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., hora central (excluyendo días festivos), para preguntas, inquietudes, consultas de facturación o para obtener información sobre sus servicios.

Los clientes pueden comunicarse con SFE a través de:

Teléfono gratuito: 1-888-351-2169

Correo electrónico: cs@sfeenergy.com

Fax: 1-877-685-6765

Correo postal: SFE Energy Texas, Inc.

PO Box 25366, Houston, TX 77265

Personas con discapacidad auditiva o del habla (línea gratuita): 1-888-467-3542

Sitio web: www.sfeenergy.com.

Inscripción con un Proveedor de Electricidad (REP)

Cambio de proveedor de servicio: Su REP debe contar con su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio ha sido cambiado sin su permiso, lo que se conoce como "slamming", comuníquese de inmediato con su REP elegido. Al recibir la notificación, los REPs afectados, el TDU y el agente de registro deberán tomar rápidamente todas las medidas necesarias para devolver su servicio al REP original, conforme al proceso de mercado aprobado por la PUCT.

Facturación y pago

Cargos autorizados: Antes de que se incluyan nuevos cargos en su factura eléctrica, su REP debe informarle sobre el producto o servicio ofrecido, todos los cargos asociados y declarar explícitamente que dichos cargos aparecerán en su factura. Su REP debe obtener su consentimiento claro y explícito tanto para el servicio como para los cargos asociados que aparecerán en su factura. Si cree que su factura incluye cargos no autorizados, también conocidos como "cramming", tiene derecho a contactar su REP y disputar dichos cargos. Si no está satisfecho con la revisión de su REP, puede presentar una queja ante la PUCT. Su REP no desconectará su servicio eléctrico por no pagar cargos no autorizados y no reportará negativamente su historial crediticio a menos que la disputa se resuelva en su contra.

Si se determina que los cargos son no autorizados, su REP dejará de cobrar por el producto o servicio, eliminará el cargo de su factura y reembolsará o acreditará cualquier monto pagado por los cargos no autorizados en un plazo de 45 días. Si los cargos no autorizados no son reembolsados dentro de tres (3) ciclos de facturación, se pagarán intereses a la tasa anual establecida por la PUCT sobre el monto del cargo no autorizado hasta que sea reembolsado o acreditado. Usted puede solicitar que su REP le proporcione todos los registros de facturación relacionados con el cargo no autorizado que estén bajo el

control del REP dentro de los 15 días hábiles posteriores a la eliminación del cargo no autorizado de la factura. Su REP no volverá a facturarle ni a cobrarle por un cargo no autorizado. Si un REP presenta por error un reporte crediticio negativo debido a un cargo no autorizado, deberá corregirlo de inmediato.

Requisitos para pruebas de medidores: Usted tiene derecho a solicitar una prueba de su medidor eléctrico para verificar su precisión. Esta prueba puede realizarse cada cuatro años sin costo alguno. Si solicita una prueba adicional dentro del período de cuatro años y se determina que el medidor es preciso, el TDU puede cobrar una tarifa conforme a su tarifa establecida. Su REP puede solicitar la prueba del medidor en su nombre.

Planes de pago diferido y otros arreglos de pago: Si no puede pagar su factura a tiempo, comuníquese de inmediato con su REP. Es posible que su REP le ofrezca un acuerdo de pago a corto plazo que le permita pagar después de la fecha de vencimiento, pero antes de la siguiente factura. Un plan de pago diferido le permite pagar una factura pendiente en cuotas que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de su próxima factura. Su REP puede requerir un pago inicial para comenzar el plan. Su REP debe ofrecerle un plan de pago diferido, si lo solicita, para una factura que venza durante una emergencia por condiciones climáticas extremas, durante un estado de desastre declarado por el gobernador para clientes en el área cubierta por dicha declaración, y para clientes que hayan recibido una factura con un monto inferior por \$50 o más. Un plan de pago diferido puede incluir una penalización por pagos tardíos del cinco por ciento (5%). Si no cumple con los términos del plan, su servicio eléctrico puede ser desconectado; sin embargo, su REP no puede desconectar el servicio sin antes proporcionarle el aviso correspondiente.

Su REP puede aplicar una suspensión de cambio (“*switch-hold*”) mientras usted esté en un plan de pago diferido, lo que le impide cambiar a otro REP hasta que su saldo diferido sea pagado en su totalidad. Una vez que pague su saldo diferido, su REP enviará una solicitud para remover la suspensión de cambio (“*switch-hold*”) antes del mediodía del siguiente día hábil, y usted recibirá una notificación confirmando la eliminación de la suspensión.

Cliente Residencial de Cuidado Crítico o de Condición Crónica: Puede solicitar la designación de Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Cliente Residencial de Condición Crónica. Comuníquese con su REP para recibir la solicitud. El TDU procesará la solicitud y determinará la elegibilidad del cliente. Esta designación no exime al cliente de la obligación de pagar al REP o del TDU por los servicios prestados. Sin embargo, si necesita ayuda con los pagos, debe comunicarse de inmediato con su REP para conocer las posibles opciones de pago diferido u otra asistencia disponible.

Un Cliente Residencial de Cuidado Crítico es aquel que tiene una persona residiendo permanentemente en el hogar diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para sustentar la vida. Un Cliente Residencial de Condición Crónica es aquel que tiene una persona residiendo permanentemente en el hogar diagnosticada por un médico con una condición médica seria que requiere un dispositivo médico eléctrico o calefacción/refrigeración eléctrica para evitar el deterioro o empeoramiento significativo de dicha condición.

Programas de Asistencia Energética Residencial: Los clientes residenciales pueden calificar para programas de asistencia financiera y energética administrados por organizaciones locales, estatales o federales. Los clientes designados como personas con condiciones crónicas o necesidades de cuidado crítico también pueden acceder a programas especializados; los clientes interesados en estos programas deben seguir los procedimientos de solicitud establecidos. Su REP también puede ofrecer descuentos a

clientes residenciales de bajos ingresos que sean elegibles. Para obtener más información sobre los criterios de elegibilidad, los procesos de solicitud o cualquier otra consulta sobre estas opciones de asistencia residencial, comuníquese directamente con el departamento de Servicio al Cliente de su REP.

Desconexión y Reconexión del Servicio Eléctrico

Desconexión del servicio: La PUCT establece que, bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones inseguras con líneas eléctricas), un REP puede autorizar al TDU a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso. Además, un REP puede solicitar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquiera de los siguientes motivos:

- no pagar una factura adeudada al REP, o no establecer un acuerdo de pago diferido antes de la fecha de desconexión;
- no cumplir con los términos de un acuerdo de pago diferido celebrado con el REP;
- utilizar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o con el funcionamiento de equipos no estándar;
- no pagar un depósito requerido por el REP; o
- incumplimiento del garante en pagar la cantidad garantizada cuando el REP tenga un acuerdo por escrito, firmado por el garante, que permita la desconexión del servicio del garante.
- Antes de desconectar su servicio por falta de pago, el REP debe proporcionarle una Notificación de Desconexión. Esta notificación debe ser enviada por correo por separado no antes del primer día posterior a la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser 10 días después de la fecha de emisión de la notificación y no puede caer en un feriado, fin de semana o el día anterior, a menos que el personal esté disponible para recibir pagos y reconectar el servicio. Sin embargo, si usted tiene la designación de Cliente Residencial con Condición Crónica, tanto usted como cualquier contacto secundario listado en el formulario aprobado por la PUCT recibirán una notificación escrita de la intención del REP de desconectar el servicio al menos veintiún (21) días antes de la fecha de desconexión.
- Adicionalmente, el REP no puede desconectar su servicio eléctrico:
 - si recibe notificación, antes de la fecha de desconexión, de que un proveedor de asistencia energética enviará un pago suficiente en su cuenta;
 - por falta de pago durante una emergencia climática extrema, y debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas que venzan durante la emergencia; o por falta de pago si usted informa al REP, antes de la fecha de desconexión, que usted u otro residente del domicilio es un Cliente Residencial de Cuidado Crítico. Para obtener esta exención, debe entrar en un plan de pago diferido con el REP y el médico del Cliente de Cuidado Crítico debe comunicarse con el REP y enviar una declaración escrita que confirme la necesidad del servicio eléctrico para mantener la vida. Esta exención será válida por 63 días y se puede volver a solicitar después de que el período de 63 días haya expirado y se haya cumplido el plan de pago diferido.

Reconexión del servicio: Si su servicio fue desconectado por el REP debido a falta de pago, el REP, una vez que se hayan corregido satisfactoriamente las razones de la desconexión, notificará a su TDU para que reconecte el servicio. El REP continuará prestando el servicio bajo los Términos y Condiciones vigentes antes de la emisión del Aviso de Desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, será reconectado una vez que notifique a su REP que ha resuelto y corregido satisfactoriamente dicha situación.

Proceso de Resolución de Quejas

Resolución de quejas: Si tiene preguntas, inquietudes o quejas sobre su servicio, puede comunicarse directamente con su REP. Su REP debe investigar cualquier queja y responder dentro de los veintiún (21) días. Si no queda satisfecho con la respuesta del REP, puede solicitar una revisión por supervisión. Su REP debe informarle sobre los resultados de dicha revisión dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su solicitud. Si aún no queda satisfecho, puede presentar una queja formal o informal ante la PUCT o la Oficina del Procurador General, División de Protección al Consumidor. Mientras su queja ante la PUCT esté bajo investigación, su REP **no puede** desconectar su servicio eléctrico ni reportar cargos impugnados a agencias de crédito. Sin embargo, usted debe continuar pagando cualquier parte no disputada de su factura para evitar la desconexión. Su REP debe mantener registros de todas las quejas por al menos dos (2) años después de que la PUCT cierre la queja.

Protecciones Adicionales para el Consumidor

Lista “No Llame”: La Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) mantiene una “Lista No Llame” para los clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing. Los clientes pueden registrarse en esta lista en línea en www.puc.texas.gov o www.texasnocall.com, o llamando gratuitamente al 1-888-309-0600.

Idioma Distinto al Inglés: Usted tiene derecho a recibir documentos importantes, avisos y comunicaciones del cliente por parte de su REP en inglés, español o en el idioma en el que se le promocionó el servicio, según su preferencia. Los documentos disponibles en su idioma elegido incluyen los Términos del Servicio, la Hoja de Datos sobre Electricidad, los estados de cuenta y avisos de facturación, detalles sobre promociones y programas de descuento, y acceso a asistencia de servicio al cliente. Además, ciertos documentos esenciales, como la divulgación de “Sus Derechos como Cliente” y las notificaciones de desconexión, siempre se proporcionarán en inglés y español (a menos que usted designe expresamente otro idioma de preferencia).

Derechos de Privacidad: Su REP está obligado a mantener la confidencialidad de su información personal y de cuenta, y no puede divulgarla a terceros sin su consentimiento. Sin embargo, esta prohibición no aplica en ciertas situaciones exigidas por ley, como divulgaciones a la PUCT para investigar quejas, a agencias de asistencia energética por solicitud, a agencias de aplicación de la ley, a su TDU local para propósitos de servicio, o a entidades autorizadas involucradas en completar transacciones del mercado, como solicitudes de cambio o de mudanza. Su REP también puede compartir su información con proveedores, socios, afiliados o agentes que presten servicios en su nombre. Además, antes de que su REP proporcione su información a terceros con fines de mercadeo, debe notificarle y darle al menos 30 días para rechazar (optar por no participar).

Interrupción de Carga Involuntaria: Su TDU implementa procedimientos para la interrupción involuntaria de carga, lo que implica la interrupción controlada del suministro eléctrico para evitar apagones generalizados y estabilizar la red eléctrica durante situaciones de emergencia. Puede encontrar información detallada sobre los procedimientos específicos de interrupción involuntaria de carga de su TDU en <https://www.sfeenergy.com/texas/> en la sección del sitio titulada “Utility Load Shed Links.”

Información de Contacto Importante

Reportar Cortes de Energía y Emergencias: Por favor utilice los siguientes números de teléfono para reportar cortes de energía u otras emergencias a su TDU (Distribuidor de Transmisión y Distribución):

AEP TEXAS CENTRAL (ATC): 1-866-223-8508

AEP TEXAS NORTH (ATN): 1-866-223-8508

CENTERPOINT ENERGY (CNP): 1-800-332-7143

TEXAS NEW MEXICO POWER (TNMP): 1-888-866-7456

ONCOR (ONCOR): 1-800-233-2133.

Información de Contacto de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT):

Teléfono gratuito: 1-888-782-8477

Teléfono directo: 512-936-7120

Dirección: Consumer Protection Division
PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326

Correo electrónico: Customer@puc.texas.gov

Sitio Web: www.puc.texas.gov

Fax: 512-936-7003