

Sus Derechos como Cliente

Este documento es un resumen de Sus Derechos como Cliente (Your Rights as Customer por sus siglas en inglés "YRAC"). El YRAC está basado en las reglas de protección al consumidor adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas por sus siglas en inglés "PUCT") las cuales aplican a todos los proveedores de electricidad (Retail Energy Provider por sus siglas en inglés "REPs"). Puede ver las reglas en la página de Internet: <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>. Al final de este documento se encuentra la información de contacto de TriEagle Energy, así como la información de contacto de la PUCT y de su compañía de transmisión y distribución de electricidad ("TDU" por sus siglas en inglés).

Para Obtener Servicios

Usted tiene derecho a elegir su REP – El proveedor de electricidad ("REP") debe obtener su autorización verificable antes de transferir su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio eléctrico ha sido transferido sin su autorización, lo cual se llama "slamming", debe usted contactar al proveedor que usted había elegido y pedir ayuda. Los REPs afectados, el TDU y el agente de registro trabajarán juntos para retórnalo al REP que eligió, de acuerdo con el proceso de mercado aprobado por la PUCT y para asegurarnos de que no pagues más de lo que hubieras pagado si no te hubiesen cambiado sin tu autorización.

Problemas de Facturación

Usted tiene derecho a disputar cargos no autorizados. – Antes de incluir cargos por un nuevo producto o servicio en su factura de electricidad o deducirlos de su saldo de cuenta prepagada, su REP debe darle información sobre el producto o servicio, de todos los cargos relacionados, y de cómo aparecerán en su cuenta de electricidad o serán cargados a su saldo de cuenta prepagada, así como obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Si usted cree que su cuenta de electricidad incluye cargos no autorizados o su saldo de cuenta prepagada refleja cargos no autorizados, lo cual se llama "cramming", usted puede contactar a su REP para disputar estos cargos y puede presentar una queja ante la PUCT.

Su REP no puede desconectar su servicio eléctrico si usted no paga los cargos no autorizados, ni puede presentar un informe de crédito desfavorable en contra de usted por disputa de cargos no autorizados, a menos que la disputa se resuelva finalmente en contra de usted. Si se determina que los cargos no habían sido autorizados, su REP cesará de cobrarle por el producto o servicio no autorizado, removerá los cargos no autorizados de su factura o cuenta prepagada, y le reembolsará o dará crédito por todo el dinero que usted haya pagado dentro de 45 días por los cargos. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de 3 ciclos de facturación, se le pagará interés a una tasa anual que será establecida por la PUCT sobre la cantidad de todo cargo no autorizado hasta que sea reembolsado o dado el crédito por esa cantidad. Usted puede solicitar todos los registros de facturación, o si aplica, registros de resumen de pago y consumo relacionados a los cargos no autorizados que estén bajo el control del REP dentro de 15 días hábiles de la fecha en que los cargos no autorizados hayan sido eliminados de su factura o cuenta prepagada. Su REP no podrá volver a facturarle o cobrarle de nuevo cargos que ya se hayan determinado como no autorizados.

Si usted está en un producto de servicio eléctrico diferente de un producto de servicio eléctrico prepagado y no puede pagar su factura a tiempo, podrá tener derecho a un plan de pago a corto plazo o un plan de pago diferido. – Si no puede pagar su factura, por favor comuníquese con su REP inmediatamente. Su REP tal vez le ofrezca arreglos de pago a corto plazo que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de la siguiente factura. Además, usted podría calificar para un "plan de pago diferido". Un plan de pago diferido le permite al consumidor pagar su factura atrasada en plazos después de la fecha de vencimiento de su siguiente factura. Su REP podrá requerir un pago inicial para iniciar el plan. Todos los REPs deben ofrecerles a sus clientes, si lo solicitan, un plan de pago diferido si son facturas durante tiempos de condiciones meteorológicas extremas, durante un estado de desastre declarado por el gobernador a los clientes en el área objeto de la declaración, y a los clientes que se les haya cobrado de menos \$50 o más con limitadas excepciones. Además, planes de pago diferido deberán ser ofrecidos a determinados clientes residenciales para facturas que vencen en julio, agosto y septiembre y si se aplican ciertas condiciones, enero y febrero.

Si usted está en un producto de servicio eléctrico prepagado, su REP deberá ofrecerle un plan de pago diferido, si lo solicita, si el saldo de su cuenta prepagada refleja un saldo negativo de \$50 o más durante tiempos de condiciones meteorológicas extremas, si se le ha cobrado de menos \$50 o más por razones que no sean robo de servicio, o si usted está en un área que ha sido declarada como estado de desastre en la que la PUCT ha indicado que se deben ofrecer planes de pago diferido.

Cualquier plan de pago diferido puede incluir el 5% de penalidad por pago demorado. Mientras te encuentres en un plan de pago diferido, tu proveedor minorista de electricidad (REP) puede aplicarte a tu cuenta un bloqueo de cambio. Además, si no cumples los términos del plan de pago diferido, tu REP puede desconectarte el servicio, como se explica más adelante. Para obtener más detalles sobre los planes de pagos diferidos, consulta tu Acuerdo de Términos de Servicio o comunícate con tu REP.

Si usted está en un producto de servicio eléctrico diferente de un producto de servicio eléctrico prepagado, usted podrá tener el derecho a recibir un plan de pagos iguales o promediados – Los REPs tienen que ofrecer planes de pagos iguales o promediados a los clientes que no tengan la cuenta atrasada con el REP. Además, se deben ofrecer planes de pago nivelado o promedio a determinados clientes residenciales para facturas que vencen en julio, agosto y septiembre, y si se aplican ciertas condiciones, enero y febrero. Si te atrasas en el pago una vez que se ha establecido el plan de pagos nivelados o promediados, tu proveedor minorista de electricidad puede aplicar un bloqueo de cambio a tu cuenta. Además, si no cumples los términos del plan de pagos nivelados o promediados, tu REP puede desconectarte el servicio, como se explica más adelante. Por favor vea su Acuerdo de Términos de Servicio o contacte a su REP para más detalles sobre planes de pago nivelado o promedio.

Si eres un cliente residencial con desventajas económicas, es posible que tengas derecho a recibir asistencia para el pago de tus facturas.– Si un cliente residencial se comunica con su proveedor minorista de electricidad y le informa que no puede pagar, el proveedor debe informarle al cliente todas las opciones de pago aplicables y los programas de asistencia de pago que se ofrecen o están disponibles a través del REP. Si un cliente de servicio eléctrico recibe cupones de alimentos, Medicaid, asistencia temporal para familias necesitadas (TANF) o ingresos de seguro suplementarios (SSI) de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) de Texas, es elegible para ciertos beneficios federales disponibles para veteranos, o tiene ingresos familiares que no superan el 150% de las pautas federales de pobreza o el 60% de los ingresos medios del Estado, puede calificar para recibir asistencia energética del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA). Además, puedes calificar para descuentos adicionales que TriEagle Energy ofrece voluntariamente a clientes de bajos ingresos. Si crees que puedes calificar para un descuento, comunícate con nosotros utilizando la información de contacto incluida más adelante. Sin embargo, ten en cuenta que no todas las agencias federales, estatales o locales brindarán ayuda a los clientes que reciben electricidad con un producto prepago.

Impedimento de Cambio

Si participas en ciertos planes de pago o si hay evidencia de que tu medidor ha sido manipulado indebidamente, tu proveedor minorista de electricidad puede aplicar un bloqueo de cambio a tu cuenta – Un impedimento de cambio significa que no podrá comprar electricidad de otras compañías hasta que haya cumplido los términos de su acuerdo de pago o, en casos de manipulación del medidor, hasta que haya pagado todos los cargos aplicables y de facturación posterior. Mientras que un impedimento de cambio se aplique, si usted es desconectado por no pagar, usted tendrá que pagar a TriEagle Energy para que su electricidad se vuelva a encender.

Lectura y Prueba del Medidor

Usted tiene el derecho a saber si su medidor está funcionando correctamente – Por favor comuníquese con su REP para información sobre cómo puede leer su medidor. Usted también podrá solicitar una prueba del medidor. Su REP podrá hacer este pedido a su TDU en su nombre. Si su medidor se prueba más de una vez en un período de cuatro años y se determina que su medidor funciona correctamente, se le podría entonces cobrar un cargo adicional de prueba/s de medidor a una tarifa aprobada por su TDU. El TDU o REP le avisará de los resultados de la prueba.

Desconexión del Servicio

Si usted está en un producto de servicio eléctrico diferente de un producto de servicio eléctrico prepago, en la mayoría de las circunstancias, usted tiene el derecho a recibir un aviso 10 días antes de la desconexión del servicio – Si usted no paga su factura de electricidad para la fecha de vencimiento, su REP podrá solicitarle al TDU que “desconecte” su servicio de electricidad, después del vencimiento de un período requerido de aviso de 10 días. El período de aviso de 10 días comienza una vez que su REP le emite un Aviso de Desconexión. Este aviso se le debe enviar a usted separadamente por correo (o entregar en mano) no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser 10 días o más de la fecha de emisión del aviso y no puede caer en día festivo o fin de semana (o el día anterior) a menos que el personal del REP esté disponible para aceptar pagos y se pueda reconectar el servicio. Tu proveedor minorista de electricidad no puede desconectar tu servicio antes del primer día posterior a la fecha de desconexión indicada en el aviso.

Un hogar que tenga un residente designado como cliente residencial en estado crítico/condición crónica recibirá un aviso de desconexión por escrito al menos 21 días antes de la fecha en que se desconectará el servicio. Dicho aviso deberá ser enviado tanto a la persona asignada y al contacto secundario. (Vea la Sección de Servicios Especializados al Cliente para obtener más detalles sobre los requisitos para dicha designación).

Además de desconectar el servicio debido a falta de pago de su factura de electricidad, se le podrá permitir a su REP a autorizar la desconexión por cualquiera de las razones mencionadas a continuación:

- por no haber cumplido en acordar un plan de pago diferido antes de la fecha de desconexión o por no cumplir con los términos de ese acuerdo o cualquier otro plan de pago;
- por usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o la operación de un equipo no estándar;
- por falta de pago de un depósito requerido por el REP; o
- por falta de garante para pagar la cantidad garantizada cuando el REP tiene un acuerdo por escrito, firmado por el garante, el cual permite la desconexión del servicio del garante.

Si usted está en un producto de servicio eléctrico prepago, usted recibirá una advertencia de saldo bajo por lo menos 1 día y no más de 7 días antes de que se estime que el saldo actual de su cuenta caiga por debajo del saldo de desconexión y usted está sujeto a desconexión. Además, tu proveedor minorista de electricidad no puede iniciar una desconexión porque tú no hayas podido mantener tu saldo actual por arriba del saldo de desconexión durante un fin de semana, durante cualquier período en el cual los métodos de pago que hayas especificado no están disponibles o en que nuestro Centro de Servicio al Cliente no esté funcionando, o durante una emergencia climática extrema. Si recibes una oferta de una agencia de asistencia de energía para llevar tu saldo actual por arriba del saldo de desconexión, tu proveedor minorista de electricidad tampoco podrá iniciar la desconexión del servicio.

Además de la desconexión por no mantener un saldo actual de cuenta por encima del saldo de desconexión, si usted está un producto de servicio eléctrico prepagado, su REP, después de una notificación oportuna, se le permitirá autorizar la desconexión si usted no cumple con los términos de un plan de pago diferido.

Sin embargo, en algunas circunstancias, no se le requiere a su REP que le provea un aviso antes de desconectarle su servicio – Bajo ciertas circunstancias, tales como la presencia de una condición peligrosa, robo de servicio, servicio no autorizado, o alteración de equipo, la PUCT le permite a su REP a autorizar a su TDU desconectar su servicio de electricidad sin darle a usted un preaviso.

Su REP no podrá autorizar la desconexión de su servicio de electricidad por cualquiera de las siguientes razones:

- falta de pago por el servicio de electricidad de un ocupante previo de la premisa si ese ocupante no pertenece al mismo hogar o negocio;
- falta de pago de cualquier cargo que no esté relacionado con el servicio de electricidad;
- falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio de electricidad no incluido en la factura de la cuenta cuando el servicio fue iniciado;
- falta de pago de cargos no facturados, ocurridos más de 6 meses antes (excepto en caso de robo del servicio);
- falta de pago de cualquier cargo disputado hasta que su REP o la PUCT determine la exactitud de los cargos y se le haya notificado a usted sobre esta determinación; o
- falta de pago de una factura calculada a menos que la factura calculada sea parte de un programa de lectura de medidor aprobado con anticipación o en caso que el TDU no pueda leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control. (No se aplica a servicio prepagado).

Además, su REP no podrá autorizar la desconexión de su servicio de electricidad:

- por falta de pago durante una emergencia extrema debido al clima;
- **para clientes residenciales**, si el REP recibe notificación para la fecha de vencimiento final declarada en el aviso de desconexión que un proveedor de asistencia de energía enviará suficiente pago a favor de su cuenta, y que usted haya pagado o hecho arreglo de pago para pagar cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago del proveedor de asistencia de energía; o
- **para clientes residenciales designados como Cuidado Crítico**, por falta de pago, si usted establece que la desconexión del servicio hará que alguna persona en la residencia se enferme gravemente o se haga más gravemente enfermo. Cada vez que trata de evitar la desconexión por tal razón, usted deberá cumplir con cada uno de los siguientes: 1) hacer que el médico que atiende a la persona enferma contacte al REP para confirmar que el cliente es un Cliente Residencial de Cuidado Crítico, 2) hacer que el médico que atiende a la persona enferma envíe una declaración escrita que para confirmar que el cliente es un Cliente Residencial de Cuidado Crítico y 3) inscribirse a un plan de pago diferido con el REP. Esta prohibición para evitar que el servicio eléctrico sea desconectado para un Cliente Residencial de Cuidado Crítico tendrá una duración de 63 días desde la emisión de la factura de servicio eléctrico (o un período más corto acordado por usted, su segundo contacto, o el médico que lo atiende e el REP).

Si tu servicio ha sido desconectado, es posible que tengas derecho a que te sea restaurado – Si su servicio ha sido desconectado por su REP debido a falta de pago, su REP, notificará a su TDU para conectar nuevamente su servicio, después que usted haya dado su corrección satisfactoria de las razones para la desconexión. Si usted está en un producto de servicio eléctrico prepagado, enviaremos una orden de reconexión a su TDU una vez que usted haya restablecido el saldo actual de su cuenta a un nivel igual o mayor del saldo de conexión, que requerirá que usted pague por completo cualquier saldo negativo y todos los cargos aplicables de la TDU. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será conectado nuevamente una vez que usted le demuestre a su REP que usted ha corregido la situación peligrosa.

Disputas con su REP

Usted tiene el derecho a que sus quejas sean tratadas seriamente – Por favor comuníquese con su REP si usted tiene comentarios específicos, preguntas o quejas. Después de recibir su queja, su REP debe investigar y notificarle de los resultados dentro de los 21 días. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación, usted podrá solicitar una revisión a través de un/a supervisor/a, si hay alguno/a disponible. Su REP deberá darle los resultados de la revisión a través de un/a supervisor/a dentro de los 10 días hábiles de su solicitud. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión a través de un/a supervisor/a, usted puede presentar una queja con la PUCT o la Oficina de la Procuraduría General, División de Protección al Consumidor. Por favor incluya su nombre y el número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que usted desea para su queja. Mientras una queja informal referente a una disputa de facturación esté pendiente con la PUCT, su REP no podrá comenzar acciones para la cobranza o medidas para la desconexión ni reportar a una agencia de reporte de crédito los pagos morosos referentes a la porción disputada de la factura. Sin embargo, después del aviso adecuado, su REP podrá desconectar su servicio por falta de pago de cualquier porción no disputada de su factura.

Servicios Especializados al Cliente

Usted tiene el derecho a recibir cierta información en inglés, español, o el idioma en que haya solicitado inicialmente – Usted podrá solicitar información a su REP en inglés, español, o el idioma en que haya solicitado inicialmente. Esto incluye el Acuerdo de Términos de Servicio, Etiqueta de Información Sobre la Electricidad, Declaración de Divulgación de Servicio Prepagado (si usted está en un producto de servicio eléctrico prepagado), facturas y avisos de facturas, información de nuevos servicios de electricidad, programas de descuento, promociones, y acceso a la asistencia al cliente. Usted recibirá éste YRAC y los avisos de desconexión en inglés y español, o inglés y su idioma designado, si usted ha designado un idioma que no sea el español y la solicitud original fue en ese idioma.

Usted tiene derecho a solicitar una designación de Cliente Residencial de Cuidado Crítico o de Cliente Residencial de Condición Crónica. Póngase en contacto con su REP de registro para recibir una copia de la solicitud para Condición Crónica o de Cliente Residencial de Cuidado Crítico. Su TDU local procesa la solicitud y toma una determinación de elegibilidad. Su TDU le enviará una solicitud de renovación antes del vencimiento de su designación.

El calificar como Cliente Residencial de Condición Crónica o de Cuidado Crítico no exime al cliente de la obligación de pagar al REP o a la TDU los servicios proporcionados. Sin embargo, a un Cliente Residencial de Cuidado Crítico o de Condición Crónica que necesite asistencia de pagos se le recomienda que se comunique con su REP de inmediato con relación a posibles opciones de pagos diferidos u otro tipo de asistencia que pueda ser ofrecida por el REP.

Si usted califica como Cliente Residencial de Condición Crónica o de Cuidado Crítico, usted podrá tener el derecho a calificar para protecciones especiales – Un Cliente Residencial con una Condición Crónica es un cliente residencial que tiene una persona residiendo permanentemente en un hogar que ha recibido un diagnóstico de un médico de tener una condición médica seria que requiere el uso de un dispositivo médico operado con electricidad, o que requiere del uso de calefacción o aire acondicionado para evitar el deterioro de una función importante del cuerpo por medio de un deterioro significativo o exacerbación de la condición médica de la persona. Si la condición médica seria es diagnosticada o rediagnosticada por un médico como una condición de por vida, la designación es válida por un año o por el tiempo que la persona con la condición médica resida en el hogar por un tiempo máximo de un año, lo que ocurra primero. De otra manera, la designación o redesignación es válida por 90 días.

Un Cliente Residencial de Cuidado Crítico es un cliente residencial que tiene una persona residiendo permanentemente en un hogar que ha recibido un diagnóstico de un médico de depender de un dispositivo operado con electricidad para mantenerse con vida. Esta designación es válida por dos años. La calificación como Cliente Residencial de Condición Crónica o Cuidado Crítico no exime al cliente de la obligación de pagar el REP o la TDU por los servicios prestados. Sin embargo, se alienta a un Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Condición Crónica que necesite asistencia de pago a que se comunique con su REP de inmediato con respecto a las posibles opciones de pago diferido u otra asistencia que pueda ofrecer el REP.

Si tienes un producto de servicio eléctrico prepagado, tu REP no puede ofrecértelo, haya o no haya sido informado que cumples los criterios de la TDU de cliente residencial en estado crítico o con una condición crónica. La calificación de cliente residencial con una condición crónica o en estado crítico por parte de tu TDU no te exime de la obligación de pagarnos a nosotros o a la TDU los servicios prestados. Colaboraremos contigo para hacerla transición a otra cuenta no prepagada o a un proveedor minorista de electricidad de una manera que evite la alteración del servicio.

OTRAS PROTECCIONES

Usted tiene el derecho a registrarse en “La Lista Para Evitar Llamadas” (al Nivel Estatal) – La PUCT mantiene “La Lista Para Evitar Llamadas” de clientes que no quieren recibir llamadas de telemarketing ofreciendo servicio de electricidad. Llame gratis al **1-888-309-0600**, o visite www.TexasNoCall.Com o la página de Internet de la PUCT: www.puc.texas.gov para suscribirse a “La Lista Para Evitar Llamadas”.

Usted tiene el derecho a mantener privada su información personal – Excepto como se describe a continuación, los REPs no podrán dar su información propia a ninguna persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, historial del consumo de electricidad, patrones de consumo calculados, tipos de centros de distribución usados para proveer el servicio, términos y condiciones de contrato individual, precio, cargos actuales o archivos de facturación. Esta prohibición no aplica a la entrega de su información bajo ciertas circunstancias permitido por regla de la PUCT, incluyendo la entrega de información a la PUCT, un agente de su REP, agencias de reporte de consumidor, agencias encargadas de imponer el cumplimiento de la ley, o su TDU. Un REP podrá también compartir ésta información con una terceraparte con el propósito de que dicha parte le ofrezca los productos o servicios de marketing después de haberle ofrecido a usted la oportunidad de optar por no entregar su información. Además, ésta prohibición no aplica a la entrega del historial de consumo anterior si así lo solicita y autoriza un cliente actual o solicitante de una premisa. Los clientes industriales y comerciales pueden comunicarse con sus REP o TDU e indicar que el historial anterior de consumo de ellos es competitivamente sensitivo para poder evitar la entrega de ésta información.

Información sobre cortes de energía y cortes para aliviar la carga en caso de emergencia -

Usted tiene derecho a recibir información sobre cómo informar un corte de energía y sobre cómo se implementan cortes de emergencia (para aliviar la carga) – Su REP es responsable de proporcionarle un número de teléfono que usted pueda utilizar para informar cortes de energía u otras emergencias y el sitio de web que explica los procedimientos que haría su compañía de transmisión sobre cortes de energía en caso emergencia dirigidos por ERCOT. Estos números y sitios se indican a continuación:

Cortes de energía y emergencias – Clientes residenciales y pequeñas empresas (24 horas al día/7 días a la semana)

Oncor	1-888-313-4747	www.TriEagleEnergy.com/loadshedding
CenterPoint Energy	1-800-332-7143 o 713-207-2222	
TNMP	1-888-866-7456	
AEP	1-866-223-8508	

INFORMACIÓN DE CONTACTO

<p>TriEagle Energy LP Certificado REP No. 10064 P.O. Box 650764, Dallas, Texas 75265-0764 Sitio web: www.TriEagleEnergy.com Correo electrónico: CustomerCare@TriEagleEnergy.com</p>	<p>Servicio al cliente de TriEagle Energy – Clientes residenciales Llamadas sin cargo: 1-877-933-2453 (7 a.m.-10 p.m., hora del centro. 7 días a la semana) Fax: 1-833-943-2725 Sitio web: www.TriEagleEnergy.com Correo electrónico: CustomerCare@TriEagleEnergy.com</p>
<p>Servicio al cliente de TriEagle Energy – Pequeñas empresas Llamadas sin cargo: 1-877-933-2453 (lunes a viernes de 8 a.m.-5 p.m., hora del centro) Fax: 1-833-943-2725 Sitio web: www.TriEagleEnergy.com Correo electrónico: CustomerCare@TriEagleEnergy.com</p>	<p>Comisión de Servicios Públicos de Texas, Division de Protección al Cliente P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; Teléfono: 512-936-7120 Llamadas sin cargo: 1-888-782-8477 Personas con deficiencias auditivas y del habla (TTY): 512-936-7136 Fax: 512-936-7003 Sitio web: www.puc.texas.gov Correo electrónico: customer@puc.texas.gov</p>