



A Touchstone Energy® Cooperative   
rev4/19/24-IOU-RES

### **Lea por favor**

## **Este Documento Contiene Información Importante con respecto a Sus Derechos como un Cliente que**

Este documento resume Sus Derechos como un Cliente, y es basado en reglas de protección de cliente adoptivas por la Comisión de Entidad de servicio público de Tejas (PUC). Estas reglas aplican todo vender al por menor a proveedores eléctricos (REP) y el proveedor del último caso (POLR), a menos que de otro modo notado. Usted puede ver las reglas de PUC en [www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric). La información del contacto se localiza a fines de este documento.

### **Obtener y Cancelar Atienden al Cambio**

**No Autorizado de Proveedor de Internet o "Azotando"** : Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio eléctrico se ha cambiado sin su autorización, usted debe solicitar que el REP le proporciona con una copia de su autorización y comprobación. El REP le lo debe someterse a usted dentro de 5 días hábiles de su pedido. Si usted no es satisfecho con esta respuesta, usted puede archivar también una queja con el PUC en la dirección proporcionada abajo. Tras la recepción de una queja archivada con el PUC, el REP debe responder dentro de 21 días de recibo de la queja, proporcionando toda documentación se fió de por el REP relacionado a la autorización para cambiar, y alguna acción correctiva tomada para fechar, si cualquiera.

Si un REP sirve su cuenta sin la autorización apropiada, ellos deben trabajar con otros participantes de mercadotecnia para tomar todas acciones necesarias para volverle a su REP original tan rápidamente como posible. Su REP original tiene el derecho de facturarle en el precio revelado en sus términos del servicio de cualquiera: 1) la fecha que usted es vuelto a su REP original, o 2) cualquiera antes de fecha escogido por su REP original para que ese REP tuvo la autorización para servirle. El REP que sirvió usted sin autorización apropiada irá, dentro de cinco días de la fecha que su servicio es vuelto a su original REP, el reembolso todas cargas pagaron por el período de tiempo que el REP original últimamente factura usted. Además, el REP que sirvió usted sin su autorización es responsable de pagar todas cargas asociadas con volver su servicio a su REP de la elección. Por los períodos que el REP no autorizado sirvió usted que no es facturado a usted por su REP original, el REP que sirvió usted sin su autorización no le puede facturar, pero en una tasa más alto que la tasa que usted habría sido cargado por su REP original.

**El derecho de la Rescisión:** Al solicitar un interruptor en proveedores de Internet, usted puede rescindir su contrato con el nuevo REP sin cualquier pena o el honorario dentro de 3 días hábiles federales después que usted recibe sus Términos del Acuerdo del Servicio. Para detalles en cómo rescindir su servicio, ve por favor sus Términos del Acuerdo del Servicio. Este derecho de la rescisión no aplica a solicitantes que solicita un mueve-en, a clientes cuyo REP transfiere al

cliente al POLR, o cuando un REP "deja caer" un cliente al REP afiliado para la falta de pago. Si usted no rescinde su pedido para el servicio dentro de este tres período federal de día hábil, usted será responsable de todo servicio rendido a usted en la dirección de matriculación. Si usted no rescinde el contrato dentro de este 3 período federal de día hábil, usted retiene el derecho de escoger otro REP y puede hacer así contactando ese REP, aunque usted será responsable de ninguna carga contraída para cambiar su servicio. Vea sus Términos del Acuerdo del Servicio para detalles con respecto a cancelar o terminar su contrato.

### **Facturar Publica**

**as Cargas no Autorizadas o "Atracando" se:** Antes alguna nuevas cargas se incluyen en su recibo de la luz, su REP le debe informar del producto o servicio, todas cargas asociadas, cómo estas cargas aparecerán en su recibo de la luz y obtendrán su consentimiento para aceptar el producto o el servicio. Su REP le debe proporcionar con un número de teléfono de peaje-liberta y dirección que usted puede utilizar para resolverse cualquier disputa que factura o para hacer preguntas acerca de su cuenta. Si usted cree que su recibo de la luz incluye las cargas no autorizadas, usted puede contactar su REP para disputar tales cargas y puede archivar una queja con el PUC. Su REP no procurará terminar su servicio eléctrico para la falta de pago de una carga no autorizada ni archivar un informe desfavorable del crédito contra usted para las cargas impagadas disputadas que se alega para ser no autorizado, a menos que la disputa últimamente se resuelva contra usted. Si las cargas se determinan a ser no autorizado, su REP dejará cargarle para el servicio o producto no autorizados, quitará la carga no autorizada de su cuenta, y del reembolso o acreditará todo dinero que usted pagó por alguna carga no autorizada dentro de 45 días. Si las cargas no se reintegran ni son acreditadas dentro de 3 ciclos que facturan, el interés será pagado a usted en una tasa anual establecida por el PUC en la cantidad de ninguna carga no autorizada hasta que reintegra/acreditado. Usted puede solicitar todos registros que facturan bajo el control de REP relacionado a alguna carga no autorizada dentro de 15 días hábiles después que la fecha que la carga no autorizada se quita de su cuenta. Su REP no le facturará de nuevo para ninguna carga determinada a ser no autorizado.

**El Pago diferido Planea y Otros Arreglos del Pago:** Si usted no puede pagar su cuenta, llama por favor su REP inmediatamente. Su REP le puede ofrecer un arreglo a corto plazo de pago que permite usted pagar su cuenta después de su fecha de vencimiento, pero antes su próxima cuenta es debida. Además, usted puede calificar para un "difirir el plan del pago". Un plan diferido del pago permite a un cliente para pagar una cuenta sobresaliente en plazos más allá de la fecha de vencimiento de la próxima cuenta. El REP puede requerir un pago inicial a iniciar el acuerdo. Su REP le debe ofrecer un plan diferido de pago a menos que usted haya recibido más de 2 notas de la terminación/desconexión durante los pasados 12 meses o usted ha sido su cliente para menos de 3 meses y no tiene la historia suficiente del crédito o el pago con otro REP. Todos REP les deben ofrecer a clientes los planes diferidos del pago para cuentas que son debidas durante una emergencia extrema de tiempo y a clientes que han sido abajo-facturados en la cantidad de \$50,00 o más. Un plan diferido del pago puede incluir una 5% de pena para tarde pago; sin embargo, el POLR no puede cargar un tarde honorario. REP también les deben ofrecer el nivel o los planes medios del pago a clientes que no son actualmente delincuentes en el pago al REP. Si usted no cumple los

términos del arreglo del pago el plan diferido del pago, ni del nivel ni el plan medio del pago, su REP puede ni termina ni desconecta su servicio como discutido aún más abajo. Para detalles adicionales en estos programas, ve por favor sus Términos del Acuerdo del Servicio o contacta su REP para más información.

**Financiero y Ayuda de Energía:** Si un cliente contacta el REP e indica una incapacidad para pagar, el REP debe informar al cliente de todas opciones aplicables del pago y programas de ayuda de pago que son ofrecidos por o disponible del REP. Un cliente eléctrico que recibe cupones canjeables por alimentos, el Seguro médico, TANF o SSI del TDHS o de cuyo ingresos de casa no son más de 125% de las pautas federales de la pobreza puede calificar para la ayuda de energía del Departamento de Tejas de Asuntos de Envoltura y Comunidad (TDHCA). Vea el "los Descuentos para Clientes Bajos de Ingresos" la sección para más detalles acerca de descuentos disponibles para clientes calificados de bajo-ingresos.

**El metro que Lee y Prueba:** Contacte por favor su REP para la información con respecto a cómo leer su metro. Usted tiene el derecho de solicitar una prueba de metro. Su REP puede hacer este pedido a su Compañía Local de la Distribución (LDC) en su beneficio. Si una prueba se realiza más de una vez en un período de cuatro-año, y el metro se determina a estar funcionando apropiadamente, entonces usted puede ser cargado un honorario para la prueba adicional de metro (las pruebas) en la tasa aprobada para su LDC. El LDC o REP le aconsejarán de la prueba resulta, inclusive la fecha de la prueba, probando a persona y, si aplicable, la fecha de la eliminación del metro.

#### La desconexión y la Terminación

**El Fracaso de la desconexión y la Terminación para Pagar:** Para clientes que no pagan su recibo de la luz por la fecha de vencimiento, su REP puede o "termina" su acuerdo eléctrico del servicio o solicita que el LDC para "desconectar" el servicio eléctrico, después del vencimiento de un requirió el período de 10 días de nota.

**La terminación del Servicio:** Si su pago para el servicio eléctrico no es recibido por la fecha de vencimiento en su cuenta, su acuerdo del servicio se puede terminar. Si usted no obtiene el servicio eléctrico de otro la desconexión y la Terminación, su cuenta eléctrica se "dejará caer" al REP Afiliado (AREP) en su área. Su REP no le enviará una Nota separada de Terminación más temprano que el primer día después que la fecha que su cuenta es debida. La fecha de la terminación será no menos de 10 días de la fecha que la nota se publica. La fecha final que su saldo de cuenta es debido no puede caer en una vacaciones, en día de fin de semana, ni en cualquier otro día que el personal de REP no están disponibles tomar los pagos. Si el pago se recibe, o los arreglos satisfactorios del pago se hacen antes de la fecha de la terminación en la Nota de la Terminación, su REP continuará servirle bajo los Términos del Acuerdo del Servicio vigente antes de emisión de la Nota de la Terminación.

Su REP no puede terminar su servicio para cualquiera de las razones siguientes:

- el fracaso para pagar por el servicio eléctrico por un ocupante previo de la premisa si ese ocupante no es de la misma casa;
- el fracaso para pagar ninguna carga no relacionada al servicio eléctrico; el fracaso para pagar un tipo ni la clase

diferentes del servicio eléctrico no incluido en la cuenta de cuenta cuando el servicio se inició;

- el fracaso para pagar las cargas bajo-facturados que durante más de 6 meses ocurridos (menos el robo del servicio);
- el fracaso a Alguna carga disputada hasta que su REP o el PUC determinen la certeza de las cargas y usted ha sido notificado de esta determinación; o
- el fracaso para pagar una cuenta estimada a menos que la cuenta estimada forme parte de un programa pre-aprobado de metro-leyendo o en caso el LDC es incapaz de leer el metro debido a circunstancias más allá de su control.

Adicionalmente, su REP no puede terminar su servicio si recibe la notificación por la fecha de vencimiento final indicada en su nota de la terminación que un proveedor de ayuda de energía estará adelantando el pago suficiente en su cuenta, y usted han pagado o han hecho los arreglos para pagar ninguna deuda sobresaliente no cubrió por el proveedor de ayuda de energía.

**La desconexión del Servicio:** El PUC con tal de que bajo ciertas circunstancias peligrosas (las situaciones eléctricas tal como peligrosas de la línea) cualquier REP, inclusive el Proveedor del último Caso (POLR), puede autorizar su LDC a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso a usted. Adicionalmente, su REP puede ser permitido procurar tener su servicio eléctrico desconectado para cualquiera de las razones listó abajo:

- el fracaso para pagar una cuenta debida al REP o para hacer un arreglo diferido del pago por la fecha de la desconexión;
- el fracaso para conformarse con los términos de un arreglo diferido del pago u otro acuerdo del pago hechos con el REP;
- utilizando el servicio en una manera que interviene con el servicio de otros o la operación del equipo no estándar; el fracaso para pagar un depósito requerido por el REP; o
- el fracaso de un El garante para pagar la cantidad garantizó cuando el REP tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que tiene en cuenta la desconexión del servicio de garante.

Antes de desconectar su servicio, su REP le debe proporcionar con un escrito Desconecta Nota. Esta nota no debe ser enviada a usted separadamente (ni mano-entregó) más temprano que el primer día después que la fecha que su cuenta es debida. La fecha de la desconexión debe ser 10 días de la fecha que la nota se publica y no puede caer en una vacaciones ni el fin de semana (ni el día que precede) a menos que el personal de REP esté disponible tomar los pagos y el servicio puede ser conectado de nuevo.

Su REP no puede procurar tener su servicio eléctrico desconectado por su LDC para cualquiera de las razones listó bajo la Terminación de la sección del Servicio de este documento.

Adicionalmente, su REP no puede desconectar su servicio eléctrico:

- Si el REP recibe la notificación por la fecha de vencimiento final indicada en la nota de la desconexión que un proveedor de ayuda de energía estará adelantando el pago suficiente en su cuenta, y usted han pagado o han hecho los arreglos del pago para pagar ninguna deuda sobresaliente no cubrió por el pago de proveedor de ayuda de energía.

- Para la falta de pago durante una emergencia extrema de tiempo, y sobre el pedido, el REP le debe ofrecer un plan diferido de pago para cuentas debidas durante la emergencia; o
- para la falta de pago si usted informa el REP, antes de la fecha de la desconexión indicó en la nota, en que usted o en otro residente en el local tiene una necesidad médica crítica para el servicio eléctrico.

Sin embargo, para obtener esta exención, usted debe entrar en un plan diferido del pago con su REP y tiene al médico de ill-person que asiste contacta el REP y se somete una declaración escrita que atestigua a la necesidad del servicio eléctrico sostener la vida. Esta exención de la desconexión debido a la enfermedad o la incapacidad tendrá vigencia durante 63 días y puede ser solicitada otra vez después que los 63 días han expirado y el plan diferido del pago se ha cumplido.

**La disponibilidad De Proveedor Del último Caso:** Si usted es notificado que usted es susceptible a la terminación o la desconexión de su servicio eléctrico, usted puede procurar obtener los servicios de otro REP o el POLR. Usted tiene la opción para solicitar el servicio del POLR, que ofrece un paquete uniforme del servicio de la venta al por menor. La información acerca del POLR y otros REP se puede obtener del PUC o el POLR.

**La restauración del Servicio:** Si su servicio ha sido desconectado por su REP para la falta de pago, su REP o el POLR hacen, sobre la corrección satisfactoria de las razones para la desconexión, notifica su LDC para conectar de nuevo su servicio. Si su servicio se desconectó debido a una situación peligrosa, su servicio será conectado de nuevo una vez usted demuestra a su REP o el POLR que usted ha corregido la situación peligrosa.

#### **Las disputas Con Su Resolución de la**

**Queja de Proveedor:** Contacte por favor su REP si usted tiene los comentarios específicos, las preguntas o las quejas. Tras la recepción de una queja, su REP debe investigar y le debe notificar de los resultados dentro de 21 días. Si usted no es satisfecho con los resultados de la investigación, usted puede solicitar una revisión de supervisión, si disponible. Su REP le debe aconsejar de los resultados de la revisión de supervisión dentro de 10 días hábiles de su pedido. Si usted no es satisfecho con los resultados de la investigación o la revisión de supervisión, usted puede archivar una queja con el PUC o la Oficina del Ministro de justicia, la División de la Protección al consumidor. Incluya por favor su nombre y el número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que usted desea en su queja. Para una queja que implica una cuenta disputada, su REP no puede iniciar las actividades de la colección ni actividades de terminación ni desconexión ni le informa la delincuencia a un consumidor que informa la agencia con respecto a la porción disputada de la cuenta. Sin embargo, después que apropiada nota, su REP puede terminar o puede desconectar su servicio para la falta de pago de alguna porción indisputable de la cuenta.

**La cobertura las Fallas:** Su REP es responsable de proporcionarle con el número de teléfono que usted puede utilizar para informar las fallas u otras emergencias.

#### **Otras Protecciones**

**No Llaman la Lista:** El PUC mantiene un "no Llaman la Lista" de clientes que no quiere recibir las llamadas de televenta para el servicio eléctrico. Peaje-liberta 1-866-TXNOCAL(L de llamada) o 1-866-896-6225, o visita el sitio web de PUC en [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us) para abonarse al no Llaman la Lista.

**La Disponibilidad del idioma:** Usted puede solicitar para recibir información de su REP en español, o en cualquier idioma en el que usted fue solicitado inicialmente. Esto incluye los Términos del Acuerdo del Servicio, Etiqueta de Hechos de Electricidad, las cuentas y factura notas, la información en nuevos servicios eléctricos, descuenta los programas, las promociones, y el acceso a la ayuda del cliente. Usted recibirá estos Sus Derechos como un documento de Cliente y notas de terminación y desconexión en inglés y español, o inglés y su idioma designado, si usted ha designado un idioma de otra manera que español y se solicitaron originalmente en ese idioma.

**Los Derechos de la intimidad:** Sino como descrito abajo, REP no pueden liberar su información propietaria de cliente a cualquier otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, la dirección, el número de cuenta, el tipo o la clasificación del servicio, el uso histórico de la electricidad, las pautas esperadas del uso, los tipos de facilidades utilizadas en proporcionar el servicio, los términos individuales del contrato y condiciones, el precio, las cargas de la corriente o facturar los registros. Esta prohibición no aplica a la liberación de su información bajo ciertas circunstancias como requerido por la ley, inclusive la liberación al PUC, un agente de su REP, las agencias de la cobertura de consumidor, las agencias de la aplicación de la ley ni su LDC. Un REP puede compartir también esta información con un terceros para el propósito del marketing tales productos del partido o servicios a usted después que usted es proporcionado un optar-fuera de la oportunidad de la liberación de su información. Además, esta prohibición no aplica a la liberación del uso histórico previo sobre el pedido y la autorización de un cliente o el solicitante actuales de una premisa. El valor industrial y los clientes comerciales pueden contactar su REP o LDC y designar que su uso histórico previo es con espíritu competidor sensible prevenir la liberación de esta información.

**Los Servicios especiales:** Su REP puede ofrecer los servicios especiales para clientes de oye-daño y programas para clientes con incapacidades físicas. Si usted tiene una incapacidad física o requiere ayuda especial con respecto a su cuenta eléctrica, contacta por favor su REP para preguntar acerca del proceso para llegar a ser calificado para cualquiera de estos servicios especiales.

**Cuidado Crítico y Condición Crónica:** Si una interrupción o suspensión del servicio eléctrico creará una condición peligrosa o potencialmente mortal, usted o una persona que resida permanentemente en su hogar puede calificar como "cliente residencial de atención crítica" o "cliente residencial con condición crónica". Si lo solicita, su REP le proporcionará un Formulario estandarizado de determinación de elegibilidad para cuidados intensivos o condición crónica, que debe completar y devolver a su REP. La solicitud de atención crítica o condición crónica es evaluada y aprobada por el LDC; sin embargo, un El cliente puede apelar la determinación de elegibilidad ante la LDC. Si no está satisfecho con los resultados de esta apelación, el cliente puede presentar una queja ante la PUC. Si se aprueba, la designación es válida por un año y su REP le enviará una

solicitud de renovación antes de la expiración de su designación. La calificación como cliente residencial de cuidados críticos o condición crónica no exime al cliente de la obligación de pagar al REP o al LDC por los servicios prestados. Sin embargo, se alienta a un cliente residencial de atención crítica o enfermedad crónica que necesite asistencia con el pago a que se comunique con su REP o LDC de inmediato con respecto a posibles opciones de pago diferido u otra asistencia que pueda ofrecer el REP o LDC.

**Cliente residencial de atención crítica o Cliente con una afección crónica.** Tiene derecho a solicitar la designación como Cliente

residencial de atención crítica si tiene una persona que reside de manera permanente en la vivienda y a la que un médico ha diagnosticado como dependiente de un dispositivo eléctrico para mantener su vida. Si está a cargo de una persona que reside de manera permanente en su vivienda y a la que un médico le ha diagnosticado una afección médica grave por la cual requiere un dispositivo médico eléctrico, calefacción o refrigeración eléctrica para evitar la deficiencia de una función vital por un severo deterioro o exacerbación de la afección, puede solicitar la designación como Cliente residencial con condición crónica. Para que lo consideren para dicha designación, un médico debe enviar el formulario aprobado por la PUC al TDU por fax o por otro medio electrónico. Puede solicitar la designación de Cliente residencial de atención crítica o de Cliente con una afección crónica obteniendo una copia del formulario aprobado por la PUC de su TDU o REP. El TDU le notificará cuándo vencerá dicha designación y si recibirá o no un aviso de renovación. También, el TDU notificará al REP sobre su estado. La calificación como cliente residencial de atención crítica no lo exime de la obligación de pagar a su REP por los servicios prestados. Sin embargo, se recomienda a un cliente residencial de atención crítica que necesite una asistencia con el pago que se comunique con su REP de inmediato sobre posibles opciones de pago diferido u otra asistencia que se le pueda ofrecer. Procedimiento de TDU para implementar el corte de carga involuntario. Puede ver el procedimiento de cada TDU para implementar el corte de carga involuntario iniciado por ERCOT en los enlaces que aparecen a continuación:

- Oncor <https://www.oncor.com/content/dam/oncorwww/documents/partners/rep/Load%20Shed%20Information%20incl%20span.pdf.core.download.pdf>
- CenterPoint <https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Document.pdf>
- TNMP <https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf>
- AEP Texas <https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information>

La Cobertura de la falla: En caso de una falla en su área llama por favor su Compañía Local de la Entrega de Energía:

- 1. CenterPoint (800) 332-7143 or (713) 207-2222
- 2. AEP (TCC & North) (866) 223-8508
- 3. Oncor (888) 313-4747
- 4. TNMP (Texas New Mexico Power) (888)-866-7456
- 5. Lubbock Power & Light 806-775-2509

La Información importante del Contacto:

NEC Co-op Energy	NEC Co-op Energy Customer Service	Texas Public Utility Commission
14353 Cooperative, Ave.	Direct 1-855-632-7348	Customer Protection Division
Robstown, TX 78380	Fax (361)579-6875 Or 361-387-2919	P.O. Box 13326
www.necoopenergy.com	{Hearing and Speech-Impaired}	Austin, TX 78711-3326
help@necoopenergy.com	Toll-Free 1-800-RELAY TX (735-2989)	Direct (512) 936-7120
Business Hours: 8 am-5 pm, M-F, CDT		Toll-Free 1-888-782-8477
		Fax (512) 936-7003
		Web Address www.puc.state.tx.us
		Email Address customer@puc.state.tx.us