

Este documento resume Sus Derechos como Cliente ("YRAC", por sus siglas en inglés). El YRAC se basa en las normas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT", por sus siglas en inglés) que se aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad ("REP", por sus siglas en inglés). Puede ver estas normas en su totalidad en <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>. La información de contacto de Atlantic Energy Texas LLC d/b/a AE Texas ("Empresa"), así como la información de contacto de la PUCT y de su Empresa de Transmisión y Distribución de Electricidad (TDU, por sus siglas en inglés) se encuentra al final de este Documento.

Obtención del servicio y derecho de anulación.

Usted tiene derecho a elegir su REP y tiene derecho a anular su contrato en un plazo determinado después de inscribirse ante su REP.

Cambio no autorizado de proveedor o "slamming".

La empresa debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. El cambio sin dicha autorización en inglés se denomina "slamming" y está prohibido. Si usted cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, debe ponerse en contacto con la Empresa y solicitar una copia de la autorización. La Empresa le entregará dicha autorización y verificación en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si no está satisfecho con la respuesta de la Empresa, puede presentar una queja ante la PUCT. Tras la recepción de una queja presentada ante la PUCT, la Empresa deberá responder en un plazo de veintiún (21) días a partir de la recepción de la queja, proporcionando toda la documentación en la que se basó la Empresa respecto a la autorización para el cambio, y cualquier medida correctiva adoptada hasta la fecha, si la hubiera.

Si la Empresa está suministrando el servicio a su cuenta sin la debida autorización, la Empresa debe cooperar con otros participantes del mercado para adoptar todas las medidas necesarias para que usted vuelva con su REP inicial lo antes posible. Su REP inicial tiene derecho a facturarle al precio indicado en sus términos de servicio y en la etiqueta de información sobre la electricidad desde: 1) la fecha en

que regresa a su REP inicial, o 2) cualquier fecha anterior que su REP inicial elija en la que dicho REP tenía autorización para prestarle servicio. Si la Empresa le presta servicio sin la debida autorización, en un plazo de cinco (5) días a partir de la fecha en que su servicio sea devuelto a su REP inicial, le reembolsaremos todos los cargos pagados por el período que el REP inicial le facture finalmente. Además, seríamos responsables de pagar todos los cargos asociados con la devolución de su servicio al REP de su elección. Para los períodos que la Empresa le prestó el servicio y que su REP inicial no le facturó, la Empresa podrá facturarle, pero a una tarifa que no sea superior a la que le habría cobrado su REP inicial.

Derecho de anulación. Al cambiar de REP, usted tiene derecho de anular su contrato con el nuevo REP sin cargo ni penalización si lo hace en un plazo de tres (3) días hábiles federales después de recibir los términos del servicio del nuevo REP. Por favor, consulte sus términos de servicio para conocer los detalles relacionados con la forma de cancelar su contrato dentro del plazo de tres (3) días hábiles federales. Este derecho de anulación no se aplica a las solicitudes de servicio para establecer servicios eléctricos en una nueva ubicación (o que comúnmente se conoce como "instalación").

Cuestiones de facturación.

Tiene derecho a impugnar cargos no autorizados o "cramming". El "cramming" es la práctica de añadir cargos no autorizados por cualquier servicio a su factura de electricidad sin su consentimiento verificado. El "cramming" es ilegal en Texas, y usted no tiene la obligación de pagar los cargos no autorizados. Si usted cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, debe ponerse en contacto con la Empresa para impugnar estos cargos y, si no puede llegar a una solución satisfactoria, puede presentar una queja ante la PUCT.

La Empresa no puede y no intentará desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado ni presentar un informe crediticio desfavorable contra usted por cargos no autorizados impugnados, a menos que la impugnación se resuelva finalmente a favor de la Empresa. Si se determina que los cargos no están autorizados, la Empresa deberá dejar de cobrarle por el producto o

servicio no autorizado, eliminar los cargos no autorizados de su factura y reembolsarle o abonarle el dinero que haya pagado por los cargos, en un plazo de cuarenta y cinco (45) días. Si los cargos no se reembolsan o abonan en un plazo de tres (3) ciclos de facturación, la Empresa le pagará intereses a una tasa anual establecida por la PUCT sobre el importe de cualquier cargo no autorizado, hasta que le sea reembolsado o abonado. En un plazo de quince (15) días a partir de la fecha en que el cargo no autorizado se elimine de su factura, usted podrá solicitar a la Empresa todos los registros de facturación y/o resumen de consumo y registros de pago relacionados con los cargos no autorizados. La Empresa no volverá a facturarle ni a cobrarle ningún cargo que se haya determinado que no está autorizado.

Es posible que pueda optar a Planes de Pago Aplazado u otros arreglos de pago. Si se ha inscrito para obtener un producto que no sea de prepago y tiene dificultades para pagar su factura, llame a la Empresa de inmediato. La Empresa puede ofrecerle un arreglo de pago a corto plazo que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de que venza su siguiente factura.

Además, es posible que reúna los requisitos para un "Plan de Pago Aplazado". Un Plan de Pago Aplazado es un plan de pago extendido, que le permite pagar un saldo pendiente en cuotas durante un período de tiempo. Los solicitantes deben cumplir los requisitos de la Empresa y, antes de iniciar un plan de pago aplazado, la Empresa puede exigir un pago inicial de hasta el 50 % del importe total adeudado. La Empresa también puede pedirle que pague el saldo adeudado en el plan de pago aplazado, en cantidades iguales, durante un máximo de cinco (5) ciclos de facturación. Si usted acuerda un plan de pago aplazado, la Empresa le confirmará por escrito los detalles del plan. Si usted establece un plan de pago aplazado, la Empresa podrá imponer una retención de cambio de proveedor en su cuenta, la cual se eliminará una vez que se haya pagado y procesado el saldo aplazado. Si se le desconecta el servicio por falta de pago mientras una retención de cambio de proveedor está en vigor, se le exigirá el pago para reanudar el servicio y no podrá obtener servicios de otro proveedor, sino hasta que pague el saldo total aplazado. Un plan de pago

aplazado y un plan de pago nivelado o promedio pueden incluir una penalización del 5 % por retraso en el pago.

Si usted cuenta con un producto de servicio eléctrico de prepago, su REP debe ofrecerle un plan de pago aplazado, previa solicitud, si el saldo de su cuenta prepago refleja un saldo negativo de \$50 o más durante una emergencia climática extrema, si se le facturó menos de \$50 o más por motivos que no sean el robo del servicio, o si se encuentra en un área que ha sido declarada en estado de desastre, en la que la PUCT ha ordenado que se ofrezcan planes de pago aplazado.

Es posible que pueda optar a un Plan de Facturación Nivelada. Si usted se ha inscrito para recibir un producto que no sea de prepago, los REP deben ofrecer un plan de pago nivelado o promedio a los clientes que no estén atrasados en el pago al REP. Asimismo, se ofrecerá a determinados clientes residenciales un plan de pago nivelado o promedio para las facturas que venzan durante los meses de julio, agosto y septiembre y, si se dan determinadas condiciones, en enero y febrero. Su REP podrá aplicar una retención de cambio de proveedor a su cuenta si está atrasado en el pago cuando se establezca el plan de pago nivelado o promedio. Por otra parte, si no cumple las condiciones del plan de pago nivelado o promedio, su REP podrá desconectarle el servicio, como se explica más adelante. Si desea más información sobre los planes de pago nivelado o promedio, consulte su Contrato de Términos del Servicio o póngase en contacto con la Empresa.

Para una factura que vence en enero o febrero, (si en el mes anterior, su Proveedor de Servicios de Transmisión/Distribución [TDSP, por sus siglas en inglés] notificó a la PUCT sobre una emergencia climática extrema para el condado del cliente residencial, durante al menos cinco (5) días consecutivos durante el mes), o en julio, agosto o septiembre, la Empresa debe ofrecerle un plan de pago aplazado o un plan de facturación nivelada si usted: (i) es designado como un Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos o Cliente Residencial con Enfermedad Crónica; o (ii) ha expresado una incapacidad para pagar, a menos que (a) se le haya desconectado el servicio durante los 12 meses previos,



SUS DERECHOS COMO CLIENTE

(b) haya presentado más de 2 pagos durante los 12 meses previos que se encontraron con fondos insuficientes, o ha sido cliente de la Empresa durante menos de tres (3) meses, y no tiene crédito suficiente o un historial de pago satisfactorio con un REP o empresa de servicios públicos anterior.

Si se encuentra en una situación de dificultad económica, puede tener derecho a recibir asistencia adicional. Si usted es un cliente residencial y tiene dificultades económicas, es posible que tenga derecho a recibir asistencia para el pago de las facturas o un descuento. Si un cliente residencial se pone en contacto con la Empresa e indica que no puede pagar, la Empresa informará al cliente de todas las opciones de pago aplicables y de los programas de asistencia para el pago que ofrece la Empresa o que esta pone a su disposición. Un cliente de servicio eléctrico que reciba cupones de alimentos o Medicaid a su nombre del Departamento de Servicios Humanos de Texas puede reunir los requisitos para obtener otros beneficios de asistencia para el pago. Póngase en contacto con la Empresa para obtener más información.

Retenciones de cambio de proveedor

En algunas situaciones, la Empresa puede imponer una retención de cambio de proveedor a su cuenta. La Empresa puede aplicar una retención de cambio de proveedor a su cuenta si usted suscribe ciertos arreglos de pago o si hay pruebas de que su medidor ha sido manipulado. Una retención de cambio de proveedor significa que no podrá comprar electricidad a otras empresas, sino hasta que haya cumplido las condiciones de su arreglo de pago con la Empresa o, en caso de manipulación del medidor, hasta que haya pagado todos los cargos aplicables y la facturación atrasada. Durante el período de retención de cambio de proveedor, si el servicio se le desconecta por falta de pago, deberá pagar a la Empresa para reanudar el servicio eléctrico.

Lectura y prueba de medidores

Usted tiene derecho a saber cómo leer su medidor y a solicitar que se le realice una prueba. Póngase en contacto con la Empresa para obtener

información sobre cómo leer su medidor. También tiene derecho a solicitar que se realice una prueba del medidor. La Empresa puede hacer esta solicitud a su TDSP en nombre de usted. Si se realiza una prueba más de una vez en un período de 4 años, y se determina que el medidor funciona correctamente, entonces se le puede cobrar una tarifa por la(s) prueba(s) adicional(es) del medidor, a la tasa aprobada por su TDSP. El TDSP o REP le informará sobre los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que realiza la prueba y la retirada del medidor, según proceda.

ERCOT inicia una desconexión involuntaria de carga

El Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT") supervisa la gestión del suministro eléctrico a más de 26 millones de tejanos. ERCOT es responsable de garantizar que el suministro de electricidad sea suficiente para satisfacer la demanda de los clientes. Cuando el suministro eléctrico es insuficiente para satisfacer la demanda de los clientes, ERCOT comienza a poner en marcha sus protocolos de emergencia. Como último recurso, ERCOT puede ordenar a un TDSP que aplique cortes de suministro controlados para reducir la demanda de electricidad. Este proceso se denomina "desconexión involuntaria de carga" y, durante las emergencias eléctricas, puede continuar hasta que se resuelva la emergencia. En estos casos, los clientes pueden quedarse sin electricidad en distintos momentos. La Empresa no controla los casos de desconexión involuntaria de carga, pero hará todo lo posible por mantenerle informado cuando se produzcan. Para obtener más información sobre la desconexión involuntaria de carga, consulte los siguientes enlaces:

Oncor	https://www.oncor.com/content/dam/oncorwww/documents/partners/rep/Load%20Shed%20Information.pdf
CenterPoint	https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Document.pdf

AEP	https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information
TNMP	https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf
Lubbock Power & Light	https://lpandl.com/assets/uploads/docs/lpl-loadshed-insert-final.pdf

Desconexión del servicio

Su REP puede solicitar que el TDSP desconecte su servicio en determinadas circunstancias. En la mayoría de los casos, tiene derecho a recibir un aviso 10 días antes de la desconexión. Si se ha inscrito para recibir un producto que no sea de prepago, y si no paga su factura de electricidad antes de la fecha de vencimiento, la Empresa puede solicitar que el TDSP "desconecte" su servicio eléctrico, una vez transcurrido el plazo de preaviso de 10 días. El período de 10 días para el aviso comienza una vez que la Empresa le emite un Aviso de Desconexión por escrito. Este aviso se le debe enviar por correo por separado (o entregarse 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 a partir de la fecha de emisión del aviso y no puede caer en un día festivo o fin de semana (o el día anterior), a menos que el personal de la Empresa esté disponible para tomar los pagos y el servicio pueda reconectarse. La Empresa no desconectará el servicio antes del primer día posterior a la fecha de desconexión indicada en el aviso.

Un hogar donde un residente haya sido designado como Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos o con Enfermedad Crónica recibirá un aviso de desconexión por escrito, a más tardar 21 días antes de la fecha en que se desconectaría el servicio. Dicho aviso se enviará tanto a la persona designada como al contacto secundario. (Consulte la sección sobre Servicios especializados al cliente para obtener más información sobre los requisitos de designación).

Además de la desconexión del servicio por falta de pago de la factura de electricidad, la Empresa podrá autorizar la desconexión por cualquiera de los

motivos que se indican a continuación:

- el hecho de no establecer un arreglo de pago aplazado antes de la fecha de desconexión o el incumplimiento de los términos de dicho arreglo u otro arreglo de pago;
- la utilización del servicio de forma que interfiera con el servicio de otros o con el funcionamiento de equipos no convencionales;
- el incumplimiento del pago de un depósito que la Empresa exija; o
- el incumplimiento por parte de un garante del pago de la cantidad garantizada cuando la Empresa disponga de un contrato por escrito, firmado por el garante, que permita la desconexión del servicio del garante.

Si tiene un producto de servicio eléctrico de prepago, recibirá una advertencia de saldo bajo en la cuenta, al menos un (1) día y no más de siete (7) días antes de que se estime que el saldo actual de su cuenta será inferior al saldo de desconexión y usted quede sujeto a una desconexión. Además, su REP no puede iniciar una desconexión por el hecho de que usted no haya mantenido un saldo actual superior al saldo de desconexión en un día de fin de semana, durante cualquier período en el cual sus mecanismos de pago especificados no estén disponibles o nuestro centro de servicio al cliente no esté trabajando, o durante una emergencia climática extrema. Su REP tampoco puede iniciar la desconexión del servicio si usted recibe un compromiso de una agencia de asistencia energética para mantener un saldo superior al saldo de desconexión.

Además de la desconexión por no mantener un saldo actual superior al saldo de desconexión, si usted tiene un producto de servicio eléctrico de prepago, su REP, previo aviso, puede autorizar la desconexión si usted incumple los términos de un plan de pago aplazado. Su REP no está obligado a proporcionarle un aviso antes de que se le desconecte el servicio en determinadas circunstancias. La PUCT le permite a la Empresa autorizar a su TDSP a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso, en caso de presencia de una condición peligrosa, robo de servicio, servicio no autorizado o manipulación de los equipos.

Su REP no puede autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por ninguno de los siguientes motivos: (i) falta de pago del servicio eléctrico por un ocupante anterior de la propiedad si ese ocupante no es del mismo hogar o negocio, (ii) falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico, (iii) falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio, (iv) falta de pago de cargos facturados por debajo de lo debido, que hayan ocurrido más de seis (6) meses antes (excepto el robo del servicio), (v) falta de pago de cualquier cargo impugnado hasta que la Empresa o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y se le haya informado de esta determinación; (vi) falta de pago de una factura estimada, a menos que la factura estimada forme parte de un programa preaprobado de lectura del medidor, o en caso de que el TDSP no pueda leer el medidor debido a circunstancias ajenas a su control (no aplicable a los servicios de prepago); (viii) falta de pago durante una emergencia climática extrema, (ix) para clientes residenciales, si la Empresa recibe un aviso, antes de la fecha de vencimiento final indicada en el aviso de desconexión, de que un proveedor de asistencia energética remitirá el pago suficiente por usted, y usted ha pagado o ha suscrito arreglos de pago para pagar cualquier deuda pendiente que el pago del proveedor de asistencia energética no cubra.

Asimismo, la Empresa no podrá autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por falta de pago, si se le ha designado como un Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos, y si usted establece que la desconexión del servicio causará que alguna persona en la residencia se enferme gravemente o más gravemente. Cada vez que intente evitar la desconexión por dicho motivo, deberá cumplir cada uno de los siguientes requisitos: 1) pedirle al médico tratante de la persona enferma que se ponga en contacto con la Empresa para confirmar que el cliente es un Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos, 2) pedirle al médico tratante de la persona enferma que presente a la Empresa una declaración escrita en la que confirme que el cliente es un Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos, y 3) suscribir un plan de pago aplazado con la Empresa. Esta prohibición de desconexión para un Cliente Residencial bajo

Cuidados Intensivos durará sesenta y tres (63) días a partir de la emisión de la factura por el servicio eléctrico (o un período más corto acordado entre usted, su contacto secundario o el médico tratante, y la Empresa).

Restablecimiento del servicio tras una desconexión.

Si la Empresa ha desconectado su servicio por falta de pago, la Empresa, una vez que usted haya corregido satisfactoriamente los motivos de la desconexión, notificará a su TDSP para que le vuelva a conectar el servicio. Si usted tiene un producto de servicio eléctrico de prepago, su REP enviará una orden de reconexión a su TDU una vez que usted haya restablecido su saldo actual a un nivel igual o superior al saldo de conexión, lo que requerirá que pague cualquier saldo negativo y todas las tarifas aplicables de la TDU. Si su servicio se desconectó debido a una situación peligrosa, se reconectará una vez que demuestre a la Empresa que ha corregido la situación de peligro.

Conflictos con su REP/Solución de quejas.

Póngase en contacto con la Empresa si tiene observaciones, preguntas o quejas. Tras la recepción de una queja, la Empresa debe investigar y notificarle los resultados de su investigación en un plazo de veintiún (21) días. Si usted no está conforme con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si existe la posibilidad. La Empresa le comunicará los resultados de la revisión de supervisión en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o de la revisión de supervisión, puede presentar una queja ante la PUCT y la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Si la persona que presente la queja no está satisfecha con los resultados de la investigación o revisión de supervisión de su REP, el REP le informará sobre el proceso de solución de quejas informales de la PUCT y le brindará la siguiente información de contacto de la comisión: Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division (Comisión de Servicios Públicos de Texas, División de Protección al Cliente), P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326; (512) 936-7120 o en Texas (llamada



SUS DERECHOS COMO CLIENTE

gratuita) 1-888-782-8477, fax (512) 936-7003, dirección de correo electrónico: customer@puc.state.tx.us, dirección del sitio web de Internet: www.puc.state.tx.us, TTY (512) 936-7136, y Relay Texas (llamada gratuita) 1-800-735-2989.

Si la persona que presente la queja no está satisfecha con los resultados del proceso de quejas informales, podrá presentar una queja formal ante la PUCT en un plazo de dos (2) años a partir de la fecha en que la comisión cierre la queja informal.

En el caso de una queja relacionada con una factura impugnada, la Empresa no iniciará actividades de cobro o finalización/desconexión, ni informará de la morosidad a una agencia de información crediticia, con respecto a la parte impugnada de la factura. Sin embargo, tras la notificación pertinente, la Empresa podrá enviar un aviso de finalización/desconexión por impago de cualquier parte de la factura que no se haya impugnado. Para saber dónde presentar dicha queja, consulte la información de contacto de la PUCT en la parte inferior de este documento.

Protecciones adicionales.

Usted tiene derecho a recibir cierta información en inglés, español o el idioma en el que se le ofreció el servicio inicialmente. – Puede solicitar recibir información de la Empresa en español o en cualquier idioma en el que se le ofreció el servicio inicialmente. Esto incluye el Contrato de Términos del Servicio, la Etiqueta de Información sobre la Electricidad, la Declaración de Revelación de Prepago (si usted cuenta con un producto de servicio eléctrico de prepago), facturas y avisos de facturas, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a la atención al cliente. Recibirá este documento de YRAC (Sus Derechos Como Cliente) y los avisos de desconexión en inglés y en español, o, si ha designado un idioma distinto del español y se le ofreció el servicio originalmente en ese idioma, los recibirá en inglés y en su idioma designado.

Usted tiene derecho a solicitar la designación de Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos o Cliente Residencial con Enfermedad Crónica.

Si usted o una persona que reside permanentemente

en su hogar ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para seguir con vida, usted reúne los requisitos para recibir la designación de Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos. Además, si un médico le ha diagnosticado a usted o a una persona que reside permanentemente en su hogar una enfermedad grave que requiere un dispositivo médico eléctrico, o calefacción o refrigeración eléctrica, para evitar el deterioro de una función vital importante, debido a un deterioro o agravamiento significativo de la enfermedad de la persona, usted reúne los requisitos para recibir la designación de Cliente con Enfermedad Crónica.

Debe ponerse en contacto con la Empresa cuando surjan tales necesidades de servicio, ya que es su responsabilidad informar a la Empresa sobre esta necesidad. La Empresa no desconectará por falta de pago si usted nos informa, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que tiene una necesidad crítica de servicio eléctrico, según lo determinado por la designación de “cliente residencial bajo cuidados intensivos” o “cliente con enfermedad crónica”. Para recibir la designación de cliente residencial bajo cuidados intensivos o con enfermedad crónica, debe completar una Solicitud de estado de cliente residencial bajo cuidados intensivos o con enfermedad crónica. En cada caso, su información será remitida al TDSP y, en la solicitud, su médico determinará su clasificación como cliente bajo cuidados intensivos o con enfermedad crónica. La calificación por parte de su médico le reconoce dicho estado de enfermedad crónica durante noventa (90) días y de cuidados intensivos durante veinticuatro (24) meses, y no le exime de ninguna obligación de pagarnos a nosotros o al TDSP por su servicio eléctrico.

La Empresa no procederá a la desconexión por falta de pago si usted nos informa, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que la desconexión del servicio en el domicilio causará que alguna persona que resida en el domicilio se enferme gravemente o más gravemente. Sin embargo, para obtener esta exención, debe presentar una carta firmada por el médico tratante de la persona, en la que certifique la necesidad del servicio eléctrico para seguir con vida y/o que la desconexión provocará que



SUS DERECHOS COMO CLIENTE

alguien enferme gravemente o más gravemente, y suscribir un plan de pago aplazado antes de la fecha de desconexión indicada. Esta exención de desconexión solo estará en vigor durante sesenta y tres (63) días. Deberá volver a solicitarla una vez transcurridos los sesenta y tres (63) días y haber cumplido el plan de pago aplazado para evitar la desconexión del servicio. Tenga en cuenta que, para evitar la desconexión del servicio, este proceso debe realizarse cada vez que reciba un aviso de desconexión por correo y no esté en condiciones económicas de pagar la factura antes de la fecha de desconexión. La designación de Cuidados Intensivos o Enfermedad Crónica no garantiza un suministro eléctrico ininterrumpido. Si la electricidad es indispensable, es posible que deba hacer otros arreglos. Por favor, llámenos al (844) 335-1713 para solicitar un formulario de admisibilidad para la designación de Cuidados Intensivos o Enfermedad Crónica. También puede obtener la Solicitud de estado de Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos o con Enfermedad Crónica en nuestro sitio web www.aetexasco.com.

Otras protecciones.

Tiene derecho a inscribirse en la "Lista de exclusión de llamadas" La PUCT mantiene una "Lista de exclusión de llamadas" de clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing sobre el servicio eléctrico. A partir del 1 de enero de 2002, los clientes pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a una lista para evitar llamadas sobre la electricidad patrocinada por el estado, que tiene como objetivo limitar la cantidad de llamadas de telemarketing que se reciben en relación con la elección de REP por parte del cliente. Usted debe pagar una tarifa para registrarse en la lista de exclusión de llamadas de la red eléctrica y el registro de un número de teléfono en la lista para evitar llamadas de la red eléctrica vence en el quinto (5.º) aniversario de la fecha en que el número se publicó por primera vez en la lista. El registro de número de teléfono en la lista para evitar llamadas de la red eléctrica puede realizarse a través del Servicio Postal de los Estados Unidos, Internet o por teléfono. La tarifa de registro del cliente, que no puede superar los cinco (5) dólares por trimestre, debe pagarse mediante tarjeta de crédito al registrarse por Internet o por

teléfono. En caso de inscripción por correo, la tarifa deberá pagarse mediante tarjeta de crédito, cheque o giro postal. Un cliente que se registra para su inclusión en la lista para evitar llamadas de la red eléctrica puede continuar recibiendo llamadas de vendedores telefónicos que no sean REP, y el cliente puede en cambio o también registrarse en la lista para evitar llamadas de Texas, la cual tiene como objetivo limitar las llamadas de telemarketing relacionadas con bienes de consumo y servicios en general, incluido el servicio eléctrico.

Si desea estar en la Lista de exclusión de llamadas, llame gratis al 1-888-309-0600 o visite www.TexasNoCall.com o el sitio web de la PUCT en www.puc.texas.gov para suscribirse a la Lista de exclusión de llamadas.

Privacidad y su información personal

Usted tiene derecho a que su información personal se mantenga privada. Con algunas excepciones, la Empresa no puede compartir su Información Confidencial con ninguna otra persona sin su consentimiento. La "Información Confidencial" incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación del servicio, historial de consumo de electricidad, patrones de uso previstos, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación del servicio, términos y condiciones contractuales individuales, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la revelación de su información en determinadas circunstancias permitidas por las normas de la PUCT, incluida la revelación a la PUCT, a un agente de la Empresa, a agencias de información de los consumidores, a agencias policiales o a su TDSP. La Empresa también puede compartir esta información con un tercero, con el fin de comercializar los productos o servicios del tercero con usted, después de que se le ofrezca la oportunidad de rechazar la revelación de su Información Personal. Esta prohibición tampoco se aplica a la revelación de su historial de consumo de electricidad previa solicitud y autorización de un cliente actual o solicitante de un domicilio. Los clientes industriales y comerciales pueden ponerse en contacto con la Empresa o su TDSP, y especificar que su historial de consumo anterior es confidencial desde el punto de vista de la competencia, para evitar



SUS DERECHOS COMO CLIENTE

la revelación de esta información. En ningún caso, la Empresa venderá, pondrá a la venta o autorizará la venta de información o datos específicos obtenidos de los clientes.

Tiene derecho a solicitar información sobre los servicios especiales que ofrece su REP. Su REP puede ofrecer servicios para clientes con discapacidades auditivas o visuales, u otras discapacidades físicas. Póngase en contacto con la Empresa para saber qué opciones tiene a su disposición.

Cortes de suministro

Usted tiene derecho a recibir información sobre cómo informar de un corte de suministro. Si informa sobre un corte a la Empresa, le informaremos al respecto a su TDSP, pero para informar con mayor rapidez, póngase en contacto directamente con su TDSP. Su REP debe proporcionarle el número de teléfono que puede utilizar para informar de cortes de suministro u otras emergencias. Estos números son los siguientes:

Cortes de suministro y emergencias (24 horas al día / 7 días a la semana)

Oncor	1-888-313-4747
CenterPoint Energy	1-800-332-7143
TNMP	1-888-866-7456
AEP	1-866-223-8508
Lubbock Power & Light	1-806-775-2509

INFORMACIÓN DE CONTACTO

AE Texas

Correo electrónico:

care@aetexasco.com

Teléfono gratuito: (844) 335-1713

(Lun-vie, 8 a.m. - 7 p.m., Hora del Centro)

Fax: (832) 615-3019

Web: www.aetexasco.com

Dirección postal: P.O. Box 7780, Spring, TX 77387

Comisión de Servicios Públicos de Texas

División de Protección al Consumidor

P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326

Teléfono directo: 512-936-7120

Llamada gratuita: 1-888-782-8477

Fax: 512-936-7003

Web: www.puc.texas.gov

Correo electrónico: customer@puc.texas.gov