

**PLEASE READ  
THIS DOCUMENT CONTAINS IMPORTANT INFORMATION  
REGARDING**

***YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER***

***Por favor refiérase a la parte interior de este documento para leer esta información en español.***

This document summarizes Your Rights as a Customer and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUC). These rules apply to all retail electric providers (REPs), including those affiliated with your Transmission and Distribution Service Provider (TDSP) (Affiliated REP) and the provider of last resort (POLR), unless otherwise noted. You may view the PUC's complete set of electric rules at <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>  
For your convenience, contact information is located at the end of this document.

**Obtaining and Canceling Service**

**Low-Income Customers:** A customer who receives food stamps, Medicaid, AFDC or SSI from the Texas Department of Human Services (TDHS) automatically qualifies for the LITE-UP Texas program. Customers qualified for the LITE-UP Texas program are eligible to pay a required deposit that is greater than \$50 in two installments. The first installment shall be due no earlier than ten days after the issuance of written notification and the second installment shall be due no earlier than 40 days after the issuance of written notification.

The affiliated REP or POLR may waive the deposit if the customer is medically indigent. In order to be considered medically indigent, the customer must meet the following guidelines:

1. the customer's household income must be at or below 150% of the poverty guidelines, as certified by a governmental entity or government-funded energy assistance program provider; AND
- 2a. the customer or customer's spouse must be certified by the person's attending physician (medical doctor, doctor of osteopathy, nurse practitioner, registered nurse, state-licensed social worker, state-licensed physical or occupational therapist, or employee of an agency certified to provide home health services pursuant to 42 U.S.C. §1395 *et seq.* which can be viewed at: <http://caselaw.lp.findlaw.com/cascode/uscodes/42/chapters/7/subchapters/xviii/oc.html>) as being unable to perform three or more activities of daily living, defined as "(l)imited to the following activities: bathing, dressing, grooming, routine hair and skin care, meal preparation, feeding, exercising, toileting, transfer/ambulation, positioning, and range of motion", OR
- 2b. the customer's monthly out-of-pocket medical expenses exceed 20% of the household's gross income.

Please call your affiliated REP or POLR if you believe you are eligible. Eligibility for medically indigent status must be established annually.

**Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming":** A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should contact your chosen REP and request assistance. The affected REPs, TDSP and registration agent will work together to return you to your chosen REP in accordance with the market process approved by the PUC.

## Billing Issues

**Unauthorized Charges or “Cramming”:** Before any new charges are included on your electric bill, your REP must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be billed before they appear on your electric bill and obtain your consent for the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and may file a complaint with the PUC. Your REP will not seek to terminate or disconnect your electric service for non-payment of an unauthorized charge or file an unfavorable credit report against you for disputed unpaid charges that are alleged to be unauthorized, unless the dispute is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, your REP will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 days. If charges are not refunded or credited within three billing cycles, interest shall be paid to you at an annual rate established by the PUC on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited.

You may request all billing records under the REP's control related to any unauthorized charge within 15 days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Your REP will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized.

**Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements:** If you cannot pay your bill, please call your REP immediately.

Your REP may offer you a short-term payment arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. (A deferred payment plan allows a customer to pay an outstanding bill in installments that extend beyond the due date of the next bill.) Your REP must offer you a deferred payment plan unless you have received more than two termination/disconnection notices during the past 12 months, you have been a POLR customer for fewer than three months and do not have sufficient credit or payment history with another REP, or if you have received a disconnect notice for failing to comply with the terms of an existing deferred payment plan. All REPs must offer deferred payment plans to customer who have been under-billed, or upon request for bills that are due during an extreme weather emergency and to customers who have been under-billed. A deferred payment plan may include a five percent penalty for late payment; however, the POLR may not charge a late fee. If you do not fulfill the terms of the payment arrangement or deferred payment plan, a REP may terminate or disconnect service. For details on these programs, please see your Terms of Service or contact your REP for further information.

**Financial and Energy Assistance:** REPs must offer bill payment assistance to customers who express an inability to pay or need assistance with the bill payment. REPs must also offer level or average payment plans. An electric customer who receives food stamps, Medicaid, AFDC or SSI from the Texas Department of Human Services (TDHS) or whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines may qualify for energy assistance. Contact your REP for more information.

**Meter Testing:** The meter located at your premise can be tested once every four years at no cost to you. Your REP can make the request for a meter test on your behalf. If the meter has been tested more than once in a four year period, and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional meter test(s) at the rate approved for your TDSP. The TDSP will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter.

## Contract Termination

**Termination of Service:** Your REP may terminate your electric service for reasons other than non-payment as specified in your Terms of Service. If you do not obtain service from another REP prior to the termination date, you will be transferred to the POLR in your area. Your current REP will mail you a separate Termination Notice no earlier than the first day after the date your bill is due. The termination date will be 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend.

Your REP cannot terminate your contract for any of the following reasons:

- failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
- failure to pay any charge unrelated to electric service;
- failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
- failure to pay under-billed charges that occurred for more than six months (except theft of service);
- failure to pay any disputed charges until your REP or the PUC determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
- failure to pay charges arising from an under-billing due to faulty metering (unless the meter was tampered with); or
- failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or in the event the local distribution company is unable to read the meter due to circumstances beyond its control.

## Disconnection of Electric Service

**Disconnection of Service:** The PUC has provided that, under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations), a REP may authorize your TDSP to disconnect your electric service without prior notice to you. Additionally, a REP may seek to have your electric service disconnected for any of the reasons listed below:

- failure to pay a bill owed to the REP, or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection;
- failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with the REP;
- using service in a manner that interferes with the service of others or the operations of non-standard equipment;
- failure to pay a deposit required by the REP; or
- failure of the guarantor to pay the amount guaranteed when the REP has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantor's service.

Prior to disconnecting your service for non-payment, the REP must provide you a Disconnection Notice. This notice must be mailed to you separately no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day preceding unless their personnel are available to take payments and service can be reconnected. If, however, you have a Chronic Condition Residential Customer designation, you and any secondary contact listed on the PUC-approved application form will receive written notice of the REP's intent to disconnect service no later than 21 days prior to the date that service will be disconnected.

The REP may not seek to have your electric service disconnected by your TDSP for any of the reasons listed under the Termination of Service portion of this document.

Additionally, the REP may not disconnect your electric service:

- if it receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account;
- for non-payment during an extreme weather emergency and must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- for non-payment if you inform the REP, prior to the disconnection date stated on the notice, that you or another resident on the premises is a Critical Care Residential Customer. However, to obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with the REP and have the Critical Care Residential Customer's attending physician contact the REP and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life. This exemption from disconnection shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

**Critical Care or Chronic Condition Residential Customer:** You have a right to apply for Critical Care Residential Customer designation if you have a person permanently residing in your premise who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. If you have a person permanently residing in your premise who has been diagnosed by a physician as having a serious medical condition that requires an electric-powered medical device or electric heating or cooling to prevent the impairment of a major life function through a significant deterioration or exacerbation of the condition, you may apply for designation as a Chronic Condition Residential Customer. To be considered for such designation, the PUC-approved form must be submitted by facsimile or other electronic means to the TDSP by a physician. The TDSP will notify you of the final status of your designation as a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer, and will notify you when such designation will expire and whether you will receive a renewal notice. The TDSP will also notify us about your status.

**Restoration of Service:** If your service has been disconnected by the REP for non-payment, the REP will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your TDSP to reconnect your service. The REP will continue to serve you under the Terms of Service in effect prior to issuance of the Disconnection Notice. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you notify your REP that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

## Disputes With Your Provider

**Complaint Resolution:** Please contact your REP if you have specific comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, your REP must investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of the investigation, you may request a supervisory review. Your REP must advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUC and the Office of Attorney General, Consumer Protection Division. For a complaint involving a disputed bill, your REP may not initiate collection activities, termination or disconnection activities or report the delinquency to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, your REP may send a disconnection notice for non-payment of any undisputed portion of the bill.

**Reporting Outages:** Your REP is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outages or other emergencies. For your reference, this contact information is also provided at the end of this document.

## Other Protections

**Do Not Call List:** Beginning January 1, 2002, customers who do not want to receive telemarketing calls may add their name, address, and telephone number to the statewide electric "Do Not Call List." You may register for the "Do Not Call List" in three ways: online at [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), call toll-free 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225), or write Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. You may be required to pay a charge not to exceed \$5.00 to register a telephone number, and the number will remain on the list for three years. Once you register for inclusion on the "Do Not Call List," you can expect to stop receiving telemarketing calls regarding consumer goods and other services. If you register for inclusion on the list via phone or online, you must pay the fee with a credit card. If you register for inclusion on the list via mail, the fee must be paid with a money order, check or credit card.

**Language Availability:** You may request to receive information from your REP in Spanish, or any language in which you were solicited. This includes the Terms of Service Agreement, Your Rights as a Customer, bills and bill notices, termination and disconnection notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance.

**Privacy Rights:** All REPs are prohibited from disclosing or selling any confidential customer information, including: your name, address, account number, type or classification of service, historical electricity usage, expected patterns of use, types of facilities used in providing service, individual contract terms and conditions, price, current charges or billing records. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as required by law, including a release of your information to the PUC, an agent of your REP, credit reporting agencies, law enforcement agencies or your TDSP. Your information will be shared with other retail REPs, aggregators or third parties only with your consent.

**Special Services:** Your REP may offer special services for hearing-impaired customers and programs for customers with physical disabilities. If you have a physical disability or require special assistance regarding your electric account, please contact your REP to inquire about the process to become qualified for any of these special services.

**Contacts**

<b>REP Mailing Address</b>	<b>REP Customer Service</b>	<b>Outages &amp; Emergencies</b>	<b>Public Utility Commission of Texas Mailing Address</b>	<b>Public Utility Commission of Texas Customer Service</b>
<p><b>U.S. Retailers, LLC</b>  <b>dba Pennywise Power:</b>                      P.O. Box 2229                      Houston, TX                      77252-2229</p>	<p><b>U.S. Retailers, LLC</b>  <b>dba Pennywise Power</b></p> <p>Monday – Friday,                      8 a.m. – 5 p.m. CST</p> <p><b>Toll-free:</b>                      1-877-455-4674</p> <p><b>Fax:</b>                      713-488-4466</p> <p><b>Toll-free Fax:</b>                      1-877-619-0161</p> <p><b>Online:</b>                      Website:  <a href="http://pennywisepower.com">pennywisepower.com</a></p> <p>E-mail Address:  <a href="mailto:service@pennywisepower.com">service@pennywisepower.com</a></p>	<p><b>Contact CenterPoint Energy:</b>                      Direct:                      713-207-2222                      Toll- free:                      1-800-332-7143</p> <p><b>Contact ONCOR Electric Delivery:</b>                      1-888-313-4747</p> <p><b>Contact Texas-New Mexico Power:</b>                      1-888-866-7456</p> <p><b>Contact AEP Texas Central Company or AEP Texas North Company:</b>                      1-866-223-8508</p> <p><b>Contact Sharyland Utilities:</b>                      (956) 668-9551</p>	<p>Consumer Protection Division,                      P.O. Box 13326                      Austin, TX                      78711-3326</p>	<p>Direct:                      512-936-7120                      Toll-free:                      1-888-782-8477                      Fax:                      512-936-7003</p> <p><b>Online:</b>                      Website:  <a href="http://www.puc.texas.gov">www.puc.texas.gov</a></p> <p>E-mail Address:  <a href="mailto:customer@puc.texas.gov">customer@puc.texas.gov</a></p>

**POR FAVOR LEA  
ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE  
SOBRE**

**SUS DERECHOS COMO CLIENTE**

Este documento resume Sus Derechos como Cliente y está basado en las reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (CSPT). Estas reglas aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad (PEM), incluyendo aquellos afiliados con su Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución (PSTD) (PEM Afiliado) y el proveedor de último recurso (PUR), a menos que esté indicado algo diferente. Usted puede ver el conjunto completo de la CSPT de reglas sobre la electricidad en

<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

Para su conveniencia, información de contacto está localizada al final de este documento.

**Obtención y Cancelación de Servicio**

**Clientes de Bajos Recursos:** Un cliente que recibe cupones de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos de Texas (TDHS) automáticamente califica para el programa LITE-UP Texas. Los clientes calificados para el programa LITE-UP Texas son elegibles para pagar cualquier depósito requerido de más de \$50 en dos plazos. El primer plazo vencerá no antes de los diez días después de la emisión de aviso por escrito y el segundo plazo vencerá no antes de los 40 días después de la emisión de aviso por escrito.

El PEM afiliado o PUR puede renunciar el depósito si el cliente es indigente médicamente. Para ser considerado indigente médicamente, el cliente debe cumplir con las siguientes guías:

1. los recursos domiciliarios del cliente deben ser igual o menos del 150% de la guía federal de pobreza, según lo certifique un organismo del gobierno o un proveedor de programa de asistencia de energía financiado por el gobierno; Y
- 2a. el cliente o el/la esposo/a del cliente debe ser certificado por el médico encargado de esa persona (doctor médico, doctor de osteopatía, enfermera especialista (*nurse practitioner*), enfermera titulada (*registered nurse*), asistente social licenciado por el estado, terapeuta ocupacional o físico licenciado por el estado, o empleado de una agencia con certificado para proveer servicios médicos en el hogar conforme a 42 U.S.C. §1395 y siguientes que pueden ser vistos en:  
<http://caselaw.lp.findlaw.com/casecode/uscodes/42/chapters/7/subchapters/xviii/toc.html>) como incapaz de ejecutar tres o más actividades de la vida diaria, lo cual está definido como "limitado a llevar a cabo las siguientes actividades: bañarse, vestirse, arreglarse, cuidado rutinario del cabello y la piel, preparación de comidas, alimentación, ejercicio, ir al baño, transportarse/caminar, cambiar de posición, y alcance de movimiento", O
- 2b. las expensas médicas mensuales del cliente exceden el 20% de los ingresos brutos del hogar.

Por favor llame a su PEM afiliado o PUR si piensa que es elegible. La elegibilidad para recibir la clasificación de estar indigente médicamente debe ser establecida anualmente.

**Cambio no Autorizado de Proveedor de Servicio o “Slamming”:** Un PEM debe obtener su autorización verificable antes de transferir su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio

eléctrico ha sido transferido sin su autorización, debería comunicarse con el PEM que eligió y solicitar asistencia. Los PEM afectados, el PSTD y el agente de inscripción trabajarán juntos para retornarlo al PEM que eligió de acuerdo al proceso del mercado que aprobó la CSPT.

### **Cuestiones de Facturación**

**Cargos no Autorizados o “Cramming”:** Antes de que se incluya algún cargo nuevo en su factura de electricidad, su PEM debe informarle del producto o servicio, de todos los cargos asociados, y de como estos cargos serán facturados antes de que aparezcan en su factura de electricidad y debe obtener su consentimiento al producto o servicio. Si usted cree que su factura incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su PEM para disputar dichos cargos y puede presentar una queja ante la CSPT. Su PEM no buscará ni terminar ni desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado, ni presentará un informe de crédito desfavorable en contra de usted por cargos sin pagar disputados que están alegados de ser no autorizados, a menos que la disputa finalmente se resuelva en contra de usted. Si se determina que los cargos son no autorizados, su PEM cesará de cargarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura, y reembolsará o acreditará todo el dinero que usted pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de un plazo de 45 días. Si cualquier cargo no se reembolsa o acredita dentro de un plazo de tres ciclos de facturación, se le pagará intereses a una tasa anual establecida por la CSPT sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que se reembolse o se acredite.

Usted puede solicitar todos los archivos de facturación que estén bajo el control del PEM relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días después de la fecha en la cual se elimina el cargo no autorizado de su factura. Su PEM no le reapplica ningún cargo que se determine ser no autorizado.

**Planes de Pagos Diferidos y Otros Arreglos de Pago:** Si usted no puede pagar su factura, por favor llame a su PEM inmediatamente.

Su PEM puede ofrecerle un arreglo de pago de corto plazo para pagar su factura después de su fecha de vencimiento, pero antes de que se venza su próxima factura. (Un plan de pagos diferidos le permite pagar una factura pendiente en plazos que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la siguiente factura.) Su PEM debe ofrecerle un plan de pagos diferidos a menos que usted haya recibido más de dos avisos de terminación/desconexión durante los últimos 12 meses, que usted haya sido cliente del PUR por menos de tres meses y no tiene suficiente historial de crédito o pago con otro PEM, o si ha recibido un aviso de desconexión por incumplimiento con los términos de un plan de pagos diferidos existente. Todos los PEM deben ofrecer planes de pagos diferidos a los clientes a quienes se les haya facturado de menos, o, al ser solicitado, para facturas que se venzan durante una emergencia provocada por condiciones climáticas extremas y a los clientes a quienes se les haya facturado de menos. Un plan de pagos diferidos puede incluir una penalidad de cinco por ciento por pago tardío; sin embargo, el PUR no puede cobrar un cargo moratorio. Si usted no cumple con los términos del arreglo de pago o del plan de pagos diferidos, un PEM puede terminar o desconectar su servicio. Para obtener detalles sobre estos programas, por favor refiérase a los Términos de Servicio o comuníquese con su PEM para obtener más información.

**Asistencia Financiera y de Energía:** Los PEM deben ofrecer asistencia en el pago de facturas a los clientes que expresen una incapacidad para pagar o que precisen asistencia con el pago de facturas. Los PEM también deben ofrecer planes de pagos nivelados o promediados. Un cliente de electricidad que recibe cupones de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos de Texas (TDHS) o cuyos recursos domiciliarios no exceden el 125 por ciento de la guía federal de pobreza puede calificar para asistencia de energía. Comuníquese con su PEM para obtener más información.



**Pruebas del Medidor:** El medidor localizado en su localidad se puede probar una vez cada cuatro años libre de costo para usted. Su PEM puede hacer el pedido para una prueba de su medidor a nombre suyo. Si se prueba el medidor más de una vez durante un período de cuatro años, y se determina que el medidor está funcionando debidamente, entonces se le puede aplicar un cargo por la(s) prueba(s) adicional(es) según la tarifa aprobada para su PSTD. El PSTD le avisará de los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que la llevó a cabo y, si es aplicable, la fecha de retiro del medidor.

### **Terminación del Contrato**

**Terminación de Servicio:** Su PEM puede terminar su servicio eléctrico por razones otras que la falta de pago tal como se especifica en sus Términos de Servicio. Si usted no obtiene servicio de otro PEM antes de la fecha de terminación, será transferido al PUR que esté en su zona. Su PEM actual le enviará por correo un Aviso de Terminación por separado no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de terminación será 10 días después de la fecha de emisión del aviso y no puede caer en un día feriado ni en un fin de semana.

Su PEM no puede terminar su contrato por ninguna de las siguientes razones:

- falta de pago por servicio eléctrico por un ocupante previo de la localidad si dicho ocupante no es del mismo hogar;
- falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- falta de pago por un tipo o clase diferente de servicio eléctrico que no fue incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- falta de pago de cargos surgentes de facturaciones insuficientes que ocurrieron durante más de seis meses (excepto robo de servicio);
- falta de pago de cualquier cargo disputado hasta que su PEM o la CSPT determine la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado de esta determinación;
- falta de pago de cargos surgentes de facturaciones insuficientes debidos a fallas en la medición (a menos que el medidor haya sido forzado); o
- falta de pago de una factura estimada a menos que la factura estimada sea parte de un programa pre-aprobado de lectura del medidor o en el caso de que la empresa de distribución local sea incapaz de leer el medidor por circunstancias fuera de su control.

### **Desconexión del Servicio Eléctrico**

**Desconexión de Servicio:** La CSPT ha dispuesto que, bajo ciertas circunstancias peligrosas (tales como situaciones de líneas eléctricas inseguras), un PEM puede autorizar a su PSTD a desconectar su servicio eléctrico sin darle previo aviso a usted. Además, un PEM puede buscar hacer desconectar su servicio eléctrico por cualquiera de las razones listadas a continuación:

- falta de pago de una factura debida al PEM, o falla en llegar a un arreglo de pagos diferidos para la fecha de desconexión;
- falta de cumplimiento con los términos de un arreglo de pagos diferidos llegado con el PEM;
- usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o la operación de equipo no estándar;
- falta de pago de un depósito requerido por el PEM; o
- falta del garante de pagar el monto garantizado en el caso de que el PEM tenga un convenio por escrito, firmado por el garante, que permita la desconexión del servicio del garante.

Antes de desconectar su servicio por falta de pago, el PEM debe proveerle un Aviso de Desconexión. Dicho aviso debe ser enviado por correo a usted por separado no antes del primer

día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser 10 días después de la fecha de emisión del aviso y no puede caer en un día feriado ni en un fin de semana ni en el día anterior a menos que el personal de ellos esté disponible para recibir pagos y el servicio pueda ser reconectado. Si, no obstante, usted tiene una designación de Cliente Residencial con Condición Crónica, usted y cualquier contacto secundario enumerado en el formulario de solicitud aprobado por la CPST recibirá un aviso por escrito de la intención del PEM de desconectar el servicio antes de los 21 días anteriores a la fecha en que se desconectará el servicio.

El PEM no puede buscar hacer desconectar su servicio eléctrico por su PSTD por ninguna de las razones listadas en la parte Terminación de Servicio de este documento.

Además, el PEM no puede desconectar su servicio eléctrico:

- si el mismo recibe notificación para la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía remitirá suficiente pago por usted;
- por falta de pago durante una emergencia provocada por condiciones climáticas extremas y debe ofrecerle un plan de pagos diferidos para facturas que se vencen durante la emergencia; o
- por falta de pago si informa al PEM, antes de la fecha de desconexión especificada en el aviso, que usted u otro residente de la vivienda es un Cliente Residencial con Cuidado Crítico. Sin embargo, para obtener esta exención, usted debe establecer un plan de pago diferido con el PEM y hacer que el médico responsable del Cliente Residencial con Cuidado Crítico contacte al PEM y envíe una declaración por escrito que informe la necesidad del servicio de electricidad para permanecer con vida. Esta exención de la desconexión debe entrar en vigencia durante 63 días y puede volver a solicitarla una vez que hayan transcurrido los 63 días y se haya cumplido el plan de pago diferido.

**Cliente Residencial con Cuidado Crítico o Condición Crónica:** Usted tiene derecho a solicitar la designación de Cliente Residencial con Cuidado Crítico si una persona que reside en su vivienda de manera permanente ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico que funciona con electricidad para permanecer con vida. Si una persona que reside de manera permanente en su vivienda ha sido diagnosticada por un médico con una condición médica grave que requiere de un dispositivo médico que funciona con electricidad o calefacción o aire acondicionado eléctricos para evitar el deterioro de una función primordial para la vida a través de un deterioro significativo o la intensificación de la condición, usted puede solicitar la designación como Cliente Residencial con Condición Crónica. Para ser considerado para esta designación, el formulario aprobado por la CPST debe ser enviado por un médico por fax u otros medios electrónicos al PSTD. El PSTD le notificará el estado final de su designación como Cliente Residencial con Condición Crónica o Cuidado Crítico, y le notificará cuándo vencerá esa notificación y si recibirá o no un aviso de renovación. El PSTD también le notificará acerca de su estado.

**Restitución de Servicio:** Si su servicio ha sido desconectado por el PEM por falta de pago, el PEM, al subsanarse satisfactoriamente las razones por la desconexión, notificará a su PSTD de que reconecte su servicio. El PEM continuará sirviéndole bajo los Términos de Servicio vigentes antes de la emisión del Aviso de Desconexión. Si su servicio fue desconectado por una situación peligrosa, su servicio se reconectará una vez que usted notifique a su PEM de que usted ha corregido y resuelto la situación peligrosa satisfactoriamente.

## Disputas con Su Proveedor

**Resolución de Quejas:** Por favor comuníquese con su PEM si tiene observaciones, preguntas o quejas específicas. Al recibir una queja, su PEM debe investigar y notificarle de los resultados dentro de un plazo de 21 días. Si está insatisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión supervisora. Su PEM debe avisarle de los resultados de la revisión supervisora dentro de los 10 días laborables después de su solicitud. Si está desatisfecho con los resultados de la investigación o de la revisión supervisora, puede presentar una queja ante la CSPT y la Oficina del Procurador General del Gobierno, División de Protección al Consumidor. En el caso de una queja que implique una factura disputada, su PEM no puede iniciar actividades de cobranza ni actividades de terminación o desconexión ni podrá reportar la morosidad a una agencia de informes de crédito con respecto a la parte de la factura disputada. Sin embargo, después de dar el aviso apropiado, su PEM puede enviar un aviso de desconexión por falta de pago de la parte no disputada de la factura.

**Reportar Apagones:** Su PEM es responsable de proveerle el número de teléfono que usted puede usar para reportar apagones u otras emergencias. Para su referencia, esta información de contacto también está provista al final de este documento.

## Otras Protecciones

**Lista de No Llamar:** Desde el 1 de enero de 2002, los clientes que no quieran recibir llamadas de telemarketing pueden agregar su nombre, dirección, y número de teléfono a la "Lista de No Llamar" de la electricidad a escala estatal. Se puede inscribir en la "Lista de No Llamar" en tres formas: en línea en [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), llame libre de cargo al 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225), o escriba a Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. Se le puede requerir pagar un cargo de no más de \$5.00 para inscriba un número de teléfono, y el número permanecerá en la lista por tres años. Una vez que se inscribe para ser incluido en la "Lista de No Llamar," puede esperar parar de recibir llamadas de telemarketing con respecto a artículos de consumo y otros servicios. Si se inscribe en la lista por teléfono o en línea, debe pagar el cargo con tarjeta de crédito. Si se inscribe en la lista por correo, se debe pagar el cargo con orden de pago, cheque o tarjeta de crédito.

**Disponibilidad de Idioma:** Usted puede solicitar recibir de su PEM información en español, o en cualquier idioma con el cual usted fue solicitado. Esto incluye el Contrato de Términos de Servicio, Sus Derechos como Cliente, facturas y avisos de facturación, avisos de terminación y desconexión, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones, y acceso a asistencia al cliente.

**Derechos de Privacidad:** Se les prohíbe a todos los PEM divulgar o vender información confidencial del cliente, incluyendo: su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clase de servicio, historial de uso de electricidad, patrones esperados de uso, tipos de equipo utilizados para proveer el servicio, términos y condiciones particulares de contratos, precio, cargos actuales o archivos de facturación. Esta prohibición no aplica a la revelación de su información bajo ciertas circunstancias según lo requiera la ley, incluyendo la revelación de su información a la CSPT, a un agente de su PEM, a agencias de informes de crédito, a agencias encargadas de la ejecución de la ley o a su PSTD. Su información se compartirá con otros PEM minoristas, con agrupadores o con otros terceros sólo con su consentimiento.

**Servicios Especiales:** Su PEM puede ofrecer servicios especiales para los clientes impedidos del oído y programas para los clientes con incapacidades físicas. Si usted padece de alguna incapacidad física o requiere asistencia especial con respecto a su cuenta de electricidad, por favor comuníquese con su PEM para pedir informes sobre el proceso de calificar para cualquiera de estos servicios especiales.

**Contactos**

<b>Dirección Postal del PEM</b>	<b>Servicio al Cliente del PEM</b>	<b>Interrupciones y Emergencias</b>	<b>Dirección Postal de la Comisión de Servicios Públicos de Texas</b>	<b>Servicio al Cliente de la Comisión de Servicios Públicos de Texas</b>
<p><b>U.S. Retailers, LLC dba Pennywise Power:</b> P.O. Box 2229 Houston, TX 77252-2229</p>	<p><b>U.S. Retailers, LLC dba Pennywise Power</b></p> <p>Lunes a Viernes, 8 a.m. a 5 p.m. CST <b>Libre de cargo:</b> 1-877-455-4674 <b>Fax:</b> 713-488-4466 <b>Fax, Libre de cargo:</b> 1-877-619-0161</p> <p><b>En Línea:</b> Sitio Web: <a href="http://pennywisepower.com">pennywisepower.com</a></p> <p>Dirección de Correo Electrónico: <a href="mailto:service@pennywisepower.com">service@pennywisepower.com</a></p>	<p><b>Comuníquese con CenterPoint Energy:</b> Directo: 713-207-2222 Libre de cargo: 1-800-332-7143</p> <p><b>Comuníquese con ONCOR Electric Delivery:</b> 1-888-313-4747</p> <p><b>Comuníquese con Texas-New Mexico Power:</b> 1-888-866-7456</p> <p><b>Comuníquese con AEP Texas Central Company o AEP Texas North Company:</b> 1-866-223-8508</p> <p><b>Comuníquese con Sharyland Utilities:</b> (956) 668-9551</p>	<p>Consumer Protection Division, P.O. Box 13326 Austin, TX 78711-3326</p>	<p>Directo: 512-936-7120 Libre de cargo: 1-888-782-8477 Fax: 512-936-7003</p> <p><b>En Línea:</b> Sitio de Web: <a href="http://www.puc.texas.gov">www.puc.texas.gov</a></p> <p>Dirección de Correspondencia Electrónica: <a href="mailto:customer@puc.texas.gov">customer@puc.texas.gov</a></p>