

Tus Derechos como Cliente: Como cliente de AP Gas & Electric (TX) LLC ("APG&E"), usted tiene derecho a las Reglas de Protección al Cliente que fueron aprobadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT"). Este documento resume sus derechos como cliente, que se aplica a todos los proveedores minoristas de electricidad ("REP") en Texas. Puede ver el conjunto completo de reglas de la PUCT visitando www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx. La información de contacto se encuentra al final de este documento.

OBTENCIÓN / CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Cambio no autorizado de proveedor de servicios o "Slamming": Tiene derecho a elegir su proveedor minorista de servicios eléctricos ("REP"). Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que lo cambiaron a APG&E sin su autorización, comuníquese con su REP elegido y solicite asistencia. Los REP afectados, TDU y el agente de registro trabajarán juntos para devolverlo a su REP elegido de acuerdo con el proceso de mercado aprobado por la PUCT.

Cancelación de Términos de Servicio: Como cliente de electricidad Residencial o Comercial Pequeño (que tiene una demanda máxima total mensual para todos los ID de ESI enumerados en el Contrato de menos de 50kW) en el estado de Texas, usted tiene el derecho de cancelar su contrato de Términos de Servicio por el servicio eléctrico sin penalidad ni cargo de ningún tipo, por un período de tres (3) días hábiles federales después de haber recibido nuestros Términos de Servicio, la declaración de "Sus Derechos como Cliente", la "Etiqueta de Datos de Electricidad", y usted acepta nuestra oferta de servicio eléctrico [sic]. Puede cancelar su servicio llamando o enviando un correo electrónico a APG&E utilizando los datos de contacto que se incluyen a continuación. También puede dar por terminado su contrato con APG&E sin penalidad en los siguientes casos: se muda a otro lugar y proporciona evidencia razonable según se especifica en los Términos del Servicio; las condiciones del mercado cambian y el contrato permite que APG&E rescinda el contrato sin penalización en respuesta a las condiciones cambiantes del mercado o; APG&E le notifica sobre un cambio sustancial en los términos y condiciones del servicio según lo estipulado en el Contrato.

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Cargos no autorizados o "Cramming": La inclusión de cargos en su factura de servicio eléctrico por un producto o servicio que usted no autorizó se conoce como "cramming". Antes de que se incluyan nuevos cargos en su factura de electricidad, APG&E debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo se aplicarán estos cargos a su factura de electricidad y obtener su consentimiento para el producto o servicio. Si cree que hay un cargo no autorizado en su factura, llámenos de inmediato y solicite una investigación del cargo en disputa. APG&E no cancelará su servicio, desconectará su servicio ni presentará un informe de crédito desfavorable porque usted haya disputado o se haya negado a pagar un cargo no autorizado. Investigaremos el asunto de inmediato y completaremos la investigación a más tardar cuarenta y cinco (45) días después de que envíe su consulta sobre el cargo en disputa. Si concluimos que no autorizó el cargo en disputa, eliminaremos el cargo de su factura y le reembolsaremos cualquier pago anterior relacionado con el cargo no autorizado. Si los cargos no se reembolsan o acreditan dentro de los tres ciclos de facturación, se le pagarán intereses a una tasa anual establecida por la PUCT sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que se reembolse o acredite.

Puede solicitar los registros del saldo de su cuenta bajo el control de APG&E relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha de eliminación del cargo de su factura de electricidad. APG&E no le volverá a facturar ningún cargo que se determine no autorizado.

Si concluimos que autorizó el cargo en disputa, le proporcionaremos la documentación y las pruebas en las que basamos nuestra conclusión. Si no está satisfecho con los resultados de nuestra investigación, puede presentar una queja informal ante la PUCT.

Planes de pago diferido y otros acuerdos de pago: Si no puede pagar a tiempo, llame a APG&E de inmediato. Podemos permitirle pagar una factura pendiente después de la fecha de vencimiento, pero antes de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Si le han facturado menos de \$50 o si su factura se vence durante una emergencia de clima extremo, APG&E le ofrecerá un plan de pago o un acuerdo de pago alternativo. APG&E ofrece varios planes de pago convenientes para ayudarlo a administrar sus facturas de electricidad. Los planes de pago podrían requerir un pago inicial o un historial de pago positivo para comenzar. Comuníquese con nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-877-544-4857 (llamada gratuita) para obtener más detalles sobre el programa de asistencia para el pago de facturas, el plan de pago del presupuesto, acuerdos de pago o planes de pago diferido.

Asistencia Financiera y Energética: Los programas de asistencia de energía están disponibles para los clientes que experimentan dificultades financieras graves y es posible que no puedan pagar sus facturas temporalmente. Los clientes calificados son elegibles para descuentos en las tarifas, programas de eficiencia energética u otras formas de asistencia financiera de agencias estatales y federales. Un cliente que recibe cupones de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos de Texas ("TDHS") o cuyos ingresos no superan el 150% de las pautas federales de pobreza puede calificar del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA). Puede comunicarse con TDHCA enviando su pregunta por correo electrónico a info@tdhca.state.tx.us, llamando al 1-800-525-0657, enviando un fax al 1-800-733-5120 o escribiendo a TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941.

Prueba del Medidor: Como cliente de electricidad en el estado de Texas, tiene derecho a solicitar una prueba de medidor una vez cada cuatro (4) años sin costo alguno para usted. Si solicita pruebas de medidor adicionales dentro de los cuatro (4) años, y una prueba de

medidor es aceptable de acuerdo a las normas aprobadas por la PUCT, entonces se le puede cobrar una tarifa por la prueba de medidor adicional de acuerdo con el programa de tarifas aprobado en la tarifa de su TDSP local. APG&E puede hacer la solicitud de una prueba de medidor en tu nombre.

DESCONEXIÓN / RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Desconexión del Servicio: La PUCT ha establecido que, bajo ciertas circunstancias (como lo son situaciones de líneas eléctricas inseguras, robo o fraude), APG&E puede autorizar a su TDSP a desconectar su servicio eléctrico sin darle previo aviso.

Antes de desconectar su servicio, APG&E le proporcionará un aviso de desconexión. Este aviso se le enviará por correo por separado no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión será de 10 días a partir de la fecha de emisión del aviso y no caerá en un día festivo o de fin de semana o el día anterior a menos que haya personal disponible para recibir los pagos y se pueda reconectar el servicio, o usar el servicio de una manera que interfiere con el servicio de otros o con las operaciones de equipos no estándar.

APG&E no desconectará su servicio eléctrico: (1) falta de pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior de la propiedad si ese ocupante no es del mismo hogar o negocio; (2) falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico; (3) 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 (4) falta de pago de los cargos derivados de una subfacturación, excepto el robo del servicio, falta de pago de cargos subfacturados por más de seis meses; (5) falta de pago de cargos controvertidos hasta que su Proveedor de Electricidad Minorista o la Comisión de Servicios Públicos de Texas haya tomado una determinación respecto de la exactitud de los cargos y se le haya notificado a usted sobre la determinación meses antes de la facturación actual; (6) o falta de pago de una factura estimada distinta de una factura emitida conforme a un plan aprobado de lectura de medidor, a menos que el TDU no pueda leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control; (7) Si recibimos una notificación para la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia energética estará enviando pago suficiente a su cuenta; (8) por falta de pago durante una emergencia climática extrema; (9) por falta de pago si informa al REP, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que tú u otro residente en las instalaciones es un **Cliente Residencial de Cuidados Críticos**. Sin embargo, para obtener esta exención, debes firmar un plan de pago diferido con el REP y hacer que el médico tratante del Cliente residencial de cuidados críticos se comunice con el REP y presente una declaración escrita que acredite la necesidad del servicio eléctrico para mantener la vida. Esta exención de desconexión tendrá una vigencia de 63 días y podrá solicitarse nuevamente después de que hayan expirado los 63 días y se haya cumplido el plan de pago diferido.

Sin embargo, si tienes una designación de **Cliente Residencial de Condición Crónica**, tu y cualquier otro contacto secundario que aparezca en el formulario de solicitud aprobado por PUCT recibirán una notificación por escrito de la intención de REP de desconectar el servicio a más tardar 21 días antes de la fecha en que se desconectara ese servicio.

Reconexión del Servicio: Si su servicio ha sido desconectado por su REP por falta de pago, una vez que haya corregido satisfactoriamente los motivos de la desconexión, su REP le notificará a su TDU para que vuelva a conectar su servicio. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, le notificaremos a su TDSP para que vuelva a conectar su servicio después de corregir satisfactoriamente los motivos de la desconexión.

COMPLAINTS OR DISPUTES

Customer Complaint Resolution: La prioridad principal de APG&E es proporcionar y mantener satisfacción y conveniencia de alta calidad para el cliente. Si usted, como cliente o solicitante del servicio, tiene alguna inquietud o queja sobre el servicio eléctrico o cargos en su factura, tiene derecho a presentar una queja utilizando la información de contacto a continuación. Para garantizar sus quejas sobre el derecho a la calidad de servicio enviadas a APG&E, éstas pueden hacerse por carta, transmisión por fax, correo electrónico, teléfono o en persona. Su inquietud será investigada y atendida rápidamente en un plazo de 21 días posteriores a su recepción. Si a usted no le satisfacen los resultados de nuestra investigación, puede solicitar una revisión por un supervisor. APG&E debe informarle los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles siguientes a su solicitud.

Si no le satisfacen los resultados de la investigación o de la revisión de supervisión, usted puede presentar una queja ante la PUCT o ante la Oficina del Fiscal General, División de Protección del Consumidor. Al presentar cualquier queja a la PUCT, incluya su nombre, dirección de facturación y servicio, y número de teléfono, nombre de su TDSP, número de cuenta del cliente, detalle de la queja y cualquier otra documentación que respalde dicha queja. La comisión revisará la queja y le notificará el resultado de su investigación.

Para una queja relacionada con una cuenta en controversia, APG&E no puede iniciar actividades de recaudo o de terminación o reportar la mora a una agencia de informes de crédito con respecto a la porción en controversia de la cuenta. Sin embargo, luego de efectuar la notificación apropiada, APG&E puede enviar una notificación de terminación por el no pago de cualquier porción en controversia de la cuenta.

SERVICIOS ESPECIALES Y OTRAS PROTECCIONES

Disponibilidad de Idiomas: Usted tiene derecho a designar la recepción de los siguientes documentos e información en inglés o en español: divulgación de "Sus derechos como Cliente"; documentos de Términos de Servicio; Etiqueta de Datos de Electricidad; avisos de facturación y terminación; información sobre la disponibilidad de nuevos servicios eléctricos; programas de descuento; promociones; acceso al servicio al cliente, incluyendo la restauración del servicio eléctrico y respuesta a consultas de facturación.

Derechos de Privacidad: Todos los REP, incluidos APG&E, tienen prohibido por ley divulgar o poner a la venta cualquier información de propiedad del cliente. Incluyendo su nombre; dirección; número de cuenta y ESIID(s); tipo o clasificación del servicio; consumo histórico de electricidad; patrones de consumo esperados; cargos actuales o registros de facturación; y los tipos de instalaciones usadas para prestarle su servicio; y los términos, condiciones y precios individuales de su acuerdo. Su información se compartirá con otros REP o agentes de clientes solo con su consentimiento. Esta prohibición no se aplicará a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias según lo exija la ley, que incluye la divulgación de su información a la PUCT, un agente de APG&E, agencias de informes crediticios, agencias policiales, la Oficina del Abogado de Servicios Públicos y el proveedor local de servicios de transmisión y distribución (www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.472/25.472.pdf).

Lista para el Servicio de No Recibir Llamadas: Los clientes pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a una lista de no llamadas patrocinada por el estado. Un cliente que se registre para su inclusión en la lista de no llamadas, puede dejar de recibir llamadas de vendedores de servicios de los REP en sesenta (60) días. El cliente pagará una tarifa no mayor a \$5.00 al registrarse, con tarjeta de crédito, cheque o giro postal, según corresponda, al momento de la inscripción. Puede inscribirse por correo a: Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032; Por internet: www.texasnocall.com, o por teléfono al 1-866-896-6225. El registro de su número de teléfono en la lista de no llamadas expira a los cinco (5) años. Un cliente registrado puede continuar recibiendo llamadas de vendedores por teléfono que no sean REPs, el cliente puede entonces, o también, registrarse en la lista de no llamadas de Texas que limita las llamadas por teléfono relacionadas con bienes de consumo y servicios en general, incluido el servicio eléctrico.

Clientes con Cuidados Críticos y Condiciones Crónicas: Usted tiene el derecho de solicitar designación como "Cliente Residencial de Cuidados Críticos" o "Cliente Residencial con Condición Crónica." Un Cliente Residencial de Cuidados Críticos es un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su hogar y que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para sostener la vida. Un Cliente Residencial con una Condición Crónica es un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su hogar que ha sido diagnosticada por un médico como una persona que tiene una condición médica grave y que requiere un dispositivo médico eléctrico o calefacción o refrigeración eléctrica para evitar el empeoramiento de una función vital principal a través de un deterioro significativo o la exacerbación de la condición médica de la persona. Su médico tratante podrá pedir en su nombre convertirse en un "Cliente Residencial de Cuidados Críticos" o un "Cliente Residencial de Atención Crónica" si cree que usted califica para esta designación. Después de completar y devolver el formulario a su TDSP, el proceso de evaluación y calificación no debería tomar más de un mes a partir de la fecha en la que el TDSP recibe el Formulario de Elegibilidad para Cuidados Críticos. Usted será notificado por el TDSP sobre su determinación. Si califica, la calificación será válida por dos años. La calificación no lo exime de la obligación de pagar por sus servicios eléctricos; sin embargo, un cliente residencial de cuidados críticos puede calificar para el aplazamiento de la desconexión.

Disponibilidad del Proveedor de Último Recurso ("POLR"): Un REP no puede abandonar a los clientes eléctricos en un área de servicio sin la aprobación de la PUCT, y un REP que deje el mercado eléctrico debe notificar por escrito su intención de hacerlo a los clientes con treinta (30) días de anticipación. Tan pronto como reciba una notificación, podrá buscar otro REP sin penalidad alguna. Si su REP deja de proporcionar el servicio eléctrico, no estará sin energía. Si no elige un nuevo REP durante el período de 30 días o su contrato no es adquirido por otro REP, se cambiará su servicio automáticamente al POLR en su área de servicio. El POLR ofrecerá una tarifa regulada que puede ser más alta que el precio que pagó anteriormente por el servicio eléctrico. El POLR también debe proporcionar los mismos descuentos para clientes de bajos ingresos que otros REP. La información sobre el POLR y otros REP se puede obtener de la PUCT o POLR. Podrá llamar al 1-866-PWR-4-TEX o visitar: www.powertochoose.org para obtener más información sobre el incumplimiento POLR en su área.

Si usted tiene una discapacidad física o requiere de asistencia especial en relación con su cuenta de electricidad, le agradecemos ponerse en contacto con APG&E para indagar sobre el proceso para calificar para cualquier servicio especial que pueda estar a su disposición.

Reporte de un Interrupción del Servicio y Reparaciones de Emergencia: En caso de una emergencia o para reportar un apagón, comuníquese directamente con su TDSP. Ver información de contacto abajo.

INFORMACIÓN DE CONTACTO	
Información de Contacto de APG&E:	Entidad y No. Licencia de APG&E
Horas de Atención al Cliente: De lunes a jueves, de 9 am a 8 pm hora del este; de 8 am a 7 pm hora del centro; viernes de 9 am a 6 pm hora del este; 8 am a 5 pm hora del centro; sábado 10 am a 2pm hora del este; 9 am a 1 pm hora del centro Teléfono: (1-877-544-4857) llamada gratuita Correo electrónico: customer@apge.com 6161 Savoy Drive, Suite 500, Houston, TX 77036 Horario general de oficina: 8 am - 5 pm de lunes a viernes (hora del centro) Sitio web: www.apge.com	AP Gas & Electric (MD), LLC MPSC Certificado # IR-2231
	AP Gas & Electric (NJ), LLC NJBPU Licencia #ESL-0112
	AP Gas & Electric (TX), LLC PUCT Licencia #10105
	AP Gas & Electric (OH), LLC PUCO Licencia #12-541E(1)
	AP Gas & Electric (PA), LLC PAPUC Licencia #A-2010-2192731
SERVICIO DE EMERGENCIA: En el caso de un corte eléctrico, la interrupción del servicio u otra emergencia, el Cliente debe comunicarse de inmediato con la empresa de servicios públicos local que se detalla a continuación.	
Estado de Texas	
ONCOR ELECTRIC DELIVERY 1-888-313-4747 CENTERPOINT ENERGY 1-800-332-7143 AEP TEXAS NORTH y AEP TEXAS CENTRAL (WTU, CP&L) 1-877-373-4858 TEXAS NEW MEXICO POWER 1-888-866-7456 Información de TDU la emergencia desconexión de electricidad: https://faq.apge.com/article/97-texas-tdu-load-shedding	Public Utility Commission of Texas ("PUC") Oficina de Protección al Cliente, PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326 Teléfono: (512) 936-7120 o en Texas (línea gratuita) 1-888-782-8477; TTY (512) 936-7136, y Relay Texas (línea gratuita) 1-800-735-2989 Fax: (512) 936-7003 Correo electrónico: customer@puc.state.tx.us Sitio web: www.puc.state.tx.us