



Sus derechos a un cliente Sólo Clientes del plan Prepago

Este documento resume Sus Derechos Como Cliente ("SDCC"). El SDCC se basa en las reglas de proteger al cliente adoptado por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("CSPT") que se aplican a todos los proveedores de electricidad ("PDE"). Usted puede ver estas reglas en <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

Cómo Solicitar El Servicio

Usted tiene el derecho a elegir su PDE. Un proveedor de electricidad ("PDE") debe obtener su verificable autorización antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, que se llama "golpeando", debe contactar a Penstar Power para solicitar asistencia. Penstar Power, aplicable TDU y un agente de registro trabajaremos juntos para que vuelva a Penstar Power de acuerdo con el proceso del mercado aprobado por el PUCT.

Asuntos de Facturación

Usted tiene el derecho a disputar cargos no autorizados. Antes de cualquier cambio para un nuevo producto o servicio están incluidos en su factura de electricidad o se deducirá del saldo de su cuenta de prepago, Penstar Power debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, y cómo estos cargos aparecerán en tu factura de electricidad o como será cargado en su balance de prepago, y también obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Si usted cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados o el saldo de su cuenta de prepago refleja cargos no autorizados, que se llama "abarrotar," puede contactar a Penstar Power para disputar los cargos. Puede comunicarse con el PUCT en Public Utility Commission of Texas, Consumer Protection Division, PO Box 13326, Austin, Texas 78711-3326, (512) 936-7120 o (888) 782-8477, (fax)(512) 936-7003, TTY (512) 936-7136 y Relay Texas (toll free) (800) 735-2989. El correo electrónico de PUCT es customer@puc.state.tx.us y la página web de Internet es <http://www.puc.state.tx.us/>.

Penstar Power no tratará de terminar o desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado o presentar un desfavorable reporte de crédito en su contra por cargos no autorizados en disputa., a menos que la disputa se resuelva en su contra. Si los cargos son determinados como no autorizado, Penstar Power dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, se eliminarán los cargos no autorizados en su factura, y le reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por un cargo no autorizado dentro de 45 días. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de los tres ciclos de facturación, interés se pagará a usted a una tasa anual establecido por el CSPT de la cantidad de cualquier cargo no autorizado hasta que sea reembolsado o acreditado. Usted puede solicitar todos los registros de facturación bajo del control de Penstar Power relacionado con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que el cargo no autorizado es removido de su factura. Penstar Power no va a volver cobrarle un cargo determinado como no autorizado.

Si usted está en un producto de servicio eléctrico que no sea un producto de servicio eléctrico prepago y no puede pagar su factura a tiempo, usted puede tener derecho a un arreglo de pago a corto plazo o un plan de pago diferido. Si usted no puede pagar su factura, por favor llama a Penstar Power inmediatamente. Penstar Power puede ofrecerle un arreglo de pago a corto plazo que le permite pagar su factura después de su fecha de vencimiento, pero antes de su siguiente factura. Además, usted puede calificar para un "plan de pago diferido". Un plan de pago diferido permite al cliente pagar una factura pendiente en plazos más allá de la fecha de vencimiento de la siguiente factura. Podemos

Sus derechos a un cliente

Sólo Clientes del plan Prepago

requerir un pago inicial para iniciar el plan. Penstar Power debe ofrecer a los clientes planes de pagos diferidos a petición de las facturas que vencen durante una emergencia por clima extremo, durante un estado de desastre declarado por el gobernador a los clientes en el área cubierta por la declaración, y para los clientes que han sido bajo de pico en la cantidad de \$50 o más con excepciones limitadas.

Si usted está en un servicio de electricidad prepago. Penstar Power debe ofrecerle un plan de pago diferido a pedido si el saldo de su cuenta de prepago refleja un saldo negativo de \$50 o más durante una emergencia por clima extremo. Si tenía menos de pico por \$ 50 o más por razones distintas de robo de servicio, o durante un estado de emergencia declarado por el gobernador a los clientes en el área cubierta por la declaración y la CSPT ordena que los planes de pago diferido se ofrecerá.

Cualquier plan de pago diferido puede incluir una multa de 5% por pago tarde. Penstar Power puede requerir no más del 50% de cada cantidad de transacción de pago para ser aplicado al plan de pago diferido que se debe o un pago inicial no será mayor del 50% de la cantidad adeudada se haya propuesto y pagado el saldo restante en plazos. Su servicio puede ser desconectado si usted no cumple los términos del plan de pago diferido o si su saldo actual cae por debajo del balance de desconexión, excluyendo del restante cantidad diferido. Usted sera proporcionado al menos un dia de aviso que usted no ha cumplido con los términos del plan.

Penstar Power puede aplicar un interruptor de retención mientras que usted está en un plan de pago diferido. Una copia del plan será proporcionado a usted. Cuando los requisitos del plan de pago diferido se han cumplido una solicitud para quitar el interruptor de retención será iniciado.

Si usted está en un producto de servicio eléctrico que no sea un producto de servicio prepago usted puede tener derecho a recibir un nivel o promedio plan de pago. Penstar Power debe ofrecer un nivel o promedio plan de pago a los clientes que no están actualmente atrasados en pagos para Penstar Power. Nivel y promedio plan de pagos es un programa de facturación que generará facturas que son como nivel posible para suavizar las altas y bajas de temporada de electricidad para clientes. Una cantidad de referencia se calcula basándose en el promedio de su últimos doce (12) meses de uso de la electricidad. En los casos que su residencia fue anteriormente desocupado, o lecturas inexacto existen en la información que recibimos del TDSP, su uso se normalizará. Uso normalizado se basará de información ajustada estacionalmente de nuestra base de lecturas de los medidores que coincidan con su tipo de residencia. Vamos a “nivelar,” o ajustar la cantidad de referencia cada mes cuando calculamos su factura usando la comparación de el uso del mes actual con el uso histórico del medidor para el mismo mes del año anterior. Su cantidad de factura nivelados puede variar de mes a mes, pero le dará una factura mensual más predecible. Penstar Power conciliará su cuenta en su factura final o si decide convertir su plan nivelado a un plan no-nivelado de tarifa.

Si usted es un cliente residencial y tiene una desventaja económicamente, usted puede tener derecho a asistencia de pago de facturas o un descuento. Si un cliente residencial contacta a Penstar Power debemos informarle de todas las opciones y los programas pertinentes de asistencia de pago que son ofrecidos por o disponible en Penstar Power. Un cliente de electricidad que recibe estampillas de comida, Medicaid, Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (“TANF”) o Seguridad de Ingreso Suplementario (“SSI”) de la Comisión de Texas de Salud y Servicios Humanos (“HHSC”) o su ingreso familiar no es más de 125% de las directrices federales de pobreza pueden calificar para obtener asistencia de energía del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (“TDHCA”). Adicionalmente, un proporción de bajo ingresos has se ha reservado para clientes de bajos ingresos que han sido calificados por el programa de Texas de Utilidades de Bajos Ingresos Telefónicos y Eléctricos (“LITE-UP”), sujeto a financiamiento aprobado por la Legislatura de Texas. Por favor, póngase en contacto con un LITE-UP representante de Texas sin cargo al 1-866-454-8387 (866-4-LITEUP) o puede ir a la página web de la Comisión de Servicios Públicos de Texas en <http://www.puc.state.tx.us.consumer.lowincome.Default.aspx>.

En adicional a este programa financiado por el estado, usted puede calificar para un nivel o promedio plan de pago. Los clientes que califican para el programa de tarifas de bajo ingreso pueden pagar un

Sus derechos a un cliente

Sólo Clientes del plan Prepago

depósito requerido que exceda \$50 en dos equivalente plazos. Tenga en cuenta, sin embargo, no todas las agencias federales, estatales o locales proporcionarán ayuda a los clientes que reciben electricidad bajo un producto prepago. Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas en <http://www.tdhca.state.tx.us/> y la Oficina de Energía Estatal de Conservación en <http://www.seco.cpa.state.tx.us/energy-efficiency/>.

Interruptor de Retención

Penstar Power puede aplicar un interruptor de retención a su cuenta si usted entra en ciertos acuerdos de plan de pagos, no cumple con los términos del acuerdo o si hay evidencia que su medidor ha sido manipulado. Un interruptor de retención significa que usted no podrá comprar electricidad de otras compañías hasta que haya satisfecho los términos de su arreglo de pago o, en los casos de manipulación de medidores, ha pagado todos los cargos aplicables y de vuelta de la facturación. Mientras un interruptor de retención es aplicable, si está desconectado por falta de pago tendrá que pagar a Penstar Power para conseguir que vuelve a encender su electricidad.

Lecturas de Medidores y Pruebas

Usted tiene el derecho a saber si su medidor está funcionando correctamente. Por favor póngase en contacto con Penstar Power para obtener información acerca de cómo leer su medidor. Usted también tiene el derecho de solicitar una prueba del medidor. Penstar Power puede hacer esta solicitud a su TDU en su nombre. Si una prueba se realiza más de una vez en un período de cuatro años, y el medidor se determina que esta funcionando correctamente, entonces se le puede cobrar una tarifa por la prueba del medidor adicional(es) a la tarifa aprobada por su TDU. El TDU o Penstar Power le informará los resultados de las pruebas.

Desconexión de Servicio

Si usted está en un producto de servicio eléctrico que no sea un producto de servicio eléctrico prepago, en la mayoría de circunstancias, usted tiene el derecho a recibir 10 días de aviso antes de ser desconectado. Si usted no paga su factura de la luz antes o en la fecha de vencimiento, Penstar Power podrá solicitar al TDU para desconectar su servicio eléctrico, después de la expiración de un período de preaviso de 10 días. El período de aviso de 10 días comienza cuando Penstar Power le envía a usted un aviso de desconexión escrito. Este aviso debe ser enviado por correo separado (o entregado 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 desde 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 Penstar Power está disponible para aceptar pagos y el servicio puede ser reconectado.

Una casa con un residente designado como Critical Care / Atención Residencial Condición Crónica recibirá un aviso de desconexión por escrito a más tardar 21 días antes de la fecha de desconexión. Tal aviso será enviado al tanto de la persona designada y el contacto secundario.

Además de la desconexión del servicio debido a su falta de pago de su factura de electricidad, Penstar Power puede ser permitido autorizar la desconexión de alguno de los motivos enumerados a continuación:

- falta de hacer un plan de pago diferido antes de la fecha de desconexión o un arreglo de pago;
- utilizando el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o la operación de equipos no estándar;
- falta de pago de un depósito requerido por Penstar Power; o
- falta del garante de pagar la cantidad garantizada cuando Penstar Power tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante.

Sus derechos a un cliente

Sólo Clientes del plan Prepago

Si usted está en un producto de servicio eléctrico prepago, recibirá una advertencia que su saldo de la cuenta esta baja al menos 1 día pero no más de 7 días antes del saldo actual de su cuenta se estima que están por debajo del balance de desconexión y estará sujeto a una desconexión. Adicionalmente, Power Penstar no puede iniciar una desconexión por que usted no pudo mantener un balance corriente por encima del balance de desconexión en un día de fin de semana o durante cualquier período en el que los mecanismos especificados para ser pagos no está disponible o el servicio al cliente no está funcionando.

Sin embargo, en algunas circunstancias, Power Penstar no está obligado a darle aviso antes de que se desconecte. En ciertas situaciones, como la presencia de una condición peligrosa, el robo de servicio, servicio no autorizado, o equipo de manipulación, el PUCT permite Penstar Power autorizar a su TDU para desconectar su servicio eléctrico sin aviso previo.

Penstar Power no puede autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquiera de las razones siguientes:

- falta de pago por el servicio eléctrico por un ocupante anterior del predio si dicho ocupante no es del mismo hogar o negocio;
- falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- 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;
- falta de pago bajo los cargos de pico que ocurrieron hace más de 6 meses (excepto robo de servicio);
- falta de pago de los cargos en disputa hasta Penstar Power o el PUCT determina la veracidad de los cargos y usted haya sido notificado de esta determinación; o
- falta de pago de una factura estimada a menos que la factura estimada es parte de un pre-aprobado de lectura de contadores programa o en el caso de que el TDU no puede leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control (no aplicable a los servicios de prepago).

Adicionalmente, Penstar Power no puede autorizar la desconexión de su servicio eléctrico;

- por falta de pago durante una emergencia por clima extremo;
- para los clientes residenciales, si Penstar Power recibe notificación por parte del estado vencimiento final en el aviso de desconexión que un proveedor de asistencia de energía enviará el pago suficiente para su cuenta, y usted ha pagado o hecho arreglos de pago para pagar cualquier deuda pendiente de pago no están cubiertos por el proveedor de asistencia de energía enviará el pago suficiente para su cuenta, y usted ha pagado o hecho arreglos de pago pagar cualquier deuda pendiente de pago no están cubiertos por el proveedor de asistencia de energía de pago; o
- para los clientes residenciales designados como Critical Care, por falta de pago, si se establece que la desconexión del servicio haría una persona en la residencia enferma gravemente o más gravemente enfermo. Cada vez que tratan de evitar la desconexión por tal razón, se deberá realizar cada uno de los siguientes: 1) el medico que atiende a la persona enferma tiene que contactar a Penstar Power de encendido para confirmar que el cliente es un cliente residencial de cuidado crítico; 2) el medico del cliente enfermo tiene que presentar una declaración escrita a Penstar Power confirmando el cliente es un cliente de Cuidados Críticos, y 3) participar en un plan de pago diferido con Penstar Power. Esta prohibición de la desconexión de un cliente residencial de cuidado

Sus derechos a un cliente

Sólo Clientes del plan Prepago

crítico tendrá una duración de 63 días desde la emisión de la factura de servicio eléctrico (o un período más corto acordado por usted, su contacto secundario o el médico tratante y Penstar Power).

Si su servicio ha sido desconectado, usted tiene derecho a que sea reconectado, si el servicio ha sido desconectado por falta de pago, Penstar Power va, sobre su corrección satisfactoria de las razones para la desconexión, notificará a su TDU para reconectar el servicio. Si usted está en un producto de servicio eléctrico prepago le enviaremos una orden de reconexión a su TDU una vez que haya restaurado su balance actual a un nivel igual o superior al balance de conexión, lo que requerirá que usted pague cualquier saldo negativo y todas las gastos de TDU. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que demuestra a Penstar Power que haya corregido la situación peligrosa.

Disputas con Penstar Power

Usted tiene el derecho que sus quejas sean tomadas en serio. Por favor, póngase en contacto con Penstar Power si tiene específico comentarios, preguntas o quejas. Al recibir su queja, Penstar Power va investigar y notificarle los resultados dentro de 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, usted puede solicitar una revisión del supervisor, si está disponible. Penstar Power debe informarle de los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días de negocio siguientes a su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión del supervisor, usted puede presentar una queja ante la PUCT o la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Por favor, incluya su nombre y número de cuenta, y así como una explicación de los hechos y la resolución que desee. Mientras que una queja informal con la disputa de facturación está pendiente con el PUCT, Penstar Power no puede iniciar actividades de colección o de todo tipo de actividades de desconexión o reportar la delincuencia a una agencia de informes del consumidor con respecto a la parte controvertida de la cuenta. Sin embargo, después de una notificación apropiada, Penstar Power puede desconectar su servicio por falta de pago de cualquier parte indiscutible de la factura.

Servicios Especializados de Clientes

Usted tiene el derecho de recibir cierta información en inglés, español o el idioma en el que se hizo la solicitud inicial. Usted puede solicitar y recibir información de Penstar Power en español o cualquier otro idioma en el que se hizo la solicitud inicial. Esto incluye los Términos de Servicio, Etiqueta de Datos de Electricidad, la Declaración Informativa de Prepago (si usted está en un producto de servicio eléctrico prepago), las facturas y avisos de facturas, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones y el acceso a asistencia al cliente. Lo harás esta YRAC y avisos de desconexión en Inglés y Español o Inglés y su idioma designado, si ha designado un idioma diferente al español y se solicitaron originalmente en ese idioma. Usted tiene el derecho a solicitar Cuidados Críticos Residencial o Enfermedad Crónica designación. Por favor, póngase en contacto con Penstar Power para recibir una copia de la Solicitud de Condición Crónica o Cuidados Críticos Residencial Cliente forma del estado. La oficina local de TDU procesa la solicitud y toma una determinación de elegibilidad. Su TDU también le enviará una solicitud de renovación antes del vencimiento de su designación.

Si usted está en un producto de servicio eléctrico prepago, Penstar Power no podrán establecer conscientemente (o no quiere seguir ofreciendo conscientemente) servicio eléctrico prepago a usted si una interrupción o suspensión del servicio eléctrico podría crear una condición peligrosa o potencialmente mortales, y si cumple con los criterios del TDU "Cuidados Críticos" o enfermedad crónica de cliente residencial. Calificación como una enfermedad crónica o un cliente residencial de atención crítica por su TDU no le exime de su obligación de pagar nosotros o el TDU por los servicios prestados, pero trabajaremos con usted para la transición a otra cuenta que no sea de prepago o REP de manera que se encarga de evitar interrupciones servicio.

Sus derechos a un cliente

Sólo Clientes del plan Prepago

Otras Protecciones

Usted tiene el derecho a inscribirse en el "Lista De No Llamar". El PUCT mantiene una "Lista De No Llamar" de clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing para servicio eléctrico. Llame al número gratuito 1-866TXNOCAL o 1-866-896-6225, o visite el sitio web de PUCT www.puc.state.tx.us para suscribirse a la Lista De No Llamar.

Usted tiene el derecho a que su información personal se mantenga privada. Excepto como se describe a continuación, Penstar Power no puede revelar su información como cliente a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo de clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones esperados de uso, el tipo de instalaciones que se utilicen en la prestación de servicios, los términos contractuales y condiciones individuales, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la revelación de su información bajo ciertas circunstancias, como requiere la ley, incluyendo la liberación al PUCT, un agente de Penstar Power, agencias de informes de los consumidores, las agencias que aplicación de la ley, o su TDU. Penstar Power también puede compartir esta información con un tercero para el propósito de marketing para productos de otros productos o servicios usted después de que se dio la oportunidad de optar por la divulgación de su información. Además, esta prohibición no se aplica a la liberación del uso histórico anterior a petición y autorización de un cliente actual o solicitante de una premisa. Los clientes industriales y comerciales pueden poner en contacto con Penstar Power o su TDU y designar que su uso histórico anterior es competitivamente sensible con el fin de evitar la liberación de esta información.

Información de Apagón

Usted tiene el derecho a la información sobre cómo reportar una interrupción. Para todos los cortes residenciales, cables caídos, daños a su medidor de electricidad o otras emergencias, llamarnos las 24 horas al día, 7 días a la semana, a su Transmisión y Distribución de Empresa de Servicios ("TDU"). Los números son:

Oncor	1-888-313-4747
Center Point Energy	1-800-332-7143 or 713-207-2222
TNMP	1-888-866-7456
AEP	1-866-223-8508
Sharyland	956-668-9551

Información de Contacto

Penstar Power LLC	Comisión de Servicios Públicos de Texas
REP Número de Certificación. 10087	División de Protección al Consumidor
P. O. Box 720997, Dallas, Texas 75372	P. O. Box 13326, Austin, Texas 78711 - 3326
Número Gratuito de Servicio al Cliente: 1-800-427-4663	Directo: 512-936-7120
Número Gratuito Complaint Line: 1-866-254-5632	Número Gratuito: 1-888-782-8477
Número Gratuito Línea de Fax: 1-866-343-3445	Fax: 512-936-7003
Dirección de Internet: www.penstarpower.com	Dirección de Internet: www.puct.state.tx.us
Dirección de Correo Electrónico: customer@penstarpower.com	Correo Electrónico: customer@puc.state.tx.us