

Sus Derechos Como Cliente

Tiene el derecho a recibir cierta información en inglés, español, o el idioma en que los servicios de Pulse Power hayan sido comercializados a usted. Estos artículos incluyen el Resumen del Acuerdo, Condiciones de Servicio (“TOS,” por sus siglas en inglés), Etiqueta de Datos de Electricidad, facturas y avisos sobre facturas, información sobre nuevos servicios de electricidad, programas de descuentos, promociones, y acceso a asistencia al cliente. Comuníquese con Pulse Power para solicitar que esta información le sea proporcionada en español o cualquier otro idioma en que los servicios hayan sido comercializados ante usted. Recibirá este documento YRAC y avisos de desconexión en inglés y en español, o en inglés y su idioma solicitado distinto al español, en el que los servicios de Pulse Power hayan sido comercializados a usted. Pulse Power también proporciona acceso a representantes de atención al cliente de habla hispana.

Este documento resume Sus Derechos Como Cliente (“YRAC”). El YRAC se basa en las reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (“PUCT,” por sus siglas en inglés), que aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad (“REPs,” por sus siglas en inglés) y el proveedor de último recurso (“POLR,” por sus siglas en inglés). Puede revisar estas reglas en <http://www.puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>. La información de contacto de Pulse Power, al igual que la información de contacto para su Empresa de Servicios de Transmisión y Distribución (“TDU,” por sus siglas en inglés), está ubicada al final de este documento.

Cambio No Autorizado de REP, “Slamming”: Un Proveedor Minorista de Electricidad (“REP”) debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, debe solicitar al REP que le proporcione una copia de la autorización y verificación. El REP debe enviarle esto dentro de cinco (5) días hábiles de su solicitud. En el evento en que no haya autorizado un cambio, los REP afectados, TDU que apliquen, y el agente de registro deberán trabajar en conjunto para devolverle a su REP seleccionado, de acuerdo con el proceso de mercado aprobado por la PUCT. También podrá presentar una queja ante la PUCT.

Si un REP está brindando servicio a su cuenta sin autorización apropiada, el REP debe trabajar con los participantes del mercado para tomar las acciones necesarias para transferirlo al REP original tan pronto sea posible. Su REP original tiene el derecho de facturarle a usted al precio establecido en sus condiciones de servicio desde: (i) la fecha en que volvió a su REP original, o (ii) cualquier fecha anterior seleccionada por su REP original para la cual el REP tenía la autorización de prestarle servicios a usted. El REP que le brindo servicios a usted sin autorización apropiada deberá, dentro de cinco (5) días de la fecha en que su servicio volvió a su REP original, reembolsar cualquier cargo pagado por el período de tiempo que el REP original le termine facturando a usted. Además, el REP que le prestó servicios sin su autorización es responsable de pagar todos los cargos asociados con la devolución de su servicio a su REP seleccionado. Para períodos en los que el REP no autorizado le prestó servicios, para los que usted no fue facturado por su REP original, el REP que le prestó servicios sin su autorización podrá facturarle a usted, pero a una tasa que no sea mayor a aquella que le habría cobrado su REP original.

Sus Derechos Como Cliente

Cargos No Autorizados, “Cramming”: Antes de que se incluya cualquier cargo nuevo a su factura eléctrica, Pulse Power debe informarle del producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo aparecerán dichos cargos en su factura eléctrica, y obtener su consentimiento aceptando el producto o servicio. Si piensa que su factura eléctrica incluye cargos no autorizados, podrá contactar a Pulse Power para disputar dichos cargos, y podrá presentar una queja ante la PUCT. Pulse Power no buscará desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado, ni presentará un reporte crediticio desfavorable en su contra por cargos impagos que se alegan como cargos no autorizados, a menos que la disputa sea resuelta en su contra. Si se determina que los cargos no fueron autorizados, Pulse Power dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura, y le reembolsará o acreditará todo el dinero que usted haya pagado por cualquier cargo no autorizado en un plazo de 45 días. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de tres períodos de facturación, se deberán pagar intereses a usted a una tasa anual establecida por la PUCT sobre el monto de cualquier cargo no autorizado, hasta que el mismo sea reembolsado o acreditado. Puede solicitar todos los registros de facturación de parte de Pulse Power relacionados a cualquier cargo no autorizado dentro de 15 días después de que el cargo no autorizado sea eliminado de su factura. Pulse Power no le volverá a cobrar ningún cargo que haya sido determinado como no autorizado.

Planes de Pago Diferido y Otros Arreglos de Pago: Si no puede pagar su factura, llame a Pulse Power inmediatamente. Pulse Power puede ofrecer un acuerdo de pago a corto plazo, que le permita a usted pagar luego de su fecha de pago, pero antes de la fecha de emisión de su próxima factura. Un plan de pago diferido le permite al cliente pagar una factura vencida en cuotas más allá de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Para más detalles sobre estos programas, consulte sus Condiciones de Servicio o comuníquese con Pulse Power.

Servicios Especiales: Su REP no ofrece ningún servicio especial, como lectores o avisos en Braille o TTY, ni ningún otro programa para clientes con discapacidades físicas.

Cliente Residencial de Cuidado Crítico o de Condición Crónica, Clientes de Seguridad Pública de Carga Crítica y Clientes Industriales de Carga Crítica: Todo cliente residencial tiene el derecho de solicitar una designación de Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Condición Crónica. Para ser considerado para dicha designación, un médico debe remitir el formulario aprobado por el PUCT por fax u otro medio electrónico al TDU aplicable. El TDU le notificará a usted del estado final de su designación como Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Condición Crónica, y le notificará cuándo expirará dicha designación, y si recibirá un aviso de renovación. Ante su solicitud, Pulse Power le proporcionará el formulario de solicitud para la designación como Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Condición Crónica. Si es un Cliente de Seguridad Pública de Carga Crítica o Cliente Industrial de Carga Crítica, podría tener derecho a ciertos avisos y marcos de tiempo de desconexión. Para calificar para las mismas, su TDU debe designarle como tal bajo la Norma Sustantiva PUCT 25.497 (<http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.497/25.497.pdf>). La designación como Cliente de Seguridad Pública o Cliente Industrial de Carga Crítica no le garantiza a usted electricidad ininterrumpida, ni le exime de sus obligaciones de pago por cualquier monto como consecuencia de este Acuerdo.

Sus Derechos Como Cliente

Procedimientos de la compañía de transmisión y distribución (Transmission and Distribution Utility, TDU) para la implementación del deslastre involuntario de la carga: Un proveedor minorista de electricidad (retail electric provider, REP) debe proporcionar la información que recibió de la TDU, en conformidad con el Artículo 17.003(e) de la Ley de Regulación de Servicios Públicos (Public Utility Regulatory Act, PURA) que está relacionado con los procedimientos de la TDU para la implementación del deslastre involuntario de la carga que inició la organización independiente certificada en virtud del Artículo 39.151 de la PURA para la región de energía del Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (Electric Reliability Council of Texas, ERCOT). Podrá encontrar esta información y, si corresponde, cualquier detalle adicional sobre estos procedimientos o actualizaciones relevantes en la dirección de la TDU a continuación:

CenterPoint <https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Document.pdf>

Oncor <https://www.oncor.com/content/dam/oncorwww/documents/partners/rep/Load%20Shed%20Information.pdf>

AEP www.aeptexas.com/outages/load-shed-information

TNMP <https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf>

Desconexión de Servicio con Aviso: Si no paga su factura eléctrica para la fecha de vencimiento de la misma, su REP podría solicitar que el TDU desconecte su servicio eléctrico, luego de la expiración de un período de notificación obligatorio de 10 días. El período de notificación obligatorio de 10 días comienza una vez que su REP le emita un Aviso de Desconexión. Este aviso no puede emitirse antes del primer día de la fecha de vencimiento de su factura, y debe enviarse por correo a usted por separado, o por medio electrónico, si el cliente ha aceptado recibir avisos por correo electrónico de parte del REP. La fecha de desconexión no puede ser un día feriado o fin de semana a menos que el personal del REP esté disponible para tomar pagos y reconectar el servicio en dichas fechas. Además de la falta de pago, su REP puede, luego del aviso pertinente, autorizar la desconexión de su servicio si usted:

- 1) No cumple con los términos de un plan de pago diferido;
- 2) No paga el depósito requerido; o
- 3) No cumple con las condiciones de una garantía por escrito como fiador de pago por otra cuenta de servicios.

Desconexión de Servicio Sin Aviso: Cualquier REP o TDU podrá, en cualquier momento, autorizar la desconexión del servicio eléctrico de un cliente sin previo aviso por cualquiera de las siguientes razones:

- 1) Donde existe una condición peligrosa conocida;
- 2) Donde el servicio sea conectado sin autoridad por una persona que no ha realizado una solicitud para el servicio;
- 3) Donde el servicio sea reconectado sin autoridad luego de una desconexión por falta de pago;
- 4) Donde hubo manipulación con los equipos de transmisión y prestación; o
- 5) Donde haya evidencias de robo del servicio.

Sus Derechos Como Cliente

Cuándo está Prohibida la Desconexión. Su servicio eléctrico no puede ser desconectado por cualquiera de las siguientes razones:

- 1) No pago del servicio eléctrico por parte del ocupante anterior, si dicho ocupante no es de la misma familia;
- 2) No pago en cualquier cargo que no sea por servicio eléctrico regulado por la PUCT, incluyendo mercancía o servicios opcionales;
- 3) No pago de un servicio eléctrico de tipo o clase diferente, no incluido en la factura de la cuenta cuando el servicio fue iniciado;
- 4) No pago de cargos resultantes de sub-facturación, excepto por el robo de servicio, más de seis meses antes de la facturación actual;
- 5) No pago de cualquier cargo disputado hasta que Pulse Power o la PUCT determinen la veracidad de los cargos y usted haya sido notificado de esta determinación;
- 6) No pago de una factura estimada a menos que la misma sea parte de un programa preaprobado de lectura de medidor, o se base en una lectura de medidor estimada por parte del TDU;

Restauración de Servicio: Si su servicio ha sido desconectado por Pulse Power por falta de pago, Pulse Power, luego de la corrección satisfactoria de las razones para la desconexión, notificará a su TDU para que reconecte su servicio tan rápido como sea posible. Pulse Power continuará prestándole servicios a usted bajo las Condiciones de Servicio en efecto previo a la emisión del Aviso de Desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que notifique a Pulse Power que se ha corregido y resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa dentro de un período fiscalmente razonable.

Asistencia Financiera y Energética: Pulse Power ofrece asistencia para el pago de facturas para clientes residenciales que expresan una incapacidad de pago, o necesitan asistencia para pagar una factura, al igual que planes de pago nivelados o promediados. Comuníquese con Pulse Power para obtener información adicional. Un cliente residencial que sea parte de un programa de asistencia nutricional suplementaria ("SNAP," por sus siglas en inglés) o Medicaid podrá ser elegible para recibir ayuda en el pago de su factura eléctrica. Llame al 1-866-454-8387 para más información.

Sus Derechos Como Cliente

Lista de No Llamada: Por una tarifa que no exceda los cinco dólares (\$5.00) por término, los clientes comerciales podrán añadir su nombre, dirección y número de teléfono a la “Lista de No Llamadas Eléctricas” patrocinada por el estado, que tiene la intención de limitar el número de llamadas de tele-mercadeo relacionadas a su elección de REP. Puede registrarse a través del Servicio de Correo de los Estados Unidos (USPS), por Internet o telefónicamente, de la siguiente manera: www.texasnocall.com, llamada gratuita 1-866-TXNOCAL(L) (1-866- 896-6225), o escriba a Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. Si se registra en línea o por teléfono, la tarifa debe pagarse con tarjeta de crédito, pero si se registra por correo regular, la tarifa puede ser pagada con tarjeta de crédito, cheque u orden de dinero. Una vez registrada, puede esperar dejar de recibir llamadas de tele-mercadeo de un REP de la siguiente forma: Si se registra entre el 1 de enero y el 31 de marzo, desde el 1 de junio; si se registra entre el 1 de abril y el 30 de junio, desde el 1 de septiembre; si se registra entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, desde el 1 de diciembre; si se registra entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre; desde el 1 de marzo. Sin embargo, el registro expira en el 5to aniversario de la fecha en que se publicó por primera vez el número de teléfono en la “Lista de No Llamadas Eléctricas.” **Incluso si está registrado, aún podría recibir llamadas de tele-mercadeo no relacionadas a su REP.**

Derechos de Privacidad: Pulse Power no revelará o venderá ninguna información confidencial del cliente, incluyendo: su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, uso eléctrico histórico, patrones esperados de uso, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación de servicio, términos y condiciones contractuales individuales, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias requeridas por la ley, incluyendo liberación ante la PUCT, un agente de Pulse Power, agencias de reportes de crédito, agencias de seguridad pública, o TDU. Su información será compartida con otros REP, intermediadores o agregadores sólo si se cuenta con su consentimiento.

Lectura y Pruebas de Medidores: Puede solicitar de su REP una (1) prueba de medidor cada cuatro (4) años, sin costo alguno para usted. Si solicita más de una (1) prueba cada cuatro (4) años, y el medidor está funcionando correctamente, entonces se le podrá cobrar por la prueba adicional de medidor a la tasa aprobada para o por su TDU. El TDU o REP le informará de los resultados de las pruebas, incluyendo la fecha de la prueba, persona que la realizó y, si aplica, la fecha de retiro del medidor. Si prefiere realizar su propia lectura de medidor, comuníquese con su TDU para instrucciones en cuanto a cómo realizar la lectura de su medidor. Reporte de Cortes de Suministro: Ante una interrupción en su zona, llame a su Empresa de Transmisión y Distribución (“TDU”):

- AEP (WTU & CP&L) (866) 223-8508
- CenterPoint (800) 332-7143 o (713) 207-2222
- Nueces Electric Cooperative: (800) 632-9288 o (361) 387-2581
- Oncor Electric Delivery (888) 313-4747
- TNMP (Texas New Mexico Power) (888) 866-7456

Sus Derechos Como Cliente

Controversia Con Su Proveedor / Resolución de Reclamos: Comuníquese con Pulse Power al 833-785-7797 si tiene algún comentario, pregunta o reclamo. La siguiente información debe incluirse en el reclamo: (i) el nombre del titular de la cuenta, direcciones de cobro y de servicio, y número telefónico; (ii) el nombre del REP, intermediador o agregador; (iii) el número de cuenta o identificador de servicio eléctrico (ID ESI); (iv) una explicación de los hechos relevantes al reclamo; (v) su resolución solicitada; y (vi) cualquier documentación de apoyo al reclamo, incluyendo copias de facturas o documentos de condiciones de servicio. Para reclamos que involucren una factura controvertida, Pulse Power no iniciará actividades de cobro, ni terminará o desconectará el servicio, o reportará el impago a una agencia de reporte de crédito con respecto a la parte controvertida de la factura. Sin embargo, luego del aviso pertinente, Pulse Power podrá desconectar su servicio por falta de pago por cualquier parte no controvertida de la factura.

Al recibir el reclamo, Pulse Power investigará y le notificará a usted de los resultados dentro de un plazo de veintiún (21) días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si está disponible. Pulse Power debe informarle a usted de los resultados de la revisión de supervisión dentro de diez (10) días hábiles desde la fecha de recepción de su solicitud.

Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o la revisión de supervisión, puede presentar un reclamo ante la PUCT y la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Para reclamos que involucren una factura controvertida, Pulse Power no iniciará actividades de cobro, ni actividades de finalización o desconexión, o reportará el impago a una agencia de reporte de crédito con respecto a la parte disputada de la factura. Sin embargo, luego del aviso pertinente, Pulse Power podrá enviar un aviso para cancelar/desconectar su servicio por falta de pago para cualquier parte no cancelada de la factura. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión de Pulse Power, puede comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos de Texas, División de Protección al Consumidor, PO Box 13326, Austin, Texas 78711-3326; (512) 936-7120 o (888) 782-8477, Fax (512) 936-7003, Dirección de Correo Electrónico: customer@puc.state.tx.us, Sitio Web: www.puc.state.tx.us, TTY (512) 936-7136; Relay Texas: 800-735-2989.

Pulse Power no es responsable de ninguna interrupción de servicio o avería, y cualquier pregunta referente a sus líneas de distribución o medidores eléctricos debe ser dirigida a su TDU.

Información de Contacto: PULSE POWER LLC

Certificado PUCT No. 10259

P.O. Box 27 Houston, TX 77001

www.pulsepowertexas.com

Correo Electrónico: customercare@pulsepowertexas.com

Atención al Cliente: (833) 785-7797

Lunes a Viernes - 8AM - 7PM Hora Central