

## 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 (PUCT), which apply to all retail electric providers (REPs). You may view the PUCT'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 Service

**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, TDU, and registration agent will work together to return you to your chosen REP in accordance with the market process approved by the PUCT.

### Low Income Assistance

**Financial and Energy Assistance:** A customer who receives food stamps or Medicaid in their name from the Texas Department of Human Services (TDHS) may be eligible for inclusion on the Low-Income List Administrator (LILA) list. The PUCT has contracted with the LILA to administer the low-income customer identification process in cooperation with the Texas Health and Human Services Commission (HHSC). Inclusion on the LILA list may qualify you for certain benefits from your REP, including the ability to pay a required deposit that is greater than \$50 in two installments. For additional details, please contact your REP.

### Billing Issues

**Unauthorized Charges or “Cramming”:** Before any new charges are included on your electric bill or deducted from your prepaid account balance, your REP must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be applied to your electric bill or charged to your prepaid account balance, and obtain your consent for the product or service. If you believe your account balance includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and may file a complaint with the PUCT. 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 account balance, 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 PUCT on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited.

You may request your account balance records under the REP's control related to any unauthorized charge within 15 business 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. In addition, you may qualify for a “deferred payment plan.”

For postpaid electric service, a deferred payment plan allows the customer to pay an outstanding bill in installments beyond the due date of the next bill. For prepaid electric service, a deferred payment plan allows the customer to pay a negative current balance over time. For both postpaid and prepaid electric service customers, the REP may require an initial payment to initiate a deferred payment plan and may include a five percent penalty for late payment. While you are on a deferred payment plan, a switch-hold may be applied to your account, which means that you will not be able to buy electricity from other REPs until you pay the total deferred balance. If you do not fulfill the terms of the deferred payment plan, a REP may terminate or disconnect your service. For additional details on these programs, please see your Terms of Service or contact your REP for further information.

A REP must offer a deferred payment plan to postpaid electric service customers who have been under-billed by \$50 or more for reasons other than theft of service, as directed by the PUCT during a state of disaster declared by the governor in

the areas covered by the disaster, or upon request for bills that are due during an extreme weather emergency. Additionally, for a bill that becomes due in January or February, (if in the prior month a TDU notified the PUCT of an extreme weather emergency for the residential customer's county for at least 5 consecutive days during the month) or July, August, or September, a REP must offer postpaid electric service residential customers, upon request, a deferred payment plan or level or average payment plan if the customer:

- Is not on an existing deferred, level, or average payment plan; and
- Is designated as a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer; or
- Has expressed an inability to pay, unless the customer
  - has been disconnected during the preceding 12 months;
  - has submitted more than 2 payments during the preceding 12 months that were found to have insufficient funds available; or
  - has been the REP's customer for less than 3 months, and do not have sufficient credit or a satisfactory history of payment with a previous REP or utility.

A REP must offer a deferred payment plan to prepaid electric service residential customers who have been underbilled by \$50 or more for reasons other than theft of service; upon request, when the customer's current balance is \$50 or more during an extreme weather emergency; or during a state of disaster declared by the governor in the areas covered by the declaration and the PUCT directs that deferred payments plans be offered.

Postpaid electric service customers who are not delinquent in payment may also be eligible for a level or average payment plan. If you are delinquent in payment, your REP may offer you a level or average payment plan but a switch-hold may be applied to your account. For additional details on these programs, please see your Terms of Service or contact your REP for further 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 TDU. The TDU will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. You have the right to be instructed on how to read the meter. Please contact your REP for further information.

### **Disconnection and Reconnection of Electric Service**

**Disconnection of Service:** If you do not pay your electric bill by the due date, your REP may request that the TDU disconnect your electric service. For postpaid electric service customers, prior to disconnecting your service, your REP must provide you with a written Disconnect Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered) 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 the REP's personnel are available to take payments and service can be reconnected. If, however, you have a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer designation, you and any secondary contact listed on the PUCT-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.

In addition to non-payment of an electric bill by the due date, your REP may seek to have your electric service disconnected by the TDU for any of the following reasons:

- failure to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection;
- failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with the REP;
- using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment;
- failure to pay a deposit required by the REP; or
- failure of a 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.

A written Disconnection Notice is not required for customers on prepaid electric service products. Prepaid electric service customers will receive a low balance warning at least 1 day and not more than 7 days before the account's current balance is estimated to fall below the disconnection balance and is subject to disconnection. In addition to failing to maintain a positive prepaid credit balance, a REP may disconnect a prepaid electric service customer for failing to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with the REP. The disconnection may not fall on a weekend day or holiday unless the specified mechanisms used to take payment are available.

The PUCT has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations) your REP may authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice to you.

Your REP may not authorize disconnection of your electric service 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 more than 6 months earlier (except theft of service);
- failure to pay any disputed charges until your REP or the PUCT determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
- failure to pay charges arising from an underbilling due to faulty metering (unless the meter was tampered with); or
- failure to pay an estimated bill other than a bill rendered pursuant to an approved meter-reading plan, unless the bill is based on an estimated meter read by the TDU.

Additionally, your REP may not disconnect your electric service:

- for non-payment during an extreme weather emergency;
- for residential customers, if the REP receives notification that the energy assistance provider is forwarding sufficient payment for your account provided that such notification is received by the due date stated on the disconnection notice, and you either pay or make payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider; or
- for residential customers, for non-payment if you inform the REP, prior to the disconnection date stated on the notice, that that you or another resident at 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.

**Reconnection 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 TDU to reconnect your service. 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.

### **TDU Procedures for Implementing Involuntary Load Shedding**

**ERCOT Initiated Load Shedding:** The Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) manages the flow of electric power to more than 26 million Texas customers and must ensure that electricity supply is sufficient to meet customer demand (also called load) at all times. When there is not enough electricity available to serve demand and ERCOT has exhausted all other available solutions, ERCOT will instruct TDUs to reduce power on the system to avoid uncontrolled blackouts. This systematic reduction of power is known as an "Involuntary Load Shedding" event. During these events, customers may lose power for varying periods of time until ERCOT is able to restore balance to the electric system. For more information, please visit [mystream.com/en/loadshed](http://mystream.com/en/loadshed)

### **Critical Care and Chronic Condition Status**

**Critical Care or Chronic Condition Residential Customer:** You have the right to apply for designation as a "Critical Care Residential Customer" or "Chronic Condition Residential Customer." A Critical Care Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing in his or her home who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. A Chronic Condition Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing in his or her home 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 person's medical condition.

Upon your request, your REP will provide to you a PUCT-approved application form, which you and the patient's physician must complete. The patient's physician must sign and electronically return the application form to your TDU by facsimile or other electronic means. The TDU will evaluate the form for completeness. Incomplete forms will be returned to you by the TDU for completion. The TDU may verify the physician's identity and signature and may deny an application for designation, if it determines that the identity or signature of the physician is not authentic. The TDU will notify you and your REP of the final status of the application process, including whether you have been designated for Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer status. The TDU will also notify you of the date a designation, if any, will expire, and whether you will receive a renewal notice. If the TDU does not approve the application, you may file a complaint with the PUCT. If approved, the designation of Critical Care Residential Customer is valid for two years; and the designation of Chronic Condition Residential Customer is valid for 90 days to one year. Your TDU will send you a renewal form, if applicable, prior to the expiration of your designation.

Designation as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer does not relieve the customer of the obligation to pay the REP or the TDU for services rendered. However, a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer who needs payment assistance is encouraged to contact their REP immediately regarding possible deferred payment options or other assistance that may be offered by the REP.

For prepaid electric service customers, your REP will not be able to provide (or continue to provide) prepaid electric service to you if you indicate that your TDU has designated you as a Critical Care or Chronic Condition Residential. If you provide information to your REP, or if your REP receives information from the TDU, that your TDU has designated you as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer, your REP will work with you to transition you to another product or REP in a manner that avoids a service disruption.

### **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 PUCT 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.

### **Other Protections**

**Do Not Call List:** Customers may add their name, address, and telephone number to the statewide "Do Not Call List," which is intended to limit the number of telemarketing calls to you. You may sign up at <http://www.texasnocall.com/>. For an application or to register by phone, call toll-free 1-888-309-0600. You may also visit the PUCT's website at [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us) to subscribe to the "Do Not Call" list. Your registered telephone number(s) will remain on the list for three years from the date your residential or wireless telephone number is first published on the list.

**Language Availability:** You may request to receive information from your REP in Spanish or any language in which you were initially solicited. This includes the Terms of Service Agreement, Electricity Facts Label, bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance. You will receive this Your Rights as a Customer document and disconnection notices in English and Spanish or English and your designated language if you have designated a language other than Spanish and were originally solicited in that language.

**Privacy Rights:** Except as described below, REPs may not release your proprietary customer information to any other person without your consent. This includes 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 release to the PUCT; an agent, vendor, partner, or affiliate of your REP engaged to perform any services for or functions on behalf of your REP; consumer reporting agencies; energy assistance agencies; law enforcement agencies; or your TDU. A REP may also share this information with a third party for the purpose of marketing such party's products or services to you after you are provided an opportunity to opt-out of the release of your information. In addition, this prohibition does not apply to the release of prior historical usage upon request and authorization of a current customer or applicant of a premise. Industrial and commercial customers may contact their REP or TDU and designate that their prior historical usage is competitively sensitive in order to prevent the release of this information.

**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.

**Governmental Entities:** If you are a governmental entity as defined in the Prompt Payment Act (PPA), TEX. GOV'T CODE, Chapter 2251 (<http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/GV/htm/GV.2251.htm>), it is your responsibility to inform your REP of your status so that the PPA protections can be applied. If you are a governmental entity subject to the PPA, your payment shall become overdue as provided in the PPA and interest on an overdue payment shall be calculated by you pursuant to the terms of the PPA and remitted to your REP with the overdue payment. Billing disputes between a governmental entity, as defined in the PPA, and an aggregator or a REP about any bill for aggregator or REP service, shall be resolved as provided in the PPA.

### Reporting Outages and Emergencies

**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, those numbers are:

<b>CenterPoint Energy</b>	1-800-332-7143 or 713-207-2222
<b>Oncor Electric Delivery</b>	1-888-313-4747
<b>Texas New Mexico Power (TNMP)</b>	1-888-866-7456
<b>AEP Texas Central Company</b> <b>AEP Texas North Company</b>	1-866-223-8508

### Contact Information

Your REP	REP Customer Service	Public Utility Commission of Texas
<p><b>Stream SPE Ltd. dba Stream Energy</b> Certificate No. 10104</p> <p><b>Mailing Address:</b> Stream Energy PO Box 1028, Houston, TX 77251-1028</p> <p><b>Internet Address:</b> <a href="http://mystream.com">mystream.com</a></p>	<p><b>Residential Customers</b> Toll-free: 1-888-685-7693 7 a.m. to 10 p.m. CT (Mon. - Fri.) and 8 a.m. to 5 p.m. CT (Sat. – Sun.) Fax: 832.584.2278 Online: <a href="http://mystream.com">mystream.com</a> Email Address: <a href="mailto:care@support.mystream.com">care@support.mystream.com</a></p> <p><b>Small Business Customers</b> Toll-free: 1-888-685-7693 9 a.m. to 5 p.m. CT (Mon. - Fri.) Online: <a href="http://mystream.com">mystream.com</a> Email Address: <a href="mailto:CommercialTX@mystream.com">CommercialTX@mystream.com</a> (must indicate Account Number or ESI ID Number in subject line)</p> <p><b>Hearing &amp; Speech Impaired (TTY):</b> Toll-free: 1-800-735-2989</p>	<p><b>Mailing Address:</b> P.O. Box 13326 Austin, TX 78711-3326</p> <p><b>Customer Protection Division:</b> Direct: 512-936-7120 Toll-free: 1-888-782-8477 Fax: 512-936-7003</p> <p><b>Online:</b> <a href="http://www.puc.texas.gov">www.puc.texas.gov</a></p> <p><b>E-mail Address:</b> <a href="mailto:customer@puc.texas.gov">customer@puc.texas.gov</a></p>

## SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento resume Sus Derechos como Cliente y está basado en las reglas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas, PUCT). Puede consultar el reglamento completo de PUCT en esta página en inglés: <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

Para su comodidad, encontrará información de contacto al final de este documento.

### Obtención del servicio

**Cambio no autorizado de proveedor de servicio o “slamming”:** los proveedores minoristas de electricidad (Retail Electric Providers, REP) deben obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio eléctrico se cambió sin su autorización, comuníquese con el REP que seleccionó para solicitar asistencia. Los REP afectados, la Empresa de Transmisión y Distribución (Transmission and Distribution Utility, TDU) y el agente de inscripción colaborarán para que el REP que seleccionó vuelva a proporcionarle el servicio de acuerdo con el proceso de mercado aprobado por la PUCT.

### Asistencia para usuarios de bajos ingresos

**Asistencia económica y de energía:** los usuarios que reciben estampillas de alimentos o Medicaid a su nombre por parte del Departamento de Servicios Humanos de Texas (Texas Department of Human Services, TDHS) podrían calificar para ser incluidos en la lista del Administrador de la Lista de Bajos Ingresos (Low-Income List Administrator, LILA). La PUCT tiene un contrato con LILA para administrar el proceso de identificación de clientes con bajos ingresos, en colaboración con la Comisión de Servicios Humanos y de Salud de Texas (Texas Health and Human Services Commission, HHSC). Estar incluido en la lista LILA podría darle derecho a ciertos beneficios de su REP, incluida la posibilidad de pagar en dos cuotas el depósito obligatorio cuando este sea superior a \$50. Para obtener más información, comuníquese con su REP.

### Problemas de facturación

**Cargos no autorizados o “cramming”:** antes de incluir cargos nuevos en su factura de electricidad o deducirlos del saldo de su cuenta de prepago, su REP debe informarle del producto o servicio, de todos los cargos relacionados y de cómo se aplicarán estos cargos a su factura de electricidad o se cargarán al saldo de su cuenta de prepago, y debe obtener su consentimiento para dicho producto o servicio. Si cree que el saldo de su cuenta incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para disputar dichos cargos y también puede presentar una queja ante la PUCT. Su REP no procurará terminar ni desconectar su servicio de electricidad por no pagar cargos no autorizados, ni presentará un informe crediticio desfavorable contra usted por cargos disputados y no pagados que supuestamente no hayan sido autorizados, a menos que la disputa se resuelva en última instancia en su contra. Si se determina que los cargos no fueron autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado del saldo de su cuenta y le reembolsará o acreditará todo el dinero que haya pagado por cualquier cargo no autorizado en un plazo de 45 días. Si no se reembolsan ni acreditan los cargos dentro de tres ciclos de facturación, se le pagarán intereses a una tasa anual establecida por la PUCT sobre la cantidad del cargo no autorizado hasta que este se reembolse o acredite.

En relación con cualquier cargo no autorizado, puede solicitar todo el expediente de saldos de su cuenta que el REP tenga bajo su control en un plazo de 15 días hábiles después de la fecha en que dicho cargo no autorizado se haya eliminado de su factura. Su REP no le facturará nuevamente por ningún cargo que se determine que no fue autorizado.

**Planes de pago diferido y otros acuerdos de pago:** si no puede pagar su factura, llame a su REP de inmediato. El REP podría ofrecerle un acuerdo de pago a corto plazo que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Además, podría calificar para un “plan de pago diferido”.

En caso del servicio eléctrico con postpago, el plan de pago diferido le permite al cliente pagar una factura pendiente a plazos después de la fecha de vencimiento de la siguiente factura. En caso del servicio eléctrico prepago, el plan de pago diferido le permite al cliente pagar un saldo actual negativo durante un periodo de tiempo. Tanto para los clientes de servicios eléctricos con postpago como prepagados, el REP podría exigir un pago inicial para iniciar un plan de pago diferido y podría incluir una penalización del cinco por ciento por retraso en el pago. Mientras se encuentre en un plan de pago diferido, podría aplicarse un bloqueo de conexión a su cuenta. Esto significa que no podrá adquirir electricidad de otros REP hasta que pague el total del saldo diferido. Si no cumple los términos del plan de pago diferido, su REP podría terminar o desconectar el servicio. Para obtener detalles adicionales sobre estos programas, consulte sus Términos de Servicio o comuníquese con su REP para obtener más información.

El REP debe ofrecer un plan de pago diferido a los clientes del servicio eléctrico con postpago a los que se les haya cobrado \$50 o más por debajo de lo debido por razones distintas al robo del servicio, según las indicaciones de la PUCT, durante una situación de desastre declarada por el gobernador en las áreas cubiertas por dicho desastre, o al solicitar el pago de facturas durante una emergencia de clima extremo. Además, en el caso de una factura que vence en enero o febrero (si en el mes anterior alguna TDU notificó a la PUCT sobre una emergencia de clima extremo en el condado del cliente residencial durante al menos 5 días consecutivos durante el mes) o bien en julio, agosto o septiembre, el REP debe ofrecerle al cliente residencial del servicio eléctrico con postpago, previa solicitud, un plan de pago diferido o un plan de pago nivelado o promedio si dicho cliente:

- no se encuentra en un plan de pago diferido, nivelado o promedio; y
- está designado como Cliente Residencial con Cuidados Críticos o con Condiciones Crónicas; o
- ha expresado su incapacidad de pagar, a menos que el cliente:
  - haya tenido una desconexión del servicio en los 12 meses anteriores;
  - haya efectuado más de 2 pagos durante los últimos 12 meses en los cuales se determinó que no contaba con suficientes fondos disponibles; o
  - haya sido cliente del REP durante menos de 3 meses, y no tenga crédito suficiente o un historial de pagos satisfactorio con un REP o empresa de servicios públicos anterior.

El REP debe ofrecer un plan de pago diferido a los clientes residenciales con servicio eléctrico prepagado a los que les haya cobrado \$50 o más por debajo de lo adeudado por razones distintas al robo del servicio; a solicitud, cuando el saldo actual del cliente sea de \$50 o más durante una emergencia de clima extremo; o cuando el gobernador declare una situación de desastre en las áreas cubiertas por dicho desastre y la PUCT ordene que se ofrezcan pagos diferidos.

Los clientes del servicio eléctrico con postpago que no tengan ningún pago vencido también podrían calificar para un plan de pago nivelado o promedio. Si tiene pagos vencidos, su REP podría ofrecerle un plan de pago nivelado o promedio, pero podría aplicarle un bloqueo de conexión a su cuenta. Para obtener detalles adicionales sobre estos programas, consulte sus Términos de Servicio o comuníquese con su REP.

**Pruebas al medidor:** es posible hacerle pruebas al medidor ubicado en su propiedad una vez cada cuatro años sin costo alguno para usted. Su REP puede solicitar que se le haga una prueba al medidor en su nombre. Si se le hacen pruebas al medidor más de una vez en un periodo de cuatro años y se determina que está funcionando correctamente, entonces se le podría hacer un cargo por la prueba o pruebas adicionales con la tarifa aprobada para su TDU. La TDU le informará sobre el resultado de la prueba, la fecha de realización, la persona que la hizo y, si corresponde, la fecha en que se retiró el medidor. Tiene el derecho a recibir instrucciones sobre cómo leer el medidor. Póngase en contacto con su REP para obtener más información.

### **Desconexión y reconexión del servicio eléctrico**

**Desconexión del servicio:** si no paga su factura de electricidad en la fecha de vencimiento, su REP podría solicitar que la TDU desconecte su servicio eléctrico. En el caso de los clientes de servicio eléctrico con postpago, el REP debe proporcionarle un Aviso de Desconexión por escrito antes de desconectar su servicio. Este aviso debe enviarse por correo por separado (o entregarse en persona) no antes del primer día luego de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser 10 días a partir de la fecha en que se emita el aviso y no puede caer en un día feriado ni en un fin de semana (ni el día anterior a estos), a menos que el personal del REP esté disponible para aceptar pagos y para reconectar el servicio eléctrico. Sin embargo, si tiene una designación de Cliente Residencial con Cuidados Críticos o Condiciones Crónicas, usted y cualquier contacto secundario que figure en el formulario de solicitud aprobado por la PUCT recibirán un aviso por escrito de la intención del REP de desconectar el servicio a más tardar 21 días antes de la fecha de desconexión.

Además de la falta de pago de una factura eléctrica para la fecha de vencimiento, su REP podría tratar de hacer que la TDU desconecte su servicio eléctrico por cualquiera de las siguientes razones:

- no establecer un acuerdo de pago diferido antes de la fecha de desconexión;
- no cumplir con los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago realizado con el REP;
- utilizar el servicio de manera que interfiera con el servicio de otros o con la operación de equipo no estándar;
- no pagar un depósito exigido por el REP; o
- no cumplir con el pago de la cantidad garantizada por parte de un garante cuando el REP tenga un acuerdo escrito, firmado por dicho garante, que permita la desconexión del servicio del garante.

No se requiere una notificación de desconexión por escrito para los clientes con servicio eléctrico prepago. Los clientes con servicio eléctrico prepago recibirán una advertencia de saldo bajo por lo menos 1 día y no más de 7 días antes de que se calcule que el saldo actual caerá por debajo del saldo de desconexión y quedará sujeto a desconexión. Además de por no mantener un saldo positivo de crédito prepago, el REP puede desconectar a los clientes del servicio eléctrico prepago por no cumplir con los términos del acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago realizado con el REP. La desconexión no puede caer en un día de fin de semana ni en un día feriado, a menos que estén disponibles los mecanismos especificados para recibir pagos.

La PUCT ha dispuesto que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como en situaciones de inseguridad en el cableado eléctrico) su REP podría autorizar a la TDU para que desconecte su servicio eléctrico sin previo aviso para usted.

Su REP no podrá autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por ninguna de las siguientes razones:

- si un ocupante previo de la vivienda no pagó el servicio eléctrico, cuando dicho ocupante no forme parte de la misma vivienda;
- si no paga cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- si no paga cualquier tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta al iniciar el servicio;
- si no paga cargos menores a los debidos que hayan ocurrido más de seis meses antes (excepto por el robo de servicio);
- si no paga cualquier cargo disputado hasta que su REP o la PUCT determine si los cargos están correctos y se le notifique esta determinación;
- si no paga los cargos que surjan como resultado de una facturación insuficiente debida a un medidor defectuoso (a menos que se haya manipulado el medidor); o
- si no paga una factura aproximada que no sea una factura emitida de conformidad con un plan aprobado de lectura de medidores, a menos que la factura se base en una lectura aproximada del medidor por parte de la TDU.

Además, su REP no puede desconectar su servicio eléctrico:

- por falta de pago durante una emergencia de clima extremo;
- en el caso de los clientes residenciales, si el REP recibe una notificación de que el proveedor de asistencia eléctrica está remitiendo un pago suficiente para su cuenta, siempre que la reciba antes de la fecha de vencimiento indicada en el aviso de desconexión y usted pague o llegue a un acuerdo de pago para saldar cualquier deuda pendiente no cubierta por el proveedor de asistencia eléctrica; o
- en el caso de los clientes residenciales, por no pagar si usted le informa al REP, antes de la fecha de la desconexión de la notificación indicada, que usted u otro residente del hogar es un Cliente Residencial con Cuidados Críticos. Sin embargo, para obtener esta exención, debe inscribirse en un plan de pago diferido con el REP, y el médico que atiende al cliente residencial con cuidados críticos se debe comunicar con el REP y enviar una declaración escrita en la que describa la necesidad del servicio eléctrico para mantenerle con vida. Esta exención de la desconexión tendrá una vigencia de 63 días y podría volver a solicitarse una vez transcurridos los 63 días y cumplido el plan de pago diferido.

**Reconexión del servicio:** si el REP desconectó su servicio por falta de pago, una vez que se hayan corregido satisfactoriamente los motivos de la desconexión, este notificará a la TDU para que le vuelva a conectar el servicio. Si se desconectara su servicio debido a una situación peligrosa, este se reconectará una vez que usted le notifique al REP que ya corrigió y resolvió satisfactoriamente dicha situación.

### **Procedimientos de la Unidad de Transmisión y Entrega (TDU) para implementar relevos de carga involuntarios**

**Relevo de carga iniciado por ERCOT:** El Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (Electric Reliability Council of Texas, ERCOT) maneja el flujo de energía eléctrica a más de 26 millones de clientes en Texas y debe asegurar que el suministro de electricidad sea suficiente para satisfacer la demanda (también llamada carga) de los clientes en todo momento. Cuando no hay suficiente electricidad disponible para cumplir con la demanda y ERCOT ha agotado todas las demás soluciones disponibles, ERCOT les ordenará a las Unidades de Transmisión y Entrega (Transmission and Delivery Units, TDU) que reduzcan la energía en el sistema para evitar apagones descontrolados. Esta reducción sistemática de energía se conoce como un evento de "Relevo de Carga Involuntario". Durante estos eventos, los clientes podrían no tener electricidad durante varios periodos de tiempo hasta que ERCOT pueda restablecer el equilibrio en el sistema eléctrico. Para más información, por favor visite [mystream.com/relevodecarga](http://mystream.com/relevodecarga)



## Cientes con Cuidados Críticos y Condiciones Crónicas

**Cientes Residenciales con Cuidados Críticos o Condiciones Crónicas:** tiene derecho a solicitar la designación como “Cliente Residencial con Cuidados Críticos” o “Cliente Residencial con Condiciones Crónicas”. Los Clientes Residenciales con Cuidados Críticos son clientes residenciales que tienen una persona que vive permanentemente en su casa y que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico que utiliza energía eléctrica para mantener la vida. Los Clientes Residenciales con Condiciones Crónicas son clientes residenciales que tienen una persona que vive permanentemente en su casa y que ha sido diagnosticada por un médico con una condición médica grave que requiere de un dispositivo médico que utiliza energía eléctrica, o que requiere calefacción o aire acondicionado eléctricos para evitar la pérdida de una función primordial para la vida a causa de un deterioro o empeoramiento significativo de su condición médica.

Si lo solicita, su REP le proporcionará un formulario de solicitud aprobado por la PUCT, mismo que usted y el médico del paciente deben llenar. El médico del paciente debe firmar y devolver electrónicamente el formulario de solicitud a su TDU por fax u otro medio electrónico. La TDU evaluará si el formulario está completo. La TDU devolverá los formularios incompletos para que sean completados. La TDU podría verificar la identidad y la firma del médico y podría rechazar una solicitud de designación si determina que la identidad o la firma del médico no son auténticas. La TDU le notificará a usted y a su REP el resultado final del proceso de solicitud, incluyendo si ha sido designado para el estado de Cliente Residencial con Cuidados Críticos o Cliente Residencial con Condiciones Crónicas. La TDU también le notificará la fecha en que vencerá la designación, de haberla, y si recibirá un aviso de renovación. Si la TDU no aprueba la solicitud, usted puede presentar una queja ante la PUCT. Si se aprueba, la designación de Cliente Residencial con Cuidados Críticos tiene una validez de dos años; y la designación de Cliente Residencial con Condiciones Crónicas tiene una validez de 90 días a un año. Su TDU le enviará un formulario de renovación, si corresponde, antes de que venza su designación.

La designación como Cliente Residencial con Cuidados Críticos o Cliente Residencial con Condiciones Crónicas no exime al cliente de la obligación de pagarle al REP o al TDU por los servicios prestados. Sin embargo, se exhorta a los Clientes Residenciales con Cuidados Críticos o Condiciones Crónicas que necesiten asistencia con sus pagos a que se comuniquen con su REP de inmediato con respecto a la obtención de opciones de pago diferido u otro tipo de asistencia que ofrezca el REP.

Si es cliente del servicio eléctrico prepagado, su REP no podrá proporcionarle (o continuar proporcionándole) el servicio eléctrico prepagado si indica que su TDU lo ha designado como Cliente Residencial con Cuidados Críticos o Condiciones Crónicas. Si le proporciona información a su REP, o si su REP recibe información de la TDU con respecto a que dicha TDU lo ha designado como Cliente Residencial con Cuidados Críticos o Cliente Residencial con Condiciones Crónicas, su REP trabajará con usted para hacer la transición a otro producto o REP de manera que se evite una interrupción del servicio.

## Disputas con su proveedor

**Resolución de quejas:** comuníquese con su REP si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Al recibir una queja, el REP debe investigar y notificarle sus hallazgos en un plazo de 21 días. Si no le satisfacen los resultados de la investigación, puede solicitar la revisión de un supervisor. Su REP le debe notificar los resultados de la revisión del supervisor en un plazo de 10 días hábiles luego de que presente su solicitud. Si no le satisfacen los resultados de la investigación o la revisión del supervisor, puede presentar una queja ante la PUCT y la División de Protección al Consumidor de la Oficina del Fiscal General. En caso de quejas que involucren una factura disputada, su REP no podrá iniciar actividades de cobranza, terminación o desconexión, ni podrá reportar un saldo vencido por la parte disputada de la factura ante ninguna empresa de informes crediticios. Sin embargo, luego de la debida notificación, su REP podría enviar un aviso de desconexión por falta de pago de cualquier parte no disputada de la factura.

## Otras protecciones

**Lista de No Llamar:** los clientes pueden añadir su nombre, dirección y número de teléfono a la lista estatal de No Llamar, cuyo objetivo es limitar la cantidad de llamadas de telemarketing que reciben. Puede inscribirse en el sitio [https://www.texasnocall.com/splash\\_TX\\_ES.asp](https://www.texasnocall.com/splash_TX_ES.asp). Para obtener una solicitud o inscribirse por teléfono, llame al número gratuito 1-888-309-0600. También puede visitar el sitio web de la PUCT en: <http://espanol.puc.texas.gov/consumer/> para suscribirse a la lista de “No Llamar”. Los números de teléfono que registre permanecerán en la lista durante tres años a partir de la fecha en que su número residencial o móvil se publique por primera vez en la lista.

**Disponibilidad en otros idiomas:** puede pedir que su REP le envíe la información en español o en cualquier idioma en que se haya contactado originalmente. Esto incluye el Acuerdo de los Términos de Servicio, la Etiqueta de Información sobre la Electricidad (Electricity Facts Label, EFL), las facturas y las notificaciones de las facturas, la información sobre servicios eléctricos nuevos, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia al cliente. Recibirá el documento

Sus Derechos como Cliente y los avisos de desconexión en inglés y en español, o en inglés y su idioma designado, si designó un idioma que no sea español y se le contactó originalmente en ese idioma.

**Derechos de privacidad:** a excepción de lo que se describe a continuación, los REP no pueden divulgar la información de su propiedad acerca de sus clientes a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, consumo histórico de electricidad, patrones esperados de consumo, tipos de instalaciones utilizadas al proporcionar servicio, términos y condiciones individuales del contrato, precios, cargos actuales ni expedientes de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias según lo requerido por ley, incluyendo la divulgación a la PUCT, a un agente, proveedor, socio o afiliado de su REP contratado para efectuar cualquier servicio o función en nombre de su REP, a las agencias de información al consumidor, a las agencias de asistencia energética, a las agencias de aplicación de la ley o a su TDU. El REP también puede compartir esta información con un tercero con el fin de comercializar los productos o servicios de dicho tercero con usted, después de haberle dado la oportunidad de rechazar la divulgación de dicha información. Además, esta prohibición no se aplica a la divulgación del consumo histórico anterior a la solicitud y con autorización de un cliente actual o solicitante de un local. Los clientes industriales y comerciales pueden comunicarse con su REP o TDU y designar que su consumo histórico anterior se vuelva confidencial desde el punto de vista de la competencia para evitar la divulgación de esta información.

**Servicios especiales:** su REP podría ofrecer servicios especiales para clientes con dificultades de audición y clientes con discapacidades. Si tiene una discapacidad o requiere ayuda especial respecto a su cuenta de electricidad, comuníquese con su REP para informarse acerca del proceso de calificación para estos servicios especiales.

**Entidades gubernamentales:** en caso de ser una entidad gubernamental como se define en la Ley de Pago Puntual (Prompt Payment Act, PPA) del CÓDIGO DE GOBIERNO DE TEXAS, Capítulo 2251 (consulte la página en inglés <http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/GV/htm/GV.2251.htm>), es su responsabilidad informar a su REP de su situación para que se puedan aplicar las protecciones de la PPA. Si se trata de una entidad gubernamental sujeta a la PPA, su pago se convertirá en vencido según lo previsto en dicha ley; usted deberá calcular los intereses del pago vencido de conformidad con los términos de la PPA y remitirlos a su REP junto con dicho pago vencido. Las disputas de facturación entre una entidad gubernamental definida de conformidad con la PPA y un agregador o un REP sobre cualquier factura por el servicio del agregador o del REP, deberán resolverse según lo dispuesto en la PPA.

### Reportes de apagones y emergencias

**Reportes de apagones:** su REP es responsable de proporcionarle el número de teléfono que puede utilizar para reportar apagones u otras emergencias. Como referencia, esos números son:

<b>CenterPoint Energy</b>	1-800-332-7143 o 713-207-2222
<b>Oncor Electric Delivery</b>	1-888-313-4747
<b>Texas New Mexico Power (TNMP)</b>	1-888-866-7456
<b>AEP Texas Central Company</b>	1-866-223-8508
<b>AEP Texas North Company</b>	

**Información de contacto**

<b>Su REP</b>	<b>Servicio al cliente del REP</b>	<b>Comisión de Servicios Públicos de Texas</b>
<p><b>Stream SPE Ltd. dba Stream Energy</b> Certificado No. 10104</p> <p><b>Dirección postal:</b> Stream Energy PO Box 1028, Houston, TX 77251-1028</p> <p><b>Sitio en internet:</b> <a href="http://mystream.com">mystream.com</a></p>	<p><b>Clientes residenciales</b> Sin cargo: 1-888-685-7693 7 a.m. a 10 p.m. hora central (de Lun. a Vie.) y 8 a.m. a 5 p.m. (Sáb. a Dom.) Fax: 832.584.2278 En línea: <a href="http://mystream.com">mystream.com</a> Dirección de email: <a href="mailto:care@support.mystream.com">care@support.mystream.com</a></p> <p><b>Clientes de negocios pequeños</b> Sin cargo: 1-888-685-7693 9 a.m. a 5 p.m. hora central (de Lun. a Fri.) En línea: <a href="http://mystream.com">mystream.com</a> Dirección de email: CommercialTX@mystream.com (must indicate Account Number or ESI ID Number in subject line)</p> <p><b>Para personas con dificultades auditivas y del habla (TTY):</b> Sin cargo: 1-800-735-2989</p>	<p><b>Dirección postal:</b> P.O. Box 13326 Austin, TX 78711-3326</p> <p><b>División de Protección al Cliente:</b> Directo: 512-936-7120 Sin cargo: 1-888-782-8477 Fax: 512-936-7003</p> <p><b>En línea:</b> <a href="http://www.puc.texas.gov">www.puc.texas.gov</a></p> <p><b>Dirección de email:</b> <a href="mailto:customer@puc.texas.gov">customer@puc.texas.gov</a></p>