

# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

\*\*\* IMPORTANT \*\*\* THIS DOCUMENT CONTAINS A SUMMARY OF CONSUMER PROTECTIONS

## APNA Holdings LLC dba APNA Energy - PUCT Certificate No. 10128

This document summarizes your rights as a customer for the purchase of retail electric service between you (herein referred to as "you", "your", "customer", "consumer") and APNA Energy from a Transmission Distribution Service Provider (herein referred to as "TDSP" or "TDU") Based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (herein referred to as "PUCT" or "commission"). These rules apply to all Retail Electric Providers (REP's). You may view the PUCT's complete set of electric rules at [www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric).

## NOTICE OF NON DISCRIMINATION

APNA Energy DOES NOT discriminate in providing retail electric service on the basis of race, creed, color, ancestry, national origin, because the customer is located in an economically distressed geographic area, qualifies for low income affordability or energy efficiency services, age, disability, nationality, sex, marital status, familial status, parental status, religion, sexual orientation, political beliefs, lawful source of income, level of income or because all or part of an individual's income is derived from any public assistance program.

## Outage or Emergency Reporting

To report an electrical outage or emergency call your TDSP directly at the number below. Your TDSP is the **only** company that can restore your service during power outages.

CENTERPOINT ENERGY	1-800-332-7143
ONCOR ED	1-888-313-4747
TEXAS NEW MEXICO POWER	1-888-866-7456
AMERICAN ELECTRIC POWER	1-866-223-8508
SHARYLAND UTILITIES	1-866-354-3335 1-956-668-9551

## Customer Access and Complaint Handling

You have the right of reasonable access to APNA Energy service representatives during normal business hours **8am to 5pm Central Time Monday thru Friday Excluding Holidays; in Person or by US Mail at APNA Energy:**

7322 Southwest Freeway Suite 730 Houston TX 77074;

by Phone Toll Free 1-877-999-2762; by FAX 1-877-728-2762; by E-mail: [customercare@apnaenergy.com](mailto:customercare@apnaenergy.com) to make inquiries or complaints, discuss charges on your bills, terminate your service, and transact any other consumer business. You have the right to impartial and prompt resolution of disputes.

APNA Energy shall promptly investigate any disputed amount(s) and advise you of the results within 21 days.

(A) APNA Energy shall NOT initiate collection activities, including disconnection of service or report your delinquency to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill

(B) You shall be obligated to pay any undisputed portion of the bill and APNA Energy may pursue disconnection of service for nonpayment of the undisputed portion after appropriate notice.

If you are dissatisfied with APNA Energy's investigation you have the right to file a complaint with the Public Utilities Commission AND the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division:

Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division

PO Box 13326, Austin, Texas 78711-3326

Phone (512) 936-7120 in Texas (toll-free) 1-888-782-8477

Fax (512) 936-7003, e-mail address: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us),

Internet website address: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)

TTY (512)936-7136, and Relay Texas (toll-free) 1-800-735-2989

## Meter Testing

APNA Energy shall, upon your request order the TDSP to test the accuracy of your meter at NO charge to you; provided the meter has NOT previously been tested by the TDSP within a period of four years. You have the right to be instructed on how to read the meter. If you or your authorized representative desires to observe the test, the test shall be made to accommodate you or your authorized representative. The test may be made on your premises but may, at the TDSP's discretion, be made at the TDSP's test laboratory. If the meter has previously been tested by the TDSP, or by an authorized agency, upon any consumer's request, within a period of four years and you request a new test, the TDSP shall make the test; however if the subsequent test finds the meter to be within the American National Standards Institute's (ANSI's) calibration limits and accuracy standards, the TDSP will charge a fee, which represents the cost of testing at a rate specified in the TDSP's approved tariffs. Following the completion of any requested test, the TDSP and/or APNA Energy shall promptly advise you of the date of the test, the result of the test, the date of removal of the meter (if any) and who made the test.

## Unauthorized Charges or "Cramming"

If APNA Energy charges your electric bill for any product or service without proper authorization, APNA Energy shall promptly, but NOT later than 45 days thereafter:

(A) Discontinue providing the product or service to you and cease charging you for the unauthorized product or service;

(B) Remove the unauthorized charge from your bill;

(C) Refund or credit to you the money that has been paid by you for any unauthorized charge, and if any unauthorized charge that has been paid is not refunded or credited within three billing cycles, pay interest at an annual rate established by the PUCT on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited; and

# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

\*\*\* IMPORTANT \*\*\* THIS DOCUMENT CONTAINS A SUMMARY OF CONSUMER PROTECTIONS

(D) Upon your request, provide you, free of charge, with all billing records under APNA Energy's control related to any unauthorized charge within 15 business days after the date of the removal of the charge from your electric bill.

APNA Energy shall NOT:

(A) Seek to disconnect your electric service for nonpayment of any unauthorized charge;

(B) File an unfavorable credit report against you if have not paid charges that you have alleged were unauthorized; **unless** the dispute regarding the unauthorized charge(s) is ultimately resolved against you. However you remain obligated to pay any charges that are NOT in dispute;

(C) Re-bill you for any unauthorized charge

(D) In the event that APNA Energy erroneously files an unfavorable credit report against you for non payment charges that you have alleged were unauthorized; APNA Energy must correct the credit report without delay.

## Communication Assistance

To allow for comprehensive access to the TDSP, PUCT and APNA Energy service representatives by all customers. Persons needing assistance to communicate may utilize the services below provided FREE of charge by Relay Texas Toll Free 1-800-735-2989 OR 7-1-1

## Critical Care Residential Customer 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, APNA will provide to you a PUC-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 APNA 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 PUC. 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 APNA 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 APNA or their TDU immediately regarding possible deferred payment options or other assistance that may be offered by APNA or the TDU.

## Non-English Speaking Customers

The following documents shall be provided to all customers in both English AND Spanish, unless you have designated a language other than English or Spanish as the language in which you wish to receive this information. Then these documents shall be provided in English AND your designated language:

- (1) Your Rights as a Customer disclosure;
- (2) The enrollment notification notice provided by the registration agent; and
- (3) A disconnection notice

## Switch Cancellation

APNA Energy shall promptly provide you with a copy of your terms of service by mailing your terms of service to your billing address via first class US mail. APNA Energy shall assume that you have received your terms of service within three federal business days. If you have switched to APNA Energy from another retail electric provider you have the right to void your terms of service within three federal business days after receipt without penalty or fee of any kind. If more than seven calendar days have passed (excluding holidays) you have the right to select another retail electric provider and may do so by contacting that provider; however you will be responsible for all charges from APNA Energy for service provided to you until the date you actually switch to the other provider AND for any early termination fees set forth in your terms of service. Switching retail electric providers WILL NOT excuse you from paying all outstanding amounts owed to APNA Energy.

## Unauthorized Change of Retail Electric Provider or "Slamming"

If APNA Energy is inadvertently providing your retail electric service without proper authorization, APNA Energy shall:

- (1) As quickly as possible following receipt of notice facilitate the prompt return of your electric service to your original retail electric provider OR in the case of a move-in to your retail electric provider of choice;
- (2) APNA Energy shall pay all TDSP charges associated with returning your electric service to your original retail electric provider, OR in the case of a move-in to your retail electric provider of choice;
- (3) APNA Energy and your original retail electric provider OR in the case of a move-in your retail electric provider of choice shall work together in good faith to rectify any unauthorized switch or move-in;

# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

\*\*\* IMPORTANT \*\*\* THIS DOCUMENT CONTAINS A SUMMARY OF CONSUMER PROTECTIONS

(4) APNA Energy shall communicate with you as appropriate throughout the process of returning your electric service to your original retail electric provider OR in the case of a move-in to your retail electric provider of choice and resolving any associated billing issues.

## Disconnection of Service

APNA may authorize the TDU to disconnect your electric service without prior notice to you for any of the following reasons:

- where a known dangerous condition exists for as long as the condition exists;
- where service is connected without authority by a person who has not made application for service;
- where service is reconnected without authority after disconnection for nonpayment;
- where there has been tampering with the equipment of the TDU; or
- where there is evidence of theft of service.

Additionally, APNA may seek to have your electric service disconnected for any of the reasons listed below:

- failure to pay a bill owed to APNA or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection stated on the disconnection notice;
- failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with APNA;
- 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 APNA; or
- failure of a guarantor to pay the amount guaranteed when APNA has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantor's service.

Prior to disconnecting your service, APNA must provide you with a written Disconnect Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered), or sent to you by email, if APNA has offered and you have agreed to receive disconnection notices from APNA by email, 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 (or 21 days from the date the notice is issued for a Critical Care Residential Customer or a Chronic Condition Residential Customer) and may not fall on a holiday or weekend (or the day preceding) unless APNA's personnel are available to take payments and service can be reconnected. For Critical Care Residential Customers and Chronic Condition Residential Customers, APNA must send the notice to the residential customer and the customer's designated secondary contact.

APNA 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 underbilled charges that occurred for more than 6 months (except theft of service);
- failure to pay any disputed charges until your REP or the PUC determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
- failure to pay charges arising from an underbilling due to any faulty metering, unless the meter has been tampered with or unless such underbilling charges are due under PUC rule 25.126 relating to Adjustments Due to Non-Compliant Meters and Meter Tampering in Area Where Customer Choice Has Been Introduced (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.126/25.126.doc>); 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 authorize disconnection of your electric service:

- if the REP receives notification by the final due date stated on the disconnection notice that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account; and you have paid or made payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider's payment;
- for non-payment during an extreme weather emergency, and upon request, the REP must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- for non-payment if you are a Critical Care Residential Customer at a permanent, individually metered dwelling unit and you inform the REP, prior to the disconnection date stated on the notice, that disconnection of service will cause some person at that residence to become seriously ill or more seriously ill. However, to obtain this exemption, you must complete all of the following by the disconnection date stated on the notice, including: entering into a deferred payment plan with your REP and having the ill person's attending physician contact the REP and submit a written statement confirming that the customer is a Critical Care Residential Customer. This exemption from disconnection of a Critical Care Residential Customer 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.

## Energy Assistance

The Texas Department of Housing and Community Affairs administers two federally-funded programs. To apply for either OR both of these contact TDHCA:

**If you need a one-time assistance with your utility bill**, Call toll free at 1-877-399-8939 between 8 a.m. and 5 p.m., Monday through Friday.

**If you need assistance weatherizing your home (WAP)**, Call toll free 1-888-606-8889 between 8 a.m. and 5 p.m., Monday through Friday.

Please use a land-based phone when dialing these toll free numbers.

## Do Not Call List

The PUCT maintains a "Do Not Call List" of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. When you register for inclusion on the electric no-call list you can expect to stop receiving telemarketing calls on behalf of all retail electric providers within 60 days. You may be required pay a fee up to \$5 per term to register for the electric no-call list. Registration of a telephone number on the electric no-call list EXPIRES on the fifth anniversary of

# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

\*\*\* IMPORTANT \*\*\* THIS DOCUMENT CONTAINS A SUMMARY OF CONSUMER PROTECTIONS

the date the number is first published on the list. To register visit [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com) on the Internet for instant, FREE and automated registration. For an application OR to register by phone, call toll-free 1-866-896-6225

To request an application in writing:

TEXAS NO CALL

P.O. Box 313

E. Walpole, MA 02032

## Low Income Discounts

The PUCT implemented the LITE-UP Texas program to provide a 10% discount on electric rates from May thru September for low-income customers. Your total household gross annual income from all sources must be at or below 125% of federal poverty level guidelines. You also qualify if you receive Department of Human Services (DHS) benefits such as Medicaid, Food Stamps or Temporary Assistance to Needy families (TANF). Customers who qualify solely on the basis of income may call APNA Energy for a self-certification form OR the **Low Income Discount Administrator 1-866-454-8387** Forms are also available at DHS offices; energy efficiency services providers, or the PUCT Website at <http://www.puc.state.tx.us/ocp/assist/liteup/index.cfm>.

## Payment Assistance

When you contact APNA Energy and indicate inability to pay a bill or a need for assistance with the bill payment, APNA Energy shall inform you of all applicable payment options and payment assistance programs that are offered by or available from APNA Energy, such as bill payment assistance, deferred payment plans, disconnection moratoriums for the ill, or low-income energy assistance programs, and of the eligibility requirements and procedure for applying for each

### **Bill payment assistance programs**

APNA ENERGY has implemented a bill payment assistance program for residential electric customers. This program solicits voluntary donations from customers through their retail electric bills. If you qualify you may be eligible for a waiver of the monthly customer charge and / or certain other fees. To request an application contact APNA Energy. APNA Energy does NOT discriminate in your participation based on your race, creed, color, ancestry, national origin, because the customer is located in an economically distressed geographic area, qualifies for low income affordability or energy efficiency services, age, disability, nationality, sex, marital status, familial status, parental status, religion, sexual orientation, political beliefs, lawful source of income, level of income or because all or part of an individual's income is derived from any public assistance program.

**Level and average payment plans** APNA Energy offers a level or average payment plan to you if you are not currently delinquent in payment to APNA Energy. Consistent with APNA Energy's terms of service, APNA Energy may bill or credit any over billing or under billing, as appropriate, once every twelve months. APNA Energy shall collect under-recovered costs from you annually, or upon termination of your service. APNA ENERGY shall refund any over-recovered amounts to you annually, or upon termination of your service. APNA Energy shall initiate its normal collection activity if you fail to make a timely payment, according to such a plan. All details concerning a level or average payment program shall be disclosed in your terms of service document.

**Payment arrangements** A payment arrangement is any agreement between APNA Energy and you that allows you to pay the outstanding bill after its due date, but before the due date of the next bill. If APNA Energy issues a disconnection notice before a payment arrangement was made, that disconnection shall be suspended until after the due date for the payment arrangement. If you do not fulfill the terms of the payment arrangement, your service may be disconnected after the later of the due date for the payment arrangement or the disconnection date indicated on the notice, without issuing an additional disconnection notice.

**Deferred payment plans** A deferred payment plan is an agreement between APNA Energy and you which allows you to pay an outstanding bill in installments that extend beyond the due date of the current bill. A deferred payment plan may be established in person or by telephone, but all deferred payment plans shall be confirmed in writing by APNA Energy. APNA Energy shall offer a deferred payment plan to you, upon request, for bills that become due during an extreme weather emergency, if you have been under billed OR if you have expressed an inability to pay, unless you have been issued more than two termination or disconnection notices during the preceding 12 months; or have received service from APNA Energy for less than three months. APNA Energy may pursue disconnection of service if you do not meet the terms of a deferred payment plan.

## Privacy of Customer Information

APNA Energy shall NOT release your proprietary customer information to any other person without your consent. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as permitted by law, including release to the PUCT, consumer reporting agencies, law enforcement agencies, or your TDSP. In the event that APNA Energy wishes to share proprietary customer information with a third party for the purpose of marketing such party's products or services to APNA Energy's customers, prior to the release of information APNA Energy shall provide you an opportunity to opt-out of the release of your information for such marketing purposes by sending you a notice via US mail and provide you with the option of not being included allowing you at least 30 days to exercise that option.

# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

\*\*\* IMPORTANT \*\*\* THIS DOCUMENT CONTAINS A SUMMARY OF CONSUMER PROTECTIONS

## SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

\*\*\***IMPORTANTE**\*\*\* ESTE DOCUMENTO CONTIENE UN RESÚMEN DE PROTECCIONES AL CONSUMIDOR

### APNA Holdings LLC dba APNA Energy PUCT Certificación No.10128

El presente documento resume sus derechos como cliente ante la compra de servicios eléctricos minoristas entre usted (denominado indistintamente en adelante para los efectos de este documento "usted", "su", "cliente", "consumidor") y APNA Energy de un Proveedor de Servicios de Distribución y Transmisión (denominado en adelante para los efectos de este documento "TDPS" o "TDU"), según las normas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (denominado en adelante para los efectos de este documento "PUCT" o "comisión"). Estas normas aplican a todos los Proveedores de Electricidad Minoristas (REP). Usted puede ver el conjunto completo de reglas electrica del PUCT visitando

[www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric).

### AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

APNA Energy NO negará proporcionar servicios eléctricos minoristas según raza, grupo étnico, color, ascendencia, u, origen de nacionalidad, por razón de que el cliente se encuentre en una zona geográfica de bajos recursos económicos, califica para la asequibilidad de bajos ingresos o servicios de eficiencia energética, edad, incapacidad, nacionalidad, género, estado civil, estado de familia, estado paternal, religión, orientación sexual, creencias políticas, fuente de ingreso legal, nivel de ingresos, o, porque todo o parte de los ingresos del individuo derivan de algún programa de asistencia pública, cualquiera sea.

### Notificación de Apagones o Emergencias

Para notificar un apagón de energía o de emergencia, llame su TDSP en forma directa al número indicado a continuación. Su TDSP es la única compañía que podrá restaurar su servicio de energía en ocasiones de apagones.

CENTERPOINT ENERGY 1-800-332-7143

ONCOR ED 1-888-313-4747

TEXAS NEW MEXICO POWER 1-888-866-7456

AMERICAN ELECTRIC POWER 1-866-223-8508

SHARYLAND UTILITIES 1-866-354-3335 / 1-956-668 9551

### Acceso para Clientes y Manejo de Reclamos

Usted cuenta con el derecho de acceso razonable a los representantes de

servicio APNA Energy durante las horas normales de trabajo entre 8am a 5pm Hora Central de Lunes a Viernes, Excluyendo Día Feriados;

Personalmente o mediante Correo Estadounidense dirigiéndose a:

APNA Energy

7322 Southwest Freeway, Suite 730, Houston TX 77074;

Línea Telefónica Gratuita: 1-877-999-2762; por FAX: 1-877-728-2762; Correo Electrónico: [customercare@apnaenergy.com](mailto:customercare@apnaenergy.com), para realizar

averiguaciones o reclamos, discutir cargos que aparecen en su factura, rescindir de sus servicios, y realizar cualquier otra transacción como consumidor.

Usted tiene el derecho a recibir resoluciones puntuales e imparciales en cuanto a posibles disputas. APNA Energy investigará en forma oportuna cualquier monto(s) en disputa y le proporcionará los resultados dentro de los 21 días subsiguientes.

(A) APNA Energy **NO** iniciará procedimientos de cobranzas, ni desconexiones de servicios, ni notificará morosidad del cliente a una agencia de informes crediticios con respecto a la parte de la factura en disputa.

(B) Usted tendrá la obligación de abonar la parte de la factura sin disputa y APNA Energy podrá llevar a cabo la desconexión del servicio debido al incumplimiento de pago de la parte de la factura sin disputa, luego de notificación apropiada. De no estar conforme con la investigación llevada a cabo por parte de APNA Energy, usted cuenta con el derecho de presentar un reclamo con la Comisión de Servicios Públicos Y a la Oficina del Fiscal General del Estado, Departamento de Protección al Consumidor:

Comisión de Servicios Públicos de Texas, Departamento de Protección

a Consumidor; PO Box 13326, Austin, Texas 78711-3326

Teléfono: (512) 936-7120 en Texas; (línea gratuita) 1-888-782-8477

Fax: (512) 936-7003; correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)

Página Internet: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)

TTY (512)936-7136, y Relay Texas (línea gratuita) 1-800-735-2989

### Revisión del Medidor

Conforme a su solicitud, APNA Energy le exigirá una revisión de su medidor al TDSP con el propósito de verificarlo, SIN costo alguno para usted, siempre y cuando dicho medidor NO haya sido revisado previamente durante los últimos cuatro años por el TDSP. Usted tiene el derecho a ser instruido sobre cómo leer el medidor. Si tanto usted como su representante autorizado desean observar la revisión, el procedimiento se acomodará a las preferencias suyas o aquellas de su representante. La revisión se podrá realizar en su locación, pero también se podrá realizar, a discreción del TDSP, en el laboratorio de pruebas del TDSP. Si dicho medidor fue revisado previamente por el TDSP, o por un agente autorizado, conforme a la solicitud de un consumidor y dentro del período de cuatro años, y usted solicita una nueva revisión, el TDSP realizará la revisión. No obstante, si la revisión subsiguiente prueba que el medidor está dentro de los límites de calibración y niveles de exactitud, según el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI por sus siglas en inglés), el TDSP cobrará un cargo que es representativo de la revisión según las tarifas específicas y aprobadas por el TDSP. Posterior a la finalización de toda revisión, el TDSP y/o APNA Energy notificará a usted en tiempo oportuno de la fecha de revisión, el resultado de la revisión, la fecha de retiro del medidor (de existir) y la persona responsable del proceso de revisión.



# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

\*\*\* IMPORTANT \*\*\* THIS DOCUMENT CONTAINS A SUMMARY OF CONSUMER PROTECTIONS

## **Cargos No Autorizados o Sobrecargas**

Si APNA Energy carga en su factura de electricidad algún producto o servicio sin autorización apropiada, APNA Energy en forma oportuna, pero NO más tarde de 45 días subsiguientes deberá:

- (A) Descontinuará la provisión del producto o servicio brindado a usted, y suspenderá el cobro a usted del producto o servicio no autorizado.
- (B) Retirá el cargo no autorizado por usted de su factura.
- (C) Reembolsará o acreditará el dinero abonado por usted en concepto de cualquier cargo no autorizado, y, de no recibir usted el reembolso o crédito del dinero abonado dentro de tres ciclos de facturación, abonará intereses a una tasa anual confirmada por el PUCT sobre el monto de todo cargo no autorizado hasta haber reembolsado o acreditado el dinero abonado; y
- (D) Conforme a su solicitud, proveerá a usted, sin costo alguno, el historial completo de facturación regulada por APNA Energy relacionado a cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha de suspensión del cargo.

## **APNA Energy NO:**

- (A) Pedirá la desconexión de su servicio eléctrico bajo el concepto de falta de pago de cualquier cargo no autorizado;
- (B) Presentará un informe crediticio no favorable en su contra si usted no ha cumplido con el pago de lo que usted afirma no haber autorizado, **a menos que** la disputa con relación al/los cargo/cargos es finalmente resuelto en contra de usted. No obstante, usted queda en la obligación de abonar todos los cargos que NO están en disputa.
- (C) Volverá a emitir su factura en concepto de cualquier cargo no autorizado
- (D) En el caso que APNA Energy presente en forma errónea un informe crediticio no favorable en contra de usted, en concepto de incumplimiento de pago de cargos que usted afirma no haber autorizado, APNA Energy deberá corregir dicho informe crediticio sin demora alguna.

## **Asistencia en Servicios de Comunicación**

Para permitir acceso a los representantes de los servicios del TDSP, PUCT y APNA Energy por parte de todos los clientes. Las personas con necesidad de asistencia para comunicarse podrán utilizar los siguientes servicios suministrados SIN COSTO alguno por Relay Texas Línea Gratuita 1-800-735-2989 o 7-1-1

## **Cliente Residencial de cuidados Críticos o condición crónica**

Usted tiene el derecho de solicitar la designación como un "Cliente Residencial de Atención Crítica" o "Cliente residencial con Condición Crónica". Un cliente residencial de cuidados intensivos es un cliente residencial que tiene una persona en su residencia permanente en su o de su casa que ha sido diagnosticado por un médico como que si depende de un dispositivo médico eléctrico para mantener la vida. Un cliente residencial de condición crónica es un cliente que tiene una persona con residencia permanente en su hogar que ha sido diagnosticado por un médico con una condición médica seria que requiere un dispositivo médico con motor eléctrico o de calefacción eléctrica o de refrigeración para evitar el deterioro de una función importante de la vida a través de un deterioro significativo o exacerbación de la condición médica de la persona.

A su petición, Apna le proporcionará un formulario de solicitud de la PUC-aprobado, que usted y el médico del paciente debe completar. El médico del paciente debe firmar electrónicamente y devolver el formulario de solicitud al teléfono de la TDU evaluar la forma de integridad. Los formularios incompletos serán devueltos a usted por la TDU para su conclusión. La TDU puede verificar la identidad del médico y la firma y podrá negar la solicitud de designación, si se determina que la identidad o la firma del médico no es el único auténtico. La TDU se lo notificaremos y APNA la decisión final del proceso de solicitud, incluyendo si usted ha sido designado para entornos críticos de atención al cliente residencial o crónica Estado de situación de residencia del cliente. La TDU también le notificará de la fecha de una designación, en su caso, expirará, y si usted recibirá un aviso de renovación. Si la TDU no aprueba la solicitud, usted puede presentar una queja ante la PUC. Si se aprueba, la designación de Cliente Residencial de Atención Crítica es válido por dos años, y la designación de Cliente Residencial de Condición Crónica es válida por 90 días a un año. Su TDU le enviará un formulario de renovación, en su caso, antes del vencimiento de su designación.

La Designación como Cliente Residencial de Atención Crítica o Condición Crónica no exime al cliente de la obligación de pagar a APNA o la TDU por los servicios prestados. Sin embargo, un cliente residencial de cuidados intensivos o condición crónica que necesite ayuda para el pago se pongan en contacto con APNA o su TDU de inmediato sobre las opciones de pago diferido o otro tipo de asistencia que pueden ser ofrecidos por APNA o la TDU.

## **Clientes sin Manejo del Idioma Inglés**

Se proporcionarán los siguientes documentos en inglés Y español, a menos que usted haya designado un idioma, que no fuese inglés o español, como idioma en el cual desea recibir esta información. De ser así, se le proporcionará los siguientes documentos en inglés Y el idioma designado por usted.

- (1) Revelación de Sus Derechos como Cliente;
- (2) El aviso notificando matriculación provisto por el agente registrador; y
- (3) Un aviso de desconexión.

# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

\*\*\* IMPORTANT \*\*\* THIS DOCUMENT CONTAINS A SUMMARY OF CONSUMER PROTECTIONS

**Desconexión de Servicio** Apna puede autorizar a TDU que desconecte su servicio eléctrico sin ningún aviso a usted por una de las siguientes razones:

- Si sabemos que una condición peligrosa existe por el tiempo que exista la condición;
- Donde el servicio es conectado sin autorización de una persona que no aplica para el servicio;
- Donde el servicio es reconectado sin autorización después de ser desconectado por pago atrasado;
- Donde ha habido manipulación del equipo TDU; o
- Donde hay evidencia de robo del servicio.

Adicionalmente, Apna puede pedir que su servicio eléctrico sea desconectado por una de las siguientes razones:

- Falta de pago de una factura que debe a Apna o de hacer arreglos de pagos diferido en la fecha de desconexión indicada en la notificación de desconexión;
- Incumplimiento de los términos de un acuerdo de arreglos de pagos o acuerdo de pago hecho con Apna;
- Usando el servicio de una manera que interfiera con el servicio de los demás o el funcionamiento de los equipos no sean estándar;
- Falta de pago de un depósito requerido por APNA, o
- La falla de un garante para pagar la cantidad garantizado cuando APNA tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del fiador.

Antes de desconectar su servicio, APNA debe proporcionarle un Aviso De Desconexión. Este aviso debe ser enviado por correo por separado (o entregado en mano), o enviarse por correo electrónico, si Apna ha ofrecido y han aceptado recibir avisos de desconexión de Apna por correo electrónico, no antes del primer día después de la fecha de su factura se debe. La fecha de desconexión debe ser de 10 días a partir de la fecha de emisión del aviso (o 21 días a partir de la fecha de emisión del aviso de un Cliente Crítico de atención Crítica una Condición Crónica) y no puede caer en un día festivo o fin de semana (o el día anterior) a menos que el personal de Apna esté disponible para recibir pagos y el servicio puede ser reconectado. Para Clientes Residenciales de Cuidados Críticos y Condición Crónica, Apna debe enviar la notificación al cliente residencial y si el cliente tiene una 2<sup>da</sup> persona de contacto se le enviará la notificación al contacto también.

Apna no puede autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por una de las razones siguientes:

- Incumplimiento de pago por servicio eléctrico del ocupante anterior de la mismo domicilio si el ocupante no es mismo del hogar;
- Falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- Falta de pago de otro tipo o clase de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- Falta de pago cobrados de menos que se produjeron durante más de 6 meses (excepto en el robo de servicio);
- Falta de pago de cualquier cargo en disputa hasta que su REP o la PUC determinen la exactitud de los cargos y se le ha notificado de esta determinación;
- Falta de pago de los cargos derivados de una subfacturación debido a una medición errónea, a menos que el medidor ha sido manipulado o que tales cargos son por subfacturación en virtud del artículo PUC 25.126 relacionadas con los ajustes Debido a Non-Compliant Medidores y manipulación del medidor en el área donde Customer Choice se ha introducido (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.126/25.126.doc>), o
- Falta de pago de un otro proyecto de ley estima que un proyecto de ley dictado conforme a un plan aprobado de lectura de medidores, a menos que el proyecto de ley se base en un medidor de lectura estándar por la TDU.

Además, su REP no puede autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquier siguiente razones:

- Si el REP recibe notificación de la fecha de vencimiento final que figura en la notificación de desconexión que un proveedor de asistencia de energía será de pago suficiente para su cuenta, y usted ha pagado o hecho arreglos de pago para pagar la deuda pendiente no cubiertos por el proveedor de asistencia de energía de depago;
- Por falta de pago durante una emergencia por clima extremo, y previa petición, el REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas vencidas durante la emergencia, o
- Por falta de pago si usted es un cliente residencial de cuidado intensivo en una unidad permanente, vivienda individual medido y que informe al REP, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que la desconexión del servicio hará que una persona en esa residencia pueda convertirse en gravemente enfermo o más gravemente enfermos. Sin embargo, para obtener esta extensión, deberá completar todos los siguientes de la fecha de desconexión indicada en la notificación, a saber: entrar en un plan de pago diferido con el REP y que tiene la persona enferma está en contacto con el médico tratante el REP y presente una declaración escrita que confirme que el cliente es un cliente residencial de cuidado intensivo. Esta extensión de la desconexión de un crítico de Atención al Cliente Residencial estará en vigor durante 63 días y puede ser solicitada de Nuevo después de los 63 días ha expirado y el plan de pago diferido se ha cumplido.

## **Asistencia Energética**

El Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA por sus siglas en inglés) administra dos programas financiados federalmente: Para aplicar para cualquiera de ellos, O, los dos, comuníquese con TDHCA: **Si usted necesita ayuda una sola vez con su factura de servicios**, llame la línea gratuita al 1-877-399-8939 entre 8am y 5pm de lunes a viernes. **Si usted necesita climatizar su vivienda (WAP)**, llame la línea gratuita al 1-888-606-8889 entre 8am y 5pm de lunes a viernes. Por favor, al discar estos números gratuitos, utilice un teléfono basado en tierra.

# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

\*\*\* IMPORTANT \*\*\* THIS DOCUMENT CONTAINS A SUMMARY OF CONSUMER PROTECTIONS

## Lista "No Llamar"

El PUCT mantiene una "Lista No Llamar" de clientes que no desean recibir llamados de telemarketing ofreciendo servicios eléctricos. Cuando usted se registra para inclusión en la lista "no llamar" de servicios eléctricos, podrá esperar no recibir llamados de telemarketing por parte de proveedores de electricidad minoristas durante un periodo de 60 días. Es posible que se le solicite un cargo de \$5 por periodo para que usted se pueda registrar en la lista de servicios eléctricos "no llamar". Inscripción de un número telefónico en una lista de servicios eléctricos "no llamar" EXPIRA el quinto aniversario de la fecha en la cual el número se publica en la lista por primera vez. Para registrarse, visite [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com) para obtener una inscripción inmediata, SIN COSTO y automática. Para aplicar, O, registrarse por teléfono, llame al número gratuito 1-866-896-6225. Para solicitar una aplicación por escrito:

TEXAS NO CALL

P.O. Box 313

E. Walpole, MA 02032

## Descuentos por Bajos Ingresos

El PUCT implementó el programa LITE-UP de Texas con el objetivo de proporcionar un descuento del 10% sobre tarifas de electricidad desde Mayo hasta Septiembre para clientes de bajos ingresos. El monto de sus ingresos anuales brutos domésticos, de toda fuente, deberá ser, o estar posicionado, por debajo del 125% de los lineamientos del nivel de pobreza federal. Asimismo, usted reunirá las condiciones si recibe beneficios otorgados por el Departamento de Servicios Humanos (DHS por sus siglas en inglés) como por ejemplo Medicaid, Estampillas de Alimentos, o, Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF por sus siglas en inglés). Los clientes que reúnen las condiciones solamente en concepto de ingresos podrán llamar a APNA Energy para obtener un formulario de autocertificación, O, los Formularios de Administración de Descuentos por Bajos Ingresos al 1-866-454-8387 también se encuentran disponibles en las oficinas DHS, proveedores eficientes de servicios de energía, o en la siguiente página de Internet del PUCT:

[www.puc.state.tx.us/electric/forms/liteup/UDSCform.pdf](http://www.puc.state.tx.us/electric/forms/liteup/UDSCform.pdf).

## Asistencia para Realizar Pagos

**Necesidad de Aviso** – Cuando usted se comunica con APNA Energy e indica su incapacidad para abonar una factura o necesidad de asistencia para realizar el pago de la factura, APNA Energy informará a usted todas las opciones de pago ofrecidas por, o disponibles, por parte de APNA Energy, tales como programas de asistencia para realizar sus pagos, planes de pagos diferidos, moratorias para desconexión en casos de enfermos, o programas de asistencia energética para personas de bajos recursos, como así también los requisitos de elegibilidad y los procedimientos de aplicación para cada caso.

### **Programa de asistencia para el pago de facturas**

APNA Energy ha implementado un programa de asistencia para el pago de facturas para los clientes de electricidad residencial. Este programa solicita donaciones voluntarias de los clientes por medio de sus facturas eléctricas minoristas. Si usted reúne las condiciones, podrá ser elegible para poder renunciar los cargos mensuales a los clientes y/o ciertos otros cargos. Para solicitar una aplicación, comuníquese con APNA Energy. APNA Energy NO discrimina en su participación según raza, grupo étnico, color, ascendencia, o nacionalidad, porque el cliente se encuentre en una zona geográfica de bajos recursos económicos, califica para la asequibilidad de bajos ingresos o servicios de eficiencia energética, edad, incapacidad, nacionalidad, género, estado civil, estado de familia, estado paternal, religión, orientación sexual, creencias políticas, fuente de ingreso legal, nivel de ingresos, o, porque todo o parte de los ingresos del individuo derivan de algún programa de asistencia pública, cualquiera sea.

**Planes de Pago Promedio y Nivel** - APNA Energy ofrece a usted Planes de pago promedio o nivel si no se encuentra en posición moroso con APNA Energy. Consistente con los términos de servicios de APNA Energy, APNA Energy podrá facturar o acreditar toda facturación por demás o de menos, según sea necesario, una vez cada doce meses. APNA Energy le cobrará a usted los cargos no recuperados anualmente o al finalizar su servicio. APNA Energy le reembolsará cualquier monto recuperado en demasía anualmente, o al finalizar su servicio. APNA Energy iniciará su actividad de cobranza habitual si usted no realiza su pago en tiempo y forma según dicho plan. Toda la información con respecto a un programa de nivel o promedio de planes de pago le será informado en su documento de términos de servicios.

**Acuerdos de Pagos** - Un acuerdo de pago consiste en un acuerdo entre APNA Energy y usted, que otorga el permiso de pagar la factura pendiente de pago luego de su respectiva fecha de vencimiento, pero con anterioridad a la fecha de vencimiento de la próxima factura. Si APNA Energy emite un aviso de desconexión antes de haber llegado a un acuerdo de pago, se suspenderá dicha desconexión hasta la fecha acordada para el respectivo pago. De no cumplir los términos de pago acordados, su servicio podrá ser desconectado luego de la fecha posterior acordada para el pago, o, la fecha de desconexión que se indica en el aviso, sin la emisión de un aviso de desconexión adicional.

**Planes de Pago Diferidos** - Un plan de pago diferido consiste en un acuerdo entre APNA Energy y usted que le permite abonar facturas pendientes en cuotas, cuyas fechas se extienden luego de la fecha de vencimiento de la factura actual. Un plan de pago diferido podrá establecerse en persona o por teléfono; no obstante APNA Energy confirmará todos los planes de pagos diferidos por escrito. APNA Energy ofrecerá a usted un plan de pago diferido, conforme a su solicitud, para las facturas con vencimiento durante una extrema emergencia climática, de usted haber sido facturado, O, haber expresado una incapacidad para realizar el pago, a menos se hayan emitido más de dos avisos de desconexión durante los 12 meses anteriores, o, haya recibido usted servicios de APNA Energy durante un periodo menor a tres meses. APNA Energy podrá llevar a cabo la desconexión del servicio si usted no cumple con los términos del plan de pagos diferidos.

## Privacidad de la Información del Cliente

APNA Energy no revelará su información de cliente registrado a otras personas sin su consentimiento. Esta prohibición no aplica a la revelación de su información bajo ciertas circunstancias, según permitido por ley, incluyendo la revelación de su información al PUCT, agencias de informes de consumidores, agencias de orden público, o su TDSP. En el supuesto que APNA Energy desee compartir información del cliente registrada con algún tercero con el propósito de comercializar los productos o servicios de tal grupo de terceros a los clientes de APNA Energy, previo a la revelación de tal información, APNA Energy le brindará una oportunidad para desistir de la revelación de su información para tales objetivos comerciales mediante un aviso enviado a usted, por correo postal Estadounidense, el cual le suministrará la opción de no ser incluido, permitiéndole al menos 30 días para ejercer dicha opción.