

SUS
DERECHOS COMO
CONSUMIDOR
(YRAC)

El presente documento resume Sus derechos como cliente (Your Rights as a Customer, "YRAC") y se basa en las normas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas, "PUC"). Estas normas se aplican a todos los proveedores eléctricos minoristas (retail electric providers, "REP"), tales como Griddy Energy LLC ("Griddy"), y el proveedor de último recurso (provider of last resort, "POLR"), salvo que se haya señalado o renunciado de otro modo por el cliente conforme lo permitan las normas de la PUC. Podrá ver las normas de la PUC a través de <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

Información de contacto

Griddy Energy LLC	Public Utility Commission of Texas
Certificado de REP n.º: 10243	Customer Protection Division
11811 North Freeway, #546	P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326
Houston, Texas 77060	Teléfono: (512) 936-7120 o en Texas (sin costo de conexión) 1-888-782-8477
Teléfono: (800) 993-6207	Fax: (512) 936-7003
(Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p.m., hora estándar del centro [Central Time, CT])	Correo electrónico: customer@puc.state.tx.us
Fax: (800) 993-6207	www.puc.state.tx.us
https://gogriddy.com	TTY (512) 936-7136
support@gogriddy.com	Relay Texas (sin costo de conexión) 1-800-735-2889

Informes sobre el corte del servicio

En caso de un corte energético, puede llamar a Griddy al (800) 993-6207 y lo dirigiremos a su Empresa de servicios públicos local. Si sabe cuál es su Empresa de servicios públicos local y prefiere llamarla directamente, puede comunicarse con ella las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a los números a continuación:

Empresa de servicios públicos	Informes sobre el corte	Solicitudes de servicio
AEP Texas North/Central	(866) 223-8508	(877) 373-4858
CenterPoint Energy	(713) 207-2222	(800) 332-7143
Oncor Electric Delivery	(888) 313-4747	(888) 313-6862
Texas-New Mexico Power	(888) 866-7456	(888) 866-7456

OBTENCIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Cambio no autorizado del proveedor de servicio o “slamming” (cambio sin autorización)

Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si considera que su servicio eléctrico se ha cambiado sin su autorización, debe solicitar que el REP le proporcione una copia de su autorización y verificación. El REP debe presentarle esto en un plazo de 5 días hábiles posteriores a su solicitud. Si no está satisfecho con esta respuesta, también puede presentar una queja ante la PUCT a la dirección proporcionada anteriormente. Tras la recepción de una queja presentada ante la PUCT, el REP debe responder en un plazo de 21 días posteriores a la recepción de la queja, proporcionando toda la documentación en la que se basó el REP con respecto a la autorización del cambio, y cualesquiera medidas tomadas hasta la fecha, según corresponda.

Si un REP está atendiendo su cuenta sin la debida autorización, el REP debe trabajar con otros participantes del mercado a fin de tomar todas las medidas necesarias para restablecer su REP original lo antes posible. Su REP original tiene el derecho de facturarle al precio divulgado en su Acuerdo sobre los términos del servicio (Terms of Service Agreement, “TOSA”) y la Etiqueta de datos de electricidad (Electricity Facts Label, “EFL”) a partir de: 1) la fecha en que se restablezca su REP original, o 2) cualquier fecha anterior elegida por su REP original para la cual dicho REP tuvo la autorización de prestarle servicio. El REP que le prestó servicio sin la debida autorización deberá, en un plazo de 5 días posteriores a la fecha en que se restablezca su servicio con el REP original, reembolsar todos los cargos pagados por el período de tiempo que finalmente le facture el REP original. Por otro lado, el REP que le prestó servicio sin su autorización es responsable de pagar todos los cargos asociados al restablecimiento del servicio con su REP de elección. Para los períodos en los que el REP no autorizado le haya prestado servicio que no le sean facturados por su REP original, el REP que le prestó servicio sin su autorización puede facturarle a una tarifa que no supere la tarifa que le hubiera cobrado su REP original.

Derecho a la rescisión

Tras la inscripción con Griddy, tiene el derecho a rescindir su Acuerdo sin tarifas ni sanciones de ningún tipo comunicándose con nosotros antes de la medianoche del tercer día hábil federal después de la fecha en que reciba por primera vez su TOSA.

Puede rescindir este cambio comunicándose con nosotros a:

- Teléfono: (800) 993-6207 (sin costo de conexión)
- Correo electrónico: support@gogriddy.com
- Sitio web: <https://gogriddy.com>
- Fax: (800) 993-6207
- Correo postal: 1811 North Freeway, #546, Houston, Texas 77060

Proporcione su nombre, dirección, número de teléfono, número de cuenta y una declaración de que está rescindiendo su acuerdo conforme al período del derecho de rescisión de 3 días.

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Cargos no autorizados o “cramming” (facturación indebida)

Antes de que se incluya cualquier nuevo cargo por productos o servicios no energéticos en su factura eléctrica, su REP debe informarle el producto o servicio, todos los cargos asociados y cómo estos cargos aparecerán en su factura eléctrica, y debe obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Su REP debe proporcionarle un número de teléfono sin costo de conexión y una dirección que pueda

utilizar para resolver cualquier disputa de facturación o para hacer preguntas con respecto a su factura. Si considera que su factura eléctrica incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para disputar tales cargos y puede presentar una queja ante la PUCT. Su REP no buscará rescindir su servicio eléctrico por el incumplimiento de pago de un cargo no autorizado ni presentará un informe crediticio desfavorable en su contra por los cargos impagos disputados que se alegue no sean autorizados, salvo que la disputa finalmente se resuelva en su contra.

En caso de determinarse que los cargos no son autorizados, el REP dejará de cobrarle por el producto o servicio no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y reembolsará o acreditará todo el dinero pagado por cualquier cargo no autorizado en un plazo de 45 días. Si los cargos no son reembolsados o acreditados en un plazo de 3 ciclos de facturación, se le deberán pagar intereses a una tasa anual establecida por la PUCT sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que sea reembolsado/acreditado. Podrá solicitar todos los registros de facturación bajo el control del REP relevantes a cualesquiera cargos no autorizados en un plazo de 15 días hábiles posteriores a la fecha en que se elimine el cargo no autorizado de su factura. Su REP no le volverá a facturar por cualesquiera cargos que se determinen no autorizados.

Planes de pago diferido y otros acuerdos de pago

Reunirá las condiciones para establecer un plan de pago diferido si su Saldo de cuenta refleja un déficit de \$50 o más y tiene lugar una emergencia climática extrema (conforme se define en la Norma Sustantiva 25.483(j)(1) de la PUCT) o un estado de desastre declarado por el gobernador si usted se encuentra en el área cubierta por la declaración y la PUCT ha indicado que se ofrezcan planes de pago diferido. También reunirá las condiciones para establecer un plan de pago diferido si su Saldo de cuenta refleja un déficit de \$50 o más debido al cobro deficiente por parte de Griddy.

Su documento del plan de pago diferido contendrá los detalles específicos de su plan. Si celebra un plan de pago diferido, Griddy puede aplicar una retención de cambio hasta que se haya pagado el plan de pago diferido en su totalidad. Una retención de cambio significa que no podrá comprar electricidad de otra empresa mientras aún tenga un plan de pago con Griddy.

Lectura y medición de contadores

Comuníquese con nosotros para obtener información respecto a cómo leer su contador. Si sospecha que la lectura de su contador es defectuosa o de otro modo imprecisa, lo ayudaremos a solicitar una relectura o una prueba del contador con la Empresa de servicios públicos local, según corresponda. Tiene derecho a que el contador ubicado en sus instalaciones sea probado una vez cada cuatro años sin ningún costo para usted. Si el contador se ha probado más de una vez en un período de cuatro años, y se determina que el contador funciona adecuadamente, su Empresa de servicios públicos local puede cobrar una tarifa por la(s) prueba(s) del contador adicional(es) a la tarifa aprobada por su Empresa de servicios públicos local. Griddy o la Empresa de servicios públicos local le informarán los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que realiza la prueba y, según corresponda, la fecha de retiro del contador.

Asistencia financiera y energética

Un cliente eléctrico que recibe cupones de alimentos, Medicaid, Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (Temporary Assistance for Needy Families, TANF) o Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI) del Departamento de Servicios Humanos de Texas (Texas Department of Human Services, TDHS) o cuyo ingreso familiar no supera el 125% de las normas federales de pobreza pueden calificar para la asistencia energética del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios del Estado de Texas (Texas Department of Housing and Community Affairs, TDHCA). Un cliente que actualmente recibe estos beneficios califica automáticamente para un descuento

sobre el servicio eléctrico a través del programa de LITE-UP Texas. Los clientes que actualmente no reciban estos beneficios pero cuyo ingreso familiar no supera el 125% de las normas federales de pobreza pueden solicitar el descuento. Comuníquese con LITE-UP sin ningún costo de conexión al 1-866-4-LITE-UP o al 1-866-454-8387 para obtener información sobre cómo obtener la tarifa descontada.

DESCONEXIÓN DEL SERVICIO

Incumplimiento de pago

Es la responsabilidad del cliente mantener una tarjeta de crédito o débito válida en los archivos de Griddy con el fin de cobrarle sus servicios eléctricos prepagados. Se desconectará su servicio si su Saldo de cuenta cae por debajo del Saldo de desconexión de \$10 y su método de pago falla y no se realiza el pago para recargar su Saldo de cuenta al Saldo de conexión.

Desconexión o interrupción del servicio

Podemos solicitar la interrupción/desconexión inmediata su servicio eléctrico sin aviso previo en situaciones específicas, incluyendo la existencia de una situación peligrosa en su dirección de servicio o la evidencia de robo del servicio.

Por otro lado, su REP puede buscar que se desconecte o interrumpa su servicio eléctrico, según corresponda, por cualquiera de los motivos señalados a continuación:

- no mantener un Saldo de cuenta de \$10;
- no cumplir con los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago celebrado con el REP;
- usar el servicio de un modo que interfiera con el servicio de los demás o el funcionamiento de equipos no estándares;
- la falta de un garante en pagar el monto garantizado cuando el REP tenga un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permita la desconexión del servicio del garante.

La continuación del servicio eléctrico depende de su pago por adelantado del servicio en forma oportuna y si su saldo actual cae por debajo del saldo de desconexión de \$10, podrá desconectarse el servicio con poco aviso. Le enviaremos una advertencia de bajo saldo de cuenta al menos 1 día y a más tardar 7 días antes de que se estime que su saldo de cuenta caiga por debajo del Saldo de desconexión. Si a pesar de ello no toma medidas, podemos desconectar su servicio por el incumplimiento de pago.

No interrumpiremos ni desconectaremos su servicio eléctrico los fines de semana, durante cualquier período en el que los mecanismos de pago especificados en su PDS no están disponibles o nuestro centro de llamadas no esté trabajando, o durante una emergencia climática extrema, conforme se define en la Norma Sustantiva 25.483(j)(1) de la PUCT.

Su REP no podrá solicitar la desconexión de su servicio por cualquiera de los motivos a continuación:

- incumplimiento de pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior de la instalación si dicho ocupante no pertenece a la misma familia;
- incumplimiento de pago de cualquier cargo no relevante al servicio eléctrico;
- incumplimiento de pago de un tipo o una categoría de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se haya iniciado el servicio;
- incumplimiento de pago de los cargos facturados deficientemente que ocurrieron por más de 6 meses (excepto el robo del servicio);
- incumplimiento de pago de cualesquiera cargos disputados hasta que su REP o la PUCT determine la exactitud de los cargos y se le haya notificado esta determinación;

- incumplimiento de pago de una factura estimada, salvo que la factura estimada forme parte de un programa de lectura del contador aprobado previamente o en el caso de que la Empresa de servicios públicos local no pueda leer el contador debido a circunstancias ajenas a su control;
- si el REP recibe una notificación para la fecha de desconexión/interrupción de que un proveedor de asistencia energética remitirá el pago suficiente para su cuenta;
- por el incumplimiento de pago durante una emergencia climática extrema, y a solicitud, el REP debe ofrecerle un plan de pago diferido por las facturas adeudadas durante la emergencia o por un saldo devengado en una cuenta de servicio eléctrico prepagado durante la emergencia.

Disponibilidad del proveedor de último recurso

Si se le notifica que está sujeto a la rescisión o desconexión de su servicio eléctrico, puede buscar obtener servicios de otro REP o del POLR. Tiene la opción de solicitar el servicio del POLR, el cual ofrece un paquete de servicio minorista estándar. Puede obtenerse información sobre el POLR y otros REP de la PUCT o del POLR.

Restauración del servicio

Si su servicio prepagado fue desconectado debido al incumplimiento de pago, y desea reconectar su servicio eléctrico, debe restablecer un Saldo de conexión de al menos \$49, además de pagar cualquier monto vencido. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que demuestre que ha corregido la situación peligrosa.

DISPUTAS CON SU PROVEEDOR

Resolución de quejas

Comuníquese con su REP si tiene comentarios específicos, preguntas o quejas. Tras la recepción de una queja, su REP debe investigar y notificarle los resultados en un plazo de 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar la revisión de supervisión, sujeto a disponibilidad. Su REP debe informarle los resultados de la revisión de supervisión en un plazo de 10 días hábiles posteriores a su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, puede presentar una queja ante la PUCT o la Oficina del Procurador General, División de Protección al Consumidor. Incluya su nombre y número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que desea en su queja. Para una queja que involucre un cargo disputado, su REP no podrá iniciar actividades de cobro ni actividades de rescisión o desconexión, ni tampoco informar la morosidad a una agencia de informes crediticios con respecto a la porción disputada de la factura. No obstante, después de la notificación correspondiente, su REP podrá desconectar su servicio por el incumplimiento de pago de cualquier porción no disputada de la factura.

OTRAS PROTECCIONES

Lista “No llamar”

Los clientes que no deseen recibir llamadas de telemarketing pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a la Lista “No llamar” (“Do Not Call List”) eléctrica a nivel estatal. Puede registrarse para la Lista “No llamar” de tres maneras:

- En línea a través de www.texasnocall.com
- Llamando sin costo de conexión al 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225)

- Escribiendo por correo a Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032

Disponibilidad de idiomas

Puede solicitar recibir información de su REP en español, o en cualquier idioma con el que se le haya promocionado inicialmente. Esto incluye el Acuerdo sobre los términos del servicio (Terms of Service Agreement, "TOSA"), la Etiqueta de datos de electricidad (Electricity Facts Label, "EFL"), el Estado de cuenta de consumo y pago (Statement of Usage and Payment, "SUP"), la Declaración informativa del servicio prepagado (Prepaid Disclosure Statement, "PDS"), información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y el acceso a la atención al cliente. Recibirá su documento de Sus derechos como consumidor y los avisos de desconexión en inglés y español, o en inglés y su idioma designado, en caso de que haya designado un idioma que no sea el español y se le haya promocionado originalmente en dicho idioma.

Derechos de privacidad

Excepto conforme se haya descrito a continuación, los REP no podrán divulgar su información del cliente de propiedad exclusiva a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, consumo de electricidad histórico, patrones de consumo esperados, tipos de instalaciones usadas al prestar servicio, términos y condiciones de contratos individuales, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información en determinadas circunstancias conforme lo exija la ley, incluyendo la divulgación a la PUCT, a un agente de su REP, a las agencias de informes crediticios, a los organismos del cumplimiento de la ley o a su Empresa de servicios públicos local. Un REP también puede compartir esta información con un tercero con el fin de comercializar los productos o servicios de dicha parte a usted después de que se le haya brindado la oportunidad de excluirse de la divulgación de su información. Por otro lado, esta prohibición no se aplica a la divulgación del consumo histórico previo a solicitud ni a la autorización de un cliente actual o solicitante de una instalación. Los clientes industriales y comerciales pueden comunicarse con su REP o Empresa de servicios públicos local y designar que su consumo histórico previo es totalmente confidencial con el fin de prevenir la divulgación de esta información.

Servicios especiales

Su REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con discapacidad auditiva y programas para clientes con discapacidades físicas. Si tiene alguna discapacidad física o requiere asistencia especial con respecto a su cuenta eléctrica, comuníquese con su REP a fin de consultar sobre el proceso de calificación para cualquiera de estos servicios especiales.

Cliente residencial bajo cuidados intensivos o Cliente residencial con una afección crónica

Griddy no proporciona un servicio eléctrico de pago por consumo a clientes residenciales para los cuales una interrupción o suspensión del servicio eléctrico crearía una situación peligrosa o con peligro de muerte, y que cumplan con los criterios de servicios públicos de un Cliente residencial bajo cuidados intensivos o con una afección médica. Si después de la inscripción, Griddy recibe una notificación de su Empresa de servicios públicos local expresando que usted es un Cliente residencial bajo cuidados intensivos o con una afección crónica, trabajaremos con usted para que haga la transición a otro REP de un modo que procure evitar una interrupción del servicio.

Si no podemos comunicarnos con usted o no responde a nuestros intentos, podemos transferirle a otro REP. La calificación como Cliente residencial bajo cuidados intensivos o con una afección crónica por parte de la Empresa de servicios públicos local no le exime de su obligación a pagarnos a nosotros o a la Empresa de servicios públicos local por los servicios prestados.

