

## Bienvenidos a Apollo Power and Light y gracias por elegirnos como su proveedor de electricidad.

Los términos de servicio convenidos en el presente documento, junto con los correspondientes Datos de Servicio Eléctrico (Electricity Facts Label) constituyen el "Acuerdo" completo y explican sus derechos y obligaciones, al igual que nuestros derechos y obligaciones hacia usted. Si surge alguna duda en relación con su servicio o su factura, por favor, póngase en contacto con nosotros.

### APAGONES Y EMERGENCIAS 24 HORAS AL DÍA, 7 DÍAS A LA SEMANA:

ÁREA DE SERVICIO DE ONCOR:	1-800-313-4747
ÁREA DE SERVICIO DE CENTERPOINT:	1-800-332-7143
ÁREA DE SERVICIO DE AEP:	1-866-223-8508
ÁREA DE SERVICIO DE TNMP:	1-800-738-5579
ÁREA DE SERVICIO DE SHARYLAND:	1-956-668-9551
ÁREA DE SERVICIO DE NUECES:	1-800-632-9288

### Sobre la compañía

Dirección en la red:	www.apollopowerlight.com	
Dirección de correo electrónico:	customerservice@apollopowerlight.com	
Servicio al cliente:	1-877-585-7195	Horario:
Dirección postal:	111 East University Drive Suite 105-368 Denton, TX 76209-2000	(Lu - Vi: 8:30 a.m. - 8:00 p.m.) (Sa: 9:00 a.m. - 1:00 p.m.)

**Términos del acuerdo.** El término inicial de servicio comenzará a partir de la fecha en que Apollo Power & Light ("Apollo") se convierta en su proveedor de servicio eléctrico y continuará de manera mensual. El término inicial de este Acuerdo está especificado en los Datos de servicio eléctrico.

**Costos.** El costo descrito en los Datos de Servicio Eléctrico incluye todos los cargos aplicables de energía, transmisión y distribución, pero no incluye cargos extraordinarios, cargos a la cuenta y/o impuestos que serán aplicados en cada factura mensual. El costo por kilowatt está sujeto a cambio, en cualquier momento, y puede ser de hasta \$0.25/kwh.

**Otros posibles cargos.** Dependiendo de su situación particular, su cuenta puede ser gravada con cargos adicionales. Estos son ejemplos de estos cargos:

Cargos mensuales a la cuenta del cliente	\$9.95
Desconexión por no pago	hasta \$50
Reconexión después de una desconexión	hasta \$50
Cargo por mora	5%
Cargo por cheque devuelto (fondos insuficientes)	hasta \$50
Reconexión después de manipulación no autorizada	\$250
Cargo por agilización	\$150
Cargo por re-lectura del medidor	hasta \$50
Cargo por procesamiento de tarjeta de crédito	hasta \$5

**Hogares de bajos ingresos.** Apollo está comprometido con el importante descuento permitido para clientes de bajos ingresos según el programa de Descuento en Teléfono y Electricidad para personas de bajos ingresos (LITE-UP), dirigido por la Texas Public Utilities Commission (Comisión de Empresas de Servicios Públicos de Texas). Para mayor información sobre como calificar para el descuento, contactar al administrador del programa en el teléfono 866-454-8387. Además, un cliente que recibe Estampillas de Comida, Medicaid, TANF o Seguro Social (SSI) de Departamneto de Servicios Humanos o cuyo ingreso familiar es ciento veinticinco por ciento "125%" de la guía federal de la pobreza pueden calificar para asistencia de Energía del Departamneto De Vivienda y Asuntos (Texas Department of Housing and community Affairs).

**Cargos extraordinarios.** Estos cargos son aplicados por Apollo o por su proveedor de servicios de transmisión y distribución (TDSP, por su sigla en inglés) y pueden ser cobrados en su factura y enumerados en forma separada en ella. Entre estos tipos de cargos se encuentran las tarifas de conexión, desconexión, reconexión y re-lectura de medidores, etc.

**Derecho de cancelación.** Usted tiene el derecho a cancelar el servicio dentro de tres días (sin incluir domingo) sin penalización. Esta cancelación NO SE APLICA a las solicitudes de traslado. Usted puede cancelar su Contrato, en un plazo de 5 días, si Apollo le notifica de un cambio en las condiciones del Contrato. Un cambio en las condiciones del contrato no incluye el cambio en la tarifa por kilowatt. Apollo no reembolsará cualquier prepago que ya se haya hecho al momento de la cancelación. Para cancelar llame al 877-585-7195.

**Facturación y pago.** Después de su prepago inicial, usted recibirá una factura mensual por parte de Apollo. Ésta deberá ser pagada en un plazo de dieciséis (16) días a contar de la fecha de facturación impresa en la factura. Si la factura no es pagada en la fecha establecida, se agregará un cargo por mora de un cinco por ciento (5%). Esto no se aplica a los clientes del

programa LITE-UP. Los clientes podrán tener un cargo de hasta cincuenta dólares (\$50) por pagos devueltos por falta de fondos. Por favor, contactarse con Apollo para discutir las alternativas de pago. Sin embargo, puede ser que usted no califique para alguna alternativa de pago. Apollo permitirá el pago atrasado de las facturas junto con cualquier cargo por mora. Apollo reconectará el servicio después de un desconexión siempre que todos los cargos pendientes hayan sido cubiertos. Para los clientes con prepago, se estimarán todas las facturas mensuales.

**Formas de pago.** Apollo acepta pago hechos en ACE Cash Express y Dolex Dollar Express. Habrá un pequeño cargo adicional por realizar los pagos en estos lugares. Apollo también acepta pago con tarjetas de crédito, cheques bancarios, ordenes de pago enviadas a la compañía.

**Término o desconexión por no pago.** Si usted no paga su factura en la fecha establecida para ello y no se ha arreglado previamente un calendario de pago alternativo, Apollo se reserva el derecho de desconectar el servicio a los diez (10) días calendario de notificarlo, si usted no paga su factura dentro de los mencionados diez (10) días. Se puede aplicar un cargo de hasta cincuenta dólares (\$50), cuando se envía la notificación de desconexión.

**Depósitos.** No hay requisito de depósito para los clientes con prepago. Para todos los otros clientes, Apollo puede solicitar que se haga un depósito antes de proporcionar el servicio. El depósito máximo es de \$500 dólares para cliente residencial y \$1000 dólares para un cliente Comercial. Usted También puede enviar una carta de garantía (guarantee in lieu) en lugar de depósito exigido.

**Denegación del servicio.** Apollo puede negarse a proporcionar el servicio eléctrico bajo una o más de las disposiciones expuestas bajo el Subcapítulo (R) §25.477 del Reglamento de Protección al Consumidor PUCT para el Servicio Eléctrico al por Menor.

**Derecho a cancelar su servicio.** Apollo tiene el derecho de poner término a su servicio eléctrico en el caso de que el cliente no cumpla con los pagos en forma adecuada, no pague el saldo pendiente y/o intente robar el servicio o lo manipule sin autorización o realice un bypass al medidor o reconecte el servicio sin autorización.

**Rectificación.** Al menos dos veces al año (cada seis (6) meses), Apollo Power & Light realizará una revisión del uso realizado versus lo que usted a pagado. Si usted ha pagado más de lo que ha usado, se aplicará un crédito a favor a su factura. Si usted ha pagado menos de lo que ha usado, se agregará la cantidad adeudada a su factura. Cuando su servicio es desconectado, por cualquier razón, usted deberá llamar a Apollo para determinar si corresponde un crédito por rectificación o para realizar los arreglos para pago de cualquier suma que adeude. Esto es necesario para que Apollo tenga su dirección de correo correcta.

**Cambio de condiciones en los términos del servicio.** Apollo lo notificará con al menos cuarenta y cinco (45) días de anticipación de cualquier cambio a las condiciones de los términos de servicio. Puede recibir la notificación junto con su factura o en correspondencia por separado. En el caso de que un cambio en las condiciones se diera, que no incluya el cambio de precio por kilowatt cargado, no lo favorezca como cliente, usted tiene la opción de cancelar el servicio en un plazo de cinco (5) días. Su opción de cancelación no será proporcionada si los cambios lo favorecen como cliente o si son resueltos por la PUCT.

**Fuerza mayor.** Apollo hace los esfuerzos comerciales razonables para asegurar la electricidad a sus clientes, pero no garantiza un suministro continuo de energía eléctrica. Apollo no genera, transmite o distribuye su electricidad. Usted acepta que hay eventos que están fuera del control de Apollo ("Eventos de fuerza mayor") que pueden ocasionar interrupciones o irregularidades en el servicio eléctrico. USTED ACEPTA QUE APOLLO NO SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER INTERRUPTIÓN O IRREGULARIDAD EN EL SERVICIO ELÉCTRICO. USTED ACEPTA QUE APOLLO NO SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER DAÑO O CONSECUENCIA QUE RESULTE DE DICHOS EVENTOS DE FUERZA MAYOR. Apollo no será responsable por daños causados por cualquier Evento de fuerza mayor, incluido, pero no limitados a desastres de la naturaleza, acciones de cualquier entidad gubernamental, incluida la Public Utility Commission de Texas, la Comisión Federal de Energía, el Consejo de Fiabilidad Eléctrica, conflictos laborales, huelgas, trabajos de mantenimiento requeridos, no desempeño de la empresa de distribución local, inhabilidad de acceso a cualquier infraestructura, daño a infraestructura de servicio, accidentes, terrorismo, guerra, hostilidades, actividad criminal o cambios en las leyes o normativa regulatoria. LAS RESPONSABILIDADES NO CUBIERTAS POR EVENTOS DE FUERZA MAYOR ESTARÁN LIMITADAS A DAÑOS REALES QUE SERÁN DE REPARACIÓN ÚNICA Y EXCLUSIVA.

**Representaciones y garantías.** APOLLO NO CONCEDE REPRESENTACIONES O GARANTÍAS MÁS QUE AQUELLAS EXPUESTAS EXPRESAMENTE EN ESTOS TÉRMINOS DE SERVICIO Y APOLLO DESCONOCE EXPRESAMENTE TODA OTRA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDA LA COMERCIALIZACIÓN Y ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.

**Acuerdo completo.** Este Acuerdo, junto con los Datos de Servicio Eléctrico constituyen el acuerdo completo entre usted, el cliente, y Apollo Power & Light. Este acuerdo reemplaza a cualquier acuerdo o declaración anterior, ya sea oral o escrito, con respecto a estos Términos de Servicio. Ninguna modificación, por cambio, adición o eliminación, será ejecutable, a menos que sea puesta por escrito como se detalla en este acuerdo.

**Contra la Discriminación.** Apollo no discrimina basado en raza, credo, color, nacionalidad, ascendencia, orientación sexual, estado civil, nivel de ingresos, la situación familiar, o la ubicación. Apollo no utiliza puntuacion de credito (credit scores).

# Lista de datos eléctricos

Apollo Power & Light  
Plan Estándar Pre pagado  
1ro de Enero del 2011

<b>Precio de electricidad</b>	<b>Uso Mensual Estándar</b>		
	<u>500 kWh</u>	<u>1000 kWh</u>	<u>2000 kWh</u>
	Precio estándar de kilovatio por hora:	15.0¢	15.0¢
	Cobro mensual en la factura: \$9.95		
	<p>Excepto por los cambios de precio permitido por la ley o acciones regulatorios, este es el cobro que será aplicado durante su primer ciclo; este cobro puede cambiar in mese siguientes a discreción de Apolo Power &amp; Light. Por favor revise el precio historial de este producto disponible en <a href="http://www.apollopowerlight.com">www.apollopowerlight.com</a> o llame al 877-585-7195.</p> <p>Excepto por los cambios permitidos por la ley o acciones regulatorios, este precio que será aplicado durante su primer ciclo; este precio no será mas de 7.5 porciento de mes a mes. Por favor revise el precio historial de este producto disponible en <a href="http://www.apollopowerlight.com">www.apollopowerlight.com</a> o llame al 877-585-7195.</p>		
<b>Otros Términos Clave y Pregunta</b>	<p><i>Vea los términos de servicio para una lista completa de cobros, depósitos, y otros términos.</i></p>		
<b>Gráfico de revelación</b>	<b>Tipo de producto</b>	Producto de precio variado	
	<b>Tiempo de contrato</b>	Un mes	
	<b>Tengo cobros de terminación o otro cobro asociados con terminación de servicios ?</b>	No	
	<b>Puede cambiar mi precio durante mi periodo de contrato?</b>	No	
	<b>Si mi precio puede cambiar como puede cambiar y por cuanto?</b>	Su precio no cambiara por el tiempo de su contracto	
	<b>What other fees may I be charged?</b>	Todos los demás cobros se pueden encontrar en la primera pagina de los términos de servicio	
	<b>Este es un producto de pago avanzado o pago por anticipación?</b>	Yes	
	<b>El REP hace la compra del exceso de la generación distribuida renovable?</b>	No	
	<b>Contenido Renovable</b>	5%	
<b>El contenido renovable de estado</b>	5%		



REP # 10173

111 East University Drive, Suite 105-368, Denton, TX 76209-2000

[www.apollopowerlight.com](http://www.apollopowerlight.com) • [customerservice@apollopowerlight.com](mailto:customerservice@apollopowerlight.com)

877-585-7195 • Mon-Fri 8:30am - 8:00pm CST • Sat. 9:00am - 1:00pm CST

Ver 2.1.2

# Lista de datos eléctricos

Apollo Power & Light  
Plan Estándar de Pago  
6 de Diciembre del 2010

<b>Precio de electricidad</b>	<b>Uso Mensual Estándar</b>		
	<u>500 kWh</u>	<u>1000 kWh</u>	<u>2000 kWh</u>
	Precio estándar de kilovatio por hora:	12.9¢	12.9¢
	Cobro mensual en la factura: \$9.95		
	<p>Excepto por los cambios de precio permitido por la ley o acciones regulatorias, este es el cobro que será aplicado durante su primer ciclo; este cobro puede cambiar in mese siguientes a discreción de Apollo Power &amp; Light. Por favor revise el precio historial de este producto disponible en <a href="http://www.apollopowerlight.com">www.apollopowerlight.com</a> o llame al 877-585-7195.</p> <p>Excepto por los cambios permitidos por la ley o acciones regulatorias, este precio que será aplicado durante su primer ciclo; este precio no será mas de 7.5 porciento de mes a mes. Por favor revise el precio historial de este producto disponible en <a href="http://www.apollopowerlight.com">www.apollopowerlight.com</a> o llame al 877-585-7195.</p>		
<b>Otros Términos Importantes y Preguntas</b>	<i>Vea los términos de servicio para una lista completa de cobros, depósitos, y otros términos.</i>		
<b>Lista de Revelación</b>	<b>Tipo de producto</b>	Producto de precio variado	
	<b>Tiempo de contrato</b>	Un mes	
	<b>Tengo cobros de terminación o otro cobro asociados con terminación de servicios?</b>	No	
	<b>Puede cambiar mi precio durante mi periodo de contrato?</b>	No	
	<b>Si mi precio puede cambiar cómo puede cambiar y por cuánto?</b>	Su precio no cambiara por el tiempo de su contracto	
	<b>Qué otros cargos me pueden cobrar?</b>	Todos los demás cobros se pueden encontrar en la primera pagina de los términos de servicio	
	<b>Este es un producto de pago avanzado o pago por anticipación?</b>	No	
	<b>El REP hace la compra del exceso de la generación distribuida renovable?</b>	No	
	<b>Contenido Renovable</b>	5%	
<b>El contenido renovable de estado</b>	5%		



REP # 10173

111 East University Drive, Suite 105-368, Denton, TX 76209-2000

[www.apollopowerlight.com](http://www.apollopowerlight.com) • [customerservice@apollopowerlight.com](mailto:customerservice@apollopowerlight.com)

877-585-7195 • Mon-Fri 8:30am - 8:00pm CST • Sat. 9:00am - 1:00pm CST

Ver 2.1.1

## **SUS DERECHOS COMO CLIENTE**

Este documento resume sus derechos como cliente y se basa en las reglas de protección del cliente aprobadas por la Comisión de utilidad pública de Texas (PUC). Estas reglas se aplican a todos los proveedores de electricidad ("REP"), como Apolo Power & Light ("Apolo") operan en el estado de Texas, a menos que lo contrario señaló o cortado según lo permitido por la PUC. Puede ver las reglas, en su totalidad en [www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric) . Puede encontrar información de contacto de Apolo al final de este documento.

### **INFORMACION DE CONTACTO**

#### **Apolo Power & Light, LLC**

111 East University Drive  
Suite 103-368  
Denton, TX 76209-2000

Certified Retail Electric Provider ("REP") #10173

#### **Servicio al cliente de Apolo Power & Light**

Gratis – 1-877-585-7195

Horas: M-F 8:30 AM - 8:00 PM CST

Sat: 9:00 AM - 1:00 PM CST

Página de internet: [www.apollopowerlight.com](http://www.apollopowerlight.com)

E-Mail: [customerservice@apollopowerlight.com](mailto:customerservice@apollopowerlight.com)

#### **Comisión de utilidad pública de Texas**

PO Box 13326

Austin, TX 78711

Direct: 512-936-7120

Gratis: 1-888-782-8477

Fax: 512-936-7003

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

E-Mail: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)

TTY: 800-735-2988

### **INTERURUPCIONES Y EMERGENCIAS**

Apolo proporciona los números en caso de interrupción en cada factura sin embargo aquí están los números en case de interrupción para su referencia:

Gratis las 24 Horas / 7 Días

Oncor: 1-888-313-4747

Centerpoint: 1-800-332-7143

Sharyland Utilities: 956-668-9551

American Electric Power Co. (Texas Central/Texas North): 1-866-223-8508

Texas New Mexico Power Company: 1-888-866-7456

### **OBTENER Y CANCELAR SERVICIOS**

**No autorizado el cambio de proveedor de servicios o "Slamming":** Apolo debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, usted debe solicitar que Apolo le proporcionarán una copia de su autorización y verificación. Apolo se lo hará llegar dentro de "5" días de negocio. Si no está satisfecho, puede presentar una queja con la casa central en la dirección contenida en este documento.

Si Apolo está sirviendo su cuenta sin autorización, la empresa trabajará con la REP autorizado para tomar las medidas necesarias para devolverlo a ellos tan pronto como sea posible. El REP autorizado le enviara una factura al precio puesto en los términos de servicio de cualquiera de: 1) la fecha en que regresará a ellos o 2) una fecha anterior elegida por ellos para los que tenían autorización para servirle. Una vez que usted vuelva a la REP autorizada, Apolo reembolsará cualquier cobro recibido por usted dentro de los cinco "5" días. También, Apolo será voluntario por cualquier cargo asociado con volver al REP autorizado.

**Derecho de rescisión:** Al solicitar un cambio en los proveedores de servicios, usted puede rescindir cualquier contrato con Apolo sin pena ni tasa dentro de tres "3" días federal trabajados (incluyendo el sábado) después de recibir los documentos de acuerdo de condiciones del servicio ("TOS"). Para obtener más información, consulte las condiciones de servicio. Este derecho de rescisión no se aplica a los solicitantes que solicitan una mudanza o a los clientes que se transfiere para el proveedor de último recurso ("POLR"). Si

## SUS DERECHOS COMO CLIENTE

usted no rescinde en el tiempo asignado, usted será responsable de pagar todos los servicios proporcionados a usted en los términos del acuerdo, sin embargo usted puede cambiar su REP en cualquier momento. Por favor consulte su TOS para detalles.

### **PROBLEMAS DE FACTURACIÓN**

**Cargos no autorizados o "Engaño":** Previo a incluir cualquier producto no-relacionado con energía en su factura, Apolo le informará de que el producto o servicio, así como los cargos asociados, cómo estos cargos se aparecen en su factura y obtener su consentimiento para el producto o servicio y cargos asociados. Si usted cree que Apolo ha incluido cargos no autorizados en su factura, puede contactarnos para disputar los cargos. Si no te gusta la resolución a su disputa, tiene el derecho a presentar una queja con la PUC. Si el conflicto se resuelve a su favor, se devolverán los cobros, dentro de tres "3" ciclos de facturación y el producto o servicio se le quitaran de las nuevas facturas. Si la restitución no se proporciona a usted dentro de tres "3" ciclos de facturación, Apolo pagará el interese al rédito aprobado por la PUC. Apolo no le desconectara su servicio ni le dará un informe de crédito negativo contra usted, mientras que una disputa es pendiente.

**Aplazados planes de pago y otros arreglos de pago:** Si no puede pagar su factura en totalidad, póngase en contacto con Apolo inmediatamente. Apolo puede ofrecerle un arreglo de pago que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de su próxima factura es debida. También, algunos clientes, calificarán para un plan de pagos diferidos. Este tipo de plan permite que el cliente pague su factura en pagos más allá de la fecha de vencimiento de la factura siguiente. Apolo puede requerir un pago inicial para iniciar el acuerdo. Apolo ofrecerá a usted un pago diferido planificado a menos que usted ha recibido más de dos "2" terminación o avisos de desconexión durante los últimos doce "12" meses o que ha sido un cliente por menos de tres "3" meses y no tienen suficiente historia de crédito o pago con otro REP. Apolo también le ofrecerá un plan de pago diferido para los proyectos de ley que son debidamente durante una emergencia de meteorológicas extremas y a los clientes que han sido menores facturados en un monto de cincuenta dólares "\$ 50" o más. Planes de pago diferido y otros arreglos de pago pueden incluir una penalización de finales del cinco por ciento "5 %". Los clientes POLR no tendrán una penalización de final de sin embargo, si no cumplen con las obligaciones de los arreglos de pago, Apolo puede terminar o desconectar sus servicios. Para obtener más detalles, por favor consulte su TOS o póngase en contacto con nosotros.

**Financiera y de asistencia de energía:** Apolo ofrecerá asistencia de pago de factura a los clientes que expiren la incapacidad para pagar o necesita ayuda con el pago de la factura. Apolo debe ofrecer planes de pago promedio o nivel. Además, un cliente que recibe estampillas de comida, Medicaid, TANF o SSI desde el departamento de servicios humanos o cuyo ingreso familiar es ciento veinticinco "125 %" de las directrices de la pobreza federal puede calificar para asistencia de energía de la Texas departamento de vivienda y asuntos comunitarios. Un cliente que recibe estos tipos de beneficios automáticamente califica para un descuento en el servicio eléctrico a través del programa de LITE-UP Texas. Los clientes que pueden clasificarse pero no reciben estos beneficios pueden aplicar por ponerse en contacto con LITE-UP Texas al 1-866-454-8387.

**Medidor de lectura y pruebas:** Si desea saber cómo leer su medidor, por favor póngase en contacto con nosotros. También, usted tiene derecho a solicitar una prueba de medidor. Si desea este examen hecho, póngase en contacto con Apolo y se planificara una cita con su compañía de distribución local ("TDSP"). A menos de que lo ordene el PUC, si se hace un examen más de una vez en cuatro años "4" y si el medidor se encuentra en buenas condiciones, entonces tendrá que pagar una cuota aprobada por la PUC. Se le avisara del resultado de la prueba incluyendo la fecha, el nombre de la persona, y el medidor si en necesario.

### **DESCONEXIÓN Y TERMINACIÓN**

**Fallo de pago:** Tendrá al menos dieciséis "16" días desde la fecha de la factura antes de que su factura es debida. Si usted no paga su factura eléctrica por la fecha de vencimiento, Apolo le enviara un aviso de desconexión y puede terminar o desconectar su servicio después de diez "10" días de la expiración del anuncio conforme a la reglamentación de la PUC.

**Terminación del servicio:** Si no es recibido su pago eléctrico por la fecha de vencimiento en la factura, usted incurrirá cobros del cinco por ciento "5 %" y se enviará un aviso de terminación o desconexión separado a usted. La fecha de vencimiento en el aviso será "de 10" diez días desde la fecha en el aviso (no incluyendo vacaciones o fines de semana). Si se recibe el pago durante los diez días "10" o ha hecho progresos satisfactorios, Apolo le seguirá suministrar electricidad a usted. Si no, usted puede desconectarse en cualquier momento después de la expiración de las diez "10" día período de aviso.

## SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Para su información, usted no puede ser desconectado por cualquiera de las siguientes razones:

- Falta de pago de servicios por un ocupante anterior, si ese ocupante es no del mismo hogar;
- Falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- Falta de pago de un tipo diferente o una clase de servicio eléctrico no incluido en la factura servicio;
- Falta de pago de cualquier disputa de cargos que se ha producido por más de seis meses "6" (excepto para el robo de servicio);
- Falta de pago de cualquier disputa cargos hasta Apolo o la PUC determina la precisión de los cargos y haya sido notificados de esta determinación; o
- Falta de pago estimado en su factura a menos que la factura estimada sea parte de un programa pre aprobado de leer el medidor o en el caso que el TSDP no puede leer el medidor por circunstancias mas allá de su control

Además, Apolo no finalizará su servicio si ha recibido la notificación por la fecha de terminación o desconexión que un proveedor de asistencia de energía se ser reenvío pago suficiente en su cuenta.

**Desconexión del servicio:** La PUC ha dado bajo ciertas circunstancias peligrosas (como por ejemplo situaciones inseguras de la línea eléctrica) cualquier REP, incluyendo POLR, podrá autorizar al TDSP desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso a usted.

También, puede Apolo permitir la desconexión se su servicio eléctrico por cualquiera de las siguientes razones:

- Incapacidad para pagar una factura que se debía a Apolo o para hacer un arreglo de pago diferido por la fecha de desconexión;
- Incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido o de otro acuerdo de pago hecho con él;
- Usando el servicio en una manera que interfiere con el servicio de otros o la operación de los equipos no estándar;
- Falta de pago de un depósito exigido por Apolo; o
- Fracaso de un garante a pagar el importe garantizado con él tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión de servicio del fiador

A menos que lo contrario permitida por la PUC, antes de desconectar su servicio, Apolo le proporcionará una notificación escrita de la desconexión. Este aviso se le enviará por separado no antes que el primer día después de la fecha de vencimiento de la factura. La fecha de desconexión dese ser diez "10" días desde la fecha en que se emite el aviso y no puede caer en n día festivo fin de semana(o el día anterior), a menos de que allá personal para tomar su pago y pueda volver a conectar los servicios.

Apolo no tratará de hacer que el servicio eléctrico desconectado por tu TDSP para cualquiera de los motivos enumerados en la sección de terminación de servicio de este documento.

Además, Apolo no le desconectara su servicio:

- Si recibimos notificación antes de la fecha de desconexión por cualquier proveedor de asistencia de de que enviaran pago suficiente para cubrir su cuenta;
- Por falta de pago durante una emergencia de meteorológicos extremos y previa solicitud, Apolo le ofrecerá un plan de pagos diferidos para facturas debida durante la emergencia; o
- Por falta de pago si usted informar a Apolo, antes de la fecha de desconexión, declarada en el aviso, que usted o a otro residente en los locales tiene una necesidad crítica de médica de servicio eléctrico. Sin embargo para obtener esta

## **SUS DERECHOS COMO CLIENTE**

extensión debe entrar en un plan de pago diferido y tener el médico de la persona enferma contactarse con Apolo y someter por escrito una declaración de necesidad del uso eléctrico para sostener la vida. Esta exención de desconexión debido a enfermedad o discapacidad será, en efecto, durante sesenta y tres "63" días y pueden aplicarse de nuevo después de los días de sesenta y tres "63" ha caducado y ha cumplido el plan de pagos diferidos.

**Disponibilidad del proveedor de último recurso:** Si se le notifica que usted está sujeto a la terminación o la desconexión del servicio eléctrico, se puede buscar obtener servicios de otro REP o el POLR. Tienes la opción de solicitar el servicio de la POLR, que ofrece un paquete de servicio estándar de venta. Puede obtenerse información sobre POLR y otros representantes por parte de la PUC o el POLR.

**La restauración del servicio:** Si su servicio ha sido desconectado por falta de pago, usted debe, antes de que el servicio sea reintegrado, pagar todos los importes debidos a Apolo y puede que tenga que restablecer el crédito, incluido el pago de cualquier depósito aplicable. Tras el restablecimiento del crédito y el pago de todos los importes adeudados, Apolo o la POLR notificarán tu TDSP para volver a conectar a su servicio. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, va ser a conectado su servicio una vez que usted demuestre a Apolo o el POLR que se ha corregido la peligrosa situación.

### **DISPUTAS CON SU PROVEEDOR**

Resolución de la queja: Póngase en contacto Apolo si tiene comentarios específicos, preguntas o quejas. Tras la recepción de su queja, Apolo investigara y notificara del resultado dentro veintiún "21" días. Si usted está insatisfecho con el resultado de la investigación, usted puede solicitar una revisión de supervisión, si está disponible. Apolo le informara de los resultados de la revisión de control dentro de diez "10" días de negocio. Si usted está insatisfecho con el resultado de la investigación o la supervisión de la revisión, puede presentar una queja con la casa central o en la Oficina de la Fiscalía General, División de protección del consumidor. Por favor incluya su nombre y número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que desee en su queja. Para una queja con la disputa de un proyecto de ley, Apolo no se iniciar las actividades de recolección, terminar o desconecte su servicio o informe la delincuencia a un consumidor de informes de la Agencia con respecto a la disputada parte de la factura. Sin embargo, después de aviso apropiado, Apolo puede terminar o desconecte su servicio por falta de pago de cualquier parte indiscutible de la factura.

### **OTRAS PROTECCIONES**

**No Cal List:** La PUC mantiene una lista de "No Llamar" de cliente que no desea recibir llamadas de tele mercadeo para servicio eléctrico. Llame al número gratuito 1-866-896-6225 o visite el sitio Web PUC en [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us) para suscribirse a la lista de no llamar.

**Disponibilidad de idioma:** Puede solicitar para recibir información de Apolo en castellano o en cualquier idioma en el que fueron inicialmente solicitados. Esto incluye los términos del acuerdo del servicio, etiquetas de puntos de luz, facturas y avisos, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones y acceso a la asistencia al cliente. Usted recibirá este sus derechos como un documento de cliente y la terminación y desconexión avisos en inglés o en español, se basa en su preferencia o cualquier otro designado idioma distinto del inglés o español si fueron originalmente solicitados en ese idioma.

**Derechos de privacidad:** Excepto como se describe a continuación, Apolo no liberará su información de cliente propietario a cualquier otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, uso de electricidad históricos, esperados de los patrones de uso, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación de servicio, contrato individual de términos y condiciones, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias como requerido por la ley, incluyendo el lanzamiento a la PUC y el agente de Apolo, agencias, organismos de represión o tu TDSP de informes sobre consumidores. Apolo también puede compartir esta información con un tercero, con el fin de la comercialización del partido de tal producto o servicios para usted después de que se le proporciona la oportunidad de opt-out de la divulgación de su información. Además, esta prohibición no se aplica a la liberación de uso histórico previo a petición y autorización de un cliente actual o el solicitante de una premisa. Los clientes industriales y

## SUS DERECHOS COMO CLIENTE

comerciales pueden ponerse en contacto con Apolo o TDSP y designar que su uso histórico previo es competitivo sensible en el fin de evitar la publicación de esta información.

**Servicios especiales:** Apolo puede ofrecer servicios especiales para los clientes con discapacidad auditiva y programas para clientes con discapacidades físicas. Si tiene una discapacidad física o requieren asistencia especial sobre su cuenta eléctrica, por favor póngase en contacto con el Apolo para indagar sobre el proceso para convertirse en la cualificada para cualquiera de estos servicios especiales.

**Atención crítica:** Si una interrupción o suspensión del servicio eléctrico creará una condición peligrosa o potencialmente mortal, puede calificar como un "cliente residencial cuidados críticos". A su petición, Apolo proporcionará a usted un estandarizado Critical Care elegibilidad determinación formulario, que se deben completar y devolver a Apolo. La solicitud de cuidados críticos es evaluada y aprobada por el TDSP; sin embargo, en que un cliente puede apelar la determinación de elegibilidad para el TDSP. Si no es satisfecho con el resultado de la apelación, puede presentar una queja con la PUC. Si se aprueba, la designación es válida por un año, y Apolo le enviará una solicitud de renovación de anteriores a la expiración de su designación. Calificación como un cliente residencial de atención crítica no le exime de la obligación de pagar a Apolo o TDSP por los servicios prestados. Sin embargo, se recomienda ponerse en contacto con Apolo o TDSP inmediatamente con respecto a opciones posibles pagos diferidos o de otro tipo de asistencia que puede ser ofrecido por Apolo o el TDSP. Un cliente residencial de atención crítica que necesita asistencia de pago.