

**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:

- Area de servicio de ONCOR: 1-800-313-4747
- Area de servicio de CENTERPOINT: 1-800-332-7143
- Area de servicio de AEP: 1-866-223-8508
- Area de servicio de TNMP: 1-800-738-5579
- Area de servicio de SHARYLAND: 1-956-668-9551

**Sobre la compañía**

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

Términos de nuestro acuerdo. Su termino de servicio inicial empezara en la fecha en la que Apollo Power & Light ("Apollo") se convierta en su proveedor de electricidad y continuara por un termino de mes a mes

Precio. El precio explicado en la Etiqueta De Datos incluye toda la energía aplicable, transmisiones y cargos de distribución pero no incluye cuotas de solo una vez, cuotas de cuenta o tasas que serán aplicadas cada mes. Este es un producto de cobro variado, el precio por kilowatt esta sujeto a cambiar en cualquier momento y puede subir tan alto como \$0.25/kWh.

Otros cobros posibles. Dependiendo de cada situación individual, su cuenta se le puede agregar cargos adicionales. Unos ejemplos de estos cargos son:

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	\$350
Cargo por agilización	\$150
Cargo por re-lectura del medidor	hasta \$50
Cargo por procesamiento de tarjeta de crédito	hasta \$5
Cargo por configurar cuenta nueva	hasta \$30

Hogar de bajo recursos económicos. Apollo está dedicado a bajar los precios a los clientes de bajos recursos a través del programa Low Income Telephone and Electric Utilities (LITE-UP) dirigido por la comisión de servicios publico de Texas. Para saber cómo aplicar por este descuento llame al administrador del programa al 866-454-8387.

Cobros no re ocurrentes. Estos cobros pueden ser cobrados por Apollo o por su proveedor de servicios de transmisión y distribución (TDSP) y pueden ser cobrados a usted y enumerados individualmente en su factura. Ejemplos de estos tipos de cobros incluya conexión, desconexión, volver a conectar, y volver a leer el medidor, etc.

Derecho a cancelar. Dentro de tres días (no incluyendo el domingo) usted tiene el derecho de cancelar sin penalización. Esta cancelación NO SE APLICA a las peticiones de mudanza. Usted puede cancelar su acuerdo dentro de 5 días si Apollo le notifica de algún cambio de material en el acuerdo. Un cambio de material no incluye la tarifa por kilowatt y Apollo no le reembolsara los pagos hechos por adelantado en el momento de la cancelación. Para cancelar llame al 1-877-585-7195.

Facturación y pago. Después de su pago por adelantado inicial usted recibirá una factura mensual de Apollo. Tendrá que pagar esta factura dentro del decimosexto día de la fecha en la factura Si la factura no es pagada en la fecha indicada se le agregara el cinco por ciento (5%) como cobro de recargo a su factura. Esto no se aplica a los clientes de LITE-UP. Se les puede cobrar a los clientes hasta cincuenta dólares (\$50) por pagos regresados por falta de fondos. Por favor comuníquese con Apollo para discutir pagos alternativos. Tal vez no califique para hacer pagos alternativos. Apollo le dará la oportunidad de pagar la factura tarde junto con los cobros de recargo. Apollo también le puede reconectar siempre y cuando haiga pagado todos los cobros pendientes. A los clientes que pagan por adelantado se les mandara una factura con un presupuesto.

Maneras de hacer pago. Apollo acepta pagos efectuados en ACE Cash Express y Dolex Dollar Express. Habrá un pequeño cobro por hacer el pago en estas ubicaciones. Apollo también acepta pagos con tarjeta de crédito, cheques, y giros postales enviados a la compañía.

Terminación o desconexión por no pagar. Si usted no paga su factura en la fecha indicada o en la fecha de su pago alternativo que haiga quedado de acuerdo o no ha quedado en acuerdo con un pago alternativo, Apollo reserva el derecho de desconectar su servicio a partir del decimo (10) día de la notificación y no paga dentro de esos diez (10) días. Un cargo de hasta cincuenta (\$50) dólares se le pueden aplicar cuando se le envió la notificación de la desconexión.

Depósitos. Para los clientes que pagan por adelantado no se requiere depósito. Para todos los demás clientes, Apollo requiere que se pague un depósito antes de comenzar los servicios si no califica basado en sus requisitos de crédito. Puede que se le considere tener buen crédito si ha sido cliente de REP dentro de los últimos 2 años antes de la petición de servicio eléctrico a Apollo, y no ha tenido ningún pago tarde en su factura en los últimos 12 meses consecutivos mas de una vez. También se le puede considerar en buen crédito si es mayor de 65 años y no tiene ningún pago de servicio eléctrico delincente, si es indigente medicamente, o si ha sido victima de violencia domestica. Si califica para el programa de reducción, usted puede pagar el depósito de mas de \$50 en dos plazos. Se pagara interés en cualquier deposito al la cantidad aprobada por PUCT. Después de recibir su última factura, usted puede obtener el balance de su depósito llamando a Apollo y dándonos su domicilio actual. El costo máximo de depósito para una residencia es \$500 y un comercio es \$5,000.

Denegación de servicio. Apollo puede negarle el servicio eléctrico a cualquier persona siempre y cuando no sea por alguna razón discriminatoria.

Su derecho a cancelar servicio. Apollo tiene el derecho a cancelar servicios eléctricos si no hace su pago apropiadamente, si no paga algún balance pendiente, o si intenta robar o manipular su servicio a través de el medidor o si intenta reconectar sin autorización.

Nivelar. Dos veces al año, cada seis (6) meses, Apollo Power & Light hará un nivelamiento de lo que a usado de servicio versus lo que ha pagado. Si ha pagado mas de lo que ha usado de servicio, se le aplicara un crédito a su factura. Si ha pagado menos de lo que ha usado, la cantidad se le agregara a su factura. Cuando su servicio sea desconectado tendrá que llamar a Apollo para verificar si un nivelamiento es necesario para determinar si es necesario hacer un crédito o si es necesario que haga un pago de alguna cantidad que deba. Esto es necesario para que Apollo determine si tiene su domicilio correcto.

Cambios materiales en sus términos de servicio. Apollo le notificara tan siquiera cuarenta y cinco (45) días en avance si necesita hacer algún cambio de material a su termino de servicio. La notificación se puede hacer a través de su factura o en una carta por separado. En el evento que se haga un cambio material, que no incluye cambio de precio por kilowatt, que no le convenga a usted, tiene la opción de cancelar su servicio dentro de cinco (5) días. La opción de cancelar no será disponible si el cambio le favorece al cliente o si es mandado por el PUCT o alguna otra agencia regulatoria.

Fuerza Mayor. Apollo hace un esfuerzo razonado de asegurar electricidad a sus clientes pero no garantiza servicio continuo. Apollo no genera, transmite ni distribuye su electricidad. Usted debe estar de acuerdo que hay eventos fuera del control de Apollo ("Eventos de Fuerza Mayor") que pueden resultar en interrupciones o irregularidades en su

servicio eléctrico. USTED ESTA DE ACUERDO QUE APOLLO NO SERA RESPONSABLE DE INTERRUPCIONES O IRREGULARIDADES DE SU SERVICIO ELECTRICO. USTED ESTA DE ACUERDO QUE APOLLO NO SERA ENCONTRADO CULPABLE POR DAÑOS CAUSADOS POR EVENTOS DE FUERZA MAYOR. Apollo no será responsable por danos causados por eventos de fuerza mayor incluyendo pero no limitados a actos de Dios, acciones del gobierno incluyen la comisión de utilidades públicos de Texas, la comisión federal, el consúl de electricidad de Texas algún a disputa, huelgas, algo que requiera mantenimiento, problemas de distribución, la inhabilidad de llegar a algún edificio, accidentes, terrorismo, guerra, actividad criminal, o algún cambio en la ley o reglas regulatorios. DANOS NO ESCUSADOS POR EVENTO DE FUERZA MAYOR SE LIMITARA A DANOS ACTUALES Y SERAN LOS UNICOS REMEDIO CORREJIDOS.

Representaciones y garantías. APOLLO NO HACE NINGUNA REPRESENTACION NI GARANTIA SOLAMENTE ESAS ESPRESADAS EN EL TERMINO DE SERVICIO Y RENUNCIA CUALQUIER GARANTIA ESPRESADA O IMPLICADA.

Acuerdo entero. El acuerdo junto con la etiqueta de datos constituye el acuerdo entero entre el cliente y Apollo Power & Light. Este acuerdo sobrepasa cualquier acuerdo antiguo ya sea oral o escrito dentro de los términos. Ninguna modificación por algún cambio, agregación, cancelación será esforzado a menos que sea escrito en este acuerdo

Contra-Discriminación. Apollo no discrimina basado en raza, edad, sexo, creencia, color, origen, ancestros, estado matrimonial, ingresos, deseabilidades, estado familiar, orientación sexual, establecimiento o cualquier otra razón. Apollo no puede usar el número de su crédito, su historial de crédito ni sus datos de pagos para determinar el precio de su servicio eléctrico.

# 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>	<p><i>Vea los términos de servicio para una lista completa de cobros, depósitos, y otros términos.</i></p>		
<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.